

Consignas del puesto de vigilancia

Ejemplo diligenciado para la portería de un conjunto. El conjunto, la empresa, los horarios y los números son inventados. Varias consignas siguen el protocolo de operación para el sector residencial de la Superintendencia de Vigilancia (2014) y las demás son decisiones de cada conjunto.

Sede / cliente	Conjunto Altos del Nogal (ejemplo ficticio)	Puesto	Portería principal
Empresa de vigilancia	Vigilancia Ejemplo Ltda. (ficticia)	Horario del servicio	24 horas, turnos de 06:00 a 18:00 y de 18:00 a 06:00
Versión	2	Vigente desde	1 de octubre de 2026

1. Consignas generales (de la empresa de vigilancia)

N.º	Consigna general
G1	Recibir y entregar el puesto al menos 15 minutos antes del inicio del turno, con recorrido por las instalaciones y conteo de los elementos del puesto.
G2	No dejar el puesto solo bajo ninguna circunstancia. Si el relevo no llega, llamar a la empresa y esperar al reemplazo acreditado.
G3	Portar la credencial vigente y el uniforme completo y limpio.
G4	Mantener el radio o celular del puesto cargado y probarlo con la central al recibir el turno.
G5	Registrar en la minuta, con la hora real, todo lo que ocurra en el turno, incluidas las órdenes recibidas y las visitas del supervisor.
G6	Tratar con respeto a residentes y visitantes. Ante un mal trato, no discutir, anotar en la minuta e informar al superior.
G7	No hacer labores distintas a la vigilancia (subir o bajar paquetes, aseo, jardinería, mantenimiento) ni entrar a los inmuebles sin autorización.
G8	Informar de inmediato a la autoridad competente y a la empresa cualquier delito que se conozca durante el servicio.
G9	Guardar reserva sobre la información de residentes, visitantes y del cliente. Los listados no se prestan.
G10	No consumir licor ni sustancias psicoactivas durante el servicio.

2. Consignas particulares de este puesto

N.º	Tema	Consigna particular
1	Horario y relevo	Servicio de 24 horas en dos turnos: 06:00 a 18:00 y 18:00 a 06:00. El relevo se hace en la portería a partir de 15 minutos antes de la hora, con recorrido por puertas, parqueadero, depósitos, zonas comunes y correspondencia. Nadie se va hasta que llegue su relevo.
2	Visitantes	Anuncie a todo visitante por citófono. Entra solo con autorización de un residente del apartamento. Registre nombre, documento, apartamento, quién autorizó, hora de entrada y hora de salida. Si nadie contesta, el visitante espera afuera.
3	Domicilios	Los domiciliarios no pasan de la reja de la portería. Avise al apartamento por citófono y el residente baja a recibir.
4	Empleadas de servicio y trabajadores fijos	Están en el listado de la administración. Si el apartamento está solo, entran únicamente con autorización escrita del residente. No pueden autorizar el ingreso de visitantes.
5	Contratistas y servicios públicos	Pida el carné y la orden de trabajo. Si tiene dudas, confirme con la empresa de servicios o con la administración. Anote las herramientas que entran y revíselas a la salida.
6	Vehículos de residentes	Entran con el tag registrado. Si no lee, verifique la placa en el listado antes de abrir. Cierre la puerta vehicular apenas pase el carro. Nadie distinto al propietario retira un vehículo sin autorización escrita del propietario.
7	Vehículos de visitantes	Entran solo con autorización del residente, a las 8 celdas de visitantes del sótano 1. Entregue ficha numerada y anote placa, ficha y apartamento en la minuta.
8	Paquetes y correspondencia	Reciba en portería y anote en la planilla de correspondencia. Avise al apartamento. Entregue solo a un residente mayor de edad, con firma. No abra paquetes y no los suba a los apartamentos.
9	Trasteos y salida de muebles	Solo con autorización escrita de la administración que llegue a la portería. Horario: lunes a sábado de 8:00 a 17:00. Ningún trasteo de noche. Registre en la minuta los elementos grandes que salen.
10	Menores de edad	Un niño menor de 12 años no sale del conjunto sin la compañía de sus padres o familiares, o sin autorización previa de uno de los padres.
11	Llaves	En el puesto hay 6 llaveros: salón social, gimnasio, cuarto de bombas, planta eléctrica, terraza y shut de basuras. Entregue solo a quien autorice la administración, con firma y hora de entrega y devolución. Se cuentan en cada relevo.

N.º	Tema	Consigna particular
12	Zonas comunes	El salón social se presta solo con reserva aprobada por la administración. La piscina funciona de martes a domingo de 9:00 a 20:00. Fuera de horario, la reja queda con candado.
13	Puertas abiertas o llaves pegadas	Si encuentra la puerta de un apartamento abierta o con llaves en la chapa, timbre. Si no hay nadie, llame al residente o a su contacto de emergencia. No entre. Espere al residente para cerrar o retirar las llaves con él, y anote la hora y lo que hizo.
14	Lo que no se permite	Dejar el puesto solo, entrar a los apartamentos, prestar el citófono a terceros, guardar llaves de apartamentos, recibir dinero o encargos de los residentes.
15	Registro	Todo lo anterior queda en la minuta con la hora real. Las consignas transitorias se anotan en la minuta el día que se reciben, con el nombre de quien las dio.

3. Cadena de llamadas

Situación	Primero	Después	Por último
Riesgo para la vida: incendio, persona herida, hurto en curso	Línea de emergencias 123	Central de la empresa de vigilancia	Supervisor y administrador
Chapa forzada o persona sospechosa dentro del conjunto	Central de la empresa (pide refuerzo y supervisor)	Residente o su contacto de emergencia	Administrador
Daño en instalaciones: agua, luz, ascensor, citófono	Administrador o mantenimiento de turno	Supervisor, si afecta la seguridad del puesto	Anotar en la minuta
El relevo no llega	Central de la empresa	Supervisor	Seguir en el puesto hasta que llegue el reemplazo

Elaboró (empresa de vigilancia): nombre, cargo y firma

Aprobó (administración): nombre, cargo y firma

Consignas del puesto de vigilancia

Formato en blanco. Una instrucción por consigna, con verbo al inicio, la condición y qué hacer si no se cumple. Prueba de cada consigna: leyendo la minuta, ¿el supervisor puede saber si se cumplió? Las celdas moradas se llenan.

Sede / cliente		Puesto	
Empresa de vigilancia		Horario del servicio	
Versión		Vigente desde	

1. Consignas generales (de la empresa de vigilancia)

Base tomada de los deberes del vigilante del protocolo residencial de la Supervigilancia y del artículo 74 del Decreto Ley 356 de 1994. Ajústalas a las de tu empresa.

N.º	Consigna general
G1	Recibir y entregar el puesto al menos 15 minutos antes del inicio del turno, con recorrido por las instalaciones y conteo de los elementos del puesto.
G2	No dejar el puesto solo bajo ninguna circunstancia. Si el relevo no llega, llamar a la empresa y esperar al reemplazo acreditado.
G3	Portar la credencial vigente y el uniforme completo y limpio.
G4	Mantener el radio o celular del puesto cargado y probarlo con la central al recibir el turno.
G5	Registrar en la minuta, con la hora real, todo lo que ocurra en el turno, incluidas las órdenes recibidas y las visitas del supervisor.
G6	Tratar con respeto a residentes y visitantes. Ante un mal trato, no discutir, anotar en la minuta e informar al superior.
G7	No hacer labores distintas a la vigilancia (subir o bajar paquetes, aseo, jardinería, mantenimiento) ni entrar a los inmuebles sin autorización.
G8	Informar de inmediato a la autoridad competente y a la empresa cualquier delito que se conozca durante el servicio.
G9	Guardar reserva sobre la información de residentes, visitantes y del cliente. Los listados no se prestan.
G10	No consumir licor ni sustancias psicoactivas durante el servicio.
G11	
G12	

2. Consignas particulares de este puesto

N.º	Tema	Consigna particular
1	Horario y relevo	
2	Residentes	
3	Visitantes	
4	Domicilios	
5	Empleados de servicio y trabajadores fijos	
6	Contratistas y servicios públicos	
7	Vehículos de residentes	
8	Vehículos de visitantes	
9	Motos y bicicletas	
10	Paquetes y correspondencia	

N.º	Tema	Consigna particular
11	Trasteos y salida de muebles	
12	Menores de edad	
13	Llaves	
14	Zonas comunes	
15	Cámaras y monitoreo	
16	Puertas abiertas o llaves visibles	
17	Lo que no se permite	
18	Otros	

3. Cadena de llamadas

Situación	Primero	Después	Por último
Riesgo para la vida: incendio, persona herida, hurto en curso			
Chapa forzada o persona sospechosa dentro del conjunto			
Daño en instalaciones: agua, luz, ascensor, citófono			
El relevo no llega			

4. Directorio

Cargo	Nombre	Teléfono
Central de la empresa de vigilancia		
Supervisor		
Administrador de la sede		
Mantenimiento		
Línea de emergencias		123
Cuadrante de Policía		
Otro		

5. Consignas transitorias

Fecha	Consigna transitoria	Vigente hasta	Quién la dio	Hora en minuta

6. Constancia de lectura

Leí y entendí las consignas generales y particulares de este puesto, versión _____ vigente desde _____.

Fecha	Nombre del guarda	Turno	Firma

Elaboró (empresa de vigilancia): nombre, cargo y firma

Aprobó (administración): nombre, cargo y firma

Cada versión lleva número y fecha. Cuando sale una nueva, la anterior se retira del puesto el mismo día. Los listados de residentes y vehículos son datos personales (Ley 1581 de 2012): no se prestan ni se fotografían.