



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
1

### 1. OBJETIVO

Controlar la prestación del Servicio de Escoltas de Personas para que este sea eficiente y oportuno, dando cumplimiento a los requisitos legales y estándares establecidos por nuestros clientes, con relación a las necesidades de seguridad y protección de sus Personas.

### 2. ALCANCE

Este protocolo aplica al personal de escoltas dentro de la empresa.

### 3. RESPONSABLES

El nivel directivo de la organización será responsable de la aprobación de este documento y facilitar los mecanismos para su implementación por parte de todas las partes interesadas...

El responsable del proceso, deberá contribuir en la revisión o actualización de este documento y los registros asociados. Una vez cumplidos los requisitos de revisión y aprobado, será responsable de su implementación y divulgación a las partes interesadas.

El área GDI, será responsable de la actualización, codificación y reemplazo de este documento y registros asociados en el listado maestro de la información documentada, cuando sea aprobado el cambio.

El personal al que le aplique este documento y registros asociados, deberá leerlo y acoger las directrices señaladas, se podrá acceder a este documento por medio físico o magnético.

### 4 REFERENCIAS

- Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Parte 2, Sección 2, Título 4, Capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en Trabajo (SG-SST).
- Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NTC - ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.

*Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.*



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
2

- NTC -ISO 18788:2015 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC - ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Análisis de Contexto y Gestión del Riesgo de la Empresa.
- Políticas y Procedimientos de la Empresa.
- Requisitos estipulados por el cliente (Contratos).
- Resolución 0312 de 2019 Mintrabajo.
- Norma BASC V5:2017 Manual de Seguridad para la Cadena de Suministros Policía Nacional – RISTRA.

### 5. DEFINICIONES

**RUC:** Registro Uniforme de Contratistas (Consejo Colombiano de Seguridad –CCS).

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

**CLIENTE:** Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

**CONTRATO:** Un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos, o más, personas en donde se especifican las condiciones de asumidas por las partes.

**TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA Y/O PERSONAS:** Servicio que hace parte de la Cadena Logística, y que cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería en el momento y lugar de destino indicado.

**ESTUDIO DE SEGURIDAD FÍSICA:** Verificación, de todos los sistemas de seguridad en el lugar de residencia y de trabajo del protegido y las personas de su entorno, con el fin de determinar el estado actual de seguridad e identificar las vulnerabilidades que puedan afectar la prestación del servicio.

**ESTUDIO DE RUTAS:** Verificación de las Rutas y horarios de desplazamiento con el fin, de determinar puntos críticos e identificar vulnerabilidades que puedan afectar la prestación del servicio.

**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES DE SEGURIDAD:** Acciones que debe cumplir el cliente, con el fin de poder proteger su integridad y las personas del entorno.



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
3

**ESCOLTA DE PERSONAS:** Profesional de la seguridad, público o privada especializado en la protección de personas, entrenado y capacitado para minimizar el riesgo.

**ARMAMENTO:** Conjunto de armas autorizadas para el servicio de Zona de Seguridad Ltda.

**MUNICIONES:** Conjunto de provisiones y/o suministros para el armamento. (Cartuchos)

**EQUIPOS DE COMUNICACIONES:** Radio base, radio móvil, celular, teléfono fijo.

**PROGRAMACION DEL SERVICIO:** Planificación diaria y mensual del servicio de escolta, incluye personas, lugar, fecha y horas de trabajo.

**MINUTA:** Documento utilizado por el personal de vigilancia, para dejar registro de las novedades y reportes durante la prestación del turno.

**CENTRAL DE MONITOREO Y COMUNICACIONES:** Es la dependencia donde se reciben las señales de alarma y reportes las cuales son atendidas por operadores de medios tecnológicos.

**NOVEDAD:** Es un suceso en el lugar o área de trabajo que puede o no afectar la prestación del servicio.

**ATENCION DE EVENTOS:** Reacción que se realiza a un centro de trabajo cuando se presente un evento emitido por el sistema de alarma, utilizando un medio de transporte.

**SITUACIONES DE EMERGENCIA.** Las situaciones de emergencia son aquellas que demandan de intervención urgente y dentro de ellas podemos considerar las emergencias, los accidentes, enfrentamientos, actos hostiles o agresiones directas las cuales pueden ser premeditadas o generadas por causas circunstanciales.

**DESCARGOS.** Procedimiento que permite aclarar novedades por medio de una serie de preguntas que permiten establecer los hechos.

**SINIESTRO OPERATIVO / SERVICIO NO CONFORME:** Pérdida o daños ocurridos por supuestas fallas ocurridas en el servicio y pueden generar quejas o reclamos por parte del cliente. Hacen parte de los Servicios No Conformes y tienen un grado de impacto en la Organización.

**PETICION:** Es una solicitud o sugerencia que puede hacer el cliente acerca del producto o servicio que presta la empresa, para que se tenga en cuenta y se determine su viabilidad de implementación.

**QUEJA:** Forma de expresar desazón, disconformidad, enojo en cuanto a una inconformidad detectada en el servicio, se espera que la empresa de respuesta oportuna y se considera que su impacto es Moderado con relación a la Insatisfacción del Cliente.



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
4

**RECLAMO:** Expresar, verbalmente o por escrito, disconformidad parcial o total con relación al servicio, se espera que la empresa de Respuesta Inmediata y considera que su impacto es Mayor con relación a la Insatisfacción del Cliente.

### 6. PROTOCOLO ESCOLTA A PERSONAS

El servicio de Escolta a personas se prestará de acuerdo con los Lineamientos de la Supervigilancia.

#### 6.1. ACTIVIDADES

Orden	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>PLANEACION DEL SERVICIO</b>				
1	<b>ASIGNACIÓN DEL PERSONAL</b>	Una vez Talento Humano confirme la asignación del personal para el desarrollo del servicio de Escoltas A personas y Apoyo Logístico haya entregado los medios de apoyo se procede a coordinar con el cliente el Lugar, fecha, hora y ruta a cubrir por parte de los Escolta A personas asignados por la Empresa.	Director Operaciones, Funcionario ZS Asignado	Listado Personal de Funcionarios ZS
2	<b>ANÁLISIS DE RIESGOS A RUTAS</b>	Ante la aceptación del servicio por parte del cliente, el Director de Operaciones procede a la elaboración del Análisis de Riesgos a las rutas que cubre el cliente con sus vehículos, con el fin de detectar amenazas, vulnerabilidades y riesgos presentes en dichas rutas, así como puntos críticos y de interés, con el fin de programar la operación a desarrollar y los protocolos que se deben cumplir en cada caso.	Director Operaciones,	Formato Análisis de Riesgos a Rutas Servicio Escolta Mercancías FT-GOP-012
<b>PROGRAMACION DEL SERVICIO</b>				
3	<b>COORDINACIONES CON EL CLIENTE PARA PROGRAMAR EL SERVICIO</b>	Una vez definido con el cliente el Lugar, fecha, hora y ruta a cubrir, se procede a programar el servicio y se les debe notificar a los funcionarios de Zona de Seguridad las particularidades del servicio y el último reporte del estado de las vías emitido por la Policía Nacional.	Director Operaciones, Escolta Personas	Correo Electrónico, vía telefónica Whappsat Reporte Estado de las Vías
4	<b>REALIZAR PROGRAMACION DEL SERVICIO</b>	Se realiza la programación mensual de acuerdo al personal asignado al servicio de Escolta y los turnos estipulados por la	Asistente Operativo	Registro de Programación

*Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.*



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
5

		<p>empresa. El director de operaciones realiza la programación de los turnos del Escolta A personas</p>		<p>mensual FT-GOP-026</p>
5	<p><b>SOLICITUD DE ANTICIPOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO</b></p>	<p>En caso de Contratarse el Servicio de Escoltas Fuera de la Ciudad, el Escolta A personas deberá solicitar vía correo electrónico al Área Administrativa y Financiera el desembolso de anticipos.</p> <p>En el correo electrónico indicará el número de la Orden de servicio, el nombre, cédula, número de cuenta del Escolta y el Valor Solicitado que requiere de anticipo para el Desarrollo del Servicio, dejando Registro en el Formato Solicitud de Anticipos.</p>	<p>Escolta, Director Operaciones, Director Administrativo y Financiero</p>	<p>Formato requisición equipos insumos elementos</p> <p>FT-GAL-002</p>
<b>DESARROLLO DEL SERVICIO ESCOLTA PERSONAS</b>				
	<p><b>INICIO DEL SERVICIO</b></p>	<p>El Escolta A personas deberá presentarse en Lugar, Fecha y Hora indicado por el Director de Operaciones previa Coordinación con el Cliente, una vez en el sitio, debe reportar su Llegada al Director de Operaciones y a la Central de Comunicaciones, en donde el Operador de Medios Tecnológicos debe dejar Registro de dichos reportes en la Minuta del Servicio de Escolta A personas</p>	<p>Escolta, Operador Medios Tecnológicos</p>	<p>Reporte a Central Comunicaciones y Registro en Minuta</p>
	<p><b>REPORTES DURANTE EL DESARROLLO DEL SERVICIO AL CLIENTE</b></p>	<p>Durante la prestación del servicio Escolta A personas, el Operador de Medios Tecnológicos deberá hacer reportes periódicos al cliente de la ubicación del vehículo y del escolta.</p> <p>Durante la prestación del servicio se deberán realizar al inicio y finalización del turno.</p> <p>Estos reportes deben contener la trazabilidad del seguimiento telefónico realizado por parte del Operador de Medios Tecnológicos.</p> <p>Los reportes se deberán enviar WhatsApp con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al inicio del servicio: Confirmación del servicio, Orden de servicio asignada, Placa vehículo escolta, nombre y cédula del escolta, Ruta.</li> <li>✓ En operación normal debe indicarse el estado del servicio, ubicación y hora.</li> </ul>	<p>Escolta, Central de Comunicaciones, Director de Operaciones</p>	<p>Correo Electrónico</p>



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
6

		La trazabilidad de la operación será diligenciada en la Minuta de Seguimiento al Servicio de Escoltas A personas por Cliente, que se lleva en la Central de Comunicaciones, con el objetivo de indicar a que escolta corresponde cada orden de servicio y que vehículo y mercancía escoltó.		
	<b>REGISTRO DE EVENTOS</b>	<p>Cuando suceda un evento durante el desarrollo del servicio de escolta, se debe informar en forma inmediata al Director de Operaciones y a la Central de Comunicaciones en donde el Operador de Medios Tecnológicos debe dejar registro de esta en el Libro de Minuta.</p> <p>Solo el Director de Operaciones y previa Verificación del evento y si es Pertinente procederá a Informarle al Cliente de la Situación Presentada.</p>	Escolta	FT-GOP-019, FT-GOP-013, FT-GOP-018
	<b>TERMINO DEL SERVICIO</b>	Terminado el Servicio el Escolta A personas debe reportar su Llegada al Director de Operaciones y a la Central de Comunicaciones, en donde el Operador de Medios Tecnológicos deberá dejar Registro en la Minuta del Servicio de Escolta A personas	Escolta, Operador Medios Tecnológicos	Reporte a Central Comunicacione s y Registro en
	<b>FIRMA DEL CUMPLIDO DEL SERVICIO</b>	<p>Al término de cada servicio el escolta de personas debe hacer firmar el Cumplido del Servicio, con el fin de proceder a generar la correspondiente facturación y este debe ser entregado al Director de Operaciones para posterior envío al Área Administrativa y Financiera.</p> <p>Cuando el Servicio de Escolta A personas para un Cliente sea recurrente, el Director de Operaciones semanalmente hará un cierre de cumplidos, con el fin de generar la facturación correspondiente al servicio por parte del Área Administrativa y Financiera.</p>	Escolta, Director de Operaciones, Director Administrativo y Financiero	
	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS</b>	<p>En forma inicial, el Escolta de personas es quien informará el Evento por el cual, se activa el Plan de Emergencias y Contingencias.</p> <p>Posteriormente, el Operador de Medios Tecnológicos será el encargado de Reportar al Director de Operaciones, como también, de Coordinar las actividades previstas en Plan de</p>	Operador Medios Tecnológicos Escolta Supervisor Motorizado	Plan de Emergencias y Contingencias



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
7

		<p>Emergencias y Contingencias diseñado por la Empresa en su parte operativa.</p> <p>Los Eventos más comunes por los cuales se puede activar el Plan de Contingencia son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escolta que no se presenta al Servicio</li> <li>✓ Escolta varado</li> <li>✓ Vehículo Escoltado varado</li> <li>✓ Escolta enfermo</li> <li>✓ Conductor del Vehículo Escoltado Enfermo</li> <li>✓ Accidente del Escolta</li> <li>✓ Accidente del Vehículo Escoltado</li> <li>✓ Desvío de Ruta</li> <li>✓ Escolta que se retira del Servicio</li> <li>✓ Atentado a protegido</li> <li>✓ Atentado a escolta (muerte, secuestro)</li> </ul>		
<b>SEGUIMIENTO AL SERVICIO ATENCION A PQRS – SINIESTROS – SERVICIOS NO CONFORMES</b>				
10	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	Se hace atención a las peticiones quejas, reclamos y solicitudes del cliente, según procedimiento PR-SIG-011.	Director de Operaciones	Registro de Atención queja/reclamo FT-SIG-007

## 7 REGISTROS Y ANEXOS ASOCIADOS

- FT-GCO-012
- FT-GCO-001
- FT-GAL-002
- FT-GAL-009
- FT-GOP-002
- FT-GOP-012
- FT-GOP-026
- FT-GOP-019
- FT-GOP-013
- FT-GOP-018
- FT-SIG-007

## 8 CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio realizado	Aprobado por
---------	-------	------------------	--------------

*Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.*



## ESCOLTA A PERSONAS

Código: PT-GOP-014  
Versión: 03  
8

01	24/07/2022	Versión inicial con nueva estructura y codificación para el SIG.	Gerente / John Henry Neira
02	07/03/2024	Se incluyen requisitos 18788:2018	Gerente / John Henry Neira
03	24-7-24	Se incluyen protocolos de emergencias	Gerente / John Henry Neira

Elaborado por:	Director Operaciones	Henry Rodríguez/Diana
Revisado por:	Director SIG	Xamara Guerrero Romero