

Lo invitamos a visitar

[www.posipedia.co](http://www.posipedia.co)

Y así acceder a:



Cursos de formación virtual en temas sobre Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.



Documentos, cartillas, afiches, juegos multimedia y aplicaciones tecnológicas didácticas sobre prevención de riesgos y fomento de estilos de vida saludables.



**LO BUENO DEBE SER PARA TODOS**

**LLAMA AL #533** O AL 01-8000-111-170  
SIN COSTO  
Y PREGUNTA POR NUESTROS PRODUCTOS.



El emprendimiento  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



- Descargar y guardar con llave sus armas.
- Almacenar y cerrar con llave las balas y cartuchos por separado.
- Esconder las llaves donde las personas no pueden encontrarlas.



## Medidas de seguridad en el hogar:

Tener un arma de fuego en su hogar añade un factor de riesgo significativo para lesiones y muertes; la decisión de mantener un arma de fuego en su hogar es muy seria y no debe tomarse ligeramente. Si usted decide tener un arma de fuego en su casa, debe estar completamente consciente de los riesgos que las armas de fuego tienen para su familia y otros visitantes de su casa.

### Recuerde:

- No deje sus armas tiradas o puestas en los alrededores.
- Nunca asuma que porque un niño muy pequeño no tiene fuerzas en el dedo, no pueda apretar el gatillo.
- Tener en cuenta que los niños no pueden distinguir la diferencia entre el manejo de arma de fuego de juguete y una real, teniendo una probabilidad alta de lesionarse ya sea disparándose a sí mismo o a otra persona.

## POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

FRANCISCO MANUEL SALAZAR GOMEZ •  
Presidente

CAMILO EUSEBIO GOMEZ CRISTANCHO •  
Vicepresidente de Promoción y Prevención

JORGE MAURICIO CONTRERAS GARCIA •  
Gerente de Administración del Riesgo

FRANCISCO LUIS ORTIZ LEMOS •  
Gerente de Investigación y Control del Riesgo

Autor institucional :  
Positiva Compañía de Seguros S.A

Realizadores:

Andrés Gallon Restrepo •

Nohora Isabel Valbuena Amaris •

LÍNEA POSITIVA  
Nacional: 01 8000 111 170  
Bogotá: 3307000  
Servicioalcliente@positiva.gov.co  
www.positiva.gov.co

Diseño, impresión y producción: Publica S.A.S  
Bogotá D.C., febrero 2019

ISBN: 978-958-99306-4-9

## Tabla de contenido

1.	Responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo vigilantes .....	1.
2.	Responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo supervisores .....	4.
3.	Seguridad con armas .....	8.
4.	Decálogo .....	14.
5.	Código de ética del vigilante .....	17.
6.	Presentación personal .....	19.
7.	Comportamiento .....	23.
8.	El puesto de vigilancia .....	26.
9.	Normas sobre relevos .....	28.
10.	Normas permanentes .....	30.
11.	Aspectos generales en una llamada .....	32.
12.	Normas de cortesía y comportamiento .....	34.
13.	Cualidades positivas .....	34.
14.	Causas del mal desempeño .....	38.
15.	Armamento .....	40.
16.	Medidas de seguridad en el hogar .....	42.



## Armamento:-----

- En los puestos en que se hace dotación de armamento. El vigilante será responsable de:
- Hacer acta de entrega y recibo del arma y salvoconducto en la minuta del puesto.
- El arma será portada permanentemente en el cinto, durante el tiempo de servicio.
- Mantener el arma en buen estado de conservación.
- No jugar ni hacer bromas con el arma.
- El arma se utilizará únicamente en casos indispensables.
- De cualquier novedad que se presente con el armamento, este deberá ser informado de inmediato.

## Responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo Vigilantes:-----

1. Conocer las políticas y responsabilidades de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la empresa.
2. Procurar el cuidado integral de la salud, atendiendo las recomendaciones dadas por el departamento de Salud en el trabajo, y la práctica de los exámenes médicos ocupacionales.
3. Reportar de manera inmediata cualquier daño, pérdida o desgaste de los elementos en general o de protección personal suministrados, para proceder a su respectiva reposición, devolviéndolos a la empresa cuando estos se encuentren desgastados, dañados o haya terminado su labor en el puesto donde se encontraban expuestos al factor de riesgo.
4. Informar oportunamente a sus superiores sobre alteraciones en la salud, posiblemente relacionadas con la exposición a riesgos presentes en la ejecución de la labor.

## Responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo Vigilantes:

-----

5. Realizar exclusivamente las funciones propias de la labor o aquellas asignadas por la empresa.
6. Cumplir las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa.
7. Poner en práctica todas las acciones correctivas y preventivas provenientes de la investigación de accidentes e incidentes de trabajo.
8. Suministrar información clara, veraz y completa sobre los hechos y condiciones que generaron accidentes de trabajo donde usted o personal de la empresa se haya visto afectado o haya sido testigo.
9. Utilizar en forma correcta y permanente, los elementos en general o de protección personal que hayan sido suministrados para la ejecución de sus laborales y por consiguiente cuando esté en presencia del factor de riesgo.

2

- Ignorancia de consignas al puesto, habiendo recibido instrucción.
- Mal comportamiento para con el usuario.
- Embriaguez o signos de haber ingerido bebidas embriagantes.
- Abandono del puesto de trabajo.
- Abandono del puesto de trabajo con el uniforme y/o armamento.
- Pérdida de armamento.
- Pérdida de munición o salvoconducto.
- Hurto con complicidad.
- Ingerir bebidas embriagantes en sitios públicos durante horas de servicio con uniforme o armamento.
- Divulgar información confidencial de la empresa.

39

## USTED ES SU IMAGEN Y LA DE SU EMPRESA.

### Causas del mal desempeño:

A continuación relacionamos las faltas en que incurren los vigilantes en el ejercicio de sus funciones, por las cuales la empresa procederá de acuerdo a las normas laborales vigentes y en concordancia con el reglamento de la empresa:

- Dormir en el puesto.
- Retardo al recibir el puesto.
- Realizar turnos en horarios no fijados por la empresa.
- Deficiente presentación personal (sin afeitarse, sin camisa, sin corbata, zapatos de otro color, sin peluquear, etc.).
- Recibir visitas de familiares o conocidos durante su trabajo.
- Inasistencia al servicio.

38

## Responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo Vigilantes:

10. Identificar e informar oportunamente a sus superiores sobre condiciones presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar accidentes de trabajo, enfermedades laborales o daños a los bienes de la empresa o a los de los clientes.
11. Cumplir con el procedimiento de atención y reporte de accidentes de trabajo.
12. Participar activamente en las charlas y cursos de capacitación de seguridad y salud en el trabajo a que haya sido convocado.

3

## Responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo Supervisores:

1. Conocer e implementar en la realización de las actividades las políticas y responsabilidades de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la empresa.
2. Procurar el cuidado integral de la salud, atendiendo las posibles recomendaciones dadas por el departamento de Salud en el trabajo, las cuales se derivan de la práctica de los exámenes médicos ocupacionales.
3. Informar oportunamente a sus superiores sobre alteraciones en la salud, posiblemente relacionadas con la exposición a riesgos presentes en la ejecución de la labor.
4. Realizar exclusivamente las funciones propias del cargo o aquellas asignadas por la empresa.
5. Cumplir las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa.

4

## Normas de cortesía y comportamiento:

- Valore su trabajo.
- Mantenga los buenos hábitos de higiene y aseo personal.
- No coma cuando esté atendiendo a alguien, hágalo en un sitio aparte. NO FUME en el puesto es de mal gusto. Esté siempre limpio, bien peinado, afeitado, etc. Mantenga buen porte.





## Normas de cortesía y comportamiento:

-----

- Cuando esté equivocado admita sus errores y cambie.
- Coopere con buena disposición y entusiasmo.
- Procure cada día superarse en su trabajo, aprender algo más de la gente o de sus actividades, no sea rufinario.
- Trate a los demás como quiere que lo traten a usted.
- Cumpla con sus labores con entusiasmo y orgullo como si fuera su primer día. Si se siente irritado ante algún problema personal, procure mantener la calma, busque ayuda de alguna persona de confianza en la empresa.
- No involucre esos problemas con el trabajo.
- Recuerde que si pierde su trabajo o tiene problemas se sumarían otros problemas más a su vida.

## Responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo Supervisores:

-----

6. Trabajar en forma seria y responsable evitando actuar con descuido, brusquedad o jugar en las áreas de trabajo.
7. Suministrar información clara, veraz y completa sobre los hechos y condiciones que generaron accidentes de trabajo donde usted se haya visto afectado o haya sido testigo.
8. Utilizar en forma correcta y permanente los elementos de protección personal que hayan sido suministrados para la ejecución de sus labores y por consiguiente cuando esté en presencia del factor de riesgo.
9. Reportar de manera inmediata cualquier daño, pérdida o desgaste de los elementos de protección personal suministrados, para proceder a su respectiva reposición, devolviéndolos a la empresa cuando estos se encuentren desgastados, dañados o haya terminado su labor en el puesto donde se encontraban expuestos al factor de riesgo.

## Responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo Supervisores:

---

10. Identificar e informar oportunamente a sus superiores y/o a salud en el trabajo sobre condiciones presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar accidentes de trabajo, enfermedades laborales o daños a los bienes de la empresa o a los de los clientes.
11. Cumplir con el procedimiento de atención y reporte de accidentes de trabajo.
12. Participar en la investigación de los accidentes de trabajo, proporcionando el informe escrito de los hechos dentro del tiempo estipulado y teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la empresa.
13. Participar activamente en las charlas y cursos de capacitación de seguridad y salud en el trabajo a que haya sido convocado.

6

## Normas de cortesía y comportamiento:

---

- Tenga en cuenta que saber escuchar consiste en hablar menos y escuchar más. Respete la opinión y gusto de los demás sin condenarlos o despreciarlos.
- Sea reservado sobre toda la información del usuario o de compañeros.
- Sea prudente. Evite los chismes. No critique. Respete los gustos y defectos de otros.
- Mantenga la calma y serenidad a pesar de que se sienta irritado o molesto contra alguien.
- Los problemas se resuelven con diálogo no con peleas.
- Reciba los visitantes con cordialidad.
- Retenga en su memoria los nombres o apellidos o los cargos de los usuarios y compañeros.
- Cuando hable con alguien mírelo a los ojos.

35

## Normas de cortesía y comportamiento:

En el servicio de vigilancia el USUARIO es de primordial importancia. Su opinión y la imagen que tenga de la empresa dependen de la actitud y del COMPORTAMIENTO del vigilante. Las adecuadas relaciones que establezca el vigilante con el usuario, compañero y visitantes se fundamentan en la buena relación.

## Cualidades positivas:

- Utilice un lenguaje sencillo y claro, use frases cortas y amables. No hable entre los dientes. No grite, no interrumpa a los demás, NO TUTEE.
- Use palabras amables y cordiales como: con mucho gusto, si señor, siga por favor, un momento es tan amable, perdone, gracias, que esté muy bien, etc.
- En el uso de teléfono y citófono use frases cortas e identifique el sitio de donde contestan.

## Responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo Supervisores:

14. Divulgar, promover y verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa, al personal a su cargo.
15. Determinar las necesidades de dotación de elementos de protección personal necesarios para el desarrollo de las tareas del personal a su cargo, realizando la respectiva solicitud a su jefe inmediato con copia a salud en el trabajo.
16. Verificar el uso y estado de los elementos de protección personal suministrados al personal a su cargo, solicitando a su jefe inmediato con copia a salud en el trabajo el cambio o reposición por daño, deterioro o pérdida.
17. Poner en práctica todas las acciones correctivas y preventivas derivadas de la investigación de accidentes e incidentes de trabajo.

## Seguridad con armas :

1. No golpee el arma, esto daña los mecanismos y puede ocasionar un disparo accidental con consecuencias funestas.
2. No cierre el arma de golpe, esto la desajusta.
3. No la arroje, ni la maneje con violencia aun cuando esté dentro de la funda.
4. Cuando maneje una escopeta no golpee la cantonera sobre el piso puede causar un accidente, no coloque la mano sobre la boca de fuego.
5. Compruebe en forma periódica el estado o condición del arma, incluyendo la funda y el porta-arma.
6. No haga reparaciones usted mismo, informe cualquier novedad a su jefe inmediato.

## Elementos de una llamada:

1. Saludo: saludo correspondiente e identificación.
2. Asunto: cuando es llamada que sale, contestar rápidamente el asunto o solicitar a la persona; cuando se recibe, escuchar con mucha atención.
3. Reconfirmar: todos los asuntos pendientes se confirman.
4. Despedida: agradecimientos o despedida cordial.
5. Utilice vocabulario sencillo, claro. NO TUTEE.
6. Tenga en cuenta que toda información que se recibe en recepción es de carácter CONFIDENCIAL.
7. Únicamente debe informarse a la persona directamente relacionada con el mensaje.

### Recuerde:

1. Usted es la primera y tal vez la única imagen que tiene la otra persona de la empresa.
2. Manifieste respeto, cordialidad y prudencia cuando se dirija a los demás, sin discriminaciones.

## Aspectos generales en una llamada:

1. Identificar el nombre de la empresa y el nombre de la persona que habla.
2. Claridad: descubrir el motivo de la llamada cuando la persona a quien solicita no está presente o no puede recibir las llamadas.
3. Hágalo personal, pronuncia el nombre de la persona o su apellido acorde con su rol, ejemplo. Dr. Bello, Tte. Casas, etc.
4. Prestar atención a quien habla, a su mensaje y al estado de ánimo de la persona. No dar respuestas mecánicas, orientar a la persona ante su llamada.
5. Tome nota, sólo anote lo más importante. (Nombre y compromiso).
6. Repita los mensajes e instrucciones para estar de acuerdo con la persona que llama, ejemplo: Dra. Helena yo le comunico al Dr. la reunión que tiene mañana a las 3:00 p.m. en su oficina.
7. Utilice palabras mágicas: en el saludo, despedida y durante la llamada, a las personas les gusta que las traten con cordialidad. Ejemplo: con mucho gusto, un momento por favor, etc.

## Seguridad con armas:

7. Use siempre los cartuchos para los cuales ha sido diseñada el arma.
8. Durante el servicio no guarde el revólver, escopeta o pistola dentro de cajones.
9. Fuera de servicio, cuando el arma esté guardada debe estar descargada.
10. Haga entrega o reciba el arma cuando usted o el relevante esté uniformado y listo para iniciar la labor.
11. Al entregar el puesto no entregue el arma montada o cargada.
12. Al entregar el puesto no entregue el arma montada o cargada. Entregue el arma con el tambor abierto y/o sin proveedor.



## Habilidades básicas:

### SABER ESCUCHAR:

- Concentrarse.
- Hablar lo necesario.
- Ponerse en el lugar de la otra persona.
- Escuchar las ideas completas no las palabras.
- No interrumpir, ni adelantar conclusiones.
- Tomar nota.
- Usar interjecciones o palabras cortas, ejemplo: Sí señor, de acuerdo, etc.

### SABER PREGUNTAR:

- Preguntas abiertas: dan oportunidad de obtener más información, ejemplo: quién, cuándo, cómo, etc.

### CUALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- Velocidad del habla, no muy rápido ni muy despacio.
- Adecuada modulación y tono.
- Receptividad: siempre en disposición de escuchar a la persona.

## Normas permanentes:

---

- Nunca entregue el puesto a un vigilante desconocido y exija la cédula, credencial de la empresa, carta de presentación y verifique con la empresa.
- Tenga en cuenta no desproteger el puesto en el momento de relevo.

## Cortesía telefónica:

---

El objetivo es desarrollar habilidades receptivas que permitan establecer una comunicación telefónica adecuada y ágil con los usuarios externos e internos, mediante el buen juicio, la cortesía y la ética profesional.



## Seguridad con armas:

---

13. Entregue el arma con la empuñadura hacia delante.
14. Entregue los cartuchos por separado, cárguela antes de iniciar labores.
15. Antes de cargar el arma cerciórese de que esté libre de obstrucciones.
16. Siempre que cargue su arma cuente los cartuchos y revise las cámaras del cilindro.
17. El arma debe ser portada a la altura de la cintura, no suelta sobre la pierna o en otro lugar.
18. Mantenga siempre el revólver o pistola dentro de la chapuza. No porte el arma en la pretina del pantalón, puede caerse con facilidad.
19. Porte el arma del lado que vaya a usarla.
20. Nunca porte el arma con el martillo levantado.

## Seguridad con armas:

21. Cuando introduzca o retire su arma de la cartuchera mantenga el dedo índice fuera del disparador.
22. No practique tiro al blanco, excepto en los lugares destinados para ello (Polígono).
23. Nunca desenfunde el arma para amenazar, usted puede dar lugar a que lo ataquen o lo desarmen.
24. Nunca dispare sobre objetos que puedan causar rebotes o despedir en otras direcciones fragmentos del mismo proyectil.
25. No haga ostentación del arma ni de su dominio de ella. Tampoco haga malabarismo, ni juegue con ella.
26. Nunca preste el arma de dotación, ni puede llevarse el arma para su casa.

## Normas sobre relevos:

- Una vez recibió el puesto debe llamar a la empresa y verificar en qué condiciones lo recibió.
- Cuando no llegue el relevo a la hora indicada, se debe llamar a la empresa y esperar instrucciones. Por ningún motivo puede retirarse del puesto sin haber sido relevado.





## Normas sobre relevos:

- El relevo solo se efectuará hasta tanto el entrante esté completamente uniformado.
- Verifique el arma de dotación y su estado.
- Reciba los demás elementos del servicio.
- Después efectúe un recorrido por las instalaciones existentes, tales como ventanas, chapas, puertas, candados, luces, llaves, etc. Nunca reciba el puesto sin verificar.
- Una vez termine el recorrido deben efectuar anotaciones de entrega y recibo con apellidos nombre y placa legible.
- A continuación el vigilante entrante anotará el recibo del puesto registrando los mismos datos que el saliente.
- El vigilante saliente se someterá a requisa por parte del entrante para evitar problemas posteriores.
- Cuando al recibir el puesto en horas no laborales, algún personal se halle laborando, debe preguntar si existe autorización y si son empleados.

28

## Seguridad con armas:

- 27. No se ubique en lugares que carezcan de visibilidad, puede ser sorprendido por los antisociales.
- 28. Está prohibido el consumo de bebidas embriagantes o cualquier tipo de droga psicotrópica durante las actividades laborales.
- 29. Está prohibido presentarse al servicio en estado de embriaguez o trasnocho, esto puede poner en riesgo la prestación del servicio y la integridad de las personas.



13

## Seguridad con armas - decálogo:

-----

- Maneje toda arma como si estuviera cargada.
- El manejo cuidadoso de las armas evitará accidentes, haciéndolo permanentemente.
- Al recibir un arma revísela cuidadosamente.
- Nunca apunte un arma cargada o descargada a un objeto al cual no piensa disparar.
- Controle la boca de fuego y más cuando sufra una caída.
- No mezcle bebidas alcohólicas con el manejo de las armas.
- Antes de oprimir el disparador piense cual será la dirección que seguirá el proyectil.
- No dispare su arma a través de un objeto que le impida ver que hay detrás de él.
- Revise que la munición esté limpia y seca, los cartuchos defectuosos causan accidentes.
- No abandone su arma donde pueda ser tomada por niños o personas inexpertas.

10. Usted debe conocer la ubicación de las llaves de paso, interruptores, extintores y la forma de operarlos.
11. Nunca permita la entrada de personas que aducen ser autoridad especialmente en horas de la noche, dominicales y festivos, en este caso llame a la empresa y policía para verificar su investidura.
12. Al recibir el puesto entérese de las novedades y consignas de última hora. Estas deben constar en la minuta. Si existe inventario cerciorarse de contar y revisar todo lo que recibe.
13. Preséntese con veinte (20) minutos de anticipación a la hora de recibir el puesto.
14. Revise que las oficinas estén debidamente cerradas. Revise los pasillos, baños, rincones, techos, cisternas, con el fin de detectar elementos extraños.
15. Esté pendiente de los vehículos que parqueen en contorno a su puesto e informe de inmediato a la policía cualquier anomalía.
16. No abandone el puesto llevándose consigo el arma.
17. Permanezca en el sitio que le fue asignado.
18. Registre los vehículos y hágalos parquear en su sitio, no permita la entrada a los no autorizados.

## El puesto de vigilancia:

1. Usted debe conocer bien su puesto de trabajo. Dentro existen puntos críticos o importantes que requieren un mayor grado de atención de su parte.
2. Debe estar atento a la revista e informar las novedades a los supervisores.
3. Debe llevar una carpeta archivando los oficios de la Empresa y usuario.
4. Al recibir el puesto, efectuará el recorrido por todas las dependencias para enterarse del estado en que las recibe.
5. Usted debe aceptar cualquier recomendación que le haga el usuario y proceder de inmediato a su cumplimiento.
6. Usted debe mantenerse en constante actividad y utilizar su iniciativa en pro de un servicio excelente.
7. No confíe en el teléfono, compruebe cualquier llamada.
8. Todo elemento que salga debe tener autorización escrita.
9. El puesto de trabajo debe ser un modelo de orden.



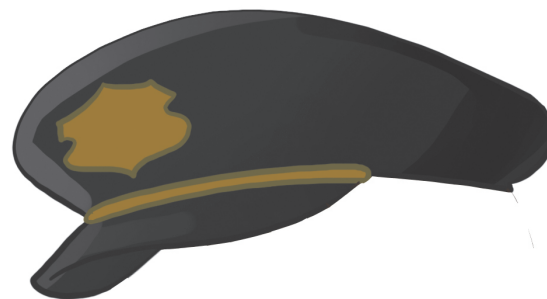
El personal de seguridad (vigilantes y escoltas) responderá penalmente ante la ley por los daños causados; así antes de apretar el disparador, piense si usted podría justificar ante la ley, ante su familia, ante la empresa, ante Dios y ante usted mismo, si empleó correctamente su arma.

**El arma es un gran elemento para la seguridad** del vigilante y de los bienes puestos a su cuidado.

El arma podrá utilizarse únicamente en caso grave de injusta agresión y ante riesgo inminente de perder la vida o sufrir grave daño en la integridad personal.

**Recuerde,** debe ser consciente que posee con usted un elemento de alta peligrosidad, su comportamiento con él debe ser consecuente con las situaciones, el dejarse llevar de una emoción o reaccionar sin medir las consecuencias puede malograr todo lo que usted ha luchado para sí y para los suyos toda la vida.

- No atienda visitas personales en horas y lugares de trabajo, también deberán evitarse conversaciones con otras personas que puedan distraerlo de sus funciones de vigilancia.



## Comportamiento:

-----

- Manténgase despierto, alerta, utilice la malicia sospechando de personas u objetos que encuentre en el interior o vea a su alrededor.
- Evite y rechace las bromas, juegos y chanzas durante el trabajo o en el puesto al cual esté asignado.
- No opere interruptores, equipos, máquinas, vehículos, etc., sin autorización.
- Durante la jornada de trabajo está prohibido ejecutar labores que distraigan la atención del vigilante, tales como leer periódico, libros, revistas, escuchar radio, permanecer en el interior de vehículos, etc.
- El personal de vigilantes no deberá recibir dádivas o regalos de parte de las personas a las que debe controlar, a fin de evitar compromisos que puedan afectar el correcto desempeño de sus funciones como vigilante.

## Código de ética del vigilante:

-----

- Seré fiel con mis jefes, superiores y compañeros.
- Observaré en todos mis actos los preceptos de la verdad y la sinceridad.
- Acataré las órdenes pero tendré la firmeza de carácter para resaltar los errores y recomendar su corrección para el bien de la organización.
- Me mantendré en buen estado físico y emocional para desempeñarme con toda seguridad.
- Mantendré en la más completa reserva toda la información confidencial que llegue a mi conocimiento.
- Estimularé la amistad, la colaboración y la unión entre mis compañeros de trabajo.
- Seré diligente y activo en el desempeño de mis tareas y funciones.

## Código de ética del vigilante:

- Pondré todo mi empeño en atender y practicar las técnicas de mi profesión, LA VIGILANCIA.
- Me mantendré siempre listo y alerta.
- Seré honesto en mis pensamientos y en mis labores.
- Desempeñaré mi trabajo respetando la ley y los más altos principios de la moral.

La observación y cumplimiento de las normas, le permitirán a usted desempeñarse en forma eficiente, cumplir cabalmente con sus funciones y desarrollar su labor de tal manera que el usuario se sienta satisfecho con su trabajo. Léalas debidamente, téngalas siempre presente, entiéndalas y ante todo cúmplalas.

18

## Comportamiento:

- Asista puntualmente a los turnos de vigilancia, de acuerdo al horario; no debe retirarse del puesto hasta tanto no sea relevado.
- Conozca y cumpla las normas expedidas por la compañía y el usuario.
- Dormir estando de servicio es una falta grave.
- Utilice estrictamente el tiempo autorizado para tomar sus alimentos a fin de no desatender las funciones del puesto.
- Trate con respeto, cortesía y buenas maneras a los empleados de la empresa, los usuarios y los visitantes.
- Evite excesos de confianza con los empleados para proceder con toda la imparcialidad, cuando sea preciso tomar alguna acción que los involucre.
- Fumar y comer en el puesto de trabajo causa una mala impresión.

23

## Mientras esté en su puesto de trabajo personal debe portar:

-----

- Recuerde que está totalmente prohibido entrar a establecimientos públicos y expendios de licor con uniforme y armamento.
- Un buen porte requiere una buena presentación personal, debe sentarse en forma correcta, no recostarse y no mantener las manos dentro de los bolsillos.
- Manténgase siempre alerta.

## Presentación personal:

-----

- Utilice la gorra en todo momento y bien puesta.
- Corte de cabello y afeitada permanente.
- Camisa limpia y planchada, corbata en su sitio.
- Vestido planchado y pliegues del pantalón bien formados.
- Zapatos reglamentarios bien lustrados.
- Medias de color adecuado (tono similar al color del pantalón).



20

Mientras esté en su puesto  
de trabajo personal debe portar:

-----

- Cédula de ciudadanía.
- Libreta militar.
- Credencial de la superintendencia de vigilancia.
- Credencial de la empresa.
- Carné de la E.P.S.
- Carné de la A.R.L.
- Permiso de tenencia o porte de arma.
- Mantenga los números telefónicos del puesto de compañeros, clínicas, centros médicos cercanos a su puesto de trabajo.

21