



MANUAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD

LEOPOLDO ABDIEL GIRALDO VELÁSQUEZ

Gerente ESE Metrosalud

Dirección Administrativa

01/10/2019

Versión [01]



Alcaldía de Medellín

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	2 de 26		

Contenido

PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO:	6
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	6
3. ALCANCE:	7
4. POLÍTICAS RELACIONADAS	7
Política de Gestión de Riesgos	7
Política de Seguridad del Paciente	7
Política de Atención centrada en el usuario	7
5. DESARROLLO DEL MANUAL:	8
5.1. MARCO NORMATIVO	8
5.2. MARCO CONCEPTUAL	8
5.2.1. DEFINICIONES	8
5.2.2. COBERTURA EN SEGURIDAD	11
5.2.3. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	12
5.2.4. SEGURIDAD PREVENTIVA	12
5.2.5. CONTROLES Y NORMAS	13
5.2.5.1. Personal de vigilancia y seguridad	13
Normas y funciones generales	14
5.2.5.2. Personal asistencial, administrativo, de apoyo, en entrenamiento y docencia servicio	18
5.2.5.2.1. Todos los servicios	18
5.2.5.2.2. Consulta Externa	19
5.2.5.2.3. Hospitalización, urgencias, cirugía y partos	19
5.2.5.3. Normas de seguridad para el personal de las áreas de admisiones y facturación	20
5.2.6. VISITAS ADMINISTRATIVAS: PROVEEDORES, VISITADORES MÉDICOS, AUDITORES, ENTRE OTROS	21

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	3 de 26		

5.2.7.	SEGUIMIENTO POR MEDIOS VISUALES	21
5.2.8.	NORMAS PARA RESTRINGIR EL ACCESO DE ARMAS.....	21
5.2.9.	PROCEDIMIENTO ANTE CAPTURAS Y RETENCIÓN DE PERSONAS	22
5.2.10.	PROCEDIMIENTO EN INMINENTE SOSPECHA DE DELITO.....	22
5.2.11.	CONTROL DE PACIENTE FALLECIDO.....	23
5.2.12.	CONTROL DE PACIENTES EMBRIAGADOS.....	23
6.	DEFINICIONES O CONCEPTOS:	25
	No aplica.....	25
7.	BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA	25
	No aplica.....	25

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	4 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL

Misión, Visión Ventaja competitiva, Promesa de valor, Objetivos corporativos, Competencias corporativas. Ver enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/institucional>

Principios y valores corporativos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/principios-y-valores>

Organigrama institucional. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/organigrama>

Mapa de procesos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/estructura-de-procesos>

Deberes y Derechos de los usuarios. Ver enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/usuarios/derechos-y-deberes>

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	5 de 26		

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Resolución 741 de 1997, "Por la cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de Servicios de Salud", es de obligatorio cumplimiento establecer el procedimiento e impartir las instrucciones encaminadas a garantizar la seguridad, vigilancia, custodia, protección y cuidado de los usuarios del servicio de salud, que por ocurrencia de hechos ajenos a las condiciones iniciales de su enfermedad diagnosticada o al motivo de consulta, pudieran ser objeto de situaciones que atentaran contra su integridad personal.

Así, la ESE Metrosalud, como organismo del Estado y en función de la normatividad vigente, elabora el presente manual, buscando preservar la vida de servidores y usuarios que consultan en la Institución, prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y proteger los bienes propios de la Entidad.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	6 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



2. OBJETIVO:

Incorporar en el proceso de atención de la ESE Metrosalud las directrices respecto a las funciones propias del personal de vigilancia y seguridad y las actividades que debe asumir el personal asistencial, administrativo y de apoyo que labora en la Institución para la generación de mayores niveles de seguridad.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los puntos críticos y los factores de riesgo en la seguridad de la institución.
- Garantizar una atención cálida y humana al usuario, brindándole seguridad y orientación dentro de las instalaciones de la ESE Metrosalud.
- Establecer medidas de seguridad preventivas, normas, controles y registros tendientes a garantizar la seguridad de los usuarios.
- Aplicar evaluaciones periódicas y acciones correctivas o de mejora que sean necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	7 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



3. ALCANCE:

El presente manual es aplicable a todo el personal: asistencial, administrativo y de apoyo y a todas las áreas de la ESE Metrosalud, Unidades Hospitalarias, Centros de Salud y laboratorio, áreas administrativas y transporte asistencial. Es de obligatorio cumplimiento para el personal de vigilancia y seguridad, supervisores de puesto, operadores de medios tecnológicos y guardas de seguridad, que prestan sus servicios a la Institución en calidad de contratistas.

4. POLÍTICAS RELACIONADAS

Política de Gestión de Riesgos

La ESE Metrosalud se compromete a gestionar los riesgos de gestión u operativos, riesgos de corrupción y riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, desarrollando y poniendo en operación mecanismos efectivos que contemplan la identificación, análisis, valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos, que actúen sobre las situaciones que impiden el normal desarrollo de los procesos y las funciones, orientando la toma de decisiones oportuna con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mitigar el impacto negativo de los riesgos para los usuarios, familia, servidores, proveedores, comunidad y grupos de interés y aprovechar el impacto positivo de los mismos.

Política de Seguridad del Paciente

La ESE Metrosalud se compromete a disminuir el riesgo y prevenir la ocurrencia de eventos adversos en la atención en salud brindada a los pacientes, mediante la aplicación de mecanismos efectivos para su identificación, análisis, valoración, tratamiento y monitoreo; la aplicación sistemática y continua de todas las prácticas seguras valoradas en el ámbito internacional; el fortalecimiento de la cultura de seguridad; el aprendizaje organizacional en caso de materializarse un riesgo; y la asignación de todos los recursos para su implementación. Todo ello con el único objetivo de tener hospitales altamente confiables y seguros.

Política de Atención centrada en el usuario

Metrosalud se compromete a prestar servicios de salud eficientes, eficaces, accesibles, seguros, humanizados y con calidad, a la población usuaria y a sus familias de acuerdo a la integración de su Modelo de Prestación de Servicios con enfoque en Atención Primaria en Salud, mediante la identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad, la optimización de su capacidad de oferta y la modelación permanente de la red, conforme a los cambios normativos y al perfil epidemiológico, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población, mediante acciones intra y extramurales. Así mismo, y en la medida de sus posibilidades, brindará un trato preferencial a las personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	8 de 26		

niños, especialmente de la población pobre y vulnerable, garantizando así un trato respetuoso, equitativo y digno según su condición.

5. DESARROLLO DEL MANUAL:

5.1. MARCO NORMATIVO

- Ley 100 de 1993 "Por la cual se organiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia".
- Decreto 356 de 2004, "Por el cual se expide el estatuto de vigilancia y seguridad privada".
- Resolución 741 de 1997, "Por la cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de Servicios de Salud".
- Decreto 2753 de 1997, en su artículo 9, "Por el cual se dictan las normas para el funcionamiento de los Prestadores de Servicios de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud".
- Decreto 2309 de 2002, "Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud".

5.2. MARCO CONCEPTUAL

5.2.1. DEFINICIONES

Seguridad

Ausencia de peligro, daño o riesgo. El concepto de "Seguridad" proviene del latín "securitas" que, a su vez, se deriva del adjetivo securus, el cual está compuesto por "se" (sin) y cura (cuidado o preocupación), lo que significa sin temor, despreocupado o sin temor a preocuparse.

Seguridad privada

Tipo de seguridad que busca proteger el conjunto de bienes y derechos para los que se fue contratado, incluyendo mercancías, inmuebles, control de acceso, protección de personas e implementación de sistemas de alarma o vigilancia.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	9 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



Servicio de vigilancia

Actividades que se desarrollan en función de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, en beneficio propio o de terceros, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual, en aras de un orden justo, en lo relacionado con la vida, honra y bienes propios o de terceros.

Vigilante privado

Personal facultado para portar armas de fuego única y exclusivamente en el ejercicio de sus funciones y en un lugar determinado (excepto Transportadoras de Valores), conforme a la normativa de seguridad privada vigente y los preceptos definidos en la Ley de Control de Armas y su reglamento.

Guarda de seguridad

Personal facultado para ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, sin el uso de armas de fuego.

Administración de Riesgos

Conjunto de actividades de identificación, evaluación, control y financiación de los riesgos, que permite planificar los recursos humanos, logísticos, técnico y financieros necesarios para implementar estrategias de prevención, protección, control, atención y transferencia de riesgos, con el fin de minimizar su probabilidad de ocurrencia, disminuir la severidad de sus consecuencias y emprender acciones que permitan recuperar el equilibrio operativo y financiero ante la eventual materialización de los mismos.

Amenaza

Es la percepción que se tiene de un peligro, situación o evento con potencial de daño para la entidad. Sobre las amenazas es imposible desarrollar algún tipo de administración corporativa.

Seguridad institucional

Conjunto de normas y medidas orientadas a minimizar o eliminar el peligro de daños o perjuicios para las personas y/o bienes de la empresa.

Seguridad Física

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	10 de 26		

Acciones que se establecen y se ponen en práctica para proteger los bienes, los valores y la información de la ESE Metrosalud.

Prevención

Preparación para detectar los riesgos e implementar planes y acciones para minimizarlos.

Protección

Acciones encaminadas a proteger las personas, bienes y la información de riesgos y peligros.

Control

Son las acciones definidas al interior de la entidad tendientes a prevenir, minimizar y/o evitar los riesgos. Estos actúan sobre las causas del riesgo.

Riesgo

Posibilidad de que las expectativas positivas esperadas para un sistema ordenado no se realicen. Para efectos de medición, diremos que riesgo es una amenaza cuantificada.

Frecuencia

Es la probabilidad de ocurrencia de un evento. La posible cantidad de veces en que un evento se puede materializar no se puede medir en términos absolutos, ni se puede aventurar una notación estadística confiable. Todo lo que puede hacerse es calcular la probabilidad de futuras ocurrencias sobre la base de la información disponible acerca del pasado.

Severidad

Es el grado de afectación de un evento sobre los recursos de una organización.

Alarma

Señal o voz de alerta frente a un riesgo o suceso inminente que ponga en peligro la seguridad de las personas y/o bienes de la empresa.

Emergencia

Momento crítico generado por una acción o situación imprevista que ponga en inminente peligro a las personas y/o bienes de la empresa.

Siniestro

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	11 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



Fenómeno natural o provocado, capaz de ocasionar daño a las personas y/o bienes de la organización.

Vulnerabilidad

Son las debilidades que suelen presentarse en personas, bienes, áreas o procedimientos, predisponiéndonos a ser víctimas de un riesgo.

Consecuencia

Es el daño ocasionado sobre los recursos de la organización, empleados o usuarios.

Exposición

Es la frecuencia con que el recurso está expuesto al factor de riesgo o amenaza. La exposición se califica en la siguiente escala:

- Ocasional
- Frecuente
- Continua

Probabilidad

Posibilidad de que ocurra un evento que genere consecuencias amenazantes en los diferentes recursos de la empresa, empleados o usuarios.

Panorama de factores de riesgo

Consiste en la identificación, clasificación y valoración de los factores de riesgo existentes en la empresa y los efectos que éstos puedan producir en los recursos y en el ambiente, con el fin de implementar programas a partir de la priorización de los riesgos encontrados.

Información Confidencial

Corresponde a la información que sólo debe ser estrictamente conocida por los funcionarios que intervengan directamente en el manejo de ella.

5.2.2. COBERTURA EN SEGURIDAD

Se dará cobertura en seguridad a lo siguiente:

- Procesos de ingreso y salidas de usuarios, pacientes, activos, vehículos e insumos.
- Tránsito de usuarios por áreas internas.
- Usuario hospitalizado y sus pertenencias.
- Procedimientos con pacientes fallecidos.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	12 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



- e. Controles institucionales para pacientes con condiciones especiales (psiquiátricos, en condición de discapacidad, menores de edad, entre otros).
- f. Activos de la Institución.

5.2.3. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Se consideran puntos críticos en la institución, que requieren algún tipo de control para mantener la seguridad:

- a. **Puerta principal (servicio de consulta externa):** por ella ingresan personas, activos y suministros para toda la institución. Su congestión es alta a toda hora del día. Esta puerta requiere de controles tales como requisas de bolsos y control de activos que ingresan y egresan.
- b. **Puerta de Urgencias:** es la segunda puerta más importante de la institución, por ella ingresan usuarios que requieren atención médica urgente con sus acompañantes. Requiere un control rápido y completo por parte del personal de vigilancia y seguridad, que en ningún momento puede constituirse en una barrera para la prestación de un servicio accesible y oportuno.
- c. **Puertas accesorias:** incluye todas las puertas diferentes a las principales: salida de basuras, puerta del sótano y parqueadero; requieren control de llaves por personal autorizado debido a que su utilización se hace en situaciones específicas, y deben tener supervisión por el guarda de seguridad.
- d. **Área de transición:** está bajo la responsabilidad del personal de vigilancia y seguridad, quien responde por la entrega de los cadáveres, en forma digna, en compañía de una auxiliar de enfermería o personal de salud, quien representará a la institución. Requiere control de llaves de la puerta de entrada y salida.

5.2.4. SEGURIDAD PREVENTIVA

Plan de recorrido de vigilancia: desplazamientos que los guardas de seguridad realizan cubriendo el interior de la institución y áreas externas a ésta. En estos recorridos se tendrá en cuenta:

- Servicios asistenciales y administrativos.
- Sótano (parqueadero, servicio de alimentación, almacén, área de transición, área de tanques de agua).
- Áreas externas que rodean el punto de atención.
- zonas de caja y áreas de atención al público.

Prevención de homicidios: para prevenir homicidios a los pacientes que han sido víctimas de atentados, asaltos, heridas en riña, o si son internos del INPEC, población desmovilizada o reinsertados, se toman las siguientes medidas:

- Identificación como usuario con riesgo de agresión externa.
- Restricción de visitas no autorizadas.
- Revisión y control del ingreso de paquetes a la habitación del paciente.
- Si se considera, poner en conocimiento a las autoridades judiciales para fortalecer la protección del paciente.
- Manejo de datos de identificación con precaución.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	13 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



Prevención de atentados terroristas.

- Requisa de personas.
- Requisa de paquetes, bolsos y cajas.
- Aviso a la policía para el retiro de vehículos sospechosos que sean dejados en cercanías de la clínica.

Prevención de hurtos o robos.

- Sensibilización en los temas de prevención de hurtos o robos.
- Prohibición de ingreso a vendedores ambulantes o similares.
- Verificación de chapas, puertas y ventanas por parte de los guardas de seguridad y el cliente interno al abandonar su puesto de trabajo.
- Reconocimiento del cliente interno durante el ingreso a la institución (solicitud de carné institucional, retiro del casco en caso de que ingrese en moto).
- Supervisión por parte de personas sospechosas y desconocidas, por parte del guarda de seguridad.
- Instrucciones a hospitalizados para asegurar sus elementos de valor.
- Educación a los usuarios para que no confíen en extraños que ofrecen un servicio de apoyo a la atención que buscan en la institución.
- Uso de carné institucional o identificación para el cliente interno.
- Señalización de áreas de acceso restringido.
- Método de identificación de visitantes y acompañantes en el servicio de hospitalización.

Prevención de estafas:

- Recomendar a los usuarios cancelar solamente en las cajas con los funcionarios respectivos.
- Detección de individuos sospechosos por parte del guarda de seguridad.

Control de llaves:

- Existencia de duplicado de llaves de los diferentes servicios de la institución.
- Los guardas de seguridad son responsables de las llaves de su puesto de trabajo y de los baños públicos de la institución. Si requieren acceso a un área o servicio de la institución, debe solicitar las llaves al personal del área administrativa.
- El personal de aseo suministrará las llaves para el ingreso a consultorios y áreas del servicio de consulta externa. En los servicios de urgencias, hospitalización, cirugía y partos, las llaves de habitaciones o entornos del paciente, serán manejadas por el personal de enfermería. El personal de aseo, manejará las llaves que correspondan al resto de áreas intrahospitalarias.

5.2.5. CONTROLES Y NORMAS

Se establecen y ejecutan una serie de controles que minimizan la ocurrencia de situaciones críticas y se determinan responsabilidades:

5.2.5.1. Personal de vigilancia y seguridad

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	14 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



En Metrosalud se utilizan cuatro tipos de controles:

- Control ejecutado por los guardas de seguridad.
- Control con alarmas y sensores de metal.
- Registro en libros y formatos (minuta de registro de incidencias, carpeta de consignas y carpeta de conductas, que incluye documentos institucionales pertinentes (Manual de vigilancia y seguridad, Guías de reacción inmediata, Código amarillo, Código Gris, entre otros).
- Control con cámaras de videovigilancia.

Normas y funciones generales

- El personal de vigilancia y seguridad debe conocer y poner en práctica los lineamientos y directrices organizacionales que se proponen en los siguientes documentos de la Institución:
 - a. Manual de vigilancia y seguridad.
 - b. Manual de bioseguridad.
 - c. Guía higiene de manos.
 - d. Guía aislamiento hospitalario.
 - e. Guía operativa ingreso del paciente: método para la detección de riesgos y necesidades para la formulación de intervenciones y planes de cuidado.
 - f. Instructivo código amarillo: guías de reacción inmediata.
 - g. Guía prevención del Abandono No Autorizado del Servicio (ANAS)
 - h. Instructivo "Código ANAS" (niños y adultos).
 - i. Instructivo "Código gris" (Manejo del paciente agitado o agresivo).
 - j. Plan de emergencias (específico para cada punto de la red).
 - k. Conocer el portafolio de servicios del punto de la red en que se desempeñan las labores, horarios y trámites básicos para la solicitud de citas.
- Garantizar la custodia de dispositivos de traslado como camillas y sillas de ruedas. Solicitar al personal asistencial la ubicación de éstos en el lugar destinado para su permanencia, pues deben estar disponibles en caso de ser requeridos.
- Si los dispositivos de traslado (camilla y sillas de ruedas) no se encuentran en el lugar definido para su custodia, el vigilante no está autorizado para ausentarse de su puesto para buscarla. El personal asistencial debe garantizar la disponibilidad de estos dispositivos.
- En los servicios de urgencias y consulta externa, es responsabilidad del personal de vigilancia y seguridad, facilitar la entrega de los dispositivos de traslado (camilla o silla de ruedas) a pacientes que lo soliciten o a aquellos que evidentemente lo requieren, posterior a la evaluación de riesgos al momento del ingreso.
- Se prohíbe la custodia o recepción de elementos personales pertenecientes a servidores o visitantes, en la portería o puestos de trabajo del área de vigilancia.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	15 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



- Restringir el ingreso de venteros ambulantes u otros similares. Solicitar autorización escrita para el acceso de personas ajenas a la Institución, de no existir, comunicarse con el área administrativa del punto de la red e informar.
- Informar inmediatamente la presencia de periodistas o medios de comunicación al interior de la Institución.
- Revisar bolsos, maletines, paquetes y similares, al momento del ingreso y la salida de servidores, visitantes, usuarios, pacientes y acompañantes. La verificación se realizará a partir de visualización, por ningún motivo el guarda de seguridad debe tener contacto con los objetos personales a revisar.
- El guarda de seguridad debe contar con el escáner de metales durante todo el turno y realizar la revisión de visitantes y paquetes haciendo uso del mismo.
- En caso de agresiones, riñas o eventos violentos, el guarda de seguridad debe notificar y solicitar la presencia de las autoridades competentes. Adicionalmente, deberá registrar el evento en la minuta.
- En caso de que algún servidor requiera retirar una persona de la Institución, solicitará apoyo al guarda de seguridad. En caso de que se presenten dificultades para el retiro, el guarda deberá solicitar la presencia de las autoridades competentes.
- El personal de seguridad y vigilancia no debe involucrarse en asuntos internos relacionados con la interacción entre el personal de la Institución. Debe abstenerse de realizar comentarios que afecten la imagen de los mismos.
- Abstenerse de emitir conceptos frente al estado de salud de los pacientes, clasificarlos o direccionarlos hacia otras Instituciones de salud.
- Garantizar que el área para el acceso y parqueo de la ambulancia permanezca libre y disponible.
- Controlar el ingreso de visitantes:

a. Servicio de hospitalización, partos y cirugía

Mediante la consulta del listado de pacientes proveída por el personal de enfermería y la solicitud de un documento de identidad diferente a la cédula. En caso de que el/la visitante no cuente con un documento de identificación al momento del ingreso, se deberá solicitar autorización para su ingreso con el personal directivo del punto de la red y consignar el evento en la minuta de registro de incidencias. Se permitirá el ingreso de dos visitantes por paciente, en el horario de visitas institucional.

b. Servicio de urgencias

Niños: Mediante el registro de visitantes en calidad de acompañantes de un niño de 14 años o menos en la minuta de registro de incidencias. Se debe registrar nombre completo del menor, nombre completo y documento de identidad del acompañante. Al momento de retirarse del servicio, el guarda de seguridad debe solicitar boleta de salida y corroborar que el acompañante que sale con el niño coincide con el acompañante registrado al momento del ingreso. En caso negativo no debe permitirse la salida de las instalaciones y se debe contactar al personal directivo de la institución.

Adultos: no se permite el ingreso de visitantes en calidad de acompañantes permanentes. Se permitirá la entrada de un visitante por paciente y este deberá salir

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	16 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



y entrar del servicio de acuerdo con las indicaciones del personal de salud o vigilancia.

Pacientes en situación de discapacidad, psiquiátricos o con condiciones especiales: se requiere un acompañante permanente por paciente.

- Restringir el ingreso de alimentos al servicio de hospitalización. Solo se permite el ingreso de alimentos si se cuenta con autorización escrita del personal asistencial.
- Restringir el ingreso de mascotas y animales a la Institución.
- Garantizar la custodia de las llaves de acceso al puesto de vigilancia y a los baños públicos de la Institución. El guarda no debe tener en su custodia otras llaves diferentes a las antes mencionadas.
- Inspeccionar el sector asignado durante el turno y dejar registro de esta actividad en la minuta de registro de incidencias, indicando: estado de las instalaciones, novedades y otros registros pertinentes.
- El guarda de seguridad debe hacer entrega del puesto con el total de elementos a su responsabilidad (minuta de registro de incidencias, mobiliario, llaves del puesto y baños públicos, copia del manual de bioseguridad, entre otros). Adicionalmente, deberá registrar la entrega de los anteriores en inventario.
- Garantizar la permanencia en el sitio de trabajo. En caso de requerir ausentarse, el guarda de seguridad debe esperar un relevo, entregar las novedades del turno y los elementos a su responsabilidad, mediante inventario.
- En caso de que se presente un código azul, el guarda de seguridad apoyará al equipo asistencial con el ingreso del paciente en camilla o silla de ruedas, según corresponda. Adicionalmente, contribuirá con el manejo de familiares y acompañantes para que el equipo de salud pueda prestar la atención oportuna y pertinente al paciente.
- El guarda de seguridad debe notificar a las autoridades competentes, el ingreso de pacientes que consulten al servicio de urgencias por herida de arma blanca o de fuego, accidentes de tránsito o víctimas de cualquier tipo de violencia.
- Para permitir la salida de un paciente, solicite:
 - a. **Hospitalización:** tarjeta de egreso hospitalario
 - b. **Urgencias:** boleta de salida.
 - c. **Partos:** exigir brazaletes de identificación (madre y recién nacido). La numeración de ambos brazaletes debe coincidir, en caso contrario el guarda de seguridad debe impedir la salida y solicitar a la paciente que se presente en el puesto de enfermería para continuar el proceso de alta.
 - d. Documento "Retiro voluntario".

Para todos los casos, recuerde cortar con tijeras la manilla de identificación.

- Restringir el ingreso de niños menores de 12 años de edad en calidad de visitantes o acompañantes.
- Registrar en la minuta de registro de incidencias los pacientes que ingresen a la Institución en silla de ruedas o dispositivos de traslado de su propiedad. Corroborar los datos al momento del egreso.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	17 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



- El guarda de seguridad debe solicitar el carné institucional a todo el personal (servidores, personal en entrenamiento y estudiantes en práctica) que ingresa a las instalaciones de la ESE Metrosalud.
- El guarda de seguridad debe realizar ronda periódica al servicio asignado, identificar anomalías, intervenirlas y controlar el número de acompañantes por paciente, de acuerdo con los lineamientos institucionales. Por ningún motivo esta actividad será responsabilidad del personal de enfermería.
- Al finalizar la jornada laboral en el servicio de consulta externa y en el área administrativa, el guarda de seguridad debe realizar la revista a las instalaciones verificando que las puertas hayan quedado cerradas y aseguradas. En caso de encontrar alguna novedad, debe registrarla en el reporte dispuesto para este propósito.
- Restringir la salida de niños/as a través de la portería. Verificar si se encuentran acompañados, de lo contrario, llevarlos al área de atención al usuario o al área administrativa, según corresponda (activar código ANAS).
- Restringir el ingreso de visitantes o acompañantes en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas.
- Supervisar el ingreso y salida de vehículos pertenecientes a servidores, personal en entrenamiento o estudiantes en práctica. Solicitar siempre la apertura de la maleta y en caso de encontrar equipos o dispositivos médicos, portátiles, entre otros, solicitar autorización escrita para la movilización de los mismos.
- Indicar al personal que hace uso del parqueadero, que debe parquear siempre en reversa.
- Registrar hora de ingreso y salida de cada vehículo que ingresa a la Institución en el formato dispuesto para este propósito.
- Solicitar el retiro del casco a todo servidor, personal en entrenamiento o estudiante en práctica, que ingrese a las instalaciones en moto. En caso de que la solicitud no sea acatada, restringir el acceso y dar aviso al área administrativa.
- El guarda de seguridad es el responsable de prender y apagar los reflectores al interior de las instalaciones.
- Mantener la puerta del parqueadero cerrada.
- En caso de que la apertura electrónica de la puerta del parqueadero presente daños, el guarda de seguridad, deberá abrir la puerta de forma manual, avisar al personal administrativo del punto de la red y registrar el evento en la minuta de registro de incidencias.
- Restringir la entrada al parqueadero de aquellos vehículos que superan la altura permitida.
- Informar al área administrativa del punto de la red en caso de que un vehículo permanezca más de 24 horas al interior de las instalaciones y registrarlo en la minuta de registro de incidencias.
- Impedir el lavado de vehículos particulares al interior de las instalaciones, excepto en la Unidad Hospitalaria Castilla, punto de la red habilitado para la limpieza y desinfección de ambulancias.
- Buscar apoyo en el personal de aseo y recolección de residuos, para verificar que en los recipientes para desechos no se encuentren dispositivos médicos, equipos u otros elementos de la Institución que puedan ser hurtados por esta vía.

En caso de Abandono No Autorizado del Servicio (ANAS)

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	18 de 26		

El personal de vigilancia y seguridad hace parte del equipo primario ANAS, que es coordinado por la enfermera jefe del servicio donde se presente el evento. Sus intervenciones están contempladas en el Código ANAS (niños y adultos). Ver Código ANAS.

5.2.5.2. Personal asistencial, administrativo, de apoyo, en entrenamiento y docencia servicio

5.2.5.2.1. Todos los servicios

- Al iniciar sus labores, verifique que todas sus herramientas y/o elementos de trabajo estén en el lugar en donde las dejó el día anterior.
- Conserve en un lugar seguro sus objetos personales.
- Evite guardar dinero u objetos de valor en escritorios o archivadores.
- Indique a sus compañeros de área que le informen cuando vayan a utilizar alguno de sus elementos de trabajo.
- En caso de que se presenten dificultades para acceder a su puesto de trabajo, informe al personal de mantenimiento o a quien haga sus veces en el punto de la red donde se encuentre. Una vez se evalúe la situación, se procederá a facilitar el ingreso en presencia del personal de vigilancia y seguridad.
- El uso del carné institucional es de uso obligatorio y permanente para todos los servidores de Metrosalud, contratistas, personal en entrenamiento y estudiantes en práctica.
- En caso de percibir situaciones inusuales o la presencia de personas sospechosas en los diferentes servicios de la Institución, se debe dar aviso inmediato al personal de seguridad y vigilancia.
- Está prohibido el porte de armas de fuego o corto punzantes al interior de las instalaciones de la ESE Metrosalud.
- Las gavetas, archivadores, cajones y armarios deben permanecer cerrados con llave a pesar de que haya servidores en el área. Las llaves deben permanecer en custodia de un servidor.
- En todas las áreas y servicios de la red se debe contar con un listado telefónico visible de los organismos de seguridad municipal (Policía Nacional, Bomberos, Fiscalía, entre otros).
- El ingreso y la salida de equipos de cómputo, dispositivos o equipos médicos, muebles o enseres, debe estar autorizado previamente por el coordinador administrativo.
- Respete y cumpla los horarios de ingreso y salida de la Institución. El personal de seguridad y vigilancia no está autorizado para permitir el ingreso o salida de ningún

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	19 de 26		

servidor en horarios no laborales. En caso de que el servidor tenga autorización, deberá hacerla conocer de este personal.

- Para aquellos servidores, contratistas, personal en entrenamiento o estudiantes en práctica que se movilizan en moto, es obligatorio retirarse el casco al momento del ingreso. En caso contrario, el personal de vigilancia, por seguridad, está autorizado para impedirlo.
- Ningún servidor está autorizado a brindar información a medios de comunicación. Esta responsabilidad recae sobre el personal directivo, según se defina.
- Cualquier novedad que afecte el desarrollo normal de las actividades institucionales, como daño de las puertas del parqueadero, inundaciones, daño en el sistema eléctrico, hurto o pérdidas de elementos, atentados, entre otros, se debe informar inmediatamente al responsable del punto de la red, que se encuentre al momento del hecho.
- El ingreso y salida de personal por el área de urgencias está prohibida durante el día. Una vez finalizada la jornada laboral del servicio de Consulta Externa, se habilitará la entrada y salida de funcionarios por este servicio.

5.2.5.2.2. Consulta Externa

1. Los dispositivos y equipos médicos deben quedar bajo llave al finalizar la jornada laboral.
2. En caso de que el personal deba salir del consultorio, debe dejarlo siempre bajo llave. Se prohíbe dejar pacientes o usuarios en su interior.
3. Al finalizar la jornada laboral, es responsabilidad de cada servidor apagar los equipos eléctricos, verificar que las llaves de agua se encuentren bien cerradas y cerrar la puerta del consultorio con llave. En caso de que el consultorio no pueda cerrarse con llave, se deberá informar oportunamente al personal de vigilancia y seguridad.

5.2.5.2.3. Hospitalización, urgencias, cirugía y partos

1. En los servicios de urgencias, hospitalización, cirugía y partos, los dispositivos de transporte (camillas, sillas de ruedas) deberán ser custodiados por el personal asistencial que los usa, sin embargo, se designará un servidor responsable por turno, quien registrará las novedades en un cuaderno destinado para este propósito.
2. En caso de requerir acceso al área de transición, retiro de pipetas de oxígeno o ejecutar mantenimiento a las puertas del parqueadero en horarios no habituales, el personal de enfermería deberá informárselo al personal de seguridad y vigilancia, quien deberá registrarlo oportunamente en la minuta.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	20 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



3. No se permite el ingreso de niños menores de 12 años en calidad de acompañantes o visitantes a los servicios de urgencias, hospitalización, cirugía y partos.
4. El personal de enfermería o apoyo (camillero), deberá acompañar a aquellos pacientes que egresen del servicio en silla de ruedas. Por ningún motivo esta actividad será responsabilidad del acompañante o cuidador del paciente.
5. La información respecto al estado de salud del paciente solo debe ser emitida por personal médico, de enfermería o personal en entrenamiento de las mismas áreas. Por ningún motivo los estudiantes en práctica, el personal administrativo, el personal de vigilancia o el personal de apoyo, deberán entregar información a familiares o acompañantes.
6. Para garantizar el control de ingreso de acompañantes al servicio de hospitalización, el personal de enfermería deberá entregar diariamente el listado de pacientes actualizado al personal de vigilancia, donde se indicará, además, cuales pacientes requieren acompañante permanente o cualquier situación especial que se presente. En la misma línea, la enfermera del servicio entregará autorización escrita al familiar del paciente, para permitir la permanencia de un acompañante.
7. Se debe fijar en un lugar visible para el usuario, los horarios de visita a los pacientes hospitalizados y el número máximo de visitantes por paciente.
8. Se debe garantizar el diligenciamiento de la lista de chequeo "Inventario en habitación" código F1241018118, durante el ingreso y egreso del paciente, según corresponda.
9. En el servicio de partos, en caso de que acompañantes o familiares se acerquen para conocer al recién nacido, el personal de enfermería deberá verificar que este se encuentre debidamente identificado a través de la "Manilla de identificación" y deberá permanecer en todo momento con el recién nacido.
10. El personal de enfermería deberá tomar la huella plantar del recién nacido en la parte posterior de la "Tarjeta de egreso" que se entregará al momento del alta.

5.2.5.3. Normas de seguridad para el personal de las áreas de admisiones y facturación

1. El acceso al área de admisiones y facturación es restringido. No se permite el ingreso de personal ajeno al área.
2. El acceso al archivo clínico es restringido. No se permite el ingreso de personal ajeno al área.
3. Los recaudos deben estar siempre bajo llave y su custodia estará bajo la responsabilidad del servidor en turno.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	21 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



4. Por seguridad del servidor, el conteo de dinero debe realizarse en un lugar privado, fuera de la vista de pacientes, acompañantes o personal de otras instituciones ajenas a Metrosalud.
5. No se deben acumular grandes cantidades de dinero en las cajas.
6. El traslado de valores entre servicios se debe realizar en compañía de otro servidor. Respecto al traslado de valores entre el Centro de Salud y la Unidad Hospitalaria, estará exclusivamente a cargo del carro administrativo correspondiente.
7. Evite comentarios respecto a los valores que maneja con amigos o conocidos.
8. La puerta de acceso al área debe permanecer cerrada.

5.2.6. VISITAS ADMINISTRATIVAS: PROVEEDORES, VISITADORES MÉDICOS, AUDITORES, ENTRE OTROS

El personal que visita la institución para realizar actividades puntuales, solo podrá ingresar a las instalaciones mediante autorización verbal o escrita emitida por el personal directivo previamente. Adicionalmente, el guarda de seguridad debe registrar el nombre y la identificación completa del visitante en la minuta de registro de incidencias, la hora de entrada y la hora de salida.

5.2.7. SEGUIMIENTO POR MEDIOS VISUALES

En caso de que se presenten incidentes o eventos que requieran ser analizados, el personal de vigilancia debe solicitar la autorización y el acompañamiento del coordinador administrativo o en su defecto del director del punto de atención, para acceder a los registros visuales de las cámaras de seguridad.

El personal encargado del manejo de la "Central de Monitoreo", debe estar atenta en todo momento de la seguridad de los usuarios, familiares, acompañantes y funcionarios de la institución, por medio de los equipos visuales puestos a su disposición. La información recolectada por parte del personal encargado debe ser de total reserva y dentro de los parámetros de la dignidad humana.

5.2.8. NORMAS PARA RESTRINGIR EL ACCESO DE ARMAS

Porte de Armas:

La ley 61 de 1993, en su decreto 2535 Ministerio de Defensa Nacional, estableció las pautas para el control de armas, municiones y explosivos en todo el territorio nacional. En el capítulo III de esta norma se establecen parámetros para el porte y la tenencia de las armas de fuego. Las armas con salvoconducto de tenencia deben estar ubicadas en un lugar determinado, las armas de porte pueden estar en custodia de las personas autorizadas

Código:	PM04 MA 114	MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD 
Versión:	01	
Vigente a partir de:	01/10/2019	
Página:	22 de 26	

para hacerlo, teniendo la reserva de no portarlas en lugares restringidos; por lo anterior y en cumplimiento del artículo sexto de la Resolución 0741, se adoptan las siguientes pautas:

- Toda persona que desee ingresar a la institución portando cualquier clase de arma u otro elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios y funcionarios no podrá ingresar. En los casos en que el Usuario, familiar o acompañante no acepte esta directriz, se recurre al llamado de la autoridad competente, en este caso la Policía Nacional, quienes serán los únicos autorizados para gestionar las intervenciones.
- Las personas que tengan Vigilancia Privada (escortas personales), podrán tener acceso a la clínica, pero el personal de seguridad que lo acompañe, deberá esperar al exterior de las instalaciones, debido a que la seguridad de todas las personas al interior está a cargo de la institución.
- Las personas que están legitimadas por la Constitución Política de Colombia, para portar armas de fuego en cualquier parte del Territorio Nacional, son la fuerza pública, compuesta en forma exclusiva por las Fuerzas Militares del Ejército, Fuerza Aérea, Armada y la Policía Nacional; establecidas para la defensa de la soberanía, la independencia y la integridad del territorio nacional, los cuales podrán ingresar a la institución portando su arma de dotación, pero se deberá registrar y dejar consignados sus datos en la minuta de registro de incidencias.

5.2.9. PROCEDIMIENTO ANTE CAPTURAS Y RETENCIÓN DE PERSONAS

Si dentro de las instalaciones de la institución se presenta un presunto robo, el personal de vigilancia y seguridad se debe ceñir a las guías de acción inmediata de la red, poner en conocimiento de la situación al personal directivo de la institución y notificar a las entidades judiciales pertinentes.

Está totalmente prohibido que el guarda de seguridad realice inspecciones corporales o registros personales a los presuntos delincuentes, estos procedimientos están a cargo de las autoridades Policivas, quienes, a su vez, si de manera circunstancial o fortuita durante el registro se encuentran elementos materiales probatorios o evidencia física que den lugar o sean conducentes a investigaciones penales, procederán a iniciar el procedimiento estipulado en el Código de Procedimiento Penal.

5.2.10. PROCEDIMIENTO EN INMINENTE SOSPECHA DE DELITO

Dentro de las bondades que se obtienen cuando existe una seguridad preventiva, figura en primer orden, el descubrimiento de situaciones de inminente ocurrencia. Para ello:

- No debe generarse pánico, pues lo único que se origina es la precipitación de situaciones trágicas.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	23 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



- Debe darse aviso inmediato al personal de vigilancia y seguridad, para que esté alerta a un posible delito, y de ser necesario solicitar apoyo inmediato.
- Dar aviso al personal de caja, tesorería y otros puestos de recolección de dinero, para cerrar y asegurar sus puertas.

5.2.11. CONTROL DE PACIENTE FALLECIDO

Para el control de fallecidos se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los registros clínicos estarán a cargo de la enfermera, la auxiliar de enfermería y el personal médico, según corresponda.
- La enfermera preguntará a familiares y/o cuidadores si cuentan con algún tipo de servicio exequial. En caso afirmativo, promoverá y apoyará el contacto con la entidad que lo suministra. En caso negativo, la enfermera apoyará los trámites para el egreso del cadáver.
- En el caso de que se requiera presencia de la Fiscalía, no se adelantarán trámites para el egreso del cadáver, hasta tanto no sea autorizado por esta entidad judicial.
- El traslado del cadáver al área de transición será responsabilidad de la auxiliar de enfermería que tenía asignado el paciente durante el turno. Si se cuenta con camillero en la Unidad Hospitalaria donde fallece el paciente, este deberá acompañar a la auxiliar de enfermería.
- La auxiliar de enfermería ubicará el cadáver en el área de transición, permitirá el acompañamiento de familiares y cuidadores e indicará que deberán contactarla una vez se vaya a realizar el egreso del cadáver de la institución (particular o a través de una entidad funeraria).
- La auxiliar de enfermería registrará en la historia clínica los datos del familiar o cuidador que recibe y se responsabiliza del cadáver durante su estancia en el área de transición: fecha y hora de ingreso al área de transición, nombre y documento de identidad del responsable del cadáver, parentesco y pertenencias entregadas.
- La enfermera surtirá los trámites administrativos para el egreso del cadáver.
- La auxiliar de enfermería entregará la papelería correspondiente a familiares y servicios funerarios e indicará al personal de vigilancia y seguridad el momento en que puede retirarse el cadáver de la institución.

5.2.12. CONTROL DE PACIENTES EMBRIAGADOS

Para el manejo de este tipo de pacientes se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Por ningún motivo se debe entrar en discusiones, debe hacerse conocer las normas de la clínica.
- Ante palabras injuriosas o amenazantes, no se debe reaccionar. Se debe guardar silencio.
- Convencer al paciente de que guarde calma y permanezca en un solo lugar.
- Activar "Código gris" en caso de violencia expresa. Ver "Código gris: manejo del paciente agresivo o violento.

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	24 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



COPIA NO CONTROLADA

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	25 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



6. DEFINICIONES O CONCEPTOS:

No aplica

7. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

No aplica

ELABORADO POR:	
Nombre: Olga Mejía Jaramillo	Cargo: Directora Administrativa
Nombre: Sandra Estrada	Cargo: Enfermera
Nombre: Rosa Villegas Ceballos	Cargo: Enfermera
Nombre: Rubiel Durango Pérez	Cargo: Profesional Universitario Coordinador Administrativo
Nombre: Jorge Iván Rico	Cargo: Profesional Universitario Coordinador Administrativo
Nombre: John Bairon Restrepo Jaramillo	Cargo: Profesional Universitario Coordinador Administrativo
Nombre: Juliana Herrera Valencia	Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	dd/mm/aaaa	Se crea el manual de vigilancia y seguridad	El manual se crea para responder a las necesidades de los procesos de atención en salud.	Dirección Administrativa
02	15/03/2015	Se ajusta el manual de vigilancia de acuerdo con la nueva estructura de documentos, adecuándose a los ítems del formato e incluyendo los recursos para ejecutarlo.	Se ajusta el manual de acuerdo a los nuevos criterios definidos para la estructura documental	Subgerencia Red de Servicios
03	28/08/2018	Se actualiza manual de vigilancia y seguridad con precisiones respecto a las responsabilidades del personal de vigilancia y el personal asistencial. Se	Se considera imperativo actualizar el manual en función de los cambios en las dinámicas de la red. Se requiere incluir las	Subgerencia Red de Servicios

Código:	PM04 MA 114
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	26 de 26

MANUAL VIGILANCIA Y SEGURIDAD



CONTROL DE ACTUALIZACIÓN

VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		suprimen además algunos ítems que en la actualidad no pueden exigirse por que la dinámica de la Institución ha cambiado. Finalmente, se incluyeron algunas responsabilidades que debe asumir el personal de vigilancia, respecto a la capacitación y formación en procesos y procedimientos de la red	responsabilidades del personal asistencial como corresponsable de la seguridad. Se debía incluir algunos anexos con información estandarizada para todo el personal.	
04	29/04/2019	Se ajusta documento. Se incluyen lineamientos para el control del paciente fallecido, el paciente embriagado y las áreas críticas que requieren la aplicación de procedimientos específicos para garantizar la seguridad del cliente interno y externo.	Cumplimiento del estándar "Procesos prioritarios" de la Resolución 2003 de 2014. Cumplimiento de tarea propuesta en el Plan de Mejoramiento con base en acreditación.	Subgerencia Red de Servicios

COPIA NO CONTROLADA