

Contestación Demanda Rdo. 05001310301320210018000

sandrapatinoabogada@gmail.com <sandrapatinoabogada@gmail.com>

Mar 10/08/2021 8:16 AM

Para: Juzgado 13 Civil Circuito - Antioquia - Medellin <ccto13me@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: xio.0923@hotmail.com <xio.0923@hotmail.com>; alexflorez.curbe@une.net.co <alexflorez.curbe@une.net.co>;
notificacionesjudiciales@suramericana.com.co <notificacionesjudiciales@suramericana.com.co>; Juan David Gómez Rodríguez
<jdgomez@jdgabogados.com>

Doctora

CAROLINA MARIA BOTERO MOLINA

JUEZ TRECE CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE MEDELLÍN

E. S. D.

Proceso: VERBAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Demandante: AURA DEL SOCORRO SERNA DE ARENAS Y OTRO

Demandado: EDIFICIO SURAMERICANA # 7 PH Y OTROS

Radicado: 2021 00180

Asunto: Contestación de Demanda

SANDRA JANETH PATIÑO GÓMEZ, abogada identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando como apoderada de la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA COTRASER CTA**, con NIT 800085399-1, conforme al poder a mí conferido por su Representante Legal, FABIAN REINOSA PIEDRAHITA, identificado con la cédula de ciudadanía N° 3.400.245, respetuosamente, haciendo uso de la oportunidad legal, procedo por este medio a dar contestación a la demanda.



Sandra Patiño compartió una carpeta contigo

Sandra Patiño compartió la carpeta "CONTESTACION DEMANDA SURA 7" contigo.



CONTESTACION DEMANDA SURA 7

Abrir



[Declaración de privacidad](#)

||

Doctora
CAROLINA MARIA BOTERO MOLINA
JUEZ TRECE CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE MEDELLÍN
E. S. D.

Proceso: VERBAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL
Demandante: AURA DEL SOCORRO SERNA DE ARENAS Y OTRO
Demandado: EDIFICIO SURAMERICANA # 7 PH Y OTROS
Radicado: 2021 00180
Asunto: Contestación de Demanda

SANDRA JANETH PATIÑO GÓMEZ, abogada identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando como apoderada de la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA COTRASER CTA**, con NIT 800085399-1, conforme al poder a mí conferido por su Representante Legal, FABIAN REINOSA PIEDRAHITA, identificado con la cédula de ciudadanía N° 3.400.245, respetuosamente, haciendo uso de la oportunidad legal, procedo por este medio a dar contestación a la demanda de la siguiente forma.

A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

PRIMERO. ES CIERTO.

SEGUNDO. NO ME CONSTA. A COTRASER C.T.A. no le consta nada sobre los elementos hurtados a los demandantes, por lo que la descripción y valor de dichos elementos deberá probarse.

TERCERO. PARCIALMENTE CIERTO. De acuerdo con el video que se aporta como evidencia y cuyo link de acceso está inserto en el acápite correspondiente a las pruebas, es claro que los demandantes ingresaron a la copropiedad el día 10 de mayo de 2018 a las **11:06 a.m.**

El hurto se presentó a las 11:08 a.m. en el lugar donde los demandantes parquearon su vehículo y es cierto también que la señora Aura del Socorro **se resistió al hurto de su bolso** y esto llevó al delincuente a golpearla a ella y al señor José María.

Se resalta el hecho de que la señora Aura del Socorro se resistió al hurto de su bolso, porque desafortunadamente, para una persona de su edad, resulta un acto de alto riesgo para sí misma y para quien la acompaña, en este caso su esposo, también de avanzada edad, el hecho de resistirse a un

intento de hurto como aquel del que estaba siendo víctima, porque difícilmente su fuerza va a ser superior a la del delincuente.

Es cierto además que el presunto delincuente ingresó con el casco puesto a la copropiedad y así mismo cometió el hurto, lo que hizo imposible el reconocimiento o identificación al momento del ingreso por parte del guarda de seguridad de la copropiedad.

Es cierto también que el delincuente realizó un disparo con el arma que portaba y eso fue lo que hizo que el vigilante William Ortiz activara la alarma de la copropiedad y se comunicara con la base de operaciones de COTRASER C.T.A. para activar la red de apoyo de la Policía Nacional.

En el video que aportamos se observa claramente que el vigilante William Ortiz se alerta ante el ingreso de una persona no autorizada y con casco a la copropiedad, le pregunta para dónde se dirige y aquel sigue su camino sin contestar a los requerimientos del vigilante, quien permanece atento a sus movimientos, pero claramente no le fue posible movilizarse de la portería porque el servicio que tiene contratado la unidad residencial es precisamente para permanecer todo el tiempo en la portería y porque, además, dentro de sus responsabilidades como guarda de seguridad se encuentra la de dar aviso a las autoridades sobre los hechos pero no tiene facultades de policía.

En el video aportado se observa cómo el vigilante William Ortiz, entre las 11:06 a.m. y las 11:18 a.m. está todo el tiempo en cumplimiento de sus funciones, recibiendo documentos de mensajeros, atendiendo usuarios, recibiendo llamadas al conmutador de la copropiedad y en ningún momento se retira de la portería, tal como le es exigido en las consignas del puesto de trabajo.

CUARTO. NO ES CIERTO. En informe de la novedad fechado el 21 de mayo de 2018, elaborado por el director de operaciones de COTRASER C.T.A., Fredy Hernán Vela Jiménez, se indica que quien activó una alarma sonora fue el vigilante de turno, William Ortiz, en cuanto escuchó lo que al parecer fue un disparo. Esto puede observarse en el video que aportamos, a las 11:08 horas.

Así mismo, el vigilante William Ortiz realizó llamada vía radio de comunicaciones a la base de operaciones de COTRASER C.T.A. y esta base, a su vez, fue la encargada de activar la cadena de llamadas a las redes de apoyo de la policía.

En dicho informe se relata, además: *“De manera complementaria a la atención inicial, se solicitaron los apoyos a la Fuerza Pública, acompañando el procedimiento la intendente VANESA CUBILLOS y los patrulleros ESNEIDER ALVAREZ Y DARIO PARAMO, ambos responsables del cuadrante 17 de la Estación de Policía Laureles. Así mismo se le hace entrega de los registros*

filmicos de la novedad al personal de la SIJIN Patrullero DEIBYS MANUEL POLO DE HOYOS”.

Las actividades de activación de la alarma de la copropiedad y llamada a la base de operaciones de COTRASER C.T.A., así como la comunicación con la Policía Nacional, las realizaron el vigilante William Ortiz y el personal operativo que participó en la investigación de los hechos, en cumplimiento del Protocolo de Operación para el Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada Prestados en el Sector Residencial, expedido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que indica que, algunos de los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector residencial, son:

- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República.
- El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.

QUINTO. ES CIERTO.

SEXTO. NO ME CONSTA. No se tiene registro en video de esta afirmación, por lo que no es posible hacer pronunciamiento al respecto.

SÉPTIMO. NO ES CIERTO. Ante la multiplicidad de hechos que se relatan en este numeral, procederemos a dividir y explicar cada uno de ellos:

- a. *“el vigilante de turno de la empresa de vigilancia de Cotraser CTA no se percata de la situación”*

Respuesta: NO ES CIERTO. Como se indicó en respuesta al hecho cuarto, el vigilante William Ortiz escuchó los gritos y el disparo e inmediatamente procedió a activar la alarma de la propiedad horizontal y se comunicó con la base de operaciones de COTRASER C.T.A. para pedir el apoyo correspondiente.

Como puede observarse en el video que aportamos, el vigilante notó el ingreso de una persona no autorizada a la copropiedad a las 11:07 a.m., un minuto después del ingreso de los demandantes, le solicitó que se identificara pero aquél no lo hizo; entonces el vigilante permaneció alerta, a pesar de que cuando ingresó esta persona no autorizada y con casco que dificultaba su identificación, el vigilante se encontraba en otra de sus funciones de portería, de las múltiples tareas que tiene señaladas en las consignas específicas y generales del puesto de trabajo.

Es claro que el vigilante sí permaneció alerta a la situación e incluso pidió apoyo de la persona de oficios varios que se encontraba realizando labores de aseo ahí en la portería, con la finalidad de identificar a la persona que había ingresado a las 11:07 a.m.

Las labores aseo que estaba realizando la persona encargada de oficios varios era la limpieza de la entrada peatonal de la copropiedad y el punto fijo de los ascensores y, por ello, se deja la puerta vehicular abierta, con el fin de que ingresaran las personas y de esta manera evitar el riesgo de caída en la entrada peatonal.

El vigilante William Ortiz no tenía la posibilidad de retirarse de la portería, no estaba autorizado para ello; sin embargo, como se observa en el video, permaneció atento al ingreso de ese sujeto y por estar alerta ante la situación, escuchó el disparo e inmediatamente, a las 11:08 activó el botón de alarma de la copropiedad y llamó por radio a la base de operaciones de COTRASER C.T.A.

b. *“incumpliendo con unas clausulas específicas del contrato que serán señaladas en hecho posterior”.*

Respuesta: Ni en este hecho ni en el siguiente se señalan las cláusulas contractuales presuntamente incumplidas.

c. *“no cerró la puerta inmediatamente cuando el vehículo de los demandantes ingresó”*

Respuesta: El video que aportamos deja evidencia de que una persona encargada del aseo de la copropiedad estaba realizando sus funciones en la puerta de ingreso vehicular y es por ello que el vigilante no obturó el botón para cerrar la puerta inmediatamente después del ingreso de los señores Aura y José María **y sólo un minuto después se presentó el ingreso del presunto delincuente.**

d. *“no revisó las cámaras de vigilancia que están un su puesto de trabajo”*

Respuesta: NO ES CIERTO. El vigilante sí se quedó revisando las cámaras al momento en que se percató del ingreso de la persona no autorizada, con el fin de hacer seguimiento hacia dónde se dirigía.

e. *“no se alertó al escuchar la alarma de pánico de la señora Aura del Socorro Serna de Arenas y el disparo”*

Respuesta: NO ES CIERTO. El vigilante se alertó al escuchar el disparo y a las 11:08 a.m., es decir, apenas un minuto después del ingreso del presunto delincuente activó la alarma de la copropiedad y se comunicó a la base de operaciones.

f. *“no hubo anuncio en la portería de la persona que ingresó al parqueadero”*

Respuesta: ES CIERTO. El presunto delincuente aprovechó el ingreso del vehículo de los señores Aura y José María para entrar a la copropiedad, por la puerta vehicular, usando un casco, y el vigilante, que en ese momento estaba atendiendo asuntos propios de su cargo, no pudo detenerlo porque tiene prohibición específica de retirarse de la portería.

Del Otro sí al contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada entre COTRASER C.T.A. y el Edificio Suramericana No. 7, se desprende que la copropiedad eliminó de la contratación el servicio de ronda, por lo que, a partir del 01 de junio de 2014 el servicio se prestaba únicamente con un (1) guarda de seguridad en portería y, además, sin arma de fuego.

Si hubiera existido en la copropiedad servicio de ronda, el portero habría podido comunicarse por el radio para que se hiciera seguimiento de la persona que ingresó sin ser autorizada, aclarando que ningún guarda de seguridad tiene dentro de sus funciones la de realizar capturas o enfrentarse con los delincuentes, mucho menos si estos están armados.

El vigilante asignado al Edificio Suramericana No. 7, de acuerdo con el contrato de prestación de servicios, era un guarda de seguridad, **SIN ARMA** y con radio de comunicaciones.

Se resalta que no tenía arma porque este elemento no es de uso común en los servicios de vigilancia y seguridad privada en las unidades residenciales, y en este caso, el guarda asignado no tenía posibilidades de defensa frente a lo que habría podido ser un ataque del presunto delincuente, que sí se encontraba armado.

OCTAVO: NO ES CIERTO. El video que aportamos da cuenta de que el vigilante William Ortiz se encontraba en portería y activó las alertas correspondientes; además, es claro el cumplimiento por parte del guarda de seguridad de todas las consignas generales y específicas del puesto de trabajo, que se encuentran en el documento que aportamos.

NOVENO: NO ES CIERTO. Se reitera en este hecho que el guarda de seguridad se encontraba por fuera de la portería, lo cual NO ES CIERTO, como se evidencia en el video aportado correspondiente al horario transcurrido entre las 11:02 a.m. y las 11:18 a.m.

La presencia de la Policía Nacional en el lugar de los hechos tuvo lugar porque desde la base de operaciones de COTRASER C.T.A. se realizó llamada para alertar sobre el delito que se estaba cometiendo, que fue alertado por el vigilante William Ortiz.

Desafortunadamente, el delincuente fue rápido en su actuar, porque a pesar de que apenas un minuto después de su ingreso a la copropiedad el vigilante activó todas las alarmas, aquel alcanzó a huir. Cabe resaltar, que cuando el presunto autor del hurto salió de la copropiedad, el vigilante no tenía evidencia de que esa persona hubiera acabado de cometer un delito,

pero, además, tampoco podía capturarlo porque ni tiene funciones de policía ni se encontraba armado.

DÉCIMO. NO ES CIERTO. Ya se indicó que el vigilante William Ortiz activó la alarma de la copropiedad en cuanto escuchó el disparo y que se comunicó con la base de operaciones de COTRASER C.T.A., quienes a su vez activaron la red de apoyo de la Policía Nacional.

NO ME CONSTA si el guarda encargado de la vigilancia de la Subestación de EPM se percató de lo ocurrido y también se comunicó con la Policía Nacional.

DÉCIMO PRIMERO. NO ME CONSTA. Mi mandante desconoce cuál era el estado de salud del señor José María Arenas Tobón al momento de presentar la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación.

DÉCIMO SEGUNDO. NO ME CONSTA. Me atengo a lo que resulte probado en el proceso, correspondiente a la atención médica por los hechos ocurridos el 10 de mayo de 2018. Se resalta que el Informe de Epicrisis del señor José María Arenas Tobón indica que el diagnóstico es "Traumatismo intracraneal no especificado" y se deja constancia que fue dado de alta de la Clínica El Rosario el 13 de mayo de 2018; es decir, 3 días después del incidente.

DÉCIMO TERCERO. NO ME CONSTA. Me atengo a lo que resulte probado en el proceso.

DÉCIMO CUARTO. NO ME CONSTA. Me atengo a lo que resulte probado en el proceso.

DÉCIMO QUINTO. NO ME CONSTA. La pérdida de capacidad laboral de los demandantes no ha sido determinada de acuerdo con el procedimiento establecido por la legislación.

El documento que se aporta como supuesta evidencia de la Pérdida de Capacidad Laboral de los demandantes **fue expedido por una IPS** y carece de eficacia para demostrar dicha pérdida, pues no proviene de una entidad legalmente autorizada.

La pérdida de capacidad laboral puede ser determinada, únicamente, cuando haya finalizado el proceso de rehabilitación integral. En el caso en estudio, no existió un concepto de la EPS que resultara favorable o desfavorable para la rehabilitación de los demandantes y por lo tanto, mucho menos se dio el traslado de los casos hacia las entidades que pueden calificar la Pérdida de Capacidad Laboral en primer lugar, siendo estas: las Administradoras de Riesgos Laborales – ARL, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, las Entidades Promotoras de Salud – EPS, las demás entidades obligadas a compensar – EOC, las compañías de seguros que asuman el riesgo de invalidez y muerte y las Administradoras de Fondos de Pensiones – AFP.

No se acepta el porcentaje de Pérdida de Capacidad Laboral diagnosticado por una IPS particular, sin la intervención de las entidades

autorizadas para emitir dicha calificación y sin la existencia previa de un concepto médico de rehabilitación expedido por la EPS.

DÉCIMO SEXTO. ES CIERTO y NO ME CONSTA. Es cierto el hecho en cuanto a la edad de los demandantes, pero no me consta lo relativo a los valores recibidos anualmente por el demandante José María Arenas.

DÉCIMO SÉPTIMO. NO ME CONSTA. La parte accionante deberá probar el daño emergente que alega.

En lo relacionado con las terapias de fonoaudiología y consulta médica en casa, que suman \$8.156.400, cabe anotar que, dado que los demandantes contaban con medicina prepagada de COOMEVA, es necesario contar con certificación expedida por esta EPS, con el fin de identificar si cubre el concepto de reembolso por terapias o consultas con especialista y si en el caso objeto de esta demanda reembolsó dichos valores.

Frente al literal B) relacionado con el supuesto viaje que tenían los demandantes en junio de 2018, debe anotarse que no obra prueba de las fechas de viaje, puesto que el comprobante de pago a la agencia de viajes PriceTravel S.A.S., sólo da cuenta del pago de unos tiquetes aéreos, pero no relaciona las fechas de viaje.

Considerando que el daño emergente es un tipo de perjuicio material que consiste en la pérdida efectiva -pasada, presente o futura- de un bien económico que se encontraba en el patrimonio de la víctima, no es posible determinar con la prueba aportada con la demanda que el viaje no hubiera podido realizarse en una fecha posterior a la recuperación de los demandantes; es decir, no hay evidencia de la supuesta pérdida económica.

Tampoco existe evidencia suficiente sobre la pérdida por valor de \$22.000.000, pues si bien se aporta un documento de retiro bancario equivalente a \$21.774.080, el comprobante aportado no tiene el valor probatorio suficiente para llegar a la conclusión de que ese dinero se encontraba en el bolso de la demandante al momento del hurto, máxime cuando al interponer la denuncia penal, la señora Aura del Socorro Serna indicó que ese día se quedaron más tiempo en el banco realizando un trámite diferente al retiro del dinero.

DÉCIMO OCTAVO. NO ME CONSTA.

DÉCIMO NOVENO. NO ME CONSTA.

VIGÉSIMO. NO ME CONSTA.

VIGÉSIMO PRIMERO. NO ME CONSTA. La parte demandante deberá probar los perjuicios que alega. Debe tenerse en cuenta que la expectativa de vida en Colombia para los hombres es de 73,7 años, con lo que no hay lugar a la liquidación de lucro cesante consolidado y futuro para José María Arenas, puesto que superaba esta edad al momento de los hechos. Esta es la esperanza de vida certificada por el DANE:



Tampoco hay lugar a la liquidación de lucro cesante como pérdida de oportunidad hasta el año 2024 porque no es cierto que esa fuera la esperanza de vida del demandante y además, porque con respecto a la pérdida de oportunidad, la Corte Suprema de Justicia ha indicado que la pérdida de cualquier expectativa no configura pérdida de oportunidad, **por lo que es indispensable acreditar que la posibilidad perdida tenía una entidad lo suficientemente alta y real para impedir la configuración del detrimento o alcanzar el beneficio esperado.**

El hecho de presentar dificultades en el habla no le impedía al demandante firmar las declaraciones de renta que, según su dicho, realizaba cada año.

Es más, ni siquiera en el año 2018 había impedimento para que el demandante firmara tales declaraciones porque del Informe Neuropsicológico que presenta la parte accionante como prueba, suscrito por el profesional Daniel Giraldo Londoño, se desprende que *“El coeficiente Intelectual de José María es de 103 puntos lo que corresponde a una capacidad intelectual normal para su edad”*. También indica este informe que en lo relacionado con la Memoria: Trabajo, *“Jose María obtuvo puntajes normales para su edad y nivel escolar, lo que evidencia una normal capacidad para codificar y manipular información”*.

Con respecto a los perjuicios inmateriales, la tasación que realiza la apoderada demandante es excesiva y está por fuera del límite establecido por el Consejo de Estado, reiterando, además, que no se acepta la calificación de pérdida de capacidad laboral presentada como prueba por no provenir de una entidad legalmente autorizada.

VIGÉSIMO SEGUNDO. NO ES UN HECHO. Son consideraciones subjetivas frente a la supuesta responsabilidad de mi representada.

Es preciso señalar, que COTRASER C.T.A. suscribió contrato de prestación de servicios con el Edificio Suramericana No. 7 y no con los demandantes y aunque fueran propietarios en el Edificio donde se prestaba el servicio, esto no los ubica como parte de la relación contractual.

El contrato de prestación de servicios obligaba a mi mandante a cumplir las obligaciones consignadas en la cláusula quinta, que son las siguientes:

a) *Recibir de buen agrado y acatar las observaciones y sugerencias que con respecto a la prestación del servicio le haga el CONTRATANTE.*

- b) Informar con prontitud toda irregularidad observada que pueda entorpecer el normal desempeño del servicio
- c) Suministrar toda la información con relación a la prestación del servicio de seguridad que requiera el CONTRATANTE.
- d) Cumplir con la prestación del servicio de acuerdo a las cláusulas estipuladas en el presente contrato.
- e) Obrar con diligencia y cuidado en la prestación del Servicio de Vigilancia.
- f) Asumir de forma directa y unilateralmente la responsabilidad de todas las obligaciones laborales, servicios de protección y seguridad social, riesgos profesionales con respecto de los Guardas de seguridad que presten el servicio, quedando el CONTRATANTE exento de toda responsabilidad originada de las relaciones y convenios de trabajo entre el CONTRATISTA y los Guardas de Seguridad. Parágrafo: las obligaciones que se derivan del presente contrato corresponden para el CONTRATISTA, obligaciones de medios y no de resultado conforme a la naturaleza misma del objeto.

El servicio contratado se prestó en debida forma, de acuerdo con las condiciones pactadas en el contrato; se realizó la actividad de manera directa y presencial, con hombres calificados en esta labor, con uniformes que intentan disuadir a extraños, y, además todos los guardas de COTRASER C.T.A. asisten a los cursos de capacitación y entrenamiento mandados por la ley, como se evidencia de los certificados del guarda William Ortiz, por lo que fueron factores ajenos a la demandada los que derivaron en los daños que hoy relata la demandante.

Adicional a lo anterior, existe suficiente evidencia de que el guarda de seguridad activó la alarma de la copropiedad, que se comunicó con la base de operaciones de COTRASER C.T.A., tal como se le exigía y esta a su vez, activó la red de apoyo de la Policía Nacional; que la cooperativa envió a un supervisor al lugar de los hechos para el inicio de la investigación sobre lo ocurrido y además, que se envió la información al RENOVA para cumplir las obligaciones que se tienen con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de reportar estos eventos.

No hubo en ningún momento negligencia o descuido en sus funciones por parte del vigilante William Ortiz y por ello no hay lugar a que proceda esta reclamación.

VIGÉSIMO TERCERO. NO ES CIERTO. El contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada se firmó con la persona jurídica Edificio Suramericana No. 7 P.H., a través de su representante legal, Ana Cecilia Aristizabal. Aunque los demandantes fueran propietarios de un apartamento ubicado en esa copropiedad, no son parte en el contrato de prestación de servicios, por lo que cualquier responsabilidad derivada de las actividades realizadas por COTRASER C.T.A. deberá ser considerada como extracontractual.

VIGÉSIMO CUARTO. NO ES CIERTO. El personal de seguridad que prestaba sus servicios en la copropiedad no tenía la custodia de bienes privados; pues la Ley 675 de 2011 –propiedad horizontal-, establece que la seguridad de los

copropietarios que se presta por medio de las empresas de vigilancia y seguridad privada se debe de realizar sobre las zonas comunes; en la medida en que sobre los bienes de naturaleza privada sólo los titulares del derecho de dominio (propietarios), pueden generar condiciones aceptables de riesgo a través de las medidas que tomen para garantizar su seguridad.

Estas medidas van desde la implementación de mecanismos de protección hasta la contratación de pólizas de seguro que cubran esta clase de riesgos y, en el caso de los señores Aura del Socorro y José María, claramente tenían el deber de proteger el dinero que dicen haber retirado del banco **solicitando acompañamiento de la Policía Nacional para el traslado hasta su residencia**, pero no lo hicieron, incurriendo con ello en una responsabilidad exclusiva sobre los hechos ocurridos.

Además, aumentaron el nivel de su riesgo con la resistencia al hurto, esto es claro y se desprende de la videograbación aportada con la demanda.

La finalidad de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades. En este sentido, **el desarrollo de sus labores es de medio y no de resultado**.

Se insiste en que en el contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada no se incluyó el servicio de ronda, que, sin aceptar que se tuviera que garantizar la ausencia total de hechos delictivos, por lo menos el vigilante si habría podido comunicarse con un compañero para apoyar el seguimiento a quien ingresó sin ser autorizado y que, además, el servicio se presta SIN ARMAS, lo que hace aún más difícil resistirse a la acción de los delincuentes.

VIGÉSIMO QUINTO. NO ME CONSTA.

VIGÉSIMO SEXTO. ES CIERTO.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. ES CIERTO.

VIGÉSIMO OCTAVO. NO ES UN HECHO.

OPOSICION A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

COTRASER C.T.A., se opone a todas y cada una de las pretensiones de la demanda, ya que para que se configure la responsabilidad civil extracontractual deben reunirse varios requisitos, que no se dan en los hechos materia de la reclamación a COTRASER C.T.A.:

1. La carga de la prueba recae en la víctima, a quien se le impone demostrar el daño causado **y la relación de causalidad entre el hecho y el daño originado**, igualmente los perjuicios que se le ocasionaron con ocasión del daño. No hay evidencia de alguna responsabilidad de COTRASER C.T.A. en los hechos materia de la demanda.
2. Una imprevisibilidad o la ocurrencia de algo que es imposible de resistir, como el Acto Malintencionado de Terceros o la Culpa Exclusiva de la Víctima constituyen eximentes de responsabilidad y es lo que ocurrió en este caso.

El servicio de seguridad que prestan las empresas autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada pretende la disminución de los riesgos que pudieran presentarse en los conjuntos residenciales, pero ello no quiere decir que se pueda garantizar un resultado.

COTRASER C.T.A. puso a disposición de la copropiedad los medios más idóneos disponibles para prevenir estas situaciones; sin embargo, pueden darse casos en los que los delincuentes vulneren los mecanismos de seguridad adoptados, sin que esto implique necesariamente una responsabilidad para la empresa de vigilancia.

El artículo 2º del Decreto Ley 356 de 1.994 señala que la actividad de vigilancia y seguridad privada, consistirá en realizar por parte del prestador, en este caso, COTRASER C.T.A., todas aquellas acciones ... **“tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad...”**, para los usuarios o clientes, **no siendo garantes de su resultado**.

EXCEPCIONES DE MERITO

Proponemos las siguientes excepciones de mérito frente a los hechos de la demanda:

AUSENCIA DE HECHO GENERADOR DEL DAÑO Y NEXO DE CAUSALIDAD

Es sabido que para que exista la responsabilidad civil se requiere de tres elementos absolutamente indispensables y necesarios: el daño, el hecho generador del mismo y un nexo de causalidad que permita imputar el daño a la conducta (acción u omisión) del agente generador.

El nexo causal se entiende como la relación necesaria y eficiente entre el hecho generador del daño y el daño probado. La jurisprudencia y la doctrina indican que para poder atribuir un resultado a una persona y declararla responsable como consecuencia de su acción u omisión, es indispensable definir si aquél aparece ligado a ésta por una relación de causa-efecto.

Si no es posible encontrar esa relación mencionada, no tendrá sentido alguno continuar el juicio de responsabilidad. **El nexo de causalidad debe ser probado en todos los casos por el actor.**

Como se ha venido manifestando, el vigilante William Ortiz no tuvo descuido, omisión o negligencia que hubiese causado el daño que se le atribuye; al contrario, se está aportando evidencia en videograbación que, el día 10 de mayo de 2018, entre las 11:02 y las 11:18 horas, realizó su trabajo tal como le correspondía y que el daño que se produjo no es consecuencia directa de alguna omisión de este guarda de seguridad.

No existe el elemento del acto antijurídico producto de una acción u omisión ilícita, por parte de COTRASER C.T.A. o del guarda de seguridad. COTRASER C.T.A. no incumplió con sus obligaciones, como tampoco incurrió en Culpa frente al hecho en relación.

Si no existe nexo de causalidad entre las acciones del guarda de seguridad y el hurto, que como se dijo, estuvieron ajustadas a sus funciones como vigilante, mucho menos se puede derivar un nexo de causalidad entre sus actividades y las lesiones que sufrieron los demandantes.

Como puede observarse en el video que aporta la parte demandante y tal como aceptan en la narración de los hechos de la demanda, la señora Aura se resistió a entregar el bolso y esto produjo la desafortunada reacción del delincuente de golpearla con el arma que portaba.

AUSENCIA DE CULPA PROBADA

La culpa, en materia de Responsabilidad Civil, es el elemento esencial a probar, teniendo como base el sistema de CULPA PROBADA, acogido por nuestro ordenamiento jurídico. De ahí que, para configurarse responsabilidad civil a partir de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, será necesario que el actor demuestre fehacientemente la culpa en la que se incurrió, es decir, la falta cometida por el prestador del servicio, con el fin de endilgar los daños derivados de dicha falta al agente.

En el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, COTRASER C.T.A. actuó diligentemente, entregó a la copropiedad un Informe General Preventivo de Seguridad en enero de 2016, que exponía los elementos críticos para la seguridad de la copropiedad, cumplió con la prestación del servicio con personas calificadas para ello, como lo demuestran los diplomas del guarda William Ortiz, actuó diligentemente al conocer la ocurrencia de los hechos, esto es, a las 11:08 horas del día 10 de mayo de 2018, envió un supervisor a realizar labores iniciales de investigación sobre lo ocurrido, colaboró con las autoridades para la recolección y entrega de las videograbaciones, presentó informe de los hechos a la Supervigilancia a través del RENOVA; es decir, no hay lugar a que se predique una responsabilidad derivada de alguna omisión de mi mandante.

CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO CON LA COPROPIEDAD

La cláusula SEXTA del contrato entre COTRASER C.T.A. y el Edificio Suramericana No. 7 le imponía a mi representada lo siguiente:

- a) Recibir de buen agrado y acatar las observaciones y sugerencias que con respecto a la prestación del servicio le haga el CONTRATANTE.
- b) Informar con prontitud toda irregularidad observada que pueda entorpecer el normal desempeño del servicio.
- c) Suministrar toda información con relación a la prestación del servicio de seguridad que requiera el CONTRATANTE.
- d) Cumplir con la prestación del servicio de acuerdo a las cláusulas estipuladas en el presente contrato.
- e) Obrar con diligencia y cuidado en la prestación del servicio de vigilancia.
- f) Asumir en forma directa y unilateralmente la responsabilidad de todas las obligaciones laborales, servicios de protección y seguridad social, riesgos profesionales con respecto de los guardas de seguridad que presten el servicio, quedando el CONTRATANTE exento de toda responsabilidad originada de las relaciones y convenios de trabajo entre el CONTRATISTA y los guardas de seguridad.

La parte actora no logró demostrar que la cooperativa hubiera incumplido estas obligaciones, ni siquiera la que contiene el literal e), puesto que se está aportando la evidencia de que en el horario en que ocurrió el hurto, el guarda de seguridad se encontraba realizando sus funciones; no estaba por fuera de la portería, no estaba en actividades personales, no hacía uso del celular; únicamente se limitaba a desarrollar las labores propias de su cargo.

El contrato se desarrolló con la disuasión, vigilancia física, capacitación y prevención, tal y como lo establece el artículo 2º del Decreto 356 de 1994.

INDEBIDO PROCEDIMIENTO PARA CALIFICAR LA PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL

La pérdida de capacidad laboral en Colombia debe ser calificada por las entidades autorizadas para ello: las Administradoras de Riesgos Laborales – ARL, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, las Entidades Promotoras de Salud – EPS, las demás entidades obligadas a compensar – EOC, las compañías de seguros que asuman el riesgo de invalidez y muerte y las Administradoras de Fondos de Pensiones – AFP.

No tiene validez un certificado emitido por una IPS, que además, al menos para el caso del señor José María, el 50% de pérdida de capacidad laboral resulta excesivo.

TASACIÓN INDEBIDA DE PERJUICIOS

En respuesta al hecho décimo séptimo se explicaron las razones por las cuales no se acepta la tasación de los perjuicios materiales e inmateriales.

Sobre los perjuicios inmateriales, fueron calculados con base en una pérdida de capacidad laboral que no se reconoce como válida y por ello no hay lugar a su cobro.

CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA

Cualquier diligencia bancaria que implique el retiro de dinero debe ser acompañada por la Policía Nacional, con mayor razón si se tiene en cuenta la avanzada edad de los demandantes, pero los señores Arenas actuaron sin acompañamiento y con ello se pusieron en alto riesgo por decisión propia, sin que sea posible responsabilizar a terceros sobre ello.

El de los actores fue un actuar claramente imprudente, **por sus propios hechos y actuaciones se pusieron en condiciones de soportar el daño.**

Además, la señora Aura actuó de manera imprudente al resistirse al hurto y esto fue lo que llevó al delincuente a propinarle golpes en sus manos, se reitera, **por sus propios hechos se puso en condiciones de soportar el daño.**

HECHO DE UN TERCERO COMO CAUSAL EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD

La actuación del guarda de seguridad asignado para la propiedad horizontal, no fue el hecho causante de la pérdida denunciada por la parte demandante. El presunto delincuente ingresó a la copropiedad con el casco puesto, lo que hizo imposible la identificación por parte del portero; además, ingresó apenas un minuto después de la entrada de los demandantes y por la puerta vehicular, haciendo aún más difícil la identificación y control por parte del vigilante, quien estaba en la portería, desempeñando sus funciones.

Los casos de fleteo son de ocurrencia frecuente en nuestra ciudad y los delincuentes tienen amplia experiencia para saltarse las condiciones de seguridad establecidas, incluso por las autoridades policivas. Es por ello que el Hecho Malintencionado de Terceros constituye un eximente de responsabilidad para la cooperativa.

CONDUCTAS RESERVADAS A LA FUERZA PÚBLICA

Dispone el artículo 74 del Decreto 356 de 1994: *PRINCIPIOS, DEBERES Y OBLIGACIONES QUE RIGEN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Los servicios de vigilancia y seguridad privada*

deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios:

- 1. Acatar la Constitución, la Ley y la ética profesional.*
- 2. Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.*

No se puede exigir de los guardas que desempeñan la labor de vigilancia y seguridad privada conductas reservadas a la fuerza pública, como, por ejemplo, la captura del delincuente. Por eso, aunque el vigilante se percató del ingreso de una persona no autorizada a la copropiedad, permaneció en su puesto de trabajo, en estado de alerta, tal como se observa en el video que aportamos.

AVISO INMEDIATO SOBRE LA OCURRENCIA DEL DELITO

Con la activación de alarma de la copropiedad, el aviso a la base de operaciones y el contacto de esta base con la Policía Nacional, la cooperativa se ajustó a lo exigido en el artículo 74 del Decreto 356 de 1994, que dispone en su numeral 11:

El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tenga conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Código General del Proceso.

ARTÍCULO 167. CARGA DE LA PRUEBA. Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

No obstante, según las particularidades del caso, el juez podrá, de oficio o a petición de parte, distribuir, la carga al decretar las pruebas, durante su práctica o en cualquier momento del proceso antes de fallar, exigiendo probar determinado hecho a la parte que se encuentre en una situación más favorable para aportar las evidencias o esclarecer los hechos controvertidos. La parte se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el material probatorio, por tener en su poder el objeto de prueba, por circunstancias técnicas especiales, por haber intervenido directamente en los hechos que dieron lugar al litigio, o por

estado de indefensión o de incapacidad en la cual se encuentre la contraparte, entre otras circunstancias similares.

Cuando el juez adopte esta decisión, que será susceptible de recurso, otorgará a la parte correspondiente el término necesario para aportar o solicitar la respectiva prueba, la cual se someterá a las reglas de contradicción previstas en este código.

Los hechos notorios y las afirmaciones o negaciones indefinidas no requieren prueba.

Decreto 356 de 1994

ARTICULO 64. CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO. Todos los servicios de vigilancia y seguridad privada son responsables por la capacitación profesional y entrenamiento del personal que contraten para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada autorizados.

Estos deberán desarrollar capacitación y entrenamiento al interior de su empresa, estableciendo un departamento de capacitación y dando cumplimiento a lo dispuesto en este Decreto, o exigir al personal el desarrollo de cursos en las escuelas de capacitación y entrenamiento aprobadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

ARTICULO 73. OBJETIVO DE LA VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la **de disminuir y prevenir las amenazas** que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía **y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.**

ARTICULO 74. PRINCIPIOS, DEBERES Y OBLIGACIONES QUE RIGEN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios:

1. Acatar la Constitución, la Ley y la ética profesional. (...)
6. Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República. (...)
9. Emplear los equipos y elementos autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, únicamente para los fines previstos en la licencia de funcionamiento. (...)
11. El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tenga conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su

servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades. (...)

13. Mantener permanentemente actualizados los permisos, patentes, licencias, libros y registros, seguros y demás requisitos que exige este Decreto. (...)

16. Colaborar con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada en la labor de inspección, proporcionando toda la información operativa, administrativa y financiera que ésta requiera para el desarrollo de sus funciones. (...)

18. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados en los contratos con los usuarios, y por ningún motivo abandonar el servicio contratado, sin previo y oportuno aviso al usuario. (...)

25. Prestar el servicio con personal idóneo y entrenado y con los medios adecuados según las características del servicio contratado, para prevenir

Sentencia N° 05001 31 03 010 2010 00151 01 Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, Sala Civil, 5 de Febrero de 2013.

“La responsabilidad civil extracontractual tiene lugar cuando el resultado dañoso se produce sin mediar la existencia de un vínculo contractual previo, de tal manera que para la prosperidad de la pretensión indemnizatoria, es de la carga de actor, según previsiones del artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, probar el daño, la culpa y la relación de causalidad entre el acto culposo y el daño **De la ley de la propiedad horizontal, con carácter dispositivo que se entiende hace parte del reglamento de propiedad horizontal, no se deriva para el Administrador la obligación de cuidar para con los dueños, poseedores o tenedores de las unidades privadas bienes distintos a los comunes y menos, que pueda trasladar el cumplimiento de esa obligación a una compañía de vigilancia sin manifestación expresa de la Asamblea de Propietarios e inequívoca consagración en el contrato respectivo.**”

PRUEBAS Y ANEXOS

Documentales

- Certificado de Existencia y Representación Legal de COTRASER C.T.A.
- Videograbación extraída de las cámaras de seguridad instaladas en la portería del Edificio Suramericana No. 7, desde las 11:02 horas y las 11:18 horas. Se puede observar en el siguiente link: <https://drive.google.com/file/d/1qpW0ENDYMiww6u-7JLPvQDCKGcp3yi8p/view?ts=6109cd4f>
- Comprobantes de los cursos de vigilancia realizados por el señor William Ortiz
- Protocolo de Operación para el Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada Prestados en el Sector Residencial

- Informe de novedad de fecha 21 de mayo de 2018
- Informe General Preventivo de Seguridad del 13 de enero de 2016

Documentos solicitados en la demanda:

- Contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada y el otro sí celebrado entre la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA "COTRASER CTA" y el EDIFICIO SURAMERICANA #7 PH.
- Planilla de control de visitantes correspondiente al 10 de mayo de 2018.
- Minuta de novedades del 10 de mayo de 2018.
- Consignas generales y específicas del puesto de trabajo.
- Contrato de prestación de servicios y Otro sí del 01 de junio de 2014.

OFICIOS

- Se solicita respetuosamente oficiar a COOMEVA EPS para que certifique si los demandantes tienen en su póliza de medicina prepagada la cobertura para reembolso de valores de terapias y consultas con especialistas y, además, si COOMEVA les reembolsó los valores que dicen haber sufragado a raíz del incidente del 10 de mayo de 2018.

TESTIMONIOS

Solicito al despacho se tengan como testimonios los siguientes:

- ADRIANA MARIA AGUDELO. Quien se desempeñaba como directora operativa de Cotraser C.T.A. para la época de los hechos. Se localiza en la Cra. 80 #33-22, Medellín, Antioquia Teléfono 4938990.
- WILLIAM JOBANY ORTIZ LADINO. Guarda de seguridad asignado al puesto Edificio Suramericana No. 7 el día 10 de mayo de 2018. Se localiza en la Cra. 69 No. 27-30 Interior 106. Teléfono 3108227824.
- ORLANDO DE JESÚS MOTATO TREJOS. Quien fungía como empleado de oficios varios de la Empresa Manos Activas, del conjunto suramericana No. 7 el día de los hechos. Se localiza en la Avenida 44A No 65 – 113, Altos de Niquia, Barrio Camacol – Bello. Celular 3113593283
- ROBINSON ALEXANDER OROZCO ROJO. Quien se encontraba en la base de seguridad de COTRASER C.T.A. el día de los hechos. Se localiza en la Cra. 80 #33-22, Medellín, Antioquia Teléfono 4938990.

INTERROGATORIO DE PARTE

Solicito se cite a los demandantes para que se decrete y practique interrogatorio de parte que en forma verbal formule en la respectiva audiencia.

CONTRADICCIÓN DICTAMEN DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL

Solicito la comparecencia de la profesional que suscribió el Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral, con el fin de ejercer el derecho de defensa y contradicción en los términos del artículo 237 y ss del Código General del Proceso.

NOTIFICACIONES

COTRASER Cra. 80 #33-22, Medellín, Antioquia Teléfono 4938990
Email: gerencia@cotraser.com; fabian.reinosa@cotraser.com

La suscrita en la secretaría de su despacho o en la Carrera 43 A No.15 Sur-15, Oficina 303 Edificio Xerox Tel: 4481244 de la ciudad de Medellín. Email: sandrapatinoabogada@gmail.com

Atentamente,



SANDRA JANETH PATIÑO GÓMEZ

T.P. N° 147.039 del C. S. de la J.

C.C. N° 43.279.507 de Medellín



Doctora

CAROLINA MARIA BOTERO MOLINA

JUEZ TRECE CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE MEDELLÍN

E. S. D.

Proceso: VERBAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL
Demandante: AURA DEL SOCORRO SERNA DE ARENAS Y OTRO
Demandado: EDIFICIO SURAMERICANA # 7 PH Y OTROS
Radicado: 2021 00180
Asunto: Poder

FABIAN ALEXANDER REINOSA PIEDRAHITA, mayor y domiciliado en la ciudad de Medellín, identificado con cedula de ciudadanía número 3.400.245 de Envigado, actuando como representante legal de **COTRASER C.T.A.** manifiesto que otorgo poder especial, amplio y suficiente a **SANDRA JANETH PATIÑO GÓMEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 43279507 y Tarjeta Profesional 147.039 del CSJ, para que nos represente en el proceso de la referencia.

Mi apoderada cuenta con las facultades inherentes para el ejercicio del presente poder, en especial, las de notificarse, conciliar, sustituir, renunciar, reasumir y en general todas aquellas necesarias para el buen cumplimiento de su gestión.

Sírvase reconocerle personería en los términos y para los fines aquí señalados.

Atentamente,

04 AGO 2021

FABIAN ALEXANDER REINOSA PIEDRAHITA

C.C. 3.400.245

Representante legal

COTRASER C.T.A.

gerencia@cotraser.com

Acepto,

SANDRA JANETH PATIÑO GÓMEZ

C.C. 43.279.507

T.P. 147.039 CSJ

sandrapatinoabogada@gmail.com

DILIGENCIA DE
PRESENTACIÓN PERSONAL
NOTARÍA SEXTA DEL CÍRCULO DE MEDELLÍN
en MEDELLÍN el



Dirigido Todo Trece Civil del Go de Calidad de

☒ anterior Escrito fue presentado personalmente

Nombre Fabian Alexander Reinoso Piedrahita

Cédula 3400245

Quién exhibió

Firma Roberto Chaves Echeverry
EL COMPAÑEANTE Notario titular

NOTARÍA SEXTA DEL CÍRCULO DE MEDELLÍN - Colombia

04 AGO 2021



Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 16/03/2021 - 12:27:50 PM



Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

A LA FECHA DE EXPEDICIÓN DE ESTE CERTIFICADO, EXISTE UNA PETICIÓN EN TRÁMITE, LA CUAL PUEDE AFECTAR EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN QUE CONSTA EN EL MISMO.

CON FUNDAMENTO EN LAS INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO DE ENTIDADES DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA COTRASER CTA
Sigla: COTRASER CTA
Nit: 800085399-1
Domicilio principal: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

INSCRIPCION

Inscripción No.: 21-015793-24
Fecha inscripción: 01 de Agosto de 2014
Último año renovado: 2020
Fecha de renovación: 18 de Marzo de 2020
Grupo NIIF: 2 - Grupo I. NIIF Plenas.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 80 33 22
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico: contabilidad@cotraser.com
gerencia@cotraser.com
Teléfono comercial 1: 4938990
Teléfono comercial 2: No reportó
Teléfono comercial 3: No reportó
Página web: No reportó

Dirección para notificación judicial: Carrera 80 NO 33 22
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico de notificación: gerencia@cotraser.com
contabilidad@cotraser.com

Recibo 10/08/2021 8:16am



Fecha de expedición: 16/03/2021 - 12:27:50 PM

CAMARA DE COMERCIO
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Teléfono para notificación 1: 4938990
Teléfono para notificación 2: No reportó
Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona jurídica COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA COTRASER CTA SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

CONSTITUCIÓN

Que por Resolución No.2889 del del 6 de diciembre de 1989 le fue reconocida la personería jurídica y Licencia de Funcionamiento por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada Por Resolución 2627 del 5 de noviembre de 2013, a la entidad sin ánimo de lucro denominada COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE VIGILANTES COOTRAVI.

Que posteriormente mediante certificado de marzo 18 de 2014, expedido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, fue inscrita en esta entidad el 1 de agosto de 2014, en el libro 30., bajo el No.665.

REFORMAS ESPECIALES

Que según certificado del 18 de marzo de 2014, expedido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, hasta la fecha la entidad ha sido reformada por el siguiente documento:

Por Acta No.3 del 26 de septiembre de 1990, de la Asamblea Extraordinaria, protocolizada por Escritura Pública No.7 del 8 de enero de 2007, de la Notaria 18a., se aprobó el cambio de nombre de la entidad y en adelante se denominará:

COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA "COTRASER"

ENTIDAD QUE EJERCE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL

Superintendencia de vigilancia

TERMINO DE DURACIÓN

Recibo 10/08/2021 8:16am



Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

OBJETO SOCIAL Y ACTIVIDADES

El Objeto Social de la Cooperativa es generar y mantener trabajo para sus Trabajadores Asociados de manera autogestionaria, con autonomía, autodeterminación y autogobierno, a través de la prestación de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.

Para desarrollar el objeto social se podrán realizar las siguientes actividades:

ACTIVIDAD PRINCIPAL: Servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta a personas naturales y jurídicas, de derecho público o privado; este servicio se prestará en las modalidades y con los medios autorizados por las disposiciones legales.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

a. Prestar servicios conexos, como los de asesoría, consultoría e investigación en seguridad en los términos establecidos en el Decreto Ley 356 de 1994.

b. Brindar formación y entrenamiento en Vigilancia Privada. Se entiende como tal, los conocimientos y destrezas que se proporcionen a los Trabajadores Asociados para el desarrollo cabal del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada prestado por la Cooperativa.

c. Facilitar y promover la formación de los Trabajadores Asociados en Economía Solidaria.

d. Crear fondos para el beneficio común de los Trabajadores Asociados en temas relacionados con salud, educación, recreación, asistencia exequial, seguros y solidaridad en general. Los recursos económicos para estos fondos serán aportados por todos los Trabajadores Asociados.

e. Establecer convenios con diferentes entidades para lograr beneficios para los Trabajadores Asociados.

Recibo 10/08/2021 8:16am



Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

PATRIMONIO

QUE EL PATRIMONIO DE LA ENTIDAD ES: \$247.734,00

Según certificado especial del 18 de marzo de 2014, de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, registrado en esta Cámara el 1 de agosto de 2014, en el libro 3, bajo el número 665

REPRESENTACIÓN LEGAL

GERENTE GENERAL: El Gerente General es el Representante Legal de la Cooperativa y el ejecutor de las políticas y decisiones de los Órganos de Dirección. Ejecutará sus funciones bajo las indicaciones y estrategias señaladas por el Consejo de Administración y responderá ante este por la marcha de la Cooperativa. Será nombrado por el Consejo de Administración, sin perjuicio de que pueda ser removido en cualquier tiempo por dicho órgano.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Son funciones del Gerente General, además de las establecidas por la ley y el Estatuto, las siguientes:

- a. Organizar y dirigir conforme a lo Reglamentado y establecido por el Consejo de Administración la prestación de los servicios de la Cooperativa.
- b. Formular y gestionar ante el Consejo de Administración propuestas en la estructura operativa y administrativa.
- c. Ordenar el pago de los gastos ordinarios de la Cooperativa.
- d. Presentar para la aprobación ante el Consejo de Administración los contratos y las operaciones en que tenga intereses la Cooperativa que excedan la cuantía autorizada.
- e. Vigilar el estado de caja y cuidar que se mantengan en seguridad los bienes y valores de la Cooperativa.
- f. Elaborar el proyecto de presupuesto anual de ingresos y Gastos.



Fecha de expedición: 16/03/2021 - 12:27:50 PM

CAMARA DE COMERCIO
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

g. Organizar y dirigir la Cooperativa conforme a las disposiciones del Consejo de Administración.

h. Intervenir en preparación de documentos, certificados y registros.

i. Responsabilizarse de que la Contabilidad se lleve conforme a los requerimientos técnicos y se envíen los documentos y la información oportunamente ante las autoridades competentes.

j. Responsabilizarse de enviar oportunamente a las Entidades Gubernamentales los informes que estas soliciten para ejercer inspección y vigilancia.

k. Representar judicial o extrajudicialmente a la Cooperativa y conferir mandatos o poderes especiales.

l. Presentar informes periódicos de su gestión y labores al Consejo de Administración.

m. Celebrar contratos por Servicios de Vigilancia Privada con terceros usuarios, sin limitación en cuanto al monto de tales operaciones.

n. Velar por el cumplimiento de las normas legales aplicables al desarrollo del objeto social de la Cooperativa.

o. Preparar el proyecto de aplicación del excedente anual para estudio del Consejo de Administración.

p. Celebrar directamente contratos para compras o proyectos de inversión cuya cuantía no exceda los veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

q. Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo.

LIMITACIONES:

Que entre las funciones del Consejo de Administración, está la de:

- Autorizar en cada caso al Gerente General para realizar operaciones por cuantía superior a 20 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes. Este límite no aplicará para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Recibo 10/08/2021 8:16am

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 16/03/2021 - 12:27:50 PM



Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

NOMBRAMIENTOS

NOMBRAMIENTOS REPRESENTACION LEGAL:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL	FABIAN ALEXANDER REINOSA PIEDRAHITA DESIGNACION	3.400.245
REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE	ADRIANA MARIA AGUDELO MESA DESIGNACION	43.811.562

Por Acta número 1158 del 10 de diciembre de 2018, de la Consejo de Administracion, registrado(a) en esta Cámara el 12 de diciembre de 2018, en el libro 3, bajo el número 747

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
PRINCIPAL	JUAN CARLOS JIMENEZ Z. DESIGNACION	98.512.987
PRINCIPAL	LEODAN LONDOÑO DESIGNACION	71.452.157
PRINCIPAL	FABIAN CASTRILLON DESIGNACION	71.380.268
PRINCIPAL	SIN ACEPTACION Y/O IDENTIFICACION DESIGNACION	
PRINCIPAL	JAVIER U. YEPES DESIGNACION	71.694.915
SUPLENTE	DIEGO CASTRO DESIGNACION	98.584.808
SUPLENTE	ALEJANDRA PINTO	43.902.145

Recibo 10/08/2021 8:16am

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 16/03/2021 - 12:27:50 PM



Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

DESIGNACION

SUPLENTE	SIN ACEPTACION Y/O IDENTIFICACION DESIGNACION	
SUPLENTE	HERNANDO CARDONA DESIGNACION	15.341.921
SUPLENTE	JHON F. JARAMILLO DESIGNACION	71.791.189

Por Acta número 18 del 26 de marzo de 2019, de la Asamblea de Delegados, registrado(a) en esta Cámara el 9 de mayo de 2019, en el libro 3, bajo el número 363

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
FIRMA REVISORA FISCAL	MESHA EQUIPO DE TRABAJO S.A.S DESIGNACION	901.143.007-3

Por Acta número 18 del 26 de marzo de 2019, de la Asamblea de Delegados, registrado(a) en esta Cámara el 9 de mayo de 2019, en el libro 3, bajo el número 364

REVISOR FISCAL PRINCIPAL	JUAN PABLO DE JESUS HOYOS HENAO DESIGNACION	15.426.891
REVISOR FISCAL SUPLENTE	LUZ ESTELLA CUERVO MARIN DESIGNACION	43.743.575

Por Comunicación del 28 de marzo de 2019, de la Firma Revisora Fiscal, registrado(a) en esta Cámara el 9 de mayo de 2019, en el libro 3, bajo el número 364

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la entidad han sido reformados así:

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 16/03/2021 - 12:27:50 PM



Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

DOCUMENTO

INSCRIPCION

E.P. No.7 del 8/01/2007 Not.18	665 del 01/08/2014 del Libro III
Acta No.07 del 21/11/1992 Asamblea	680 del 04/10/2018 del Libro III
Acta No.11 del 12/12/1994 Asamblea	680 del 04/10/2018 del Libro III
Acta No.13 del 26/10/2010 Asamblea	680 del 04/10/2018 del Libro III
Acta No.21 del 23/10/2020 Asamblea	542 del 11/12/2020 del Libro III

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal código CIIU: 8010

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

TAMAÑO DE EMPRESA

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande.

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$30,436,207,050.00



Fecha de expedición: 16/03/2021 - 12:27:50 PM

CAMARA DE COMERCIO
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Recibo No.: 0020921284

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: iaQcLnkbaafjWHoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período -
CIIU: 8010

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la entidad, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado cuenta con plena validez jurídica según lo dispuesto en la ley 527 de 1999. En él se incorporan tanto la firma mecánica que es una representación gráfica de la firma del Secretario de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como la firma digital y la respectiva estampa cronológica, las cuales podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos PDF.

Si usted expidió el certificado a través de la plataforma virtual, puede imprimirlo con la certeza de que fue expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. La persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado puede verificar su contenido, hasta cuatro (4) veces durante 60 días calendario contados a partir del momento de su expedición, ingresando a www.certificadoscamara.com y digitando el código de verificación que se encuentra en el encabezado del presente documento. El certificado a validar corresponde a la imagen y contenido del certificado creado en el momento en que se generó en las taquillas o a través de la plataforma virtual de la Cámara.

SANDRA MILENA MONTES PALACIO
DIRECTORA DE REGISTROS PÚBLICOS

SES LA

SOCIEDAD PARA LA EDUCACIÓN
EN SEGURIDAD DE ANTIOQUIA

Con Licencia de funcionamiento Renovada por Resolución 00125 del 18 de Enero de 2002
de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

CERTIFICA QUE:

WILLIAM JOBANY ORTIZ LADINO

Con C.C. **15.922.264** de **Riosucio**

Cursó y aprobó el

CURSO BÁSICO DE VIGILANCIA (Nivel II)

50 Horas

Con una intensidad de



Claufer Jago

Coordinación Académica

H. J. J. J.

Director

Grupo No. **B-122** Fecha del Curso **19 al 22 Agosto** N° **28370** Dado el **22** de **Agosto** de **2003**

República de Colombia

Profesionales En Seguridad Integral

Institución de Educación en Seguridad

APROBADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
SEGÚN RESOLUCIÓN ACTUAL N° 00803 HASTA EL 5 DE ABRIL DE 2007



Se Confiere el Presente Certificación

AWILLIAM JOBANY ORTIZ LADINO

C.C. 15.922.264 de Risucio

Asistió y aprobó el curso de AVANZADO DE VIGILANTE

Con una intensidad académica de 50 horas

Dado en la ciudad de MEDELLÍN el día 04 del mes de MARZO DE 2006

ARBO ECSI1740_817780 ACTI CO03247MBN

Beatriz Elena Jiménez C.
Secretaria Académica

Nestor Mario Vargas C.
Director General

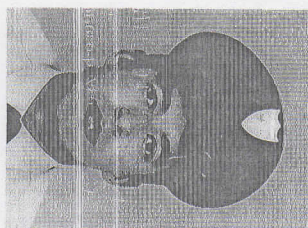
Para confirmar autenticidad a los teléfonos: 239 43 43 - 1228 18 12

República de Colombia

Profesionales En Seguridad Integral

Institución de Educación en Seguridad

APROBADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
SEGÚN RESOLUCIÓN ACTUAL N° 01390 HASIA EL 30 DE MARZO DE 2009



He Confiere el Presente Certificación

A: **WILLIAM JOBANY ORTIZ LADINO**

C.C. 15.922.264 de Riosucio

Asistió a quince (15) horas de ACTUALIZACIÓN DEL CICLO PARA VIGILANTE

Con una intensidad académica de 30 horas

Dado en la ciudad de MEDELLÍN el día 24 del mes de MARZO DE 2007

NRD ECSP1740_B241471 A031C0011431MBN

Beatriz Elena Jiménez C.
Directora Académica

Néstor Mario Vargas C.
Representante Legal

Para confirmar autenticidad a los teléfonos 239 43 43 - 228 18 12



SOCIEDAD PARA LA EDUCACIÓN
EN SEGURIDAD DE ANTIOQUIA

RIC:03
VER: 03

PEIS Res. 05511 de 01 de Septiembre de 2010

CERTIFICA QUE:

WILLIAM JOBANY ORTIZ LADINO
Con C.C. 15922264
de: RIOSUCIO

Cursó y Aprobó el

CURSO DE ACTUALIZACIÓN EN VIGILANCIA

Con una intensidad de **30 HORAS**

Gerente - Representante Legal

ADV-458

Gm.No.

08/03/11-14/03/11

Fecha de Curso

ECSP1656_C1419824

Reg. No.

1419824

Con No.

Dirección Académica

MEDELLIN, 11/03/11

Dado en:



ACADEMIA NACIONAL DE ENTRENAMIENTO EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA AESS LTDA

724



CERTIFICA QUE:

WILLIAM JOBANY ORTIZ LADINO identificado (a) con c.c. Número 15.922.264 Aprobó, el curso Actualización de vigilancia con una intensidad de 30 horas, de conformidad a lo establecido en el decreto 356 de 1.994 mediante resolución 2852 de 2006, y le han sido asignados los siguientes:

NRO: ESCP3897-C929222 de Febrero 29 de 2012

Dado en Armenia a los (29) días del mes de Febrero de 2012

Atentamente,

ANDREA DEL PILAR CASTILLO COLMENARES
DIRECTORA ACADEMICA



PEREIRA
Av. 30 de agosto No. 48-50
Tel.: 329 52 85 - 326 32 32

ARMENIA
Calle 3N No.13-72 B/Alcazar
Tels.: 749 53 80 - 746 13 19

MANIZALES
Carrera 23 No. 36-10
Tels.: 880 20 08 - 880 20 07

VIGILANTES - ESCOLTAS - SUPERVISORES - ESPECIALIDADES - CERTIFICADO DE MANEJO ARMAS DE FUEGO - ESTUDIOS DE SEGURIDAD - EVALUACIÓN EN COMPETENCIAS LABORALES DE SEGURIDAD

Recibo 10/08/2021 8:16am



LOS CONQUISTADORES

Academia de Vigilancia y Seguridad Privada

Resolución No. 3746 con vigencia hasta 2014
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Certifica que:

William Jobany Ortiz Ladino

Identificado(a) con Cédula de ciudadanía N° 159222264

de Riosucio

asistió y aprobó el

Curso Especialización en Vigilancia Residencial

Realizado en **Medellín** entre los días **18 al 22** de **Marzo** de (**2013**) con una intensidad de (**60**) horas según Resolución N° **4973/11**

del programa académico autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Director General

Director Académico

COPIA

Dado en. **Medellín** **Marzo** **22** de **2013**

Verifique este documento en los números Tels: 234 1968 - 234 50 09 - 234 20 49

"VIGILADO Supervigilancia R. 3746 de 18/06/2009"

Reg. Of ECCSP/1499-C/1404663
Folio N° **285**



LOS CONQUISTADORES

Academia de Vigilancia y Seguridad Privada

Resolución No. 3746 con vigencia hasta 2014
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Certifica que:

William Jobany Ortiz Ladino

Identificado(a) con Cédula de ciudadanía N° 5922264

de Riosucio

asistió y aprobó el

Curso Especialización en Vigilancia Comercial

Realizado en Medellin entre el 21 de Abril al 25 de Abril de (2014) con una intensidad de (60) horas según Resolución N° 4973/14

del programa académico autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Director General

Director Académico

COPIA

Dado en. Medellín Abril 25 de 2014

Verifique este documento en los números Tels: 234 1968 - 234 50 09 - 234 20 49

Reg. Of. ECSP 1499-C1408358
Folio N° 413

"VIGILADO Supervigilancia R. 3746 de 18/06/2009"

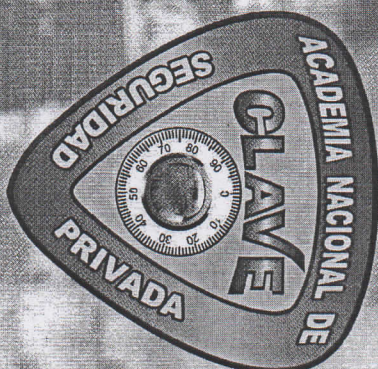


ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

"En Capacitación, La Clave del Éxito"

Licencia de Funcionamiento Según Resolución No. 20141400087527
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Nlt. 900.029.635-8



Certifica que:

ORTIZ LADINO WILLIAM JOBANY

C.C. 15922264 DE RIOSUCIO

Asistió y aprobó el curso

ESPECIALIZACION VIGILANCIA INDUSTRIAL

Desarrollado en Medellín entre el 2016-06-01 y el 2016-06-08 con una intensidad de 60 horas

P.E.I.S según Resolución No. 20141400087527 de 10-10-2014

Autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Dado en Pereira el, 2016-06-16

NRO: ECSP1859-B350467

NCI: 20466

Libro: 7

Folio: 2013

Acta: 2007

JORGE ELIECER LOPEZ QUICENO

Representante Legal

MALDIVEN RIVERA CERON

Directora Académica

Sede Principal: Pereira Calle 21 No. 19-08 B/providencia - Tel. 321 2864 - Fax: 321 0917 - Cel. 315 462 3295

Calli: Cra. 38 D No. 4B-21 Barrio Santa Isabel - Tel: 558 4533 - Cel: 317 367 4884

Medellín: Carrera 45 No. 52-70 Centro Piso II - Tel. 448 4007 - Cel: 316 877 0329



ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

"En Capacitación, La Clave del Éxito"

Licencia de Funcionamiento Según Resolución No. 20141400087527
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Nit. 900.029.635-8

CLAVE



Certifica que:

ORTIZ LADINO WILLIAM JOBANY
C.C. 15922264 DE RIOSUCIO

Asistió y aprobó el curso

ESPECIALIZACION VIGILANCIA RESIDENCIAL

Desarrollado en Medellín entre el 2015-05-01 y el 2015-05-08 con una intensidad de 60 horas

P.E.I.S según Resolución No. 20141400087527 de 10-10-2014

Autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Dado en Pereira el, 2015-05-14

Libro: 6
Folio: 1738
Acta: 1732

NRO: ECSP4447-C1126984
NCI: 17382

JORGE ELIEGER LOPEZ QUICENO

Representante Legal

MAIDIVEN RIVERA CERON

Directora Académica

Sede Principal: Pereira Calle 21 No. 19-08 B/providencia - Tel. 321 2864 - Fax: 321 0917 - Cel. 315 462 3295
Cali: Cra. 38 D No. 4B-21 Barrio Santa Isabel - Tel: 558 4533 - Cel: 317 367 4884
Medellín: Carrera 45 No. 52-70 Centro Piso II - Tel. 448 4007 - Cel: 316 877 0329



CLAVE



ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

"En Capacitación, La Clave del Éxito"

Licencia de Funcionamiento Según Resolución No. 20141400087527

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Nit. 900.029.635-8

Certifica que:

ORTIZ LADINO WILLIAM JOBANY

C.C. 15922264 DE RIOSUCIO

Asistió y aprobó el curso

ESPECIALIZACION VIGILANCIA INDUSTRIAL

Desarrollado en Medellín entre el 2016-06-01 y el 2016-06-08 con una intensidad de 60 horas

P.E.I.S según Resolución No. 20141400087527 de 10-10-2014

Autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Libro: 7

Folio: 2013

Acta: 2007

Dado en Pereira el, 2016-06-16

NRO: ECSP1859-B350467

NCI: 20466

JORGE ELIECER LOPEZ QUICENO

Representante Legal

MALDIVEN RIVERA CERON

Directora Académica

Sede Principal: Pereira Calle 21 No. 19-08 B/providencia - Tel. 321 2864 - Fax: 321 0917 - Cel. 315 462 3295

Calli: Cra. 38 D No. 4B-21 Barrio Santa Isabel - Tel: 558 4533 - Cel: 317 367 4884

Medellin: Carrera 45 No. 52-70 Centro Piso II - Tel. 448 4007 - Cel: 316 877 0329



COLOMBIAN SECURITY ACADEMY COSECAD LTDA.

NIT. 900.336.582-2

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO No. 0488 de Febrero 2 de 2011
RESOLUCION RENOVACION No. 20131400016997 de Marzo 15 de 2013



CERTIFICA QUE:

WILLIAM JOBANY ORTIZ LADINO

CC. 159222264

ASISTió Y APROBó EL CURSO DE:

REENTRENAMIENTO VIGILANCIA

CON UNA INTENSIDAD DE 30 HORAS

MEDELLIN, 16 DE AGOSTO DE 2017



Afiliada a:



DIRECCION GENERAL
SECCION ACADÉMICA

COSECAD LTDA.

GERENTE

ACTA 346 DE 22/08/2017

VALIDACION DIPLOMA

ingrese a www.cossecad.com link descargar certificado

NRO

ECSP2005-E313984

MPI

124683

PRINCIPAL BOGOTÁ: Calle 73A No. 71D-09 (B. Bonanza) • Tels. 224 7177 - 796 8780 - 321 409 9475 • E-mail: gerencia@cossecad.com

AGENCIA CALI: Carrera 44 No. 6A-102 • Tels. 553 1684 - 310 386 7803 • E-mail: agencialcali@cossecad.com

AGENCIA MEDELLIN: Carrera 47 No. 58-04 • Tels. 578 5629 - 321 463 1838 • E-mail: agencialmedellin@cossecad.com

AGENCIA SOACHA: Calle 13 No. 8-92 Piso 2 • Teléfono: 900 3394 • E-mail: agenciasoacha@cossecad.com

www.cossecad.com

cossecad oficial

cossecad

ORIGINAL

Surto 7.



ESCOLVIG

ESCUELA COLOMBIANA DE VIGILANCIA Y ESCOLTAS

VIGILADO Supervigilancia R.20174440003427 de 06/02/2017
Nit: 819.003.652-7

CERTIFICA QUE

William Jobany Ortiz Ladino

CC15.922.264

Asistió al ciclo

De Vigilancia

Y aprobó el curso

Reentrenamiento

Programa de capacitación aprobado mediante:

Resolución No. 20174440003427

Del 6 de Febrero de 2017

de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada

Con una intensidad de 30 Horas

Expedido en Medellin el día 10 de Sep. de 2018

Folio No 263 Libro de Registro No 02

NCI 118313

N.R.O Ecsp 1195-D 593313

Representante Legal

Director Académico

Verifique este certificado al PBX: 420 66 66 - 420 67 67 o En la pagina web www.escolvig.com



PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA PRESTADOS EN EL SECTOR RESIDENCIAL.

BOGOTÁ, Julio 24 de 2014



1. Introducción
2. Objetivos
3. Responsables Aplicación
4. Definiciones
5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial
 - 5.1. Selección de Personal
 - 5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial)
 - 5.3. Uniforme Vigilantes
 - 5.4. Funciones del Vigilante
 - 5.4.1 Que debe hacer un Vigilante
 - 5.4.1.1 Recibo y entrega de puesto de trabajo
 - 5.4.1.2 Realizar los controles de acceso
 - 5.4.1.3 Puntos de control del sector residencial
 - 5.4.1.4 Relaciones Interpersonales
 - 5.4.1.5 Deberes del Vigilante
 - 5.4.2 Que no debe hacer un Vigilante
 - 5.5. Elementos del Puesto de Vigilancia
 - 5.5.1. Libro de Minuta
 - 5.5.2. Equipos de Comunicación
 - 5.5.3. Armamento
 - 5.6. Características mínimas Puesto de Vigilancia
 - 5.7. Servicio de Atención al Cliente o Usuario
 - 5.8. Diagnóstico General



6. Condiciones Específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad Privada sector residencial

6.1. Control de Acceso

6.1.1. Personas Naturales

6.1.1.1. Ingreso y Salida de usuarios

6.1.1.2. Ingreso y Salida de visitantes

6.1.1.3. Empleadas Domésticas

6.1.1.4. Trasteos y Salidas de Paquetes

6.1.1.5. Menores de Edad

6.1.1.6. Correspondencia

6.1.1.7. Atención Citófono y Teléfono

6.1.1.2. Vehículos

6.1.1.2.1. Entrada y salida de Residentes en Vehículos

6.1.1.2.2. Visitantes en Vehículo

6.3. Sistemas de Rondas o Recorridos

6.4. Operación Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV)

6.5. Supervisión y Puntos de Control

6.6. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana

7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial

7.1. Que hacer en caso de Hurto Interno

7.2. Que hacer en caso de Hurto Externo

7.3. Que hacer en caso de Embargos y Secuestros

7.4. Que hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura

7.5. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público

7.6. Usuario Inusual

7.7. Puertas abiertas o con llaves visibles

7.8. Violación de Chapas

7.9. Personas sospechosas

7.10. Incendio o Fenómenos Naturales



PROTOCOLO DE OPERACIÓN

1. Introducción

A la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, y por ende, fijar criterios técnicos y jurídicos, así como procedimientos y políticas que estandaricen la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

El decreto 356 de 1994, en su artículo 108 establece que *"El Gobierno Nacional expedirá los manuales de operación, de inspección de uniformes y demás que se requieran para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada."*

Teniendo en cuenta que la función de la vigilancia privada es de medios, más no de resultados, los servicios de vigilancia son responsables en el momento en el que fallen en la aplicación del protocolo de seguridad establecido y se incumplan así, los acuerdos y compromisos adquiridos en el contrato de prestación de servicio.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo y están obligados entre otros a:

"Adoptar medidas de prevención y control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumentos para la realización de actos ilegales, en cualquier forma, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes o a personas directa o indirectamente vinculadas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas."

"Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley."

"Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que alguno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brindan vigilancia o protección."

2. Objetivos

Los objetivos del presente Protocolo de Operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial son:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de Vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico y profesional.
- Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia física, dirigido al sector residencial.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad Privada, a través de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal calificado, procurando optimizar los recursos y la mejora en la prestación del servicio.

3. Responsables Aplicación

Las personas responsables de la aplicación del Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y Seguridad privada para el sector residencial son:

- El Representante legal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector Residencial.
- Director de operaciones o quien haga sus veces
- El supervisor
- El vigilante

4. Definiciones

Protocolo

Se refiere a las reglas, al conjunto de acciones o a los procedimientos establecidos para el Desarrollo de una actividad.

Protocolo de seguridad del servicio de vigilancia residencial implica, para la empresa o Cooperativa de vigilancia y seguridad privada, la implementación de los estándares mínimos de calidad que debe cumplir y los aspectos que debe tener en cuenta, para prestar un servicio.

Vigilancia Física del Sector Residencial

El servicio de vigilancia y seguridad privada del sector residencial, es aquel que se suministra en las áreas residenciales y que se puede prestar con o sin armas (letales o no letales) y/o medios tecnológicos.

Vigilante

Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor Proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilar bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad.

Usuario Inusual

Toda persona que siendo residente o visitante tenga con el vigilante un comportamiento no adecuado en el trato hacia el mismo.

5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada Sector residencial

5.1. Selección de Personal

La selección del personal, es el conjunto de pasos específicos que se emplean para establecer si el candidato es idóneo para realizar las tareas a encomendar, si cumple con el perfil preestablecido y si puede alcanzar los niveles de desempeño que requiere cada puesto, para de esta manera decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso de selección al interior de la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada debe incluir:

- Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida (Autenticidad de diplomas, referencias laborales y personales; revisión de antecedentes y De anotaciones públicas).
- Entrevista de conocimientos en seguridad.
- Prueba psicotécnica.
- Entrevista de selección.
- Las empresas pueden incluir prueba de polígrafo para determinar el grado de confiabilidad y descartar temas como participación en ilícitos, vinculación con grupos al margen de la ley, posible manipulación para participación en ilícitos, consumo de alcohol y/o sustancias sicotrópicas. Para la aplicación del examen psicofisiológico de polígrafo deberá existir autorización escrita, previa y voluntaria del examinado. El examinado tendrá entrevista con el profesional que aplica dicha evaluación, donde recibirá explicación previa acerca del funcionamiento del polígrafo y se le dará certeza de que esta prueba no constituirá, en ningún caso, un atentado contra su dignidad humana o sus derechos fundamentales.
- Visita domiciliaria
- Examen médico (visual, auditivo y muscular)

5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial)

Para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado, el personal operativo de los Servicios de vigilancia y seguridad privada, portará la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme a la normatividad vigente. La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el vigilante haya realizado y aprobado el curso de capacitación en vigilancia y seguridad privada en una Escuela o Academia de entrenamiento en Vigilancia y Seguridad Privada.

5.3. Uniforme Vigilantes

Para la prestación del servicio el vigilante debe portar el uniforme autorizado a la empresa por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual debe estar acorde con las modificaciones y especificaciones del Decreto 1979 de 2001 y la Resolución 510 de 2004.



Los uniformes en ningún caso podrán ser similares a los utilizados por los miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, el DAS, el CTI, la Defensa Civil, el Cuerpo Oficial de Bomberos y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

El vigilante deberá portar el uniforme limpio, completo y en buenas condiciones.

5.4. Funciones del Vigilante

5.4.1 Qué debe hacer un Vigilante:

5.4.1.1 Recibo y entrega de puesto de trabajo

- La entrega y/o recibo del puesto de trabajo se debe realizar al menos con 15 minutos de anticipación al inicio del turno.
- Al recibir y entregar el puesto se debe hacer un recorrido general por las instalaciones, verificando el estado de puertas, carros, depósitos, áreas comunes y correspondencia. Se debe comprobar que estén todos los elementos del puesto, así como el libro de minutas debidamente diligenciado.
- En el evento que el relevo no se presente a recibir el puesto, se debe llamar inmediatamente a la empresa y esperar el nuevo relevo, debidamente acreditado por la empresa.
- Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo.

5.4.1.2 Realizar los controles de acceso, conforme los establece el presente manual y Según lo determinado por la empresa de vigilancia y seguridad privada.

5.4.1.3 Puntos de control del sector residencial.

El personal de la vigilancia en el sector residencial, tendrá bajo su custodia:

- Portería: entrada y salida de residentes, visitantes y vehículos.
- Oficina de administración: cuidado de equipos de oficina, relación con personal administrativo
- Áreas de mantenimiento: motobombas, shut, planta eléctrica, cuarto de herramientas.
- Áreas sociales y recreativas.
- Parqueaderos internos y externos.
- Depósitos
- Terrazas
- Ascensores
- Escaleras
- Parte periférica de la zona residencial.
- Otros suscritos dentro del contrato de trabajo.

5.4.1.4 Relaciones Interpersonales.

El personal de la vigilancia en el sector residencial debe tener una excelente presentación personal, un trato respetuoso, amable y cordial tanto con los residentes como los visitantes. Debe estar familiarizado con sus residentes, su localización para orientar al visitante y al usuario.

5.4.1.5 Deberes del Vigilante

Los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector residencial son:

Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.

- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República.

- * Observar en ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

- Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.

- El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punible durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.

- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.

Los demás establecidos en la normatividad vigente.

5.4.2 Que no debe hacer un Vigilante

Al personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada le está prohibido el consumo de licores o de sustancias sicotrópicas durante el ejercicio de sus funciones, así como la realización de actos de cualquier clase que puedan menoscabar la confianza que el usuario deposita en el servicio.

Realizar actividades diferentes a la vigilancia y la seguridad privada tales como:

- Subir y bajar paquetes de los residentes.
- Actividades de jardinería.
- Actividades de aseo en las zonas comunes.

Actividades de mantenimiento.

- Ingresar a los apartamentos de los residentes, sin autorización de los mismos.

5.5. 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 seguridad privada 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.

Parágrafo: La información personal referente a los residentes es de carácter reservado, se Deben establecer procedimientos y acciones para la salvaguarda y protección.

5.5.1. Libro de Minuta

En este libro se debe relacionar diariamente todo lo que ocurre en el lugar de trabajo, tal como:

- Ingreso y salida de vehículos.
- Ingreso y salida de personas.
- Inventario de vehículos que se encuentren en el parqueadero.
- Relacionar los objetos encontrados en las rondas o entregados por las personas como objetos perdidos.
- Listado de los elementos provistos al puesto de vigilancia (Ej.: botiquín de primeros Auxilios, linternas, armamento, y municiones etc.)
- Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Novedades encontradas durante el servicio de vigilancia.
- Anotaciones de los incidentes presentados en el conjunto residencial.
- Registros de las visitas de los supervisores.
- Registros de las revistas de las autoridades.
- Consignas de prevención dadas por la empresa de vigilancia.
- Registro con nombres y hora de los trabajadores de mantenimiento que ingresan al conjunto.
- Registro de las personas que integran el grupo de vigilantes con las novedades.

Parágrafo: La información y registros consignados en mencionado libro pueden ser tomados como material probatorio en acciones de carácter disciplinario y penales en los casos que las autoridades debidamente estipuladas por el Estado lo requieran.

5.5.2. 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.

5.5.3. Armamento

El personal de vigilantes que porte armamento debe contar con los siguientes documentos:

- Credencial de identificación vigente, expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Fotocopia autenticada del permiso para tenencia o porte.

La tenencia o porte en lugares diferentes a los cuales se presta vigilancia en virtud de un contrato o de la respectiva sede principal, sucursal o agencia o por fuera del ejercicio de las funciones contratadas, genera el decomiso del arma sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

El arma debe permanecer en el puesto de trabajo, esta no debe ser llevada a la casa.

El permiso o salvoconducto debe estar vigente, en la modalidad de tenencia a nombre de la empresa, no se permiten armas con permiso de uso personal para prestar el servicio de vigilancia.

Para la prestación del servicio contratado no se deben utilizar armas de guerra o de uso privativo de la fuerza pública, armas de uso restringido y armas u accesorios prohibidos.

Tenga en cuenta el siguiente decálogo para la prestación del servicio de vigilancia con armas de fuego:

- Considerar todas las armas como si estuvieran cargadas.
- Tener el cañón del arma apuntando a un lugar seguro.
- Cuando se enseñen armas o se vayan a examinar asegurarse de que está descargada.
- Asegurarse de que el cañón no está obturado y utilizar munición adecuada.
- Cuando no se utilicen tener las armas descargadas.
- No apretar el disparador hasta que no se esté listo para ello.
- Nunca apuntar a nadie con un arma.
- No disparar contra superficies planas, sobre el agua o cuerpos duros.
- No tomar bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas o estupefacientes cuando se manejen armas.
- Guardar las armas separadas de la munición.

Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos.

Bajo ninguna circunstancia se debe prestar el arma de dotación.

5.6. Características mínimas Puesto de Vigilancia

El lugar de trabajo debe contar con los recursos locativos o sanitarios mínimos para que el Personal de vigilancia fijo o móvil pueda desarrollar su labor en condiciones que no atenten contra su propia seguridad y dignidad.

El sitio de trabajo debe permanecer limpio, organizado y contar con iluminación, acceso a Baño y algún medio de comunicación.

5.7. Servicio de Atención al Cliente o Usuario

El procedimiento adoptado por la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, para resolver y atender oportunamente las inquietudes, necesidades o quejas del cliente, que en algún caso se consideren afectadas por la operación de un servicio de vigilancia y seguridad privada o por su personal operativo.

5.8. Diagnóstico General

Se busca crear un vínculo directo empresa - cliente, y realizar el análisis de seguridad, la Evaluación de riesgos, y las necesidades y vulnerabilidades del cliente, que tienen como fin establecer los riesgos a los que se encuentra expuesto el contratante, e identificar los. Correspondientes.

Una vez identificados los riesgos y las amenazas, se deben establecer los medios a utilizar en la prestación del servicio y puntos de control requeridos, así como las políticas de prestación del servicio.

El contrato de prestación de servicios debe establecer a qué se compromete la empresa y/o cooperativa y los medios a utilizar para el desarrollo del mismo tales como:

- Circuito cerrado de televisión CCTV
- Alarmas
- Controles de acceso

6. Condiciones Específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad Privada en el sector residencial

6.1. Control de Acceso

El personal de vigilancia que preste el servicio en áreas residenciales, debe adoptar procedimientos tendientes al control de acceso de personas y vehículos con el fin de prevenir, minimizar y evitar actos que vayan en contra de la seguridad de bienes y personas a su cargo.

Así las cosas, el Control de Acceso se entiende como el conjunto de medios, normas y Acciones que tienen como finalidad, restringir o permitir el ingreso o salida de personas, Animales o cosas.

Dentro de las funciones que debe realizar el personal de la vigilancia en el sector Residencial en cuanto a Control de Acceso están:

Identificar a las personas que van a ingresar al inmueble.



Nunca dejar solo el puesto de trabajo, el cual siempre debe estar iluminado y especialmente en la totalidad en horas de la noche.

Mantener cerradas las puertas de ingreso tanto de personas como de vehículos.

6.1.1. Personas Naturales

6.1.1.1. Ingreso y Salida de usuarios

Antes de permitir el ingreso o activar el control de apertura y cierre de las puertas se debe identificar claramente a los usuarios.

Verificar si las personas que ingresan al tiempo con los residentes son acompañantes de los mismos.

6.1.1.2. Ingreso y Salida de visitantes

Toda persona que no pertenece al inmueble, y que concurre por vez primera, o asiduamente, a visitar a alguno de los residentes, debe ser anunciada y su ingreso autorizado mediante alguna de las siguientes formas:

Verbal

1. A viva voz
2. Telefónicamente

Escrita

1. Memorandos (internos y Externos)
2. Listados
3. Procedimientos

Electrónica

1. E-mail
2. Intranet
3. Mensajería instantánea

Toda persona que no pertenece al inmueble, y que concurre por vez primera, o asiduamente, a visitar a alguno de los residentes o a laborar, se deberá registrar así como revisar la entrada y salida de paquetes.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada no podrán realizar ningún tipo de requisa y mucho menos con contacto físico, toda vez que es la Fuerza Pública la única facultada para tal fin.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada pueden utilizar equipos de detección, visión y detección que permiten llevar a cabo este tipo de controles sin que haya contacto de ninguna naturaleza

6.1.1.3. Empleadas Domésticas

Al ingresar al inmueble se registra la misma forma que ingresan los visitantes.

La empleada solo podrá ingresar con previa autorización por escrito del usuario, cuando el inmueble se encuentre solo.

Las empleadas domésticas no están autorizadas para permitir el ingreso de visitantes.

Al ingreso y a la salida se le debe practicar la requisa, sin vulnerar la dignidad humana y teniendo en cuenta los parámetros fijados en el código de procedimiento penal Colombiano.

Informar a los usuarios cuando se observen conductas sospechosas por parte de la empleada.

6.1.1.4. Trasteos y Salidas de Paquetes

No se permitirán trasteos en horas de la noche.

Para que un residente pueda realizar un trasteo deberá informar a la administración del inmueble, y a su vez, la administración notificar por escrito a la portería, para que el personal de seguridad permita la salida o el ingreso del trasteo.

El recorredor deberá estar vigilante durante la realización de un trasteo.

La salida de electrodomésticos, muebles, enseres, y demás elementos, se autorizará por parte del residente quién debe informar a la administración del inmueble, y a su vez la administración notificar por escrito a la portería, para que el personal de seguridad permita la salida de los elementos.

Todo paquete grande que sea retirado de las instalaciones por personas diferentes a los propietarios debe ser requisado y registrado en la minuta.

6.1.1.5. Menores de Edad

No permitir la salida de las instalaciones de los niños menores de 12 años sin la compañía de los padres o familiares o con terceros, sin la autorización previa de al menos uno de los padres.

6.1.1.6. Correspondencia

Para efectos de recibir y/o entregar correspondencia, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Diligencie la planilla del control de correspondencia.
- Cuando entregue la correspondencia solicite la firma de la persona que la recibe.
- No permita que los usuarios tomen directamente la correspondencia de los casilleros.
- No entregue correspondencia a los niños.
- Cuando se reciban encomiendas o paquetes, se recomienda que las reciba el mismo usuario.
- Lea y diligencie las planillas de correspondencia antes de firmar.
- Registre en la minuta los faltantes de las facturas de los servicios públicos.
- Cuando llegue el periódico cuéntelo antes de firmar el recibido; infórmele al recorredor si encuentra alguna inconsistencia y relacione en la minuta los periódicos faltantes.
- No abra, ni lea la correspondencia de los usuarios.

6.1.1.7. Atención Citófono y Teléfono

Debe atender el llamado del citófono de forma cortés e inmediata.

Informar al usuario y a la administración del inmueble cualquier daño o fallas en el citófono.

Evitar que las personas que se encuentren en recepción utilicen el citófono. El guarda de seguridad es quien debe transmitir cualquier mensaje.

6.1.1.2. Vehículos

Básicamente, se podrá tener en cuenta, para su clasificación, tres (3) categorías, a saber:

- Vehículos de propiedad de los residentes
- Vehículos de visitantes en general
- Vehículos de trasteos y mantenimiento

La importancia del control para el ingreso y salida de los vehículos para todos es la misma, Debe realizarse sobre la totalidad de los vehículos cuantas veces sea necesario, a diferencia del ingreso de las personas,

Los vehículos que se encuentren en los estacionamientos deben ser revisados en sus condiciones de permanencia, haciendo las anotaciones respectivas (ventanas abiertas, puertas sin seguro, puertas de baúl abiertas, elementos de valor en su interior), así como también si presenta fallas que afecten el ambiente de los residentes (escapes de humo, alarmas encendidas etc.)

6.1.1.2.1. Entrada y salida de Residentes en Vehículos

Los vehículos de los propietarios deben ser registrados con anticipación para efectos de ejercer el control respectivo mediante el sistema que elija la empresa (ficha, tarjeta de proximidad, lector digital, etc.)

Al ingresar un vehículo el portero debe verificar que sea de un usuario y luego abrir la puerta; cuando el conductor haya cruzado la puerta el vigilante debe cerrarla inmediatamente.

Ningún menor de edad, un familiar o un tercero puede retirar el vehículo sin la autorización escrita del propietario.

6.1.1.2.2. Visitantes en Vehículo

No permitir el ingreso de vehículos de visitantes, antes que el residente autorice su ingreso.

Implementar un sistema de fichas para el control de ingreso y salida de visitantes, el cual debe quedar registrado en el libro de minuta.

No permitir el ingreso de taxis, salvo en casos especiales.



6.2. Sistemas de Rondas o Recorridos

La ronda es el recorrido que realiza el vigilante dentro del perímetro y/o predio donde se ubica su objetivo, con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros y/o detectarlos para actuar en conformidad.

Se debe tener en cuenta el no rutinizar las rondas a la misma hora, para evitar oportunidades por parte de los delincuentes.

Se deben verificar los puntos críticos de la unidad residencial haciendo las anotaciones de las observaciones encontradas durante la ronda, así como también realizar los registros de control de ronda (reloj, lector, etc.).

En el recorrido de las instalaciones se debe verificar el estado de las puertas y chapas, que el sistema de iluminación esté funcionando correctamente y que los extintores se encuentren en su sitio.

En el recorrido de la zona de parqueaderos se debe verificar el estado de los vidrios y puertas de los vehículos, así como el de las chapas y puertas de los depósitos.

En el recorrido perimetral se debe verificar el estado de las ventanas y rejas de los apartamentos, el estado del cerramiento, y si hay vehículos y/o motos mal parqueados.

El personal de la vigilancia en el sector residencial debe conocer el modus operandi de los Diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existen actualmente, para poder Contrarrestar dicho flagelo.

Toda ronda debe ser registrada en el libro de minuta, y durante la misma se deben llevar los elementos del servicio (medio de comunicación, linterna, armamento (si aplica), libreta de anotaciones).

6.3. Operación de Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV)

En los conjuntos residenciales se deben hacer los registros de las tomas realizadas durante el servicio, indicando las fechas y horas, como también la custodia y la conservación de los medios que contienen las imágenes por un mínimo de un año, para efectos de investigaciones futuras o requerimientos de autoridades.

Parágrafo: Las grabaciones filmicas, las fotografías, videos o cualquier otro medio avanzado realizado mediante cámaras de vigilancia en recinto cerrado o en espacio público, se convierten en material probatorio o evidencia física en caso de hechos o delitos objeto de investigación o indagación por parte de las autoridades del Estado'.



6.4. Supervisión y Puntos de Control

Para efectos de realizar una adecuada supervisión por parte de la empresa de vigilancia y Seguridad privada se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Verificar cómo está operando el puesto.
- Si se lleva adecuadamente el libro de control.
- Establecer si existen necesidades de seguridad no cubiertas y encontradas por el guarda en el desarrollo de sus funciones, o si se presentó alguna irregularidad o novedad frente al servicio.
- Realizar continua inspección y verificación a través de vídeo de vigilancia, en el evento Que el puesto cuente con circuito cerrado de televisión .
- Efectuar una reunión mensual con el contratante, con el fin de evaluar la prestación del Servicio, así como las quejas y/o inquietudes manifestadas por los residentes.
- Verificar el estado anímico y de servicio del vigilante.
- Verificar que los elementos del servicio que se encuentran en el puesto de trabajo corresponden a los asignados y registrados por la empresa (armamento, radio, entre otros).

6.6. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana

Se entiende por Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana el conjunto de actividades Organizadas, canalizadas y lideradas por la Policía Nacional, con la finalidad de captar información sobre hechos, delitos o conductas que afecten o puedan afectar la tranquilidad y seguridad, aprovechando los recursos técnicos y humanos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios a que se refiere el Decreto Ley 356 de 1994, conforme lo establece el Decreto 3222 de 2002 artículo 2.

Estas redes están distribuidas en los Comandos de Policía Metropolitana y en Departamentos de Policía, donde existen servicios de vigilancia y seguridad privada, bajo la supervisión de oficiales y suboficiales coordinadores de este programa, quienes interactúan de manera permanente con los delegados de los servicios vigilados.

Su funcionamiento es sencillo y efectivo: cuando se presenta algún acontecimiento que altere o que pueda alterar la seguridad ciudadana, los guardas que se encuentran en los puestos de servicio, se deben comunicar de manera inmediata con el radio-operador de su empresa de vigilancia, quien valida la información y se comunica con la central de la Policía (CAD), enviando prioritariamente las patrullas de de policía para la atención del caso.

Con la implementación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC), el vigilante debe identificar el cuadrante al cual pertenece, brindando información al personal policial integrante del cuadrante sobre hechos, conductas o delitos que permitan las prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial

7.1. Qué hacer en caso de Hurto Interno

Acciones a tener en cuenta durante el hurto:

- Tomar las medidas necesarias para preservar la vida de las personas residentes en el Lugar de trabajo y la propia.
- Activar alarmas y demás medios que permitan dar aviso oportuno a la Policía Nacional u Otras autoridades del Estado sobre los hechos que se están presentando.

Acciones a tener en cuenta después del hurto:

- No manipular y proteger los elementos con los cuales presuntamente se consumó el hecho.
- No permitir que se destruyan las huellas dejadas en la escena del delito.
- Avisar inmediatamente a la Policía o a la autoridad competente más cercana.
- Observar y registrar detalladamente las descripciones de las personas que puedan estar Comprometidas en la comisión del delito, comunicándolas a la autoridad que conozca el Caso.

7.2. Qué hacer en caso de Hurto Externo

El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá Informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.

7.3. Qué hacer en caso de Embargos y Secuestros

Los embargos y secuestros a bienes sólo se realizan en el día, por lo que debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el embargo o secuestro, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por un juzgado.
- Lea la orden emitida por el juzgado y verifique que la persona a embargar efectivamente vive en el inmueble.
- Informe inmediatamente a la Administración del inmueble y confirme con la Policía Nacional la veracidad del procedimiento.
- El recorridor deberá estar vigilante durante la realización de un embargo o secuestro.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron durante el embargo o secuestro, como policías, peritos, etc.



7.4. Qué hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura

Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de allanamientos y/o órdenes de captura impartidas por autoridades competentes:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el allanamiento o captura, Las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por los organismos de seguridad (Policía Nacional, Fiscalía, D.A.S. o un juez).
- Informe inmediatamente a su empresa, con el fin de que ésta a su vez confirme la veracidad del procedimiento a través de la RED DE APOYO DE LA POLICÍA NACIONAL.
- El recorridor deberá estar vigilante durante la realización de un embargo o secuestro.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en el procedimiento.

7.5. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público

Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de atención al personal de las empresas de servicios públicos:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el arreglo o prestar un Servicio, revise el carné actualizado, la orden y la labor del personal de las empresas de Servicios públicos (ingeniero, técnico, lector, etc.).
- El recorridor deberá acompañar y conducir a las personas hasta el sitio donde se realizará la labor y estar vigilante durante la realización de ésta.
- Si le genera alguna duda el personal o los documentos presentados por éste, confirme Directamente con la empresa si estas personas son trabajadores de la empresa que lo acreditan y si la orden de trabajo es veraz.
- Revise los implementos y herramientas que ingresan confrontándolas a la salida.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en la labor de servicio o mantenimiento o arreglo.

7.6. Usuario Inusual

En caso de que los residentes o visitantes presenten comportamientos no adecuados con el vigilante, es necesario que él mismo tenga en cuenta lo siguiente:

- Mantenga la calma, sea prudente.
- No discuta con la persona, ni le reproche nada.
- Haga la anotación en el libro de minutas e informe a su superior.

7.7. Puertas abiertas o con llaves visibles

En caso de que los residentes dejen las puertas de su inmueble abiertas o con llaves visibles, en el transcurso del día o de la noche, se debe tener en cuenta:

- Inmediatamente se debe informar el hecho a través del equipo de comunicación a su compañero (Portero).
- Timbre para verificar si hay personas al interior del inmueble.
- En el evento que no se encuentren personas al interior de inmueble, comuníquese con el Residente o la persona que se encuentre registrada como contacto en caso de emergencia.
- Bajo ninguna circunstancia ingrese al inmueble.
- Espere a que llegue el residente o la persona autorizada para, entre los dos, proceder a cerrar la puerta o retirar las llaves.
- En el evento que el residente o la persona autorizada no se haga presente, comuníquese con el administrador del inmueble o busque uno o más testigos.
- Registre en el libro de minutas la hora en la cual detectó la puerta abierta o las llaves en la chapa, así como las acciones que realizó.

7.8. Violación de Chapas

En caso de que exista algún tipo de violación de chapas y/o guardas de los inmuebles objeto de vigilancia, debe hacer lo siguiente:

- Inmediatamente debe informar a través del equipo de comunicación a su compañero (Portero) y no moverse del lugar.
- No permita la salida de personas extrañas del conjunto sin verificar su procedencia.
- Trate de establecer si al interior del inmueble se encuentra alguna persona.
- Informe inmediatamente a su empresa, solicite refuerzo y la presencia del supervisor, y que su empresa se comuniquen con la autoridad competente a través de la Red de Apoyo de la Policía Nacional.
- Comuníquese con el residente o la persona que se encuentre registrada como contacto en caso de emergencia.
- Bajo ninguna circunstancia ingrese al inmueble.
- No toque ni manipule nada.
- Atienda claramente las preguntas realizadas por el residente, el administrador del inmueble y la Policía Nacional.
- Registre en el libro de minutas la hora en la cual detectó el siniestro, explicando lo que sucedió y las acciones que realizó una vez tuvo conocimiento del hecho.

7.9. Personas sospechosas

Los vigilantes deben asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.



7.10. Incendio o Fenómenos Naturales

En caso que se presente un fenómeno natural y/o un incendio, debe hacer lo siguiente:

- Conocer la ubicación y aplicación de los equipos médicos, botiquines y medios de primeros auxilios.
- Velar por el cumplimiento de las normas prohibitivas de fumar en determinadas áreas e Informar sobre su incumplimiento.
- Verificar que las cajas de alarma, extintores, hidrantes, válvulas y regadores de agua, están libres de obstáculos.
- En caso de incendio activar la alarma e informar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos y Policía Nacional.
- Conocer en detalle el plan de evacuación.
- Ayudar a la evacuación del lugar.
- Ayudar a heridos y lesionados.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN: SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA FISICA — SECTOR RESIDENCIAL

Preparado por: María del Pilar Escovar Parra

Validado por: Tatiana González Cerón

Aprobado por: Comité Modelo de Operación

Tatiana González Cerón

Superintendente para la Operación

Hugo Alberto Carrillo Gómez

Secretario General

Juan Carlos Tafur Hernández

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fatty Marcela Castro Macías

Superintendente Delegada para el Control

Libardo Alberto Verjel de Filippis

Jefe Oficina Jurídica

FECHA				NOVEDADES
AÑO	MES	DÍA	HORA	
				Visita Supervisor Juan B. Grajales HORA: 11:30 FECHA: 10/08/2021 OTRO: CTA VIOLANTE: 1111.0-0 Se hizo presencia en la unidad para atender novedad por fideo a Varios de Auto, 604. Se descargan videos y se documenta la situación. Juan Narrojo
18	5	10	17:30	Depo radio DEP 450 con cargador batería botiquin, cámaras telefono celular y resto todo normal. William Ortiz placa 0856
18	05	10	17:30	Recibo puesto con los elementos del puesto sin novedad: Sandra Ramos, placa 0083 — 11 — 11 —
18	05	11	5:30	Entrego puesto con los elementos del puesto al radio DEP 450 al batería, al cargador, al telefonador, al extintores, al botiquin y al obsequios del día de la madre 4000 del 1102 pastos todo sin novedad especial, medicamento que recibe Regina veloz dejan del 604 Sandra Ramos placa 0083 — 11 —
18	5	11	5:30	Entrego todo normal. William Ortiz placa 0856
				Visita Supervisor: Wilson Grajales HORA: 11:30 FECHA: 10/08/2021 OTRO: CTA VIOLANTE: 1111.0-0 Se hizo presencia por solicitud de Sr. Hector Ortiz para tomar versión libre al Sr. Juan William Ortiz y extraer videos de la cámara número de la cámara Wilson G. Depo radio DEP 450 con cargador batería botiquin cámaras telefonador celular. Locales para 1504, parcela para 1102, detalles del 1101-1102-1104 de la administración, bolsa con ropas del Supervisor Wilson Grajales, 4 bolsos

Medellín, 21 de mayo de 2018

OF-2018-071

Señor;
JUAN DIEGO ARISTIZABAL
Administrador
EDIFICIO SURAMERICANA 7

ASUNTO: Novedad Edificio Suramericana 7

HECHOS:

El día 10 de marzo de 2018 a las 11:13 horas, reporta el vigilante WILLIAM ORTIZ, que el señor JOSE ARENAS y la Señora AURA SERNA del apartamento 604, fueron víctimas de fleteros en el edificio.

ACCIONES REALIZADAS:

1. Se informa inmediatamente al señor supervisor de zona JUAN BERNARDO NARANJO, para que haga presencia en el edificio y atienda la novedad.
2. La Base de operaciones de COTRASER CTA. Realiza el reporte al C.A.D PT. REGINO. Al lugar hace presencia el cuadrante 17 a cargo de los Patrulleros DAIRO PARAMO y ESNEIDER ALVAREZ y la Sub-intendente VANESSA CUBILLOS de la estación de Policía Laureles.
3. El día 11 de mayo a la 10:30 horas, hacen presencia en la copropiedad el señor Director de operaciones de COTRASER CTA. FREDY HERNAN VELA y el Coordinador de Supervisión HECTOR LONDOÑO, y se entrevistan con el señor administrador JUAN DIEGO ARISTIZABAL, el cual nos informa de los pormenores de la novedad y de estado de salud de los señores JOSE ARENAS y AURA SERNA.

Adriana Marin
Mayo 24/18
4124074

DESARROLLO DEL ACOMPAÑAMIENTO

En versión libre tomada al vigilante de turno WILLIAM ORTIZ, indica que se encontraba en el desarrollo de sus funciones de portería y atendiendo un mensajero momento en el que se presentaron los lamentables hechos. Manifiesta que el personal de oficios varios estaba realizando aseo en el sector.

El señor supervisor de zona JUAN BERNARDO NARANJO, al revisar los registros fílmicos observa que a las 11:06:05 horas, ingresan al parqueadero del edificio los señores JOSE MARIA ARENAS TOBÓN Y AURA DEL SOCORRO SERNA DE ARENAS, en el vehículo de placa SMO 666 y se parquean en la celda número 6, a las 11:08:12 horas, son agredidos por un sujeto que vestía camiseta azul con blanco, blue jeans oscuro, morral color negro y casco de moto del mismo color. El sujeto se retira de las instalaciones huyendo en una moto AKT color negra de placa FSX 63B, conducida por otro sujeto que vestía camiseta blanca a rayas, Blue jeans claro y tenis blancos.

Al momento de la agresión a los señores JOSE MARIA ARENAS TOBÓN Y AURA DEL SOCORRO SERNA DE ARENAS, el vigilante WILLIAM ORTIZ, Activa la alarma local y realiza llamada a la base de operaciones de COTRASER CTA. Esta encargada de activar la cadena de llamadas a las redes de apoyo. Al escuchar la sirena del edificio salieron algunos residentes y empleados de los consultorios auxiliar a los señores agredidos.

Se desconoce desde donde iniciaron el desplazamiento los señores agredidos, como también el monto de lo hurtado. Aun no se ha logrado establecer comunicación con los victimas dado su estado de salud.

De manera complementaria a la atención inicial, se solicitaron los apoyos a la Fuerza Pública, acompañando el procedimiento la Intendente VANESA CUBILLOS y los patrulleros ESNEIDER ALVAREZ Y DARIO PARAMO, ambos responsables del Cuadrante 17 de la Estación de Policía Laureles. Así mismo se le hace entrega de los registros fílmicos de la novedad al personal de la SJIN Patrullero DEIBYS MANUEL POLO DE HOYOS.

La anterior investigación es adelantada por la Fiscalía General de la Nación órgano que por competencia está facultado en forma integral para revisar todas las pruebas que conduzcan a la identificación de los delincuentes que cometieron tan reprochable acción. Y Cotraser CTA como entidad contratista de la vigilancia estará apoyando cualquier requerimiento y aportando cualquier información que se conozca en el transcurso de los días ante las autoridades competentes como corresponde a nuestro deber legal.

CONCLUSIONES:

Valorando todos los aspectos evidenciados durante la atención al incidente reportado y que afecta los señores JOSE MARIA ARENAS TOBÓN Y AURA DEL SOCORRO SERNA DE ARENAS, podemos concluir lo siguiente:

El sistema de CCTV. Instalado en la portería por parte de la administración de la copropiedad, no es posible monitorearlo en forma permanente y constante por el vigilante de turno, teniendo en cuenta la multiplicidad de funciones que se deben desarrollar del puesto.

Es oportuno considerar además, que para este tipo movimientos de efectivo y aún más tratándose de una cantidad considerable, se debe pedir acompañamiento de la POLICIA NACIONAL, la cual el banco lo apoya pidiendo el servicio.

RECOMENDACIONES:**1. Desconfíe**

Si observa en el entorno la presencia de sospechosos que ceden varias veces el turno en la fila, que entran y salen, que utilizan distintas áreas del banco sin realizar ninguna transacción, que utilizan el celular, alerte a los funcionarios de la entidad financiera.

2. Acompañamiento

Cuando retire en efectivo altas sumas de dinero, solicite al cajero el servicio de acompañamiento que brinda gratuitamente la Policía Nacional. Recuerde que lo pueden lesionar y hasta quitarle la vida solo por hurtarle el dinero.

3. Internet

Absténgase de realizar retiros en efectivo. Trate de utilizar otros medios transaccionales como cheques de gerencia o transferencias a otras cuentas. Ser muy cuidadosos y reservados a realizar transacciones por internet.

4. Ojo con los taxis

Evite tomar el taxi si este le brinda el servicio cuando usted acaba de salir de banco. Muchas veces las bandas han realizado toda una logística previa para detectar a sus víctimas.

5. No hable de sus transacciones

Del movimiento que vaya a realizar sólo deben tener conocimiento las personas de su entera y absoluta confianza. En algunas ocasiones se ha detectado que los miembros de las bandas han recibido información de los conocidos de las víctimas o incluso de trabajadores de entidades bancarias. No mencione en voz alta que tiene altas sumas de dinero.

6. Evite oponer resistencia

Si llega a ser víctima de un fleteo, trate de conservar la calma y mejor, aunque es difícil por el estado de agitación, procure observar características físicas de los asaltantes como tono de la piel, estatura, edad, acento, cicatrices, tatuajes, así como placas, las marcas y los colores de los vehículos en los cuales se desplazan.

7. Datos

Conozca la patrulla del cuadrante y tenga siempre a mano las líneas telefónicas de la Policía. Si nota que lo siguen, pida ayuda a la Policía llamando al número 123 o a la línea 112. También puede funcionar que usted distribuya en varias partes de su vestuario o en varios contenedores el dinero que porta.

8. Rutina

Varíe su rutina y hábitos para llegar a casa. Al seguir el mismo camino, establece una rutina. Modifique las horas y días en que realiza compras y las horas a las que regresa a su domicilio. Esto lo convertirá en una persona impredecible para el asaltante, quien no sabrá cuándo actuar.

9. Alerta

Si camina con altas sumas de dinero, evite llevar audífonos en los oídos. Sin escuchar lo que sucede en su entorno, puede ser más proclive a sufrir un asalto. En la noche, no vaya por calles oscuras. Lo recomendable, si no conoce el sector, es buscar un policía. Guarde su cartera en los bolsillos delanteros; si utiliza bolsa, sujétela firmemente contra su cuerpo. Lleve solo el dinero necesario. Porte su tarjeta de crédito únicamente si la va a utilizar.

10. Ojo en los cajeros

No permita que personas ajenas conozcan la clave de su tarjeta y mucho menos que ingresen con usted al cajero. Antes de realizar una transacción, verifique que no haya plaquetas u otros elementos que impidan la salida de dinero. Evite que personas desconocidas le ayuden a realizar sus transacciones. Denuncie y reporte ante las autoridades cualquier fraude del cual haya sido víctima.

Atentamente,


FREDY HERNAN VELA JIMENEZ
Director de Operaciones
COTRASER CTA.

Medellín, 13 de Enero de 2016

OA-2015-020

Señor:
DIEGO ARISTIZABAL
Administrador
EDIFICIO SURAMERICA 7
Medellín

ASUNTO: Entrega Informe General Preventivo de Seguridad

Reciba un cordial saludo.

Para COTRASER CTA, es importante que la calidad del servicio brindado a cada uno de nuestros Clientes, sea siempre excelente.

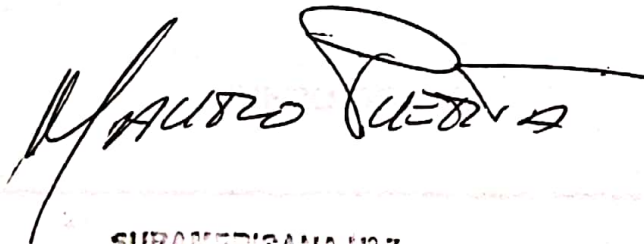
A partir de nuestra interacción permanente e intervención de factores críticos en el Sector Residencial, hemos generado un análisis estadístico el cual nos orienta en aquellos aspectos críticos y visiblemente reiterativos en el segmento. Esta ha sido la razón principal para la generación de un diagnóstico general: Informe Preventivo de Seguridad Integral, compendio en el cual además de enumerar los aspectos que representan amenaza, hemos incluido recomendaciones puntuales para convertirlas en fortalezas y oportunidades para la EDIFICIO SURAMERICA 7, iniciando así el ciclo de la Gestión del Riesgo.

Esperamos sea una herramienta de apoyo para su gestión, quedando atentos a sus comentarios.

Atentamente,


KATHERIN RESTREPO A.
Analista de Riesgos
Realizó


ALEJANDRA PINTO G.
Directora de Operaciones
Revisó


MAURO GUERRA

SURAMERICANA N° 7
CAMPO 70

Firma

Scanned by CamScanner



**COTRASER
C.T.A.**

**INFORME PREVENTIVO DE
SEGURIDAD INTEGRAL**

**CENTRO SURAMERICANA
BLOQUE 7**

ENERO DE 2016

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango., Investigador Judicial
Revisado por: Alejandra Pinto González, Ejecutiva Operativa

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 2 de 12	

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

El Centro Suramericana Bloque 7, se ubican en la Ciudad de Medellín, (Zona Centro Occidental del Valle de Aburrá), específicamente en la Carrera 64A # 48-25, en el Sector Suramericana.

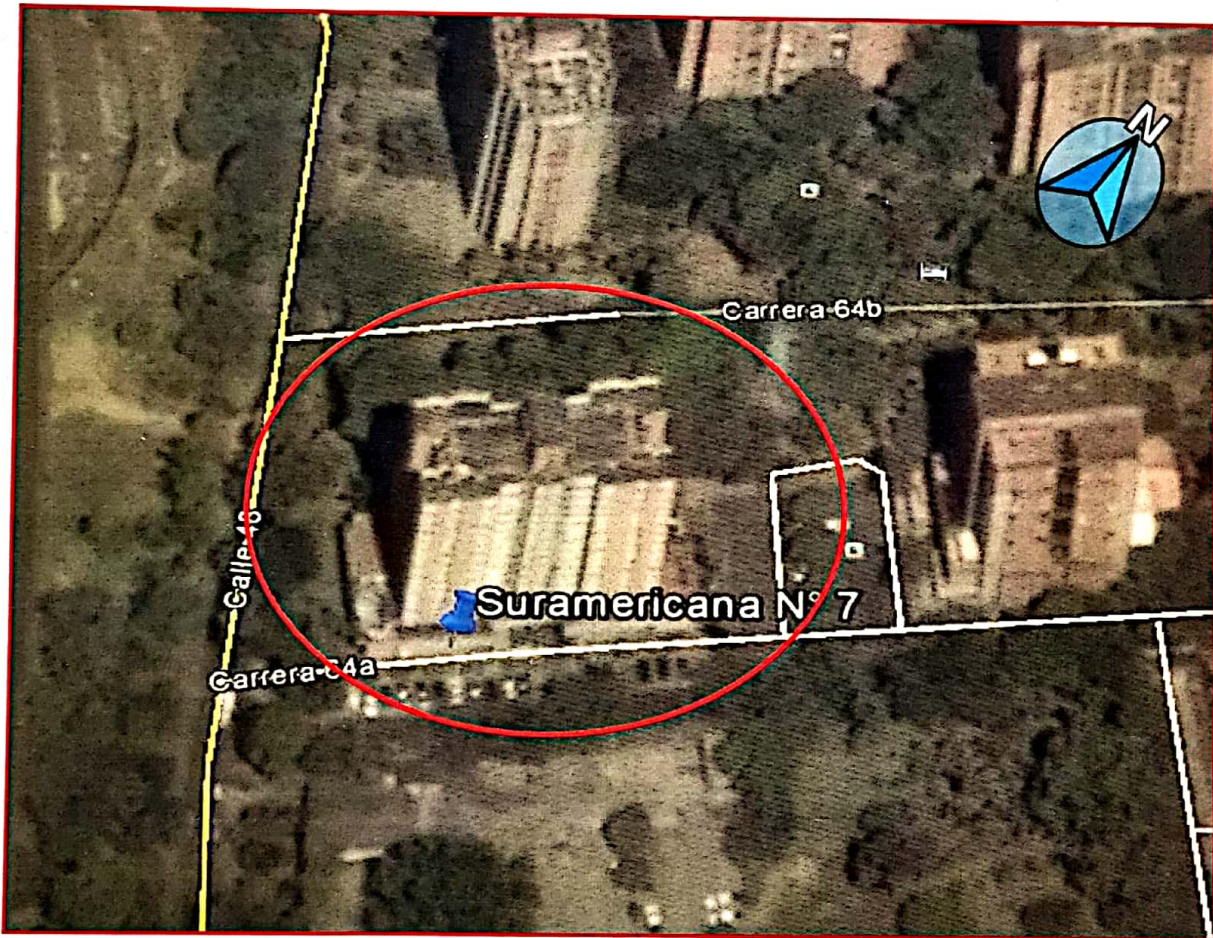


Imagen obtenida de Google Earth, del Centro Suramericana Bloque 7

INTRODUCCIÓN

En la minimización de riesgos, es fundamental la iniciativa individual para tomar medidas preventivas de autoprotección, a través de la cual se gestione acciones que fomenten una mentalidad de cuidado propio; reflejándose en una Cultura de Seguridad.

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 3 de 12	

A lo largo de nuestro recorrido en el Sector Residencial, hemos identificado diferentes situaciones de amenaza que son un factor común en las Copropiedades; esto nos genera la necesidad de difundir además de sus principales características, las actividades que pueden emprenderse para corregirlas y por ende abordar positivamente el control y gestión del riesgo.

A continuación describiremos los hallazgos críticos más comunes y las recomendaciones a valorar por la Administración y El Consejo de Administración; orientándose en todo momento a un ambiente más seguro.

1. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD FÍSICA

1.1. CONTROL DE ACCESO

UBICACIÓN	ANALIZAR	RECOMENDACIONES
Portería	¿Poseen Protocolos de seguridad y acciones específicas en el control de acceso a usuarios?	✓ Se recomienda, ante el supuesto de la no existencia de dichos protocolos, Crear un Plan de Seguridad donde se contemplen los recursos que posee la copropiedad para contrarrestar situaciones de riesgo y amenaza para la copropiedad. ✓ Verificar los procesos para el control de acceso, definir parámetro y medidas que permitan un manejo más adecuado y seguro del área de portería. Tener presente el flujo de personas que ingresan a la copropiedad; no abrir puertas hasta identificación y verificación, solicitar autorización de residentes para el acceso, registrar nombre completo y placa de vehículo si es el caso. Establecer fuente de comunicación entre usuario a ingresar y personal de vigilancia a través de herramientas tecnológicas (citofono).

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 4 de 12	

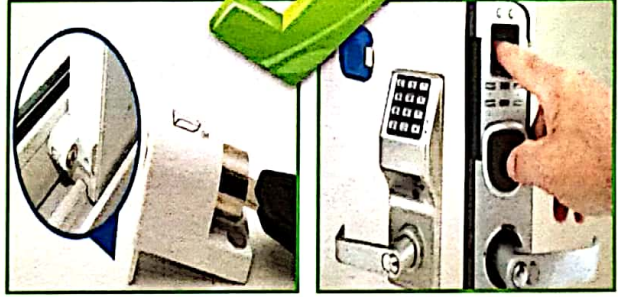
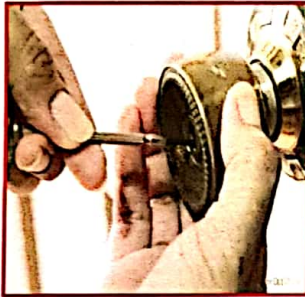
1.2. AUTOCUIDADO

UBICACIÓN	ANALIZAR	RECOMENDACIONES
Viviendas	¿Las viviendas de todos los residentes son seguras? ¿Los copropietarios han instalados cerraduras de seguridad, alarmas, y realizan gestiones de autoprotección?	✓ Como primer paso es necesario incentivar una mentalidad de autoprotección en los copropietarios, generar la buena costumbre de tomar medidas preventivas y de seguridad. ✓ Ante la ausencia de persona encargada procurar en todo momento cerrar puertas y ventanas, tanto de las viviendas como de los vehículos. NO dejar objetos de valor en el interior de los autos, previniendo así daño a vidrios y manilla de las computas. ✓ Se recomienda para las viviendas instalar cerraduras de seguridad para puertas y ventanas corredizas; complementar con un sistema de alarma propio. Se sugiere a modo de consulta, remitirse a los siguientes textos: -NTC 4291, Cerraduras interconectadas y cerrojos. -NTC 4290, Cerraduras auxiliares y productos asociados. ✓ Como mecanismo de protección para las viviendas se sugiere instalar sistemas de seguridad electrónica contra robos e intrusiones (alarmas, cámaras de seguridad, caja fuerte digital para elementos de valor, por ejemplo).
Zonas comunes	¿Evidencia en lugares de uso común (parqueaderos, pasillos, zonas verdes) objetos de valor de los copropietarios ubicados sin ningún tipo de seguridad?	Procurar no ubicar objetos de valor en lugares de fácil acceso a personas indelicadas. De lo contrario asegurar estos elementos con cerraduras y candados de seguridad.

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 5 de 12	

ILUSTRACIÓN GRÁFICA



Posibles Situaciones de Riesgo

Seguridad para viviendas

SEGURIDAD PERIMETRAL

UBICACIÓN	ANALIZAR	RECOMENDACIONES
Área Perimetral	¿Ha observado deterioro, daño o tramos vulnerables (vegetación que lo invade, oxidación de sus componentes, altura inferior a 2.5mts, no posee anclaje al piso, etc.) en el cerramiento de la Copropiedad?	✓ Si tiene tramos de malla corroída y deteriorada, la mejor opción es reemplazarlos por un cerramiento en buen estado y debidamente eslabonado. ✓ En evidencia de cerramiento vulnerable, implementar concertina en la parte superior que aumente la altura y muro medianero en la parte inferior evitando intrusiones por remoción de suelo; reforzar con un cable eléctrico con señalización visual disuasiva. ✓ Realizar mantenimiento a las zonas verdes externas, en especial aquellos árboles y arbustos que atraviesan y están cerca del cerramiento; esto previene daños a las estructuras por cuestión de humedad y evita camuflajes de personas indelicadas.

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 7 de 12	

1.3. SEGURIDAD ELECTRÓNICA

UBICACIÓN	ANALIZAR	RECOMENDACIONES
Copropiedad	¿Cuenta con adecuadas herramientas tecnológicas para reforzar la seguridad de la copropiedad? ¿Tienen alarma, botones de pánico, CCTV?	✓ Es importante tener herramientas tecnológicas que refuercen la seguridad física. Contar con un CCTV con cámaras ubicadas en puntos estratégicos que brinden una correcta visualización de puntos críticos como área perimetral, zonas comunes (requerimiento normativo), interior de portería, puertas de acceso en dirección a rostros de peatones y placa de vehículos. ✓ Un sistema de alarma por intrusión es un excelente elemento de seguridad ya que genera un apoyo estratégico por parte de una empresa de monitoreo, además de reacción oportuna de autoridades competentes ante posibles situaciones de riesgo, dando alerta por medio de botones de pánico.

ILUSTRACIÓN GRÁFICA



Posibles Situaciones de Riesgo



Seguridad Electrónica

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
 Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 8 de 12	

1.4. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UBICACIÓN	ANALIZAR	RECOMENDACIONES
Copropiedad	¿Han elaborado y desarrollado un Plan de Emergencia aplicable a situaciones de desastre el cual sea conocido por todos los residentes y propietarios de la copropiedad?	✓ Se anota la importancia de crear un Plan de Emergencias plasmado en un Manual Convivencia de la copropiedad, el cual sea socializado entre los Residentes y ejecutado mediante simulacros que brinden conocimientos a los usuarios acerca de acciones a realizar en situaciones de desastre. ✓ Tener presente que, con la Ley 1523 de 2012 Política Nacional de Gestión del Riego de Desastres, se hace obligatoria la existencia de estos Protocolos.
Copropiedad	¿Se tiene conocimiento de las copropiedades cercanas y colindantes? ¿Cuentan con alianzas estratégicas en el sector autoridades competentes de reacción inmediata?	✓ Se recomienda hacer una base de datos con los números de contacto de las copropiedades y residencias cercanas. Conformar un Frente de Seguridad Comunitario a partir del cual se desarrollen estrategias para el mejoramiento del sector. ✓ Es conveniente como método de fortalecimiento a la seguridad de la zona, vincularse a la Red de Apoyo generando un trabajo en conjunto con la Policía Nacional, a través de cooperación continua entre ambas partes.

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 9 de 12	

2. RECOMENDACIONES SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO, MEDIO AMBIENTE Y OTROS ASPECTOS

2.1. SEGURIDAD INDUSTRIAL

UBICACIÓN	ANALIZAR	RECOMENDACIONES
Zonas Comunes	Observe las zonas comunes que posee la copropiedad ¿Están en buen estado, poseen señalización y elementos para la prevención de accidentes?	Las zonas comunes que posee la copropiedad deben estar en adecuadas condiciones con el fin de prestar un buen servicio a los usuarios; instalar debida señalización de uso y cuidados pertinentes, implementar elementos de seguridad mediante los cuales se pueda dar alerta ante la materialización de riesgos (citofono, botón de pánico) y aquellos requeridos para la atención inmediata de accidentes (botiquín, extintores).
Shut de Basura	¿Se está realizando una buena gestión e implementación de PMIRS? ¿Posee personal capacitado y con EPP necesarios para la manipulación y manejo de residuos sólidos?	Hacer una revisión de los procesos estandarizados en la copropiedad para el manejo de residuos sólidos. ✓ Es importante contar con personal capacitado para la implementación de PMIRS y con los EPP necesario para la prevención de accidentes y riesgos; ✓ Marcar los contenedores de acuerdo a la clasificación e instalar señalización indicativa de uso y requerimientos para la manipulación de dichos residuos. A modo de consulta se sugiere remitirse a los siguientes textos guía y normatividad vigente para su debido cumplimiento: ➤ Decreto 1713 de 2002, el cual normaliza la Gestión Integral de Residuos Sólidos. ➤ Guía Técnica Colombiana No. 24 de 2009, emitida por el ICONTEC. ➤ Ley 9 de 1979, Título III salud ocupacional, Artículos 122 a 124. ➤ Resolución 2400 de Mayo 22 de 1979, Título IV, Capítulo II de los equipos y elementos de protección, Artículos 176 a 201.

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 10 de 12	

Cuartos técnicos	¿En qué estado evidencia los cuartos técnicos? ¿Visualiza señalización preventiva en la parte externa de estos sitios? ¿Son espacios restringidos a particulares?	✓ Procurar en todo momento unas condiciones adecuadas para las estructuras físicas de los cuartos técnicos: puertas y cerraduras en buen estado, biseles instalados hacia la parte interna evitando desmontes y alteraciones. ✓ Es necesario contar con señalización externa que indique el contenido y prevención para cada cuarto en específico, además de avisos de acceso restringido a particulares. ✓ Tener presente la normatividad sugerida anteriormente con respecto a los Elementos de Protección Personal (EPP) que debe portar las personas encargadas del manejo en cuartos técnicos.
Copropiedad	¿La copropiedad tiene a su disposición un sistema de red contra incendios? ¿Posee Alarma contra incendios con elementos para reducir y mitigar situaciones de conato? ¿Cuentan con extintores en buen estado, visibles y ubicados en áreas críticas? ¿Se realiza un debido cumplimiento con la normatividad vigente?	✓ Se observa la importancia de contar con una alarma contra incendios (NFPA 170 (Código Nacional de Alarma de Incendio y Señalización), que permita una detección oportuna de posibles conatos; los elementos complementarios a este herramienta como luces de emergencia, sensores de humo, splinker, entre otros, contrarrestan y estabilizan el fuego entre el tiempo de reacción de entidades competentes (cuerpo de bomberos, primeros auxilios). ✓ Revisar la ubicación de extintores, en especial en áreas críticas y vulnerables a la materialización de un posible incendio; procurar instalarlos en el área exterior de los cuartos técnicos. Implementar una lista de chequeo cerca de los extintores en la cual se pueda realizar seguimiento de las revisiones a los elementos de la Red Contra Incendio ✓ Instalar señalización adecuada para todos los extintores y elementos contra incendio que posea la copropiedad (salidas de emergencia, puntos de encuentro). A modo de consulta, remitirse a:

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
Alejandra Pinto Gonzalez

 COTRASER C.T.A.	INFORME PREVENTIVO GENERAL DE SEGURIDAD CENTRO SURAMERICANA BLOQUE 7	PSOF000	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2014-02-27	
		Página 12 de 12	

3. CONCLUSIONES

Como resultado de la ponderación y análisis de los datos obtenidos durante nuestro estudio, podemos concluir lo siguiente:

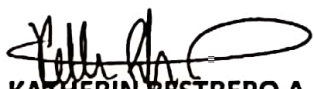
- Es necesario que la Administración y el Consejo de Administración de la copropiedad, diseñen e implementen un Plan de Seguridad, en el cual se establezcan las políticas transversales a todos los procesos de la copropiedad; por ende que responsabilice a todos los empleados y copropietarios; desde el auto cuidado. Así mismo, el establecimiento de canales asertivos de comunicación, que permitan una efectiva colaboración de los apoyos externos (Vecinos y Fuerza Pública).
- Teniendo presente los factores internos y externos que rodean las diferentes copropiedades, es importante definir los riesgos a los cuales pueden estar expuestos:

Acceso no autorizado	Agresión física y/o verbal	AMIT	Coacción
Daños	Extorsión	Fraude	Homicidio
Hurto	Sabotaje	Secuestro	Suplantación

- La información aquí contenida, no implica que todos los riesgos hayan sido identificados o que no existan otros riesgos.
- Todas las recomendaciones aquí enunciadas deben ser implementadas por personal especializado y la realización de cualquiera de ellas, no implica responsabilidad alguna por parte de COTRASER CTA.

Finalmente, es primordial hacer énfasis en la oportunidad que esta **AUTOEVALUACIÓN** representa, pues es un excelente punto de partida, para que la Administración con nuestro apoyo, pueda generar una Matriz de Riesgos, la cual les ayudaran a disminuir la probabilidad de materialización de las amenazas a la seguridad en la Copropiedad.

Elaboró,


KATHERIN RESTREPO A.
 Analista de Riesgos
 Realizó


ALEJANDRA PINTO G.
 Directora de Operaciones
 Revisó

Elaborado por: Katherin Restrepo Arango
 Alejandra Pinto Gonzalez

	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	
	GCVF007	VERSIÓN No: 001
	FECHA: 2008-10-08	
	Página 1 de 3	



N° 0151

Entre los suscritos a saber el **EDIFICIO SURAMERICANA #7 P.H**, identificado con Nit. 890.930.810-9 Representado legalmente por la Señora, **ANA CECILIA ARISTIZABAL F.** Mayor de edad, identificada (a) como aparece al pie de su firma, quien para los efectos del presente documento se denominará, **EL CONTRATANTE** por una parte, y de la otra la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA "COTRASER C.T.A."** identificada con Nit 800.085.399-1, con domicilio en la carrera 80 N° 33 -22, Medellín, Ant. Creada mediante personería jurídica No. 2889 del 6 de Diciembre de 1989, otorgada por el DANCOOP, y renovada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, quien para tales efectos se denominara el **CONTRATISTA**, representada legalmente por la señora, **LUZ ÁNGELA MANCO CORREA**, mayor de edad, identificada como aparece al pie de su firma y quienes acuerdan celebrar el presente contrato que se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO. EL CONTRATISTA** se compromete a prestar el Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada **EN EL EDIFICIO SURAMERICANA #7 P.H** ubicada en la carrera 64 A 48 – 25 Municipio de Medellín, **A PARTIR DEL 15 DE MAYO DE 2.011, CON INICIO A LAS 06:00 Horas**, servicio que será prestado por **UN (1) GUARDA DE SEGURIDAD EN LA PORTERIA 24 HORAS DIARIAS EN EL MES DOTADO CON RADIO DE COMUNICACIONES, UN (1) GUARDA DE SEGURIDAD EN LA RONDA 24 HORAS DIARIAS EN EL MES DOTADO CON RADIO DE COMUNICACIONES Y ARMA** Dicho personal estará debidamente, seleccionado, capacitado y uniformado para prestar el servicio en las instalaciones antes señaladas por la entidad **CONTRATANTE. SEGUNDA: DURACION.** El presente contrato tiene una duración **INDEFINIDA** contada a partir de la firma del presente documento; no obstante, las partes de común acuerdo podrán darlo por terminado en cualquier momento o de manera unilateral avisando a la otra parte por escrito, con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario y en todo caso deberá encontrarse a paz y salvo y sin que por esta terminación se genere ningún tipo de sanción o indemnización para las partes aquí contratantes. **TERCERA: VALOR DEL CONTRATO:** Por la prestación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, **EL CONTRATANTE** reconocerá y pagará al **CONTRATISTA**, la suma de **NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETENTA Y CINCO PESOS (\$9'299.075) M/L**, antes de IVA, mensualmente. **CUARTA: FORMA DE PAGO.** El valor pactado por la cláusula anterior, será cancelado dentro de los primeros cinco (05) días siguientes al mes de servicio prestado. El valor del IVA será del 1.6% sobre el valor de la factura mensual,

	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA		GCVF007	VERSIÓN No: 001
			FECHA: 2008-10-08	
			Página 2 de 3	

establecido para los servicios de Vigilancia en la Legislación Tributaria. **Parágrafo 1.** El incumplimiento de las obligaciones, en la fecha y por los valores aquí estipulados, genera para el contratante, un interés moratorio del 2%, mensual sobre los valores adeudados y que para el efecto se sigan causando, hasta que se cancele totalmente la obligación. **Parágrafo 2. REAJUSTE.** Si se promulgare una Ley, Decreto, Reglamento o cualquier otra norma legal expedida por la autoridad competente para intervenir sobre cambios de salario mínimo Legal, o demás factores, como también cuando se establezcan gravámenes sobre la prestación del servicio materia de este contrato. Las partes, convienen que los valores acordados se reajustarán conforme a las disposiciones y a partir de la fecha en que estas entren en vigencia. **QUINTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.** a) Recibir de buen agrado y acatar las observaciones y sugerencias que con respecto a la prestación del servicio le haga el CONTRATISTA, b) Informar con prontitud toda irregularidad observada que pueda entorpecer el normal desempeño del servicio, c) Colaborar con sus sugerencias sobre la prestación del servicio y el desempeño del personal, d) Respetar en su integridad física y moral al personal que presta el Servicio de Vigilancia, e) Pagar oportunamente el monto del contrato de acuerdo a la forma de pago establecida en el mismo, f) Suministrar toda información concerniente a la prestación del servicio de seguridad que requiera el CONTRATISTA, g) Cancelar al contratista la cláusula penal en el evento de incumplimiento, sin que medie requerimiento alguno. **SEXTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** a) Recibir de buen agrado y acatar las observaciones y sugerencias que con respecto a la prestación del servicio le haga el CONTRATANTE, b) Informar con prontitud toda irregularidad observada que pueda entorpecer el normal desempeño del servicio. c) Suministrar toda información con relación a la prestación del servicio de seguridad que requiera el CONTRATANTE. d) cumplir con la prestación del servicio de acuerdo a las cláusulas estipuladas en el presente contrato, e) obrar con diligencia y cuidado en la prestación del Servicio de Vigilancia, f) asumir de forma directa y unilateralmente la responsabilidad de todas las obligaciones laborales, servicios de protección y seguridad social, riesgos profesionales con respecto de los Guardas de seguridad que presten el servicio, quedando el CONTRATANTE exento de toda responsabilidad originada de las relaciones y convenios de trabajo entre el CONTRATISTA y los Guardas de Seguridad. **Parágrafo:** las obligaciones que se derivan del presente contrato corresponden para el CONTRATISTA, obligaciones de medios y no de resultado conforme a la naturaleza misma del objeto. **SÉPTIMA: EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL.** Queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre el Contratante y el Contratista, como tampoco con el personal que el contratista seleccione en la ejecución del objeto del presente contrato. **OCTAVA: CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento, por alguna de las partes, de las obligaciones contenidas en el presente contrato, la parte que incumpla pagara a título de pena e independientemente de los perjuicios que causare su incumplimiento a favor de la otra parte una cantidad equivalente al valor del servicio de 30 días, exigible en forma inmediata y sin que medie requerimiento alguno. **NOVENA:**

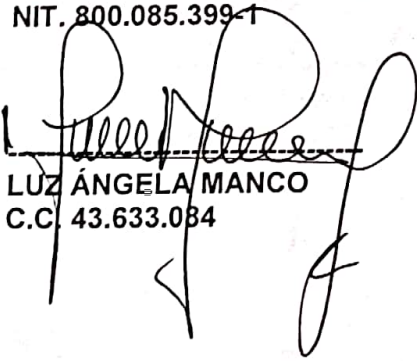
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	
	GCVF007	VERSIÓN No: 001
	FECHA: 2008-10-08	
	Página 3 de 3	

TERMINACIÓN. El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo acuerdo entre las partes, o en forma unilateral y en cualquier tiempo, siempre y cuando la parte que decida su terminación lo haga por escrito con (30) treinta días calendario de anticipación a la suspensión del servicio y en todo caso deberá encontrarse a paz y salvo y sin que por esta terminación, se genere ningún tipo de sanción o indemnización, para cualquiera de las partes. **DÉCIMA: CESIÓN DEL CONTRATO.** Ninguna de las partes (CONTRATISTA – CONTRATANTE) podrán ceder parcial ni totalmente la ejecución del presente contrato a un tercero salvo previa autorización expresa y escrita de una cualquiera de las partes. **DÉCIMA PRIMERA: SOLUCION DE CONFLICTOS:** Si surge alguna diferencia entre las partes por la interpretación de este contrato, su ejecución, cumplimiento, incumplimiento, terminación o consecuencias futuras que no puedan arreglarse amigablemente, mediante los mecanismos legales de solución de conflictos y de no llegar a un acuerdo entre las partes, estos serán sometidos a la decisión de la justicia ordinaria. **DÉCIMA SEGUNDA:** El presente contrato presta mérito ejecutivo por el incumplimiento de una o cualquiera de las partes en una o varias de las obligaciones aquí contraídas. **DECIMA TERCERA:** El CONTRATISTA, de conformidad con la normatividad reglamentaria de Vigilancia y Seguridad Privada, mantendrá actualizada, durante la vigencia del presente contrato una póliza de responsabilidad civil extracontractual contra daños a terceros, cuando se demuestre la culpabilidad del Guarda, riesgos por uso indebido de armas de fuego. **DÉCIMA CUARTA:** En caso de daño o pérdida material, el CONTRATISTA, será responsable de la pérdida de cada uno de los bienes que estén bajo su custodia (entregados en el inventario al inicio del contrato), previa investigación y evaluación de las partes, siempre avaladas en la buena fe y como última instancia, de acuerdo a decisión judicial. **DECIMA QUINTA: DOMICILIO CONTRACTUAL.** Para todos los efectos legales y notificaciones judiciales y extrajudiciales corresponderán al municipio de Medellín, Antioquia.

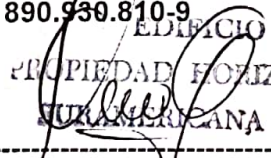
NOTA: El presente contrato deroga los anteriores contratos firmados entre las partes, y por tanto se tendrá en cuenta para el cumplimiento de todos sus efectos legales Anexo a este contrato, instructivo de pagos el cual consta de 6 folios.

Para constancia las partes suscriben el presente documento en dos ejemplares, ambos en original del mismo tenor y valor el día **15 DE MAYO DE 2011.**

COTRASER C.T.A.
NIT. 800.085.399-1


LUZ ÁNGELA MANCO
C.C. 43.633.084

EDIFICIO SURAMERICANA #7 P.H
NIT. 890.939.810-9


PROPIEDAD HORIZONTAL
SURAMERICANA No. 7

ANA CECILIA ARISTIZABAL F
C.C. 43.722.075

	OTRO SI	GCVF013	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2013-01-08	
		Página 1 de 2	

OTRO SI

Doctor (a):
ANA CECILIA ARISTIZABAL F
 Representante Legal
ED. SURAMERICANA 7
 Medellín.

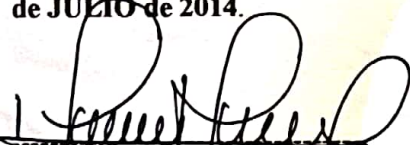
Asunto: Modificación al contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

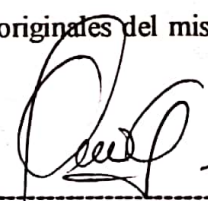
1. Modificación a la cláusula **PRIMERA:** Objeto.
2. Modificación a la cláusula **TERCERA:** Valor del contrato.

Por solicitud de la señora, **ANA CECILIA ARISTIZABAL**, quien representa legalmente a **ED. SURAMERICANA** 7 identificado con NIT. **890.930.810-9** (Contratante) y aceptada por la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA "COTRASER C.T.A"** identificada con NIT **800.085.399-1** y representada legalmente por la señora **LUZ ANGELA MANCO CORREA** (Contratista), se conviene modificar el contrato firmado entre las partes el día **15 DE MAYO DE 2011**. Donde a partir del **1 de JUNIO de 2014** cambia a un **(1) vigilantes 24 horas diarias en portería sin arma y con radio de comunicaciones**. En consecuencia y teniendo en cuenta la facturación actual del servicio, el nuevo valor a facturar corresponde a la suma de **cinco millones trescientos cuarenta y ocho mil doscientos treinta y siete (\$5.348.237)** valor antes del IVA mensualmente.

NOTA: Este documento se constituye como prueba de la modificación a las cláusulas mencionadas, las demás cláusulas y disposiciones contenidas en el contrato inicial continúan vigentes en todas sus partes.

Para constancia se firma este documento en dos originales del mismo tenor y valor el día **1 de JULIO de 2014**.


LUZ ANGELA MANCO
 Representante legal.
COOP. COTRASER C.T.A
 NIT. 800.085.399 - 1


ANA CECILIA ARISTIZABAL F
 Representante Legal.
ED. SURAMERICANA 7
 NIT. 890.930.810-9

Sede Principal
 PBX: 493 8990
 www.cotraser.com
 Cra 80 No. 33-22
 Medellín-Colombia



INFORME NOVEDADES DELICTIVAS			
FECHA REPORTE	FECHA HECHOS		
11/05/2018	11/05/2018	CARRERA 64 A 48 25 ED. SURAMERICANA 7,M	
DATOS DEL AFECTADO			
TIPO AFECTADO	NÚMERO DOCUMENTO	RAZÓN SOCIAL	PRIMER NOMBRE
PERSONA JURIDICA	890930810	ED. SURAMERICANA 7	
CONDUCTAS SELECCIONADAS			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
7020	ARTICULO 239. HURTO PERSONAS		
MODALIDADES SELECCIONADAS			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
8	ATRACO		
ARMA MEDIOS SELECCIONADAS			
CODIGO	DESCRIPCION		
3	ARMA DE FUEGO		
MEDIOS DE MOVILIZACIÓN SELECCIONAD			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
LISTA DE TIPO BIEN			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
6	DINERO		
LISTA DE CLASE BIEN			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
14	PESO COLOMBIANO EFECTIVO		
LISTA DE MARCAS SELECCIONADAS			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
0	NO REPORTADO		
CARACTERÍSTICAS SELECCIONADAS			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		

112	SIN VALOR	
NOTICIA CRIMINAL		

OBSERVACIONES

El día 10 de mayo de 2018, siendo las 11:06 horas aproximadamente se atiende al señor José S del apartamento 604 de Ed. Suramericana 7, quienes manifiestan que llegaron al parqueadero c un sujeto que en medio de un forcejeo acciono un arma de fuego y les hurto \$20 '000.000 los c entidad bancaria. La novedad fue atendida por agentes de policía del cuadrante 17 a cargo de la Esneider Álvarez y Darío Paramo. Se les recomienda a los usuarios afectados instaurar el denun personales y hurto.

[illegible]

0

serna y la señora Aura Arenas, usuarios residentes de la unidad en la celda 6 y fueron abordados por quienes habían retirado minutos antes en una a subintendente Vanessa Cubillos y los patrulleros cío ante las autoridades competentes por lesiones

Sentencia nº 05001 31 03 010 2010 00151 01 de Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, Sala Civil, 5 de Febrero de 2013

Ponente: Jose Gildardo Ramirez Giraldo

Actor: Maria Teresa Gonzalez Palacio

Demandado: Coopevian C.T.A.

Fecha de Resolución: 5 de Febrero de 2013

Emisor: Sala Civil

Id. vLex VLEX-508454743

Link: <https://app.vlex.com/#vid/-508454743>

Resumen

La responsabilidad civil extracontractual tiene lugar cuando el resultado dañoso se produce sin mediar la existencia de un vínculo contractual previo, de tal manera que para la prosperidad de la pretensión indemnizatoria, es de la carga de actor, según previsiones del artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, probar el daño, la culpa y la relación de causalidad entre el acto culposo y el daño. De la ley de la propiedad horizontal, con carácter dispositivo que se entiende hace parte del reglamento de propiedad horizontal, no se deriva para el Administrador la obligación de cuidar para con los dueños, poseedores o tenedores de las unidades privadas bienes distintos a los comunes y menos, que pueda trasladar el cumplimiento de esa obligación a una compañía de vigilancia sin manifestación expresa de la Asamblea de Propietarios e inequívoca consagración en el contrato respectivo.

Texto

Contenidos

- [ANTECEDENTES](#)
 - [PRIMERO](#)
 - [SEGUNDO](#)
 - [TERCERO](#)

JOSE GILDARDO RAMIREZ GIRALDO

Magistrado

Proceso: Ordinario de responsabilidad civil extracontractual.

Demandante: M.T.G. PALACIO

Demandados: COOPEVIAN C.T.A.

Radicado: 05001 31 03 010 2010 00151 01

Asunto: La responsabilidad civil extracontractual tiene lugar cuando el resultado dañoso se produce sin mediar la existencia de un vínculo contractual previo, de tal manera que para la prosperidad de la pretensión indemnizatoria, es de la carga de actor, según previsiones del [artículo 177](#) del [Código de Procedimiento Civil](#), probar el daño, la culpa y la relación de causalidad entre el acto culposo y el daño. De la ley de la propiedad horizontal, con carácter dispositivo que se entiende hace parte del reglamento de propiedad horizontal, no se deriva para el Administrador la obligación de cuidar para con los dueños, poseedores o tenedores de las unidades privadas bienes distintos a los comunes y menos, que pueda trasladar el cumplimiento de esa obligación a una compañía de vigilancia sin manifestación expresa de la Asamblea de Propietarios e inequívoca consagración en el contrato respectivo.

Decisión: Confirma

Sentencia No: 005.

DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN

TRIBUNAL SUPERIOR

SALA NOVENA DE DECISIÓN CIVIL,

Medellín, cinco (5) de febrero de dos mil trece.

Se procede a decidir por la Sala Civil del Tribunal, el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante frente a la sentencia del 26 de julio de 2011, proferida por el Juzgado Décimo Civil del Circuito de Medellín, dentro del proceso Ordinario instaurado por M.T.G. PALACIO en contra de la COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PROFESIONAL DE ANTIOQUIA "COOPEVIAN C.T.A.".

ANTECEDENTES

1. Solicitó la parte actora se condenara a la COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PROFESIONAL DE ANTIOQUIA "COOPEVIAN C.T.A." al pago de la suma de cuarenta y dos millones doscientos treinta y cinco mil sesenta y un pesos (\$42.235.061,00), a título de indemnización por los perjuicios causados. Del mismo modo, se le condene al pago de la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000,00) por

concepto de perjuicios morales derivados del hurto ocurrido el 16 de mayo de 2009; ambas sumas con la correspondiente indexación para el momento de la sentencia.

2. Como sustrato de sus pedimentos, invocó los hechos que el Despacho así compendia:
- a. En horas de la tarde del 16 de mayo de 2009, se presentó un hurto en el apartamento 804 de la URBANIZACIÓN PIE DEL BOSQUE de su propiedad.
 - b. Manifestó que al momento de ingresar al apartamento, pudo constatar que faltaban varios objetos de valor que se encontraban allí, cuyo precio ascendía a la suma de setenta y dos millones doscientos dos mil ochocientos sesenta pesos (\$72.202.860,00); cantidad sobre la cual realizó la respectiva reclamación ante la compañía de seguros, quienes después de realizar las correspondiente averiguaciones, le reconocieron un monto de \$33.297.554 con un deducible del 10%.
 - c. Señaló que quedando un saldo no reconocido por la aseguradora de \$38.905.306,00 que corresponde a elementos adquiridos recientemente como joyas, realizó reclamación a la empresa de vigilancia COOPEVIAN CTA el 14 de agosto de 2009, en donde relacionó facturas y otros documentos para acreditar la propiedad y tenencia de los mismos. Tales elementos fueron un computador VOSTRO 220 de \$2.365.226, un computador LENOVO por \$3.848.880, un marco GUCCI de \$550.000, unos lentes VAR. PHYSIO AR. de \$500.000, una chaqueta marca A.C. de \$191.200, un anillo de oro con diamante por \$900.000, un reloj marca TAG F1 CRONO de \$2.400.000, un reloj marca GUCCI por USD 1.000, un anillo solitario 7 gramos con diamante de 50 puntos de \$6.000.000, un anillo y aretes de zafiro con diamantes por \$5.900.000, una perla 9 mm montada en anillo de oro amarillo de \$1.700.000, una argolla solitario con diamante de 35 puntos de \$4.500.000, varias joyas de plata por \$2.000.000, un IPOD de 120 gb de \$990.000 y un juego de lapicero y estilógrafo marca MONT BLANC de USD 2.500. Refiere que a este valor se le debe adicionar la suma de \$3.329.755 que equivale al deducible aplicado que es del 10% del valor reconocido a título de indemnización y pagado.
 - d. Adujo que además de ello, su percepción de seguridad ha decrecido a tal punto de contar en la actualidad con un sistema de alarma y monitoreo, continúa con secuelas de una sensación de inseguridad, generando un perjuicio moral tasado en \$5.000.000.
 - e. Advirtió que al revisar los videos de las cámaras de seguridad con el supervisor de la empresa COOPEVIAN CTA y el administrador de la unidad residencial, pudo observar la actitud del vigilante de turno, quien haciendo caso omiso a las directrices impartidas por parte de la administración respecto del ingreso de visitantes a la unidad residencial, esto es, que debían registrarse en el libro de visitantes, ello no se realizó, pues permitió el ingreso de varias personas sin ningún reparo.
 - f. Que con esta conducta omisiva por parte del vigilante de la empresa COOPEVIAN CTA, se puede evidenciar una clara negligencia e incumplimiento de las funciones establecidas para su puesto, faltando a sus obligaciones descritas en el [artículo 2 del Decreto 2187 de 2001](#).

3. Oportunamente, la sociedad COOPEVIAN CTA dio respuesta al libelo, oponiéndose a las pretensiones de la parte actora, proponiendo las excepciones que denominó cumplimiento del contrato celebrado con Conjunto Residencial Pie del Bosque P.H., porque COOPEVIAN CTA cumplió con la ley y a su vez con el objeto del contrato, en la medida en que este se desarrolló con la disuasión, vigilancia física, capacitación y prevención, tal y como lo establece el [artículo 2º](#) del [Decreto 356 de 1994](#); Responsabilidad de la propiedad horizontal PIE DEL BOSQUE P.H. o culpa de un tercero, toda vez que de acuerdo con el [artículo 1º](#) de la [Ley 675 de 2001](#), son estas personas jurídicas las que tienen la obligación de garantizar la seguridad de sus miembros; falta de causalidad en el daño, ya que la empresa de vigilancia y las actuaciones de los trabajadores asignados para la propiedad horizontal, no fueron el único hecho causante de la pérdida denunciada por la demandante; culpa de la víctima como eximente de responsabilidad, pues al haber tenido asegurados unos artículos denominados como bisutería, con mayor razón debió haber amparados los artículos de mayor valor, como lo eran las joyas preciosas que reclama; no probar el perjuicio, en tanto la demandante no está probando plenamente los perjuicios percibidos como consecuencia de los hechos que describe, tales como los perjuicios morales o la propiedad sobre los que narra perdidos; prescripción de la acción y del derecho, por el transcurso del tiempo se han extinguido los derechos solicitados por la demandante; buena fe, pues las actuaciones de la demandada estuvieron regidas por la convicción errada e invencible de que su actuación era conforme a derecho, y; no prueba de las pérdidas ni del deducible, toda vez que en el escrito de la demanda no existe prueba del valor cancelado por la demandante como deducible, de los valores cancelados por la compañía aseguradora, así mismo porque las pruebas anexas a la demanda no demuestran la titularidad de los objetos que se describen como hurtados.

II. LA SENTENCIA APELADA

Mediante providencia del 26 de julio de 2011, el Juzgado Décimo Civil del Circuito de Medellín absolvió a la COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PROFESIONAL DE ANTIOQUIA "COOPEVIAN CTA" de las pretensiones de la demandante, por cuanto no se probó la culpa en esta última.

III. LA IMPUGNACIÓN

Inconforme con la decisión, la parte demandante impugnó la decisión con sustentación ante el a quo y esta instancia. Manifestó el apoderado de la actora, que en el proceso se demostró la falencia en la prestación del servicio de vigilancia, el cual se traduce en la aceptación por parte de los empleados de la sociedad demandada, en el descuido y negligencia al momento de desarrollar sus labores, tal y como lo confirma el juzgado de primera instancia en la parte motiva de la sentencia. Dice que el incumplimiento de funciones para lo cual fue contratada la empresa de vigilancia, queda confirmada cuando al rendir los descargos el empleado de turno, acepta la conducta omisiva en el cumplimiento de las funciones encomendadas, debiéndose tener dichas declaraciones como una confesión.

Refiere que en el video que se aporta, se observa como el vigilante de turno, en una actitud impropia de su puesto de trabajo, no ejerció control sobre las personas que ingresaron al inmueble, facilitando la creación de la situación que concluyó con el

hurto del apartamento 804 de propiedad de la demandante. Y que de haber existido una ejecución responsable del guarda de las funciones del puesto de trabajo, no habría sucedido el hurto, pues de haber realizado el control de identificación de visitantes, tal y como estaba estipulado, habría tenido la claridad de la persona que ingresó a la unidad residencial y hacia donde se dirigía.

Advierte que el estudio de seguridad que realizó COOPEVIAN CTA no era vinculante, ni mucho menos causal para exonerar responsabilidades derivadas de la prestación del servicio; más aún, porque pudo la sociedad demandada haber decidido terminar unilateralmente el contrato con la copropiedad, ya que, con algunas actividades que se realizaban en la unidad, tales como la venta de gaseosa, se podía constituir en un elemento distractor de la vigilancia.

Señala que no se debieron descartar los testimonios recepcionados dentro del proceso bajo el argumento de no haber sido testigos directos de los hechos, pues ellos tuvieron conocimiento sobre la ocurrencia de los hechos, sobre todo el trámite ante las diferentes instituciones gubernamentales y privadas que conllevó dicho hurto.

En consecuencia, solicita se revoque la sentencia apelada para en su lugar acceder a las pretensiones invocadas.

IV. CONSIDERACIONES

1. Al no advertirse ningún vicio que pueda invalidar lo actuado y al estar cabalmente satisfechos los presupuestos procesales, se procede a penetrar en el mérito del asunto.
2. Conforme a la competencia restringida del superior en sede de apelación, prevista en el [artículo 357](#) del actual [Código de Procedimiento Civil](#), habida cuenta que el recurso de apelación fue formulado solo por la parte demandante, la competencia se limita a los motivos de inconformidad expuestos por la recurrente, concretamente en si se probó o no la culpa de la sociedad demandada, para en su lugar, condenarla al pago de los perjuicios deprecados.
3. Como lo ha dicho la Jurisprudencia, la responsabilidad civil puede ser de origen contractual o extracontractual, teniendo lugar la primera, cuando la lesión que se ocasiona a otro patrimonio es consecuencia del incumplimiento o del cumplimiento tardío o inoportuno de un contrato, y la segunda, cuando el resultado dañoso se produce sin mediar la existencia de un vínculo contractual previo. Para la prosperidad de la pretensión indemnizatoria, en el caso de la responsabilidad contractual o extracontractual, es de la carga de actor, según previsiones del [artículo 177](#) del [Código de Procedimiento Civil](#), probar el daño o perjuicio padecido, que puede ser patrimonial o extrapatrimonial, la culpa, que consiste en un error de conducta en que no habría incurrido una persona prudente colocada en las mismas condiciones, y la relación de causalidad entre el acto culposo y el daño.
4. El problema jurídico que convoca la decisión de la Sala puede plantearse así: ¿ A la empresa de vigilancia COOPEVIAN CTA, que prestaba servicios en la Unidad Residencial PIE DEL BOSQUE, le asistía la obligación de seguridad para con la

demandante señora M.T.G.P., respecto del apartamento 804 de la Urbanización Pie del Bosque, que fuera incumplida y es, en consecuencia, responsable extracontractualmente de la indemnización de perjuicios reclamados por ésta?

Necesario resulta destacar que aunque la pretensión resarcitoria de perjuicios se funda en la responsabilidad Aquiliana, siendo ello acorde con ajenidad de la accionante al contrato de vigilancia suscrito entre la Administración de la nombrada Urbanización y la entidad demanda, es ineludible la alusión a dicho vínculo contractual como fuente mediata de sus pedimentos; pues sólo ante el incumplimiento de las obligaciones derivadas para la empresa de vigilancia puede atribuírsele la pretendida carga indemnizatoria.

La demandante pretende que se declare que la COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PROFESIONAL DE ANTIOQUIA COOPEVIAN CTA, hizo caso omiso a las directrices impartidas por parte de la administración respecto del ingreso de visitantes a la unidad residencial; como consecuencia de ello, solicita el reconocimiento de los perjuicios ocasionados, en la modalidad de daño emergente y perjuicio moral.

Debe abordar entonces la Sala el estudio del asunto desde la perspectiva del contrato de vigilancia celebrado entre la sociedad COOPEVIAN CTA y el CONJUNTO RESIDENCIAL PIE DEL BOSQUE P.H, cuya existencia no se discute, precisando el alcance de la obligación de seguridad a cargo de la primera, puntualmente, si se extendía a las unidades de dominio privado como lo era el apartamento 804 de propiedad de la demandante.

La demandante sostiene en el hecho octavo de la demanda, que la empresa COOPEVIAN CTA actuó con negligencia a través del personal designado para la vigilancia del Conjunto y desatendió obligaciones legales en el cumplimiento de sus funciones, lo mismo que reitera en el hecho siguiente al señalar el incumplimiento de la obligación de medio que, afirma, le cobijaba.

Debe averiguarse si del reglamento de propiedad horizontal o del contrato mismo, surge la obligación de seguridad de la unidad privada (Apartamento 804) que predica la demandante, para lo cual acudimos al acertado discernimiento que de su alcance hizo en reciente pronunciamiento, una de la Salas de este Tribunal :

“Hoy día, en vigencia de la [ley 675 de 2001](#), es igualmente nítido que de conformidad con el artículo 86, los edificios y conjuntos sometidos a los regímenes de las leyes anteriores se seguirán rigiendo por los mandatos de la presente ley, cuyas disposiciones se entenderán incorporadas a dicho reglamento, si es que aún no se han hecho las actualizaciones o modificaciones del caso. Pues bien, dispone la [ley 675 de 2001](#) en lo pertinente: “Artículo 51. Funciones del administrador. La administración inmediata del edificio o conjunto estará a cargo del administrador, quien tiene facultades de ejecución, conservación, representación y recaudo. Sus funciones básicas son las siguientes: (...) 7. Cuidar y vigilar los bienes comunes, y ejecutar los actos de administración, conservación y disposición de los mismos de conformidad con las facultades y restricciones fijadas en el reglamento de propiedad horizontal. Como puede verse, tampoco se aprecia que hoy día constituya una obligación del administrador prestar vigilancia a los bienes privados, lo que confirma que no existe legal ni estatutariamente la susodicha obligación de vigilancia y seguridad que plantean los demandantes, máxime cuando ese sistema tan especial de

organización no se creó específicamente para cumplir con ese tipo de misión, sin perjuicio de que la asamblea que es soberana, pueda delegar en el administrador la función de contratar una empresa de vigilancia privada para que asuma la seguridad de los bienes privados, cosa que es bien distinta y la cual no se presenta en el caso que nos ocupa.”

De la ley de propiedad horizontal, con carácter dispositivo que se entiende hacer parte del reglamento de propiedad horizontal, no se deriva para el Administrador, la obligación de cuidar para con los dueños, poseedores o tenedores de las unidades privadas bienes distintos a los comunes y, menos, que pueda trasladar el cumplimiento de esa obligación a una compañía de vigilancia sin manifestación expresa de la Asamblea de Propietarios e inequívoca consagración en el contrato respectivo. Del contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada visible a folios 95 y 96 tampoco se concluye lo contrario, pues más bien, reafirma la exclusión en cuanto a esta especie de bienes al estipular en su cláusula SEGUNDA: “PARAGRAFO DOS: “EL CONTRATANTE” debe tener en cuenta que los bienes privados deben estar bajo custodia y cuidado de los propietarios, así se encuentren en espacios públicos.”. Se concluye entonces que la vigilancia de las áreas privadas era de exclusiva competencia de sus titulares, entre ellos la demandante respecto del apartamento donde se perpetró el ilícito contra el patrimonio y que dicha obligación de seguridad no se encontraba a cargo de la entidad demandada, según acaba de analizarse, deviene de la ley de la propiedad horizontal y del contrato, ni existe prueba de ser de su resorte el deber contractual que se echa de menos.

En efecto, es menester advertir que no existe, entre las partes, discrepancia acerca de que el 16 de mayo de 2009, se presentó un hurto en el apartamento 804 de la Urbanización PIE DEL BOSQUE, de propiedad de la demandante M.T.G.P., pues así fue reconocido por la demanda al contestar la demanda (Folios 47 a 52, C-1). En fin, ese hecho está fuera de discusión, porque las partes no lo controvertieron.

No obstante, las aseveraciones referentes a la negligencia con que actuó la Cooperativa de vigilancia y seguridad en la realización de sus labores, no fueron probadas en el expediente, pues no hay ningún testigo que lo confirme. Además, muy a contrario de lo que afirma la demandante, el video aportado por ella lo que deja ver es simplemente la entrada de unas personas a la unidad residencial, sin que se logre percibir la actitud asumida por el guarda de seguridad que estaba de turno en ese momento. Es más, ni siquiera muestra la salida de las supuestas personas que perpetraron el ilícito, o si salieron con algún tipo de menaje o no del conjunto residencial.

De otro lado, si bien es cierto el vigilante que se encontraba cumpliendo sus servicios el día de los hechos en la urbanización PIE DEL BOSQUE, en la diligencia de descargos presentada ante la misma empresa de vigilancia manifestó que ese día se encontraba distraído revisando un pedido de gaseosa (fl. 53, C-1) y abrió la puerta a unos usuarios sin fijarse quien era, no menos lo es que al momento de cuando COOPEVIAN CTA realizó el diagnóstico de seguridad física a la edificación en el mes de octubre de 2008, fue claro en advertir que: “La venta de gaseosas en la portería es un elemento de riesgo, toda vez que es una actividad diferente a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad, toda vez que mientras el guarda realiza una venta descuida, aspectos importantes como el monitoreo de las cámaras, la atención de la línea visual externa, el control de accesos entre otros, motivo por el cual esta actividad puede llegar a generar distracciones...”. Es

decir, la copropiedad a través de su representante legal, tenía pleno conocimiento de los riesgos que implicaba la comercialización de bebidas en la portería, y sin embargo nada hizo al respecto, lo que se traduce en que fue permisiva o aceptó asumir la inseguridad en ese aspecto.

En suma, las vulnerabilidades del Edificio PIE DEL BOSQUE, fueron puestas en conocimiento por parte de la Cooperativa de Vigilancia y Seguridad de Antioquia "COOPEVIAN CTA", desde tiempo atrás del insuceso; por lo tanto, cuando la contratante suscribió el contrato de prestación de servicios, asumió el riesgo, pues estuvo de acuerdo con que se prestara la asistencia a pesar de las debilidades existentes.

Incluso tal advertencia quedó establecida en el susodicho contrato como parágrafo uno de la cláusula segunda: "EL CONTRATISTA" para optimizar el servicio de vigilancia, recomienda al "CONTRATANTE" no asignarle funciones adicionales al vigilante tales como: entrega de encomiendas, guarda de llaves, manejo de tiendas; etc, ya que estas actividades distraen al vigilante y aumentan los niveles de riesgo." (folios 95, C-1).

Y que no se diga que el estudio de seguridad que realizó COOPEVIAN CTA, no era vinculante ni mucho menos causal para exonerarla de responsabilidad, porque contrario sensu a lo señalado por la actora en la impugnación, bien pudo la propiedad horizontal haber contratado otra empresa de vigilancia que no tuviera reparo alguno en la venta de gaseosa, al considerar que esta actividad no interfería en su labor. La opción aceptada por la copropiedad implicaba la comodidad de tener en su portería el suministro de algunas bebidas de consumo masivo, en desmedro de la seguridad necesaria para prevenir la incursión de los amigos de lo ajeno que, todos sabemos, capitalizan para su propósito el más mínimo descuido de la vigilancia.

Entonces, además de la carencia de un deber expreso a cargo de la entidad demandada de ocuparse de la seguridad de las áreas de dominio privado, razón de suyo suficiente para impartir confirmación a la providencia recurrida, comparte la Sala lo aseverado por el juez a quo en el sentido que COOPEVIAN CTA, cumplía su función dentro de las fragilidades advertidas a la Unidad Residencial anticipadamente a través del diagnóstico de seguridad física y en la celebración del contrato mismo, que no sobra decir, es ley para las partes.

Lo anterior conlleva a concluir que, la culpa, que como se dijo, consiste en un error de conducta en que no habría incurrido una persona prudente colocada en las mismas condiciones, en este asunto no fue probada por la parte actora, como era su deber. Así, la parte demandante no dio cumplimiento al mandato establecido en el artículo 177 del C. de P. Civil, que señala: "Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen...", lo que se traduce, como lo ha dicho la jurisprudencia, en una decisión desfavorable a sus pretensiones en los términos como lo definió el a quo.

En esa medida, la sentencia de primera instancia deberá ser confirmada, con la correspondiente condena en costas a cargo de la parte demandante, en las cuales se incluirán como agencias en derecho la suma de \$ 2.000.000,00.

Por lo expuesto, EL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN,
EN SALA CIVIL DE DECISIÓN, administrando justicia en nombre de la República de
Colombia y por autoridad de la ley,

F A L L A :

PRIMERO

CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Décimo Civil del Circuito de Medellín, el 26 de julio de 2011, dentro del proceso ordinario de responsabilidad civil extracontractual instaurado por M.T.G. PALACIO en contra de la COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PROFESIONAL DE ANTIOQUIA "COOPEVIAN C.T.A."

SEGUNDO

CONDENAR en costas a la parte demandante en esta instancia, atendiendo las resueltas del recurso; liquídense por secretaría e inclúyanse por concepto de agencias en derecho la suma de dos millones de pesos (\$2.000.000.00).

TERCERO

Ejecutoriada la sentencia, devuélvase el expediente al Juzgado de origen.

N O T I F I Q U E S E

JOSÉ GILDARDO RAMÍREZ GIRALDO

Magistrado

JUAN CARLOS SOSA LONDOÑO

Magistrado

(Con salvamento de voto)

JULIÁN VALENCIA CASTAÑO

Magistrado

CONTROL DE VISITANTES

24

Nombre del Puesto: Suramericana 7

FECHA			NOMBRE DEL VISITANTE	Nº ACOMP	PLACA VEHÍCULO	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	AUTORIZA INGRESO	OBSERVACIONES
AÑO	MES	DIA							
18	5	9	Milton Martinez	—	—	800	—	Luis	403
18	5	9	Juan D.	—	—	1211	1300	Marta	501
18	5	9	Daniel del Castillo	—	—	1422	1430	Marta	501
18	5	9	Andres Arboleda	—	—	A34	—	Luz	1303
18	5	9	Blanca Rivera	—	—	1507	—	Marta	501
18	5	9	Alexander Rada	—	—	1540	—	Roquey	304
18	5	9	Juan Quintana	—	—	1622	—	Tita	701
18	5	9	John Zapata	—	131-347	2155	—	Permiso de Supervisión	—
18	5	10	Lina Gil	—	—	757	900	Mercedes	904
18	5	10	Eslefonía Hernandez	—	—	1020	1040	Carlos	302
18	5	10	Adrián Lopez	—	—	1142	—	Nora	504
18	5	10	Vivian Ospina	—	—	1145	1630	Conce	904
18	5	10	Carlos Suarez	—	—	1612	—	Marta	503
		11	Camilo Mosquera	—	—	931	—	Tita	701
		11	Marta Fernando	—	—	936	—	Rosa	1302
		11	Esteban Correa	—	—	1010	—	—	803
			Alexander Restrepo	—	—	1037	—	—	702
			Laura Hernandez	—	—	1201	—	—	804

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS ESPECÍFICAS	ISOFO01	VERSIÓN No: 002
		FECHA 2008-10-08	
		Página 1 de 3	

NOMBRE DEL PUESTO		ED. SURAMERICANA 7		ZONA		2	
FEHA	AÑO	2018	MES	05	DIA	23	
DIRECCIÓN	CARRERA 64A # 48-25		TELÉFONO	2301904		NIT	890.930.810
NOMBRE DEL ADMINISTRADOR (A)			JUAN DIEGO ARISTIZABAL				
CONSIGNAS ESPECÍFICAS: PORTERÍA							
1. Se deben cumplir las normas establecidas por COTRASER en el Manual de funciones del Guarda de Seguridad.							
2. En la Portería, solo debe permanecer el vigilante responsable del puesto de trabajo, con esto se especifica que las visitas, aun de sus compañeros de trabajo, están prohibidas.							
3. Hacer aseo y mantener en forma ordenada la portería, la cocineta y el baño.							
4. Hacer en forma ordenada los registros de minuta y cuaderno de Administración.							
5. Todo el personal debe conocer y velar por que se cumplan las normas del manual de convivencia de la Unidad Residencial.							
6. Tratar con respeto y cortesía a los usuarios, visitantes y compañeros del puesto, utilizando los calificativos de señor, señorita, joven.							
7. Mantener absoluta reserva con la información de los usuarios, como: hora de llegada y salida, números telefónicos, profesión u oficio, estado civil, número de hijos, entre otros.							
8. El teléfono de la portería, es para uso exclusivo de las actividades derivadas del control de acceso. Las llamadas realizadas y recibidas siempre serán concretas, empleando buenos modales y lenguaje cortés. Identifique la Copropiedad, diga su nombre y salude: "Portería ED. SURAMERICANA 7, habla Juan; buenos días" . No entrar en confianzas con los usuarios.							
9. Las puertas de acceso a la Copropiedad, deben permanecer cerradas. Su apertura debe limitarse a la circulación de peatones y vehículos autorizados (Residentes, Propietarios y Visitantes previamente anunciados).							
10. Anunciar por citófono y registrar en el libro de control correspondiente a TODOS los visitantes, por conocidos o frecuentes que estos sean en la Copropiedad. SE ENTIENDE POR VISITANTE, A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE NO RESIDAN EN EL ED. SURAMERICANA 7. Cuando deba ingresar un Contratista particular para cualquier apartamento, solicitarle las copias de afiliación a seguridad social, en caso de no poseerla, informar al Usuario residente y a la Administración, pues no podría permitirse su ingreso.							
11. Indicar a los visitantes la zona de parqueo, para evitar confusión y quejas en caso de ocuparse espacios privados. Instruir en ubicarse siempre en posición de salida.							
12. El ingreso de domicilios, siempre será anunciado y registrado. Confirmar la salida con el usuario de la vivienda.							
13. No permitir la salida de menores de edad, ni en compañía de la empleada doméstica; sin autorización de sus padres. Confirmar primero con el acudiente y dejar registro del permiso.							
14. No permitir la salida de elementos sin la debida autorización del Usuario, preferiblemente que sea por escrito y discriminando que elementos son y en qué cantidad.							
15. Recibir la correspondencia, periódicos y demás elementos en la Portería. En caso de recibir un envío urgente, avisar de inmediato a su destinatario y coordinar la entrega con el personal de Servicios Generales (durante el día). Registrar esta actividad en la planilla dispuesta para tal fin.							
16. Velar por el cumplimiento del Protocolo de mudanzas: toda mudanza que ingrese, debe tener autorización de la Administración. Los horarios autorizados son los siguientes: lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas. Sábados de							

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS ESPECÍFICAS		ISOFO01	VERSIÓN No: 002
			FECHA 2008-10-08	
			Página 2 de 3	

08:00 a 12:00 horas. Los domingos y festivos, no están permitidos.

17. Recibir y registrar en el cuaderno correspondiente, las consignaciones de paga de administración. Se prohíbe recibir dinero en efectivo.

18. Cuando se presenten desordenes o bullas excesivas en la unidad y en las casas, llamar la atención y dejar anotación para la Administración. Y si es el caso llamar a la Policía Nacional.

19. Realizar el registro de las solicitudes de préstamo de las sillas a los usuarios que las requieran. El mismo retornara las sillas a la vigilante de turno.

20. Encender las luces de las zonas comunes en la tarde, de acuerdo a la luz natural, y apagarlas en la mañana.

21. Todo el personal debe conocer el funcionamiento de la citofonía, las puertas de accesos y los sistemas eléctricos e hidráulicos, subestación y cierre del acueducto; para la atención oportuna de cualquier eventualidad que se presente en la Copropiedad.

22. Activar los mecanismos electrónicos dispuestos para comunicar cualquier actividad sospechosa o novedad que se presente en el puesto, entre los que se encuentra (el botón de pánico de) alarma, comunicación vía radio con santo y seña, a la Cooperativa y comunicación telefónica con Policía y Administración.

23. Los Vigilantes deben tener a mano los teléfonos de emergencia de la administración, y deberán informar oportunamente cualquier novedad especial, de igual forma se debe informar a la Cooperativa, dejando consignada la novedad en el libro de minuta y en el libro de administración.

24. Dar aviso en forma inmediata a la Policía y la Cooperativa, cuando detecte personas o movimientos sospechosos alrededor de la copropiedad, utilizando el radio de comunicaciones.

25. Permanecer en estado de alerta y de atención permanente, la seguridad de los residentes depende de ello.

26. todo vehículo que ingrese y salga de la copropiedad debe llevar la ventanilla abierta.

26. Informar al Supervisor de todas las novedades que ocurran en el puesto, así mismo también a la Base de Operaciones y a la Administración.

27. Cumplir con las funciones e instrucciones específicas de control determinadas por la empresa de Vigilancia y las demás funciones que le asigne el usuario siempre y cuando estás sean labores exclusivas de Vigilancia y Seguridad Privada.

28. Las funciones propias del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.

PROHIBICIONES.

1. Sostener vínculos de familiaridad con los residentes y demás empleados de la copropiedad; sólo relaciones laborales.

2. Distraerse en el puesto de trabajo con lecturas, juegos, uso de televisores, portátiles, conversaciones telefónicas personales o cualquier actividad que distraiga su atención.

3. Se prohíbe solicitar préstamos de dinero o artículos con los usuarios. Su relacione debe ser estrictamente en cumplimiento de su labor.

4. Está prohibida la participación de cualquier manera en negocios, acuerdos, trueques y similares entre usuarios y/o externos. Se reitera entonces que ningún Vigilante de COTRASER CTA puede ser intermediario en la renta de cualquier bien mueble o inmueble relacionado con la copropiedad: celdas de parqueaderos, cuartos útiles, viviendas y los demás que apliquen.

5. Se deben tener en cuenta las demás prohibiciones del título tercero del Manual de Funciones del Guarda de Seguridad de la carpeta del Sistema de Gestión de la Calidad.

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS ESPECÍFICAS	ISO001	VERSIÓN No: 002
		FECHA 2008-10-08	
		Página 3 de 3	

6. Recibir llaves de viviendas, dinero u objetos de valor en la portería. Si se hace es responsabilidad del usuario y lo debe de hacer en un sobre sellado, en el caso de que se reciba se debe de dejar registro en la minuta. ✓
7. Recibir visitas en su puesto de trabajo. Por ningún motivo, los menores de edad deben ingresar a este espacio. ✓
8. Uso del celular. No podrán recibirse ni realizar llamadas durante su jornada laboral. También está prohibido el uso de chats u otros medios de comunicación diferentes a los suministrados por la Cooperativa, para la realización exclusiva de sus funciones como Vigilante. ✓

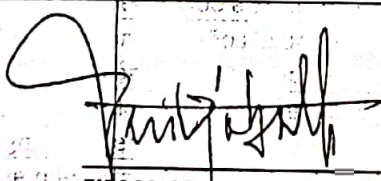
CONSIGNAS CCTV

1. Estar pendiente de las cámaras en mayor tiempo posible, sin descuidar las demás funciones asignadas al puesto de trabajo. ✓
2. Informar de forma inmediata de los movimientos extraños o sospechosos que se presenten indicando de forma clara y precisa el sitio donde se está presentando la novedad, también puede buscar ayuda en los residentes o personal de oficios varios. ✓
3. Cuando se observen movimientos extraños, en especial por el sector de ingreso y salida, avisar de inmediato a la Base de Operaciones y Policía Nacional (Cuadrante), para que hagan presencia y apoyen al Vigilante. ✓
4. Debe recibir capacitación y aplicar este conocimiento en el manejo del equipo, se prohíbe la manipulación programa, el cableado y hacer mantenimientos a los equipos. ✓
5. No se podrán manipular las grabaciones por ningún motivo, ni enseñarle imágenes a los residentes u otras personas, para hacerlo se requerirá de la autorización de la Administración, como tampoco se puede dar la contraseña del equipo a terceras personas. Garantizando la CONFIDENCIALIDAD de la información. ✓
6. Si se presentan daños, bloqueos o cualquier irregularidad en el funcionamiento del CCTV, se debe informar a la Administración y al proveedor encargado del mantenimiento y reparación de estos equipos. ✓
7. El equipo destinado para el CCTV, no se debe utilizar para observar videos, escuchar música, revisar medios magnéticos, entre otros; ya que su función es exclusivamente la vigilancia. ✓
8. De presentarse un reporte de novedad por parte de un usuario, se deberá reportar oportunamente para salvaguardar la grabación del CCTV, como prueba ante la investigación pertinente. ✓

OBSERVACIONES

Cuando ocurra una novedad de gran impacto solicitar de inmediato una grabación al personal encargado del Circuito cerrado de Televisión, ya que se debe garantizar la preservación de estas imágenes para ser utilizadas en la investigación. ✓

Cada vez que se modifique alguna consigna ya sea por eliminación o por incorporación, se debe de informar al supervisor de turno o en su defecto al director operativo. ✓


FIRMA ADMINISTRADOR (A)

FREDY HERNAN VELA JIMENEZ
FIRMA DIRECTOR OPERATIVO

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS GENERALES	PRSF005	VERSIÓN No: 004
		FECHA: 2008-10-20	
		Página 1 de 6	

I. CONSIGNAS GENERALES DEL GUARDA DE SEGURIDAD

Entre las **Consignas Generales** del Guarda debemos tener en cuenta las siguientes aplicables a los puestos de portería y ronda:

1. Acatar la constitución Nacional, la ley y la ética profesional.
2. Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.
3. Actuar de manera que se fortalezca la confianza pública en los servicios que prestan.
4. Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones.
5. Contribuir con la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal, y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la república.
6. Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios dando aviso oportuno a la base y/o autoridad competente, de manera que pueda impedirse o disminuirse sus efectos
7. Mantener una relación con sus compañeros, superiores y usuarios en un clima de cordialidad respetuosa.
8. Desarrollar sus funciones en un marco de armonía y colaboración con miras a prestar un servicio efectivo para la prevención de riesgos y posibles daños en el puesto de trabajo.
9. Portar el uniforme completo tal y como lo tiene estipulado la empresa: zapatos, medias (del color básico escogido), pantalón, camisa, corbata, kepis, insignias, credencial de identificación expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada o carné de la empresa (si aun no le han expedido la credencial) y placas reglamentarias. El uniforme es parte de la presentación personal y este debe portarse con decoro y elegancia. Tenga en cuenta que el uniforme se porta desde la hora de iniciación del turno y hasta la hora de terminación del mismo.
10. Mantener una correcta postura corporal y el aseo personal, éstos son indispensables para darle imagen positiva al cargo, a la Empresa y así mismo.
11. Mantener debidamente ordenada y aseada la portería en todo momento, aplica para los ronderos en el sitio donde se cambian o consumen sus alimentos.
12. Tener en cuenta todas las recomendaciones generales de seguridad **PREVENTIVA** impartidas por los superiores y el usuario; concentrarse en el oficio que desempeña evitara problemas y reclamaciones por parte del cliente externo. Recordar que los problemas personales y familiares afectan negativamente, hay que evitar tenerlos presentes durante el turno de servicio, pues solo se logra mortificación y seguramente no se les encontrara fácil solución.
13. Presentarse con mínimo 15 minutos de anticipación al sitio de labor asignado dentro de la programación. Revisar el puesto de trabajo antes de firmar el libro de minuta y enterarse de las consignas particulares, especiales y novedades. Los retardos son molestos para quien entrega el puesto y también para el usuario, además de constituir una falta contra el Reglamento Interno de Trabajo.
14. Verificar el estado del arma, la calidad de la munición, su correspondiente permiso (tenencia o porte), donde aplique. Igualmente debe revisar su radio de comunicaciones y sus respectivos accesorios.
15. Guardar con celo la información básica de seguridad de la empresa y del usuario. La información sobre las

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS GENERALES	PRSF005	VERSIÓN No: 004
		FECHA: 2008-10-20	
		Página 2 de 6	

características y especificaciones de los sistemas de seguridad son asuntos que deben mantenerse en reserva por las personas que los manejan, ya que revelarlos además de ser una falta grave, puede generar muchísimos problemas.

16. Los medios de comunicación, vía radio o teléfono, son para uso exclusivo de la seguridad física y deben utilizarse en forma racional, No hacer visita, ni utilizarlos en propósitos diferentes, se necesitan para mantenerse informado y comunicarse en forma ágil.
17. Moderar las palabras. El que habla mucho tiene más oportunidades de equivocarse; exagerar o mentir, estas conductas le crean mala fama entre las personas que lo frecuentan, recuerde que siempre hay que conservar la prudencia y la discreción.
18. Ausentarse del puesto de trabajo es un acto irresponsable y de indisciplina que es sancionable; el evadirse y/o retirarse del puesto antes del tiempo de relevo u horario establecido es peligroso para la seguridad del usuario y para su estabilidad laboral. Por ello si necesita ausentarse debe ser por una causa lo suficientemente justificada y con la debida autorización de un Superior de la Cooperativa.
19. Verificar permanentemente la identidad de su compañero de turno y sus relevos. Solicite con antelación información acerca de la programación y la de sus compañeros. Así se evitara sorpresas.
20. Mantener siempre presente las condiciones y técnicas necesarias para manejar las armas de fuego, así como el decálogo de seguridad con las mismas. Tenga presente el Instructivo GMAI001. El uso del arma de fuego debe hacerse únicamente en caso de ataque y siempre que esté seguro de no poner en peligro vidas de empleados o usuarios del servicio.
21. Durante el servicio no debe introducirse en ningún vehículo, ni manejarlos o moverlos. Para eso existen los conductores, quienes están capacitados y contratados para desempeñar ese oficio.
22. Conocer la ubicación, operación y manejo de las llaves de paso, ascensores, extintores, hidrantes, e interruptores eléctricos.
23. Cuando cambie de lugar de residencia debe reportarlo a su superior inmediato, esto es básico para el manejo de la información, la programación de turnos y la localización rápida, en caso necesario o ante una emergencia.
24. Los guardas deben tener a la mano los teléfonos de emergencia, entre ellos los del supervisor de zona.
25. En caso de cualquier siniestro, emergencia o calamidad pública tales como incendios, inundaciones o atentados terroristas en su sitio de trabajo o predios vecinos, se debe dar aviso inmediato a la empresa y a la administración.
26. Salvo en los accesos permanentes, debe cambiarse con frecuencia el lugar de ubicación, de tal manera que pueda hacer presencia y mantener control y suficiente visibilidad tanto sobre el acceso como sobre las áreas internas, especialmente aquellas que se consideren restringidas. En todo caso, deben evitarse posiciones en las cuales fácilmente pueda ser sorprendido, desarmado o hasta agredido en su integridad física.
27. Los vehículos desconocidos que estacionen dentro o en inmediaciones de su sitio de trabajo, deben ser objeto de especial observación por parte de los guardas.
28. Por ser el primer contacto con el usuario, su trato debe ser amable y firme, denotando cortesía acompañada de la característica (no-antipatía) del servicio de vigilancia.
29. Informar oportunamente toda novedad presentada durante el turno, al supervisor de zona, a la empresa, a la Administración o a quien corresponda, en forma clara y precisa, dejando siempre la anotación en el libro de minuta.

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS GENERALES	PRSF005	VERSIÓN No: 004
		FECHA: 2008-10-20	
		Página 3 de 6	

30. Portar todos los documentos de identificación, seguridad social, ARP, y especialmente la credencial de la Superintendencia o carné de la empresa.
31. Ejecutar todas las actividades de seguridad de acuerdo a los procedimientos establecidos en cada puesto de trabajo.
32. Llenar adecuadamente todos los registros de control establecidos por el Sistema Integrado de Gestión, Cotraser cta y/o cliente.
33. Leer, estudiar, analizar y aplicar todo lo consignado en los documentos o contenido en la carpeta del SIG de Cotraser CTA.
34. Estar dispuesto a responder adecuadamente las preguntas, entrevistas o cuestionarios solicitados por los superiores de la empresa acerca del presente Manual de funciones, así también como las relacionadas con instructivos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, o instrucciones debidamente escritas (consignas generales, específicas y/o especiales), impartidas por la empresa y/o el cliente.
35. Leer, estudiar e interpretar y colaborar en la aplicación del manual de convivencia de cada copropiedad, en lo que tenga que ver con la seguridad y tranquilidad del usuario.
36. Orientar de forma ágil y adecuada a los visitantes.
37. Reportar a la base de operaciones la iniciación y terminación de su jornada laboral. Esta consigna aplica para los puestos de ronda donde el guarda no le recibe ni le entrega a ningún otro funcionario.
38. Todo elemento que salga de las instalaciones de la empresa usuaria debe tener una autorización escrita. Los comprobantes de salida deben archivarlos ordenadamente.
39. No permitir la entrada de personas que dicen ser autoridad a cualquier hora, especialmente en la noche o días festivos sin la debida verificación o autorización. Para aclarar cualquier asunto al respecto informe a la base de operaciones o al supervisor inmediato y solicite de ser posible que lo acompañen personalmente en ese procedimiento.
40. Ejercer las funciones de control de acceso y salida de vehículos y personal en forma ágil y eficiente, denotando siempre la preocupación por la seguridad de los usuarios.
41. No permitir el ingreso de visitantes, proveedores, plomeros, electricistas y personal extraño en general, sin antes haber obtenido la autorización de ingreso por parte de un adulto responsable, residente en la copropiedad o de la administración.
42. Darle un manejo adecuado a la correspondencia y encomiendas que lleguen a portería. De éste debe quedar registro de recibo y entrega.
43. Las demás que le sean asignadas por el cliente y la cooperativa.

II. CONSIGNAS EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

A los trabajadores asociados, como protagonistas activos y participativos de sistema de gestión íntegro de salud y seguridad ocupacional, les establece entre otros los siguientes deberes:

1. Procurar el cuidado integral de su salud, acatando la normatividad de salud y seguridad ocupacional.
2. Identificar los peligros y riesgos asociados a salud ocupacional que se deriven de sus actividades rutinarias y no rutinarias y reportarlos a supervisores o director de operaciones.

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS GENERALES	PRSF005	VERSIÓN No: 004
		FECHA: 2008-10-20	
		Página 4 de 6	

3. Usar y cuidar de los elementos de protección personal suministrados por la empresa para ejecutar una labor específica.
4. Participar en el proceso de elección de sus representantes en el comité paritario de salud ocupacional y colaborar con dicho ente, y en caso de ser elegido cumplir sus funciones.
5. Reportar antes de 48 horas todo accidente de trabajo a supervisores o departamento de seguridad social.
6. Reportar los incidentes de trabajo ocurridos durante las horas laborales y en el puesto de trabajo.
7. Participar de las actividades y programas de gestión de salud y seguridad ocupacional que determine la empresa.
8. Cumplir y aplicar la política del Sistema Integrado de Gestión.
9. Aplicar las responsabilidades asignadas en el procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.
10. Aplicar los instructivos y/o procedimientos de control operacional, que se deriven de las actividades identificadas en cada puesto de trabajo.
11. Identificar y reportar situaciones de emergencias.

III. CONSIGNAS AMBIENTALES

1. Conservar y proteger los recursos naturales.
2. Proteger y salvaguardar los recursos de la cooperativa.
3. Realizar el proceso de separación en la fuente correctamente.
4. Cumplir con la legislación ambiental a la compañía.
5. Llevar a cabo en lo posible procesos de reutilización del papel y elementos de oficina.
6. Participar en la formación de medio ambiente programada por la organización.
7. Seguir los lineamientos de las políticas, objetivos y metas establecidos para el sistema.
8. Participar activamente en los simulacros ambientales organizados por la compañía.
9. Hacer uso adecuado del recurso agua y Energía.
10. Participar activamente en la vigilancia de la aplicación de los procedimientos ambientales por todos los trabajadores y partes interesadas de la organización.
11. Reportar acciones de cambio para el mejoramiento continuo de sistema de Gestión ambiental.
12. Colaborar para dar acciones desde el puesto de trabajo que causen menor impacto.
13. Notificar los incidentes y accidentes ambientales ocurridos en las diferentes áreas de la empresa.
14. Ejecutar el proceso de reciclaje correctamente.

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS GENERALES	PRSF005	VERSIÓN No: 004
		FECHA: 2008-10-20	
		Página 5 de 6	

15. Verificar la adecuada disposición final de los residuos en el área de almacenamiento temporal de residuos.
16. Informar sobre cualquier anomalía que puedan observar desde su puesto de trabajo.
17. Permitir la entrada o salida de personal y equipos de apoyo externo en el evento de presentarse una emergencia.
18. Inspección de las instalaciones en el momento de una evacuación y comunicar a brigadistas cualquier novedad en la emergencia.
19. Velar por la implementación del sistema de gestión ambiental en todas las áreas de la empresa

IV. PROHIBICIONES

1. Ingerir bebidas alcohólicas y sustancias alucinógenas. Presentarse a trabajar en estado de embriaguez o bajo efectos de otro tipo de sustancias químicas, es un acto de indisciplina personal y laboral que seguro le acarreará problemas con su salud, la empresa y el usuario.
2. Solicitar préstamos de dinero o artículos y hacer negocios con los usuarios. Su relación con el usuario debe obedecer únicamente al cumplimiento de su labor.
3. Recibir visitas de usuarios, familiares, amigos, etc. en horas laborales.
4. Realizar cambios de turno o cualquier otro arreglo entre compañeros que alteren la normal programación del puesto sin el consentimiento del área de programación o su delegado y de la administración.
5. Permitir el ingreso de personal ajeno a la administración o la empresa a la portería, éste es un espacio de uso restringido.
6. Permitir el ingreso al interior de la copropiedad de venteros ambulantes, limosneros o de personas que desconozcan el lugar a donde se dirigen, recuerde el anuncio, autorización previa y registro en el control de visitantes de toda persona ajena a su puesto de trabajo.
7. Recibir dineros o llaves de apartamentos y vehículos automotores para su custodia, a excepción de los casos donde se permite por parte de la administración, debidamente por escrito.
8. Distraerse en lecturas, conversaciones telefónicas personales, viendo tv, o cualquier otra actividad que distraiga su atención.
9. Establecer vínculos de amistad, afectivos o de familiaridad con usuarios, visitantes, proveedores, vendedores ambulantes, empleadas domésticas, empleados de oficios varios, mensajeros, entre otros, en su puesto de trabajo.
10. Utilizar el lenguaje vulgar y las palabras innecesarias afectan la transmisión de los mensajes e impiden una recepción clara y precisa.
11. Permitir la revisión, retiro o reproducción de los documentos del Sistema Integrado de Gestión u otros documentos de Cotraser CTA o de la empresa usuaria sin la debida autorización de quien corresponda.

 COTRASER C.T.A.	CONSIGNAS GENERALES	PRSF005	VERSIÓN No: 004
		FECHA: 2008-10-20	
		Página 6 de 6	

V. EL RELEVO DEL PUESTO.

El relevo del puesto es un acto de especial importancia en el servicio de vigilancia y bien sea para entregarlo o recibirlo deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Leer el libro de minuta de las novedades. PRSF001
2. Preguntar por nuevas consignas y solicitarlas por escrito.
3. Revisar el inventario de elementos a recibir y el equipo de dotación, verificar, si es posible, la existencia real de los elementos y reporte en minuta la revisión.
4. Al momento del relevo el Guarda entrante y el saliente deben estar completamente uniformados. El Guarda saliente solo se cambiara de civil una vez el entrante firme el libro de minuta en señal de haber recibido a entera satisfacción.
5. En el caso de los ronderos, el relevo se realizara en cualquiera de las áreas asignadas para su recorrido y **NUNCA EN LA PORTERÍA.**
6. Los controladores de acceso o porteros, de ser posible, deben dar una ronda completa de verificación del puesto antes de recibirlo y dejar registro en la minuta.

Un orden recomendado para esa revisión puede ser el siguiente:

Primero: efectuar la revisión física del INVENTARIO DE ELEMENTOS, que lo constituyen todos los elementos que quedan a su cuidado durante el turno de servicio.

Segundo: verificar el EQUIPO DE DOTACIÓN.

El arma (estado físico, mantenimiento, funcionamiento, cantidad de munición y estado de la misma, verificación de existencia y vigencia del permiso y confrontación del número del arma con el que aparece en el permiso de porte o tenencia, funda, cinturón o reata). Y se reciben por inventario todos los elementos del puesto que hayan sido asignados para el servicio (equipos de invierno, capa, llaves, linternas órdenes escritas, libros y cuaderno de control y papelería, en el caso de la portería). El radio de comunicaciones (Accesorios, estado, funcionamiento, emisión y recepción de señal)

Tercero: Realizar un recorrido de inspección. Es importante que el Guarda entrante realice un recorrido por toda el área interna para inspeccionar el estado físico de ventanas, puertas, rejas, mallas, chapas, candados, parqueaderos, entre otros.

Cuarto: Leer las novedades en el libro de minuta desde el ultimo día en que prestó su servicio y firmarla.

Reportar a la base de operaciones la iniciación de su jornada laboral.

¡IMPORTANTE!

Cuando llegue a su conocimiento información sobre el procedimiento impropio de algún funcionario que merezca ser denunciado, se debe ante todo cerciorar acerca de la veracidad de los hechos y/o comentarios, posteriormente buscar asesoría para saber con exactitud a quien dirigirse, teniendo en cuenta que todas las autoridades poseen organismos de control que tienen la obligación de vigilar su correcto desempeño.

Este documento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación y constituye la esencia de los principios de un buen Guarda de Seguridad. El incumplimiento parcial o total de estas, constituye el inicio de procesos contemplados en la Ley, los Reglamentos y el Estatuto.