

Este manual contiene los aspectos más importantes en la prestación del servicio y va dirigido a todo el personal operativo de la empresa.



- 1. OBJETIVOS**
- 2. MEGASERVICIO**
- 3. PROTECCIÓN EN LÍNEA**
- 4. DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS**
- 5. PROCESOS OPERATIVOS**

Nuestro objetivo es prestar un SERVICIO DIFERENTE, por eso es necesario que leas este manual, lo entiendas y sobre todo que lo apliques en tu trabajo.

1. OBJETIVOS

SEGURIDAD OMEGA LTDA es una empresa creada en marzo de 1987 y durante este tiempo hemos prestado servicios de vigilancia bajo el slogan PERSONAS PROTEGIENDO PERSONAS.

Nuestro sueño es que cada colaborador entregue lo mejor de su trabajo, para prestar un servicio de vigilancia DIFERENTE caracterizado por la innovación y la excelencia en todo el territorio nacional.

Para cumplir este sueño PROTEGEMOS a las personas y sus bienes, siendo competentes, gestionando riesgos, cumpliendo la ley, mejorando e innovando continuamente, previniendo accidentes y adicciones, promoviendo la participación y el bienestar del personal.

Lo hacemos para alcanzar la satisfacción y tranquilidad de todas las partes interesadas.

Para hacer mejor nuestro trabajo hemos implementado un sistema de gestión basado en la norma ISO9001 para la calidad del servicio, un sistema de control y seguridad basado en la norma BASC para la seguridad de las instalaciones y un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo basado en la norma ISO 45001:2018 para la seguridad de los trabajadores.

Durante la prestación del servicio se espera que el personal de seguridad cumpla los siguientes OBJETIVOS DEL SERVICIO:

1. SISTEMA DE CALIDAD	QUEJAS DEL SERVICIO	0
	CALIFICACIÓN DEL CLIENTE	5
2. SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD	HURTOS O SINIESTROS	0
3. SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	ACCIDENTES DE TRABAJO	0
	INCAPACIDADES ENF GENERAL	0

2. MEGASERVICIO

Con el propósito de prestar un servicio DIFERENTE y cumplir con los OBJETIVOS del servicio, hemos creado el MEGASERVICIO, el cual agrupa en 5 FACTORES y lo convertimos en una PROMESA para nuestros clientes.

Para cumplir la promesa, es necesario que nuestros colaboradores conozcan los 5 megafactores y se esfuerce por cumplir las características de cada factor.

El Megaservicio está conformado por 5 Megafactores, los cuales fueron identificados en las necesidades de nuestros clientes.

- **PRIMER MEGAFACCTOR SERVIR CON VOCACIÓN**

Servir con vocación implica tener un interés genuino por las necesidades del otro. Por eso, En Seguridad Omega, todo el personal de seguridad cuenta con tanta vocación por servir que arriesgan su vida por proteger a otros.

Para garantizar que todo nuestro SERVIR CON VOCACIÓN llegue a los clientes, brindamos una atención personalizada, entrenamos a nuestros colaboradores en cómo brindar un servicio diferenciador e innovador, atendemos todas las solicitudes del cliente externo e interno en el menor tiempo posible y nos esforzamos por conocer cuál es la opinión de cada uno de nuestros clientes sobre nuestro servicio.

- **SEGUNDO MEGAFACCTOR COMUNICACIÓN EN LÍNEA**

Para el cliente es indispensable tener la información relacionada al servicio de seguridad en tiempo real.

Esto implica que como colaboradores estemos capacitados para transmitir la información de forma rápida y completa. Usando adecuadamente los canales suministrados por la empresa y así garantizar la comunicación y protección del cliente y sus instalaciones.

Para esto contamos con botón de pánico, software de control, equipos Movitalk, página web, contamos con una línea de emergencia exclusiva, atención 24/7, además, semanalmente remitimos comunicados sobre medidas para prevenir riesgos.

- **TERCER MEGAFACCTOR DESEMPEÑO SUPERIOR**

Para el cliente es indispensable que nuestros colaboradores presten un servicio de seguridad excelente, innovador y diferente, también espera que el servicio de seguridad sea muy profesional y enfocado a proteger su integridad y la de sus bienes.

Esto implica que nuestros colaboradores estén formándose y capacitándose constantemente para adquirir habilidades que contribuyan a desarrollar sus funciones de manera superior.

Para ello brindamos a nuestros colaboradores las mejores condiciones de trabajo, contamos con formación especializada por cada sector, retroalimentamos constantemente a nuestro personal, periódicamente realizamos pruebas de vulnerabilidad, protegemos el entorno con personal motorizado, diseñamos e implementamos protocolos de bioseguridad y reconocemos el esfuerzo de nuestros colaboradores por medio de bonificaciones por nivel de servicio.

- **CUARTO MEGAFACCTOR SEGURIDAD SISTEMATIZADA**

Los clientes buscan que su servicio de seguridad este a la par de los avances tecnológicos actuales, para así garantizar una mayor protección de su integridad y la de sus instalaciones. Por eso, en Seguridad Omega integramos los sistemas de información, la tecnología y los dispositivos de seguridad, para fortalecer nuestros esquemas y alcanzar un alto nivel de protección para todos nuestros clientes.

Para ello ejercemos permanentemente control sistematizado sobre las rondas de los guardas, contamos con SUGAR CRM que nos permite capturar las solicitudes de nuestros clientes, una plataforma que nos permite el seguimiento satelital de personas y vehículos, central de monitoreo de alarmas y acceso remoto a cámaras del cliente y registramos electrónicamente la supervisión de nuestros guardas.

- **QUINTO MEGAFACCTOR LEGALIDAD A PRECIO JUSTO**

Para nuestros clientes es importante contar con un servicio de seguridad confiable, con tarifas acordes a las regulaciones legales y que garanticen a los colaboradores excelentes condiciones laborales.

Esto implica que damos cumplimiento a todos los requisitos legales para los servicios de vigilancia y el bienestar de nuestro personal, contamos con pólizas para respaldar a nuestros clientes y colaboradores y tenemos sistemas de gestión certificados en calidad, seguridad y salud.

3. PROTECCIÓN EN LÍNEA

Es un software para controlar los accesos a las instalaciones de los clientes, el cual es un complemento al servicio de vigilancia, mejora la comunicación entre el cliente y su seguridad, facilita y agiliza el trabajo de los guardas y permite conservar la información de manera segura.

PROTECCIÓN EN LÍNEA le permitirá al guarda de la portería ser más eficiente en el manejo de la información, ejercer mayor control, reducir los tiempos de registro de información y también ofrece un valor importante a los clientes porque cada que se

registra un visitante, carro, correspondencia o un mensaje, le llega al cliente un correo electrónico.

PROTECCIÓN EN LÍNEA permite realizar las siguientes tareas:

- Registrar y controlar los visitantes.
- Registrar y controlar los vehículos.
- Registrar y controlar la correspondencia.
- Registrar las novedades del servicio.
- Elaborar y consultar el estudio de prevención de riesgos.
- Notificar a los clientes cuando ingresa un visitante, hay correspondencia o cuando se presenta una novedad.

Para el funcionamiento de PROTECCIÓN EN LÍNEA se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cliente puede ubicar un computador en su portería para controlar los visitantes, vehículos, correspondencia y novedades.
- A los guardas del puesto se le asigna un usuario y una clave para ingresar.

Los GUARDAS DE SEGURIDAD deben tener presente lo siguiente:

- Si en tu portería no existe protección en línea recomiéndaselo a tu cliente.
- Si la portería cuenta con protección en línea aprende a manejarlo realizando en el curso en Omegavirtual.net y lea el manual de uso que aparece en el software.
- Asegúrese que la base de datos de los clientes este actualizada en el sistema.
- Registre entrada y salida de todos los visitantes sin excepción.
- Registre entrada y salida de vehículos sin excepción.
- Registre recibo y entrega de correspondencia sin excepción.
- Registre todas la novedades del servicio sin excepción.
- La minuta del puesto debe manejarse en Protección en Línea.
- A través de protección en línea puedes diligenciar solicitudes internas e informes de servicio.

4. DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS

Para prestar un excelente servicio se necesita que los guardas de seguridad alcancen un DESEMPEÑO SUPERIOR y esto es posible cuando los guardas se esfuerzan por:

- A. Desarrollar sus habilidades y competencias para la SEGURIDAD.
- B. Comportarse con VALORES.
- C. Mejorar sus RASGOS PERSONALES.

A continuación, relacionamos algunos comportamientos esperados que hacen que un guarda de seguridad muestre un DESEMPEÑO SUPERIOR.

DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS:

ACTITUD HACIA LAS NORMAS	Cumplir y hacer cumplir con convicción y exigencia todas las instrucciones, consignas y normas relacionadas con el servicio. Preocuparse por conocer y mantenerse actualizado sobre las instrucciones, consignas y normas relacionadas con el servicio.
OBSERVACIÓN	Visualizar detalladamente el entorno para identificar y prevenir de manera oportuna situaciones de riesgo. Evitar Distracciones, mantenerse vigilante y ubicarse en los lugares adecuados para brindar protección al entorno.
AUTOCONTROL	Responder de manera controlada ante situaciones difíciles. Evitar que las emociones desborden su comportamiento en situaciones de presión.
COMUNICACIÓN	Recibir, registrar y distribuir toda la información relacionada con el servicio de manera clara y oportuna. Mantener la confidencialidad en el manejo de la información. Confirmar el recibo y entrega de mensajes.
AUTOCUIDADO	Cuidar su integridad física cumpliendo con las normas y reglamentos de salud. Identificar y Reportar situaciones de riesgo que lo puedan afectar a si mismo o a las demás personas.

COMPORTAMIENTO CON VALORES:

VOCACIÓN DE SERVICIO	Mostramos interés por las necesidades de las demás personas, ejecutamos el trabajo necesario para atenderlas con la mejor disposición y buscamos que la atención sea efectiva y en el menor tiempo posible.
COLABORACIÓN	Aceptamos que tenemos un objetivo común y que el esfuerzo coordinado y el apoyo permanente a nuestros compañeros, nos permitirá un mejor desempeño a pesar de nuestras diferencias individuales.
RESPETO	Reconocemos y valoramos a todas las personas sin importar su género, su raza, su condición económica o sus ideas, tratamos a todas las personas con amabilidad y cortesía.
EXCELENCIA	Ejecutamos nuestro trabajo de la mejor forma posible, buscamos permanentemente elevar nuestros estándares de calidad y de productividad para que el resultado de nuestro trabajo sea satisfactorio a todas las partes interesadas.
RESPONSABILIDAD	Cumplimos a cabalidad y con la mejor disposición, todos los compromisos adquiridos.

HONESTIDAD	Nos comportamos con rectitud, cumplimos las normas, respetamos los derechos y bienes de las demás personas, nuestras actuaciones deben ser claras y transparentes, para generar confianza a las partes interesadas.
-------------------	---

MEJORAMIENTO DE RASGOS PERSONALES:

SEGURIDAD DE SI MISMO	Se muestra seguro de sí mismo y de sus capacidades para ejercer el cargo. Se le facilita tomar decisiones, participar en discusiones y hacer pedidos.
CAPACIDAD INTELECTUAL	Asimila con facilidad las instrucciones y se esfuerza en aprender para un mejor entendimiento.
METAS Y SUEÑOS	Tiene claridad sobre las metas que quiere lograr en la vida y se esfuerza por alcanzarlas.
ACTITUD POSITIVA	Es dinámico y siempre muestra entusiasmo y positivismo en el trabajo y en su vida personal. Ante situaciones difíciles siempre está buscando alternativas y soluciones.
RETROALIMENTACIÓN	Recibe con buena disposición las observaciones o retroalimentaciones.

5. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

5.1 REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

El cuidado de los clientes implica atender de una manera ágil, efectiva y oportuna sus requerimientos, para ello la empresa ha definido:

- Toda solicitud del cliente se debe documentar en PROTECCIÓN EN LÍNEA como informe de servicio, o en LA SECCIÓN DE COLABORADORES de la página www.segomega.com como solicitud interna.
- Los informes de servicio o solicitudes internas serán asignados al responsable y deben ser tramitados en un tiempo límite.
- Si el cliente no recibe respuesta y usted tiene conocimiento de esto debe proceder a elaborar un segundo INFORME DE SERVICIO o SOLICITUD INTERNA con carácter urgente, haciendo la observación de que es el segundo.

5.2 PROCEDIMIENTOS Y CONSIGNAS

Todos los puestos de la empresa deben estar dotados de una MATRIZ DE SEGURIDAD la cual contiene todas las instrucciones, guías y ayudas para el servicio que son de estricto cumplimiento.

Ubicación de documentos en la carpeta MATRIZ DE SEGURIDAD

Lado DERECHO:

- **Número 1** PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- **Número 2** CONSIGNAS PARTICULARES: aplican para un puesto específico.
- **Número 3** CONSIGNAS GENERALES: para todo el personal de la empresa.
- **Número 4** CONSIGNAS ATENCIÓN EVENTOS CRÍTICOS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS.
- **Número 5** DECÁLOGO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD CON LAS ARMAS: instrucciones que debe tener en cuenta al momento de manipular armas de fuego.

Lado IZQUIERDO:

- **Letra A** DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN: formato que indica el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- **Letra B** POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL: establece las directrices de cómo debemos hacer el trabajo en la empresa.
- **La letra C** MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS: indica los riesgos y peligros a los cuales estamos expuestos en ese puesto de trabajo.
- **Letra D** MANUAL DEL SERVICIO: contiene todos los elementos necesarios para la prestación del servicio.

POR FAVOR RECUERDE SIEMPRE ESTAS CONSIGNAS:

1. Si usted no encuentra en su puesto la MATRIZ DE SEGURIDAD por favor informe de inmediato al Coordinador de Ruta.
2. Si usted es nuevo en un puesto, antes de iniciar la prestación del servicio debe leer las consignas particulares y la matriz de peligros y riesgos.

5.3 PROGRAMACIÓN DE TURNOS

Todo el personal debe tener programación asignada con el fin de cumplir con los compromisos contratados por nuestros clientes. Esta programación se genera de manera mensual.

Es responsabilidad de cada Guarda verificar y cumplir con su programación que puede ser consultada a través de:

- a. **CÓDIGO QR:** aparece en el carné de la empresa, se debe escanear con el equipo celular y buscar la pestaña programación de turnos y ahí se puede

observar los turnos asignados, esta revisión se debe hacer por lo menos una vez a la semana.

- b. **WHATSAPP CORPORATIVO:** existen dos líneas de WhatsApp corporativa para consultar sus turnos, preguntar por respuestas a solicitudes sobre su programación, o cambios de programación en su puesto de trabajo:

- Programación (Horario Habil): 312 6094297
- Control Cali (24 Horas): 320 7155035 – 318 2811035
- Control Bogotá (Horario Habil): 3153743654

También se han reglamentado los ajustes de programación cuando por situaciones del servicio lo requieran, así como las solicitudes de permisos por parte del personal de vigilancia:

AJUSTES EN LA PROGRAMACIÓN:

- a) Cuando se presenten novedades en el servicio, como primera medida se ajustarán con los guardas del puesto, porque ya tienen conocimiento del lugar y su funcionamiento.
- b) Los cambios de programación serán notificados de manera telefónica al puesto de trabajo. El Guarda que recibe la información en el puesto de trabajo debe anotar en la minuta dichos ajustes en la programación, e informar al compañero y dejar trazabilidad con la firma del compañero de la recibida de la programación.
- c) Si el cambio de programación es notificado al personal de vigilancia cuando aún está prestando el turno en el puesto, el colaborador deberá cumplir el turno de trabajo establecido por la empresa. Si el colaborador a pesar de haber sido informado del cambio de turno no se presenta a laborar, se registrará como ausente y deberá presentar su respectivo soporte.
- d) Cuando se presente cualquier tipo de ausencia, el colaborador deberá consultar su programación el día que termine la misma, ya que es probable que su programación haya sido ajustada incluyendo los días de descansos.

PARÁMETROS PARA PERMISOS

- a) Para solicitar un permiso debe realizarse una solicitud interna a través de www.segomega.com en la sección para colaboradores. En el asunto se debe colocar Permiso y colocar el día que se requiere.

- b) Deberá solicitarlo mínimo 8 días hábiles antes del mismo para que el área de programación tenga tiempo de revisarlo, tramitarlo y responderlo.
- c) Para permisos en puentes festivos o fechas especiales, debe contar con la autorización de los compañeros de puesto de manera escrita por memorando interno físico aceptando realizar el turno.
- d) Si usted ha programado la celebración de una fecha especial para su día de descanso deberá informar a la empresa para que en dicho descanso no sea programado para la prestación del servicio.
- e) Seguridad Omega se reservará el derecho a otorgar o no un permiso y a solicitar soportes originales cuando lo considere necesario.

Para ampliar la información sobre los ajustes en la programación o sobre la solicitud de permisos puede ingresar a la sede virtual www.segomega.com sección colaboradores y dar en la opción programación de turnos.

5.4 ARMAS DE FUEGO

EL ARMA DE FUEGO ES UN INSTRUMENTO DE MUERTE:

- El ARMA DE FUEGO se usará en legítima defensa propia o ajena, solamente como último recurso y ante el inminente riesgo de perder la vida o sufrir graves daños en la integridad personal, tenga en cuenta que la respuesta debe ser proporcional a la ofensa.
- Cuando entregue o reciba un arma de fuego, manéjela siempre como si estuviera cargada.
- Verifique muy bien el estado en que recibe su arma, en caso de presentar fallas y/o deterioro, deje constancia en la minuta y solicite de inmediato su reparación.
- No realice mantenimiento y/o aseo a su arma de fuego, esta actividad solamente está permitida a los coordinadores de ruta.
- No haga entrega ni facilite su arma de dotación a personas no autorizadas ajenas a la empresa, en todos los casos confirme con la central de comunicaciones.
- Lea y ponga en práctica todo el tiempo el DECÁLOGO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD CON LAS ARMAS.

ARMAS LETAVIDAD REDUCIDA:

Las armas de letalidad reducida son réplicas de armas de fuego, que al dispararse en corta distancia puede ocasionar heridas de consideración, para ello tenga en cuenta lo siguiente:

- Las armas de letalidad reducida se deben usar en situaciones como siniestros, intentos de intrusión, disuasión del delincuente, o riesgo de la vida.
- No debe manipular el arma para hacer aseo, mantenimiento o jugar con ella.
- No se debe accionar el arma sin munición, esto daña los mecanismos internos.
- No debe desmontar la corredera, manipular los mecanismos, piezas o tornillos, ni utilizar como un juego.
- La mala manipulación de armas, le generará compromiso económico.

5.5 EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

- CANAL 1 Comunicación con todos los puestos.
- CANAL 2 Comunicación punto a punto entre puestos cercanos.
- CANAL 3 Comunicación general con todos los puestos sur de Cali y Jamundí.

BOTÓN PÁNICO Tres peteteos seguidos generan una alerta que es recibida en control. Verifique muy bien el estado en que recibe su radio, en caso de presentar fallas y/o deterioro, deje constancia en la minuta y solicite de inmediato su reparación.

Siempre debe portar su radio de comunicación en la cintura, no lo deje en ningún lado, este elemento puede salvarle la vida.

La empresa usa el código del 9 para novedades, el código de la Q para las acciones y el código de la Z para los elementos.

Ejemplo:

904 hurto

QAP permanecer en el canal

Z1 Revolver

5.6 DOTACIÓN DEL PUESTO

1. Arma, equipo de comunicación, marcador electrónico.
2. Salvoconducto del arma y del radio.
3. Equipo de lluvia y linterna.
4. Chapuza, cinturón, portamunición.
5. Una carpeta con minuta.
6. Una carpeta matriz de seguridad (ROJA).

Si el deterioro o la falla de la dotación se produce por mal uso del Guarda, deberá asumir la responsabilidad.

5.7 MARCACIÓN ELECTRÓNICA Y SUPERVISIÓN

MARCACIÓN ELECTRÓNICA

Es un mecanismo de control, que garantiza los recorridos en lugares críticos o vulnerables y se debe realizar siguiendo las consignas y cuando por alguna circunstancia no pueda marcar, debe dejar constancia en la minuta y avisar a control.

Todas las marcaciones son revisadas y en caso de incumplimiento, se elabora el informe disciplinario y el Guarda deberá justificar en Gestión Humana.

SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Los Coordinadores de Ruta pasa revista y tienen como objetivo:

- Verificar el buen funcionamiento del servicio.
- Identificar situaciones de riesgo y apoyo.
- Liderar al personal de vigilancia, orientándolo y ejerciendo control disciplinario.
- Controlar las armas, equipos y elementos asignados a los puestos.
- Brindar apoyo al personal de seguridad en situaciones críticas.
- Atender en forma inmediata todas las novedades relacionadas con el servicio.
- Contactar al cliente para conocer el desempeño del servicio.

5.8 USO DEL UNIFORME

La primera impresión está dada por su presentación personal. La imagen personal es la carta de presentación. El uniforme debe ser utilizado siempre durante el servicio.

- ✓ **El uniforme de gala:** conformado por: Pantalón, Camisa blanca con Logo de la empresa y apellido bordado, Corbata roja, cinturón, Zapatos negros, Placa y carné de identificación. (Utilizar talla adecuada).
- ✓ **El uniforme industrial:** está conformado por Overol Negro, Apellido, Reata, Botas, Placa, carné de identificación y Arnés. (Utilizar talla adecuada).

Recomendaciones:

- Mantener su uniforme limpio, sin manchas y planchado.
- Reparar su vestuario cuando observe algún daño.
- Lustrar los zapatos constantemente.
- Evite usar cadenas, camándulas, collares muy visibles (Accesorios de gran tamaño).

5.9 EQUIPOS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD

Algunos clientes han instalado equipos electrónicos de seguridad como cctv, alarma, controles de accesos, detectores de metales, cerca eléctrica, etc. Es responsabilidad

del Guarda aprender a operar correctamente estos equipos, utilizarlos en función del servicio, reportar fallas o irregularidades y hacer uso inadecuado.

5.10 SOMETIMIENTO

Active de inmediato los dispositivos de alerta que estén a su alcance.

- **Agresión:** informe de inmediato su situación a control.
- **Sometimiento:** informe al delincuente la obligación que tiene de reportarse, realice 3 peteteos seguidos y cambie su código de puesto o código de empleado.

Cuando el puesto cuente con dos o más guardas en el mismo turno y se presente una agresión o sometimiento, el guarda víctima del delito debe alertar a su compañero.

El Guarda que escuche este mensaje no debe contestar, debe informar de inmediato a control y ubicarse en un sitio estratégico que le permita protegerse y orientar la reacción de la Policía Nacional.

Cuando la señal de alerta sea falsa y control ha formulado la pregunta “establecida en las consignas para atención de eventos críticos, entonces el Guarda debe proceder a reportarse utilizando el código correcto y de inmediato explicar la situación o la causa de la señal equivocada.

5.11 PREVINIENDO LA CORRUPCIÓN

El código de ética compila los valores, criterios y normas que deben tener los colaboradores en sus actuaciones, en su interacción y en su relación con entidades, compañías o personas externas y con su entorno en general, garantizando la convivencia, armonía y desarrollo económico.

Los aspectos más importantes son ANTICORRUPCIÓN y CONFIDENCIALIDAD.

- Todo colaborador está obligado a denunciar formalmente ante su jefe o la línea **ANTICORRUPCIÓN**, cualquier comportamiento que quebrante las normas.
- La información relacionada con la compañía se considera de carácter **CONFIDENCIAL** y no puede ser difundida, salvo que exista autorización gerencial o requerimiento legal de manera oficial.

El código de ética se encuentra en www.segomega.com sección para colaboradores.

5.12 PROTEGIENDO

Hay normas de seguridad básicas que deben ser aplicadas en todo momento y solo de esta manera podrá cumplir la misión de PROTEGER PERSONAS Y BIENES.

Estas normas básicas de seguridad son:

- ✓ **POSICIÓN ADECUADA:** Ubíquese estratégicamente para tener mayor control.
- ✓ **REQUISE SIN EXCEPCIÓN:** requise y hágalo a conciencia, no mecánicamente.
- ✓ **OBSERVE DETALLADAMENTE:** enfóquese en observar detallada del entorno.
- ✓ **TOTALMENTE CERRADO:** Todo acceso debe permanecer bajo llave.
- ✓ **ENTÉRESE DEL ACCIONAR DE LA DELINCUENCIA:** Conozca los modus operandi de los delincuentes.
- ✓ **GARANTICE RESERVA EN LA INFORMACIÓN:** La información de nuestros clientes es confidencial.
- ✓ **IDENTIFICACIÓN PLENA:** toda persona al ingresar y al salir debe ser identificada.
- ✓ **EXIJA AUTORIZACIÓN DE SALIDA:** Toda clase de bienes deben ser previamente autorizados al ingresar o salir.
- ✓ **No SUPONGA:** Confirme siempre, llame a Control, llame al cliente, pida autorización.
- ✓ **DILIGENCIE REGISTROS:** Toda debe ser registrada en los formatos establecidos.
- ✓ **OPTIMICE LOS RECURSOS** las cámaras, cerca eléctrica, sistemas de alarma y radio de comunicaciones, deben usados adecuadamente para el servicio.

5.13 MODUS OPERANDI DE LA DELINCUENCIA

Debemos cumplir a cabalidad las consignas, buscando la satisfacción y la tranquilidad de nuestros clientes.

Los modus operandi de la delincuencia más recurrentes son:

- a) Intrusión peatonal.
- b) Intrusión vehicular.
- c) Intrusión perimetral.
- d) Llamada millonaria.
- e) Hurto de elementos de fácil sustracción.
- f) Hurto de bicicletas y/o motocicletas.
- g) Corrupción interna.

Gran parte de los hurtos se da por la falta de control, incumplimiento de instrucciones y exceso de confianza del Guarda.