

Manual de Doctrina

2011



SuperVigilancia
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Versión 2.0

Manual de Doctrina

2011



Libertad y Orden
Ministerio de Defensa
República de Colombia

SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Versión 2.0



SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Luis Felipe Murgueitio Sicard
Superintendente de Vigilancia
y Seguridad Privada

Tatiana González Cerón
Superintendente Delegada para la Operación

Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General

Libardo Verjel De Filippis
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Alexandra Duarte Díaz
Edwin Andrés Franco Home
María Teresa Lagos Báez
Paola Andrea Rincón Plata
María Teresa Salazar García
Funcionarios Oficina Asesora Jurídica

Diana María Rueda Romero
Asesora de Despacho

María Angélica Troncoso Rubiano
Asesora de Despacho y Coordinadora
Grupo de Comunicaciones

María del Pilar Escovar Parra
Asesora de Despacho Superintendencia
Delegada para la Operación

Imprenta Nacional
Diagramación e impresión
2011

CONTENIDO

PRESENTACIÓN 11

PROTOCOLOS

PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA EL SECTOR RESIDENCIAL

1. Introducción..... 15

2. Objetivos 16

3. Responsables de la aplicación 16

4. Definiciones 16

5. Condiciones generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial 17

 5.1. Selección de personal 17

 5.2. Acreditación como vigilante (credencial) 18

 5.3. Uniforme vigilantes 18

 5.4. Funciones del vigilante 19

 5.5. Elementos del puesto de vigilancia 22

 5.6. Características mínimas puesto de vigilancia 25

 5.7. Servicio de atención al cliente o usuario 25

 5.8. Diagnóstico general 25

6. Condiciones específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial 26

 6.1. Control de acceso 26

 6.2. Sistemas de rondas o recorridos 30

 6.3. Operación de medios tecnológicos (monitoreo de CCTV) 31

 6.4. Supervisión y puntos de control 32

 6.5. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana 32

7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial 33

 7.1. Qué hacer en caso de hurto interno 33

 7.2. Qué hacer en caso de hurto externo 34

7.3. Qué hacer en caso de embargos y secuestros	34
7.4. Qué hacer en caso de allanamientos y órdenes de captura	34
7.5. Atención a personal de las empresas de servicio público	35
7.6. Usuario inusual.....	35
7.7. Puertas abiertas o con llaves visibles.....	36
7.8. Violación de chapas	36
7.9. Personas sospechosas	37
7.10. Incendio o fenómenos naturales	37

PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA ENTIDADES FINANCIERAS

1. Introducción	39
2. Objetivos	39
3. Responsables de la aplicación	40
4. Definiciones	40
5. Condiciones generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector financiero.....	42
5.1. Selección de personal	42
5.2. Acreditación como vigilante (credencial)	43
5.3. Acreditación como operador de medios tecnológicos (credencial)	43
5.4. Uniforme vigilantes	43
5.5. Funciones del vigilante	44
5.6. Elementos del puesto de vigilancia.....	47
5.7. Características mínimas del puesto de vigilancia.....	50
5.8. Servicio de atención al cliente o usuario	50
5.9. Diagnóstico general - estudio de seguridad	51
6. Operación de medios tecnológicos	51
6.1 Monitoreo de alarmas	51
6.2 Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión-CCTV	52

6.3. Supervisión y puntos de control.....	53
6.4. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana	54
7. Otras particularidades para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada para el sector financiero	55
7.1 Modalidades delictivas.....	55
7.2. Procedimiento frente al hurto al interior de entidades financieras.....	56
7.3 Procedimientos a seguir después de la ocurrencia de un asalto	57
7.4. Actividades a realizar para la prevención de actividades delictivas al interior de una entidad financiera	58
7.5. Actividades a realizar para la prevención del fleteo	59

PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA VIGILANCIA ELECTRÓNICA

1. Introducción	61
2. Objetivos.....	62
3. Responsables de la aplicación	62
4. Definiciones	63
5. Condiciones generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica.	65
5.1. Selección de personal	65
5.2. Acreditación como operador de medios tecnológicos (credencial)	66
5.3. Uniforme operador de medios tecnológicos	67
5.4. Características mínimas central de monitoreo	67
5.5. Servicio de atención al cliente o usuario.....	67
5.6. Diagnóstico general	68
5.7. Instaladores de equipo y sistemas de seguridad	68
6. Condiciones específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica	69
6.1 Clasificación de las señales	69
6.2 Procedimiento de atención a una señal de alarma con supervisor.....	70



6.3 Procedimiento de atención a una señal de alarma sin supervisor	71
6.4. Procedimiento de atención a una señal de verificación.....	71
6.5. Información confidencial	73
6.6. Reportes de monitoreo	73
6.7. Servicio de mantenimiento.....	73
6.8. Servicio de adiciones, desmontes y traslado de equipos	76
7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica	76
7.1. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana	76
7.2. Recomendaciones	77

CONCEPTOS

MEDIO CANINO

Problema Jurídico.....	81
Marco Normativo	81

CONTRATO DE MANDATO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Problema Jurídico.....	87
Marco Normativo	87

COMPETENCIA CONCURRENTE ENTRE LA SUPERVIGILANCIA Y LA SUPERSOCIEDADES

Problema Jurídico.....	89
Antecedentes.....	89
Definición.....	89
Marco Normativo	90
Conclusiones	93

LICENCIA DE COMUNICACIONES POR RADIO

Problema Jurídico.....	95
Marco Normativo	95
Conclusiones	96

PERMISO DE TENENCIA DE ARMAS DE FUEGO EN LUGAR DIFERENTE AL DOMICILIO PRINCIPAL, SUCURSAL O AGENCIA AUTORIZADA

Problema Jurídico	97
Marco Normativo	97
Conclusiones	98

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA POR PARTE DE UN EXTRANJERO

Problema Jurídico.....	99
Marco Normativo	99
Conclusiones	101

UNIFORMES

Definición de uniforme	103
Problema Jurídico.....	103
Remanufacturaación de uniformes.....	104

UNIONES TEMPORALES Y CONSORCIOS

Antecedentes	107
Marco Normativo	107
Conclusiones	108

VENTA DE VEHÍCULOS BLINDADOS

Definición.....	111
Problema Jurídico.....	111
Marco Normativo	111
Conclusiones	113



RANGO DE ACCIÓN PARA LOS VIGILANTES DE EMPRESAS Y COOPERATIVAS DEL SECTOR, ASÍ COMO PARA LOS VINCULADOS A SERVICIOS COMUNITARIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Definición.....	115
Marco Normativo	115
Conclusiones	117

VIABILIDAD DE ENAJENACIÓN DE VEHÍCULOS BLINDADOS QUE SON PROPIEDAD DE ENTIDADES ESTATALES

Problema Jurídico.....	119
Marco Normativo	119
Conclusiones	121

PRESENTACIÓN

El presente manual recoge la evolución doctrinaria que ha emitido la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada a través de su Oficina Asesora Jurídica, convirtiéndose de esta manera, en un referente de interpretación y medio de consulta de la línea conceptual sobre los asuntos relacionados con la prestación de los diferentes servicios de vigilancia y seguridad privada.

Para la versión 2.0 del Manual de Doctrina se incluyeron los protocolos de operación para el sector residencial, las entidades financieras y la vigilancia electrónica.

De esta manera, seguimos comprometidos con el mejoramiento en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, la promoción del sector y el acompañamiento permanente al ciudadano.



PROTOCOLOS

PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA EL SECTOR RESIDENCIAL



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-ley 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, mas 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 de la 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
- El 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 en el 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 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 con 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 de la Resolución 5351 de 2007 y con la Circular Externa 25 de 2008.

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

Qué debe hacer un vigilante

Recibo y entrega de puesto de trabajo

- La entrega y 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.
- Realizar los controles de acceso, conforme los establece el presente manual y según lo determinado por la empresa de vigilancia y seguridad privada.

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.

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 con los visitantes. Debe estar familiarizado con sus residentes y con su localización para orientar al visitante y al usuario.

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 observe 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 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.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.
- Los demás establecidos en la normatividad vigente.

Qué 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, avante, 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.

La información personal referente a los residentes es de carácter reservado. Se deben establecer procedimientos y acciones para la salvaguarda y protección.

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 (botiquín de primeros auxilios, linternas, armamento, 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.

La información y registros consignados en el 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.

Equipos de comunicación

- Todo puesto de trabajo debe contar con un medio de comunicación tal como: radio, avantel, celular u otros.
- El equipo debe permanecer con la batería cargada y habilitado para que el vigilante pueda solicitar apoyo inmediato cuando lo requiera.

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 lugar¹.

El arma debe permanecer en el puesto de trabajo; ésta 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 ni armas o accesorios prohibidos.²

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.

¹ Decreto 356 de 1994, Artículo 97.

² Decreto 2535 de 1993, Título II, Capítulo I, Artículos 8, 9, 13 y 14.

- Guardar las armas separadas de la munición.
- Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos³.
- 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 o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, para resolver y atender oportunamente las inquietudes, necesidades o quejas del cliente, que en algún caso se considere afectado 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 o cooperativa, y los medios a utilizar para el desarrollo del mismo tales como:

³ Decreto 356 de 1994, Artículo 100.

- 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.

Personas naturales

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.

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	Escrita	Electrónica
A viva voz Telefónicamente	Memorandos (internos y externos) Listados Procedimientos	E-mail Intranet 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 y visión que permitan llevar a cabo este tipo de controles sin que haya contacto de ninguna naturaleza.

Empleadas domésticas

Al ingresar al inmueble se registra en 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 colombiano⁴.

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

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 corredor deberá estar vigilante durante la realización de un trasteo.

La salida de electrodomésticos, muebles, enseres y demás elementos, se autorizará por parte del residente quien 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.

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.

⁴ Ley 906 de 2004, Capítulo III, Artículo 246 y 247.

Correspondencia

Para efectos de recibir 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.

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.

Vehículos

Básicamente se tendrán 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.).

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.

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 o predio donde se ubica su objetivo, con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros y 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- y 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.

Las grabaciones fílmicas, 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 Estado⁵.

⁵ Ley 906 de 2004, Título II, Capítulo Único, Artículos 275.

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 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).

6.5. 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 de las ciudades, 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 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 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 en el 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 solo 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 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, DAS. 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 confrontándolos 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 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 se comunique 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 PARA ENTIDADES FINANCIERAS



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-ley 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.”*

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.

2. Objetivos

Los objetivos del presente Protocolo de Operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector financiero 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 y electrónica dirigido al sector financiero.
- Que los servicios de vigilancia y seguridad privada que presten servicios en el sector financiero adopten medidas de prevención y control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumento 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.

- 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.
- 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 de la aplicación

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

- El Representante legal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector financiero.
- El Director de operaciones o quien haga sus veces.
- El supervisor.
- El Operador de Medios Tecnológicos.
- 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 en el sector financiero 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 financiero

El servicio de vigilancia y seguridad privada del sector financiero, es aquel que se suministra en las entidades financieras y que se puede prestar con o sin armas (letales o no letales) y con 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 a las entidades del sector financiero a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad.

Operador de medios tecnológicos

Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor la interpretación de las diferentes señales tales como: aperturas, cierres, sensores de movimiento, botones de pánico, cámaras remotas, detectores de rompimiento de contacto magnético, sensor de ruptura de vidrios, sensores de vibración.

Vigilancia electrónica

La vigilancia electrónica comprende que las empresas y cooperativas de vigilancia y seguridad privada realicen la prestación de su servicio a través de medios tecnológicos debidamente autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y se puede prestar en las áreas residenciales, las empresas, los establecimientos comerciales, financieros e industriales.

Monitoreo de alarmas

Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad, instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial, que emiten información recibida y atendida por una Central de Monitoreo.

Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Un circuito cerrado de televisión es un medio de protección activa que permite realizar a distancia y en tiempo real, el control general de áreas e

instalaciones, que lo convierten en un medio eficaz de vigilancia exterior, perimetral, interior y puntual Circuito Cerrado de Televisión CCTV.

5. Condiciones generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector financiero

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 encomendadas, 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 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 deben incluir pruebas de confiabilidad y lealtad para 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 dentro del marco de la Constitución y la Ley.

Para la aplicación de la prueba de lealtad y confiabilidad 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 con 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. Acreditación como operador de medios tecnológicos (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 con la normatividad vigente.

La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el operador de medios tecnológicos 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 con licencia expedida por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

5.4. 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 de la Resolución 5351 de 2007 y con la Circular Externa 25 de 2008.

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.

5.5. Funciones del vigilante

Qué debe hacer un vigilante:

Procedimiento de apertura

Verificar los alrededores y entrada de la entidad financiera, observando la presencia de personas sospechosas, vehículos u otros elementos que puedan ocasionar riesgo al bien inmueble vigilado.

Al recibir el puesto de trabajo, el vigilante debe hacer un recorrido general por las instalaciones, constatar que no se ha presentado ninguna novedad y debe comprobar que estén todos los elementos del puesto.

Diligenciar el libro de minuta.

Verificar que las cámaras estén en óptimo estado de funcionamiento, bien sea en CCTV local o remoto.

Control de acceso

Control de ingreso de empleados.

Cumplimiento del control de accesos en el ingreso al público (en los puntos críticos de control como esclusas, arcos detectores de metales, y casilleros o armerillos, se debe realizar un control para efectos de un buen uso).

Por ningún motivo debe permitir el ingreso de personal armado dentro de la instalación.

El vigilante no debe abrir la puerta de la entidad financiera en el intermedio del horario adicional y en horas en que el banco no preste servicio al público.

Procedimiento de apertura caja principal

Cuando el gerente o director de la oficina disponga a abrir la caja principal, el procedimiento es el cierre temporal de la entidad.

El vigilante debe mantener cerradas las puertas durante el conteo y distribución a las cajas por parte del personal de cajeros, la manipulación de la bóveda o caja fuerte. Durante este procedimiento nadie, por ningún, motivo debe cruzar las puertas de acceso de la entidad.

Operación de recaudo de transporte de valores

El vigilante debe observar el dispositivo de seguridad por parte de las transportadoras, así como efectuar la verificación de los carnés en el listado dejado previamente por parte de la empresa transportadora.

El guarda procede a realizar el aseguramiento de las puertas, mientras, tanto, se surte el proceso de recaudo o entrega del dinero.

Observación

El vigilante en el desarrollo de sus funciones debe:

Ubicarse estratégicamente en la entidad financiera, desde donde puede ejercer vigilancia frente a:

- Ventanillas de atención y recepción de dineros por parte de los clientes.
- Áreas contiguas a la caja fuerte.
- Cajeros electrónicos (cuando quede establecido dentro del contrato de trabajo).
- Estar atento y no confiarse.
- Controlar el orden dentro de la instalación.
- Verificar el cumplimiento de no uso de teléfonos celulares.
- Identificar comportamientos sospechosos que puedan menoscabar la seguridad.
- Verificar que no existan personas suplantando a funcionarios del banco ni haciendo recaudos no autorizados.
- Manejar botones de pánico.



- Informar toda actividad que represente peligro o amenaza a los policías del cuadrante y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional.
- Registrar en el libro de minutas las revistas efectuadas por parte de la Policía Nacional, las cuales tengan como fin verificar el orden interno y externo de la entidad.

Procedimiento de cierre:

Luego de que las operaciones tanto de recaudo, como de pago de títulos valor y cierre de las cajas, así como la caja principal, se procede al cierre de la entidad así:

- Constatar que no se encuentre ningún usuario o cliente de la entidad financiera.
- Verificar la salida de todo el personal que labora en la entidad financiera.
- Realizar el cierre electrónico apoyado por una central de monitoreo que confirma la activación de la alarma en todas sus zonas.
- Realizar una inspección fuera de la sede.
- Verificar que se encuentre sin novedad.
- Realizar el reporte vía radio o avantel al supervisor del servicio.
- Diligenciar la minuta de entrega o cierre del puesto, según el tipo de contrato de prestación del servicio se tenga con la entidad financiera.
- El cierre puede ser dual o solo con el acompañamiento del grupo de reacción de la empresa de vigilancia.
- Tener en cuenta las condiciones y política del banco o establecimiento bancario en caso de que exista la misma.

Relaciones interpersonales.

El personal de la vigilancia en el sector financiero, al igual que en todos los servicios, debe tener una excelente presentación personal, un trato

respetuoso, amable y cordial tanto con los funcionarios, como con los clientes y usuarios.

Deberes del vigilante

Los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector financiero 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 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.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.
- Los demás establecidos en la normatividad vigente.

5.6. 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.



- Medio de comunicación (radio, avantel, celular, otros).
- Armamento (si aplica).
- Protocolo de seguridad de vigilancia y seguridad privada financiero.
- Listado de teléfonos de emergencia, de contacto, del coordinador del cuadrante respectivo.
- Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión (si aplica.)
- Otros que coadyuven al control y mejora del servicio de vigilancia.

Libro de minuta

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

- Registro del recibido y entrega del puesto.
- Relacionar los objetos encontrados en las rondas o entregados por las personas como objetos perdidos.
- 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 puesto de trabajo.
- 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 a la entidad financiera.

La información y registros consignados en el 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.

Equipos de comunicación

- Todo puesto de trabajo debe contar con un medio de comunicación tal como: radio, avantel, celular y otros.
- El equipo debe permanecer con la batería cargada y habilitado para que el vigilante pueda solicitar apoyo inmediato cuando lo requiera.

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 legible 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 la incautación del arma sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar⁶.
- El arma debe permanecer en el puesto de trabajo o ser transportada a los armerillos autorizados para ello.
- 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.⁷
- Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos⁸.
- Bajo ninguna circunstancia se debe prestar a otro el arma de dotación.

⁶ Decreto 356 de 1994, artículo 97.

⁷ Decreto 2535 de 1993, Título II, Capítulo I, artículos 8°, 9°, 13 y 14.

⁸ Decreto 356 de 1994, artículo 100.

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 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.

5.7. Características mínimas del puesto de vigilancia

El lugar de trabajo debe contar con los recursos locativos y 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.

5.8. 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.

5.9. Diagnóstico general - estudio de seguridad

Se busca crear un vínculo directo empresa - cliente y realizar el estudio 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 las amenazas.

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 o cooperativa y los medios a utilizar para el desarrollo del mismo tales como:

- Circuito Cerrado de Televisión CCTV
- Alarmas
- Controles de acceso

6. Operación de medios tecnológicos

6.1 Monitoreo de alarmas

La función principal del operador de medios tecnológicos en la central de monitoreo es el procesamiento de las señales provenientes de los sistemas de alarma, analizarlas y clasificarlas así:

- Señales de alarma (pánico, apertura con coacción, sabotaje, fallo de batería)
- Señales de Verificación (apertura irregular, falta de cierre)
- Señales sin operativo (apertura, cierre)

Una vez calificada la señal el operador de medios tecnológicos procede de acuerdo con el protocolo de servicio establecido.

Confirma vía telefónica la señal de alarma o de verificación con el contacto asignado.

Le reporta la novedad al supervisor para que éste confirme el evento y se presente en la entidad financiera.

Informa el evento a los policías del cuadrante correspondiente y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional.

El supervisor evalúa el evento y realiza el informe.

En el caso de aperturas irregulares, el operador de medios tecnológicos reporta al supervisor para que se presente en el lugar y verifique si se ha vulnerado el sistema de seguridad.

En el evento que no se presente el cierre de la entidad financiera en el horario establecido, el operador de medios tecnológicos se comunica con la persona de contacto de la entidad financiera para corroborar la información y constatar que no se está presentando ninguna acción irregular.

Cuando las señales de apertura o cierre se efectúan dentro del horario establecido no generan ninguna acción por parte del operador de medios tecnológicos de la central de monitoreo.

6.2 Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión-CCTV

Este tipo de sistemas son un complemento de los detectores o sensores, del monitoreo de alarmas, de los cerramientos perimetrales, de la iluminación de seguridad, de los controles de acceso y en general de los sistemas electrónicos y de la vigilancia, en lo referente a minimizar las amenazas hurto y sabotaje, por delincuencia común, subversión o empleados.

La función principal de un operador de medios tecnológicos en una central de monitoreo de CCTV es estar atento e identificar comportamientos sospechosos que puedan menoscabar la seguridad y alertar al personal de vigilancia física.

Si se presenta una actividad delictiva dentro del establecimiento debe informar inmediatamente el evento a los policías del cuadrante correspondiente y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional.

La Circular 52 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera, establece que las entidades financieras deben contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público.

En las entidades financieras se deben hacer los registros de las tomas realizadas durante las 24 horas indicando las fechas y horas, como también la custodia y la conservación de los medios que contienen las imágenes por un mínimo de un (1) año, para efectos de investigaciones futuras o requerimientos de autoridades.

Las grabaciones fílmicas, las fotografías, los 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 Estado⁹.

6.3. 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.
- Verificar que en los cajeros electrónicos de la entidad financiera no se encuentren instalados dispositivos electrónicos como lectores de banda magnética y cámaras inalámbricas, que facilitan la clonación de tarjetas.
- 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 video de vigilancia, en el evento que el puesto cuente con Circuito Cerrado de Televisión.

⁹ Ley 906 de 2004, Título II, Capítulo Único, Artículo 275.

- Efectuar una reunión mensual con el contratante con el fin de evaluar la prestación del servicio, así como las quejas 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).

6.4. 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 de las ciudades, 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 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 prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

7. Otras particularidades para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada para el sector financiero

7.1 Modalidades delictivas

Hurto en cajeros electrónicos

El delincuente aprovecha la excesiva confianza de los usuarios de tarjetas. Se realizan maniobras como el cambiazo, la opción abierta y la retención del plástico con acetatos o mediante la instalación de dispositivos electrónicos, como lectores de banda magnética y cámaras inalámbricas, obteniendo ilícitamente información que facilita la clonación de la tarjeta.

Otra forma de actuación delictiva, se da cuando una persona ingresa al cajero y le comunica al usuario anterior que su transacción quedó abierta; éste le sugiere que digite nuevamente la clave y le da instrucciones para que oprima ciertos botones, hasta el momento en que la pantalla muestra dígitos en ceros. La persona confiada sale sin saber que lo que realizó en ese momento fue dejar abierta su cuenta para efectuar un retiro.

Cambiazo de tarjeta

La persona es engañada dentro del cajero, en el cual los delincuentes previamente han instalado artefacto que dificulta el uso de la tarjeta, y lograr que la persona tecleé nuevamente la clave, la cual observan cuidadosamente.

Taquillazo

Las entidades financieras, por la cantidad de dinero que poseen en sus cajas o ventanillas, se convierten en objetivo de grupos de delincuencia organizada que buscan un contacto que suministre información de los diferentes movimientos de dinero realizados por el banco. Como es una operación rápida, evitan al máximo el enfrentamiento con la autoridad policial.



Ventosa o túnel

Mediante la utilización de herramientas hidráulicas, entre otras, se realizan orificios en la pared o techo de las entidades financieras para burlar los sistemas de seguridad e ingresar principalmente en horas y días no laborables.

Hurto a transportadoras de valores

Lo realizan organizaciones delincuenciales de alta peligrosidad con disponibilidad de armamento, medios, logística y comunicaciones, empleando la violencia e incluso explosivos.

Fleteo

En esta modalidad los delincuentes utilizan vehículos y motocicletas de alto cilindraje, aprovechan los retiros bancarios que realizan en efectivo las personas para luego sorprenderlos al llegar a su residencia o punto de destino.

7.2. Procedimiento frente al hurto al interior de entidades financieras

- Conserve la calma y observe descriptivamente, preserve al máximo la vida e integridad de las personas presentes.
- Evite discutir con los delincuentes; no debe provocarlos, ni realizar movimientos que puedan ocasionar reacciones agresivas o peligrosas.
- Active sin ser visto por los delincuentes la alarma o botones de pánico.
- Identifique el número de delincuentes, detalle las características físicas y modo de actuar de los bandidos.
- Tan pronto como le sea posible de aviso a la Policía Nacional (123, 112) y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.
- Rinda un informe detallado de los hechos acontecidos a las autoridades que atiendan el caso, con el fin de ayudar a las autoridades a identificar a los asaltantes y a conducir las investigaciones.
- Observe la dirección en que huyen, descripción y en lo posible, la placa de los vehículos utilizados.

7.3 Procedimientos a seguir después de la ocurrencia de un asalto

- Mantener la calma. En caso de vulneraciones a la integridad física y moral se debe requerir ayuda especializada inmediatamente.
- Inmediatamente después de que salgan los delincuentes de la oficina, se deben activar las alarmas y dar aviso a las autoridades de Policía de la ocurrencia del asalto bancario si ello no se ha realizado.
- La oficina debe cerrarse inmediatamente y esperar el arribo de las autoridades; evitar en la medida de lo posible, la salida de los clientes y usuarios de la entidad y la entrada de curiosos y extraños.
- Se debe colocar un aviso provisional en el que se informe al público que el servicio se restablecerá una vez controlada la situación.
- A la llegada de la primera unidad de policía se debe permitir su ingreso y suministrarle información relacionada con el asalto como los rasgos físicos, la vestimenta, el número de asaltantes, la clase o tipo de armamento, los vehículos y cualquier detalle que pueda ayudar a las autoridades a identificar a los delincuentes y a conducir las investigaciones.
- Se deben proteger las áreas de caja, con el fin de conservar las huellas dactilares y demás rastros que permitan dirigir las investigaciones de las autoridades.
- Después de cerrar la oficina, acompañar en veeduría de las autoridades de Policía Judicial o Fiscalía, el arqueo de las cajillas y la bóveda de la caja fuerte o cofre principal, solamente de las áreas afectadas por el asalto, para cuantificar el monto del dinero y demás bienes hurtados.
- Por ningún motivo los cajeros o funcionarios de la entidad deben salir de la oficina una vez ocurrido el asalto, hasta que las autoridades lo permitan. Se exceptúan los casos de fuerza mayor y caso fortuito.
- Los funcionarios, clientes y usuarios de la entidad financiera asaltada tienen el deber de colaborar con las autoridades en aquellos aspectos que ayuden a conducir la investigación de los hechos (denuncias, testimonios, retratos hablados y características especiales).



- Se debe permitir el ingreso de los organismos de control de la entidad (jefe de seguridad, analistas de seguridad, auditoría, contraloría) y del comandante de estación de la zona respectiva, el oficial de vigilancia, el oficial de la patrulla de reacción bancaria, las autoridades de Policía Judicial y la Fiscalía, previa identificación detallada.
- Si la oficina asaltada tiene Circuito Cerrado de Televisión, el jefe de seguridad de la entidad debe entregar a las autoridades de Policía Judicial y Fiscalía, realizado el análisis respectivo, copia de los videos grabados dentro de los tres días hábiles siguientes.
- En todos los eventos, le empresa de vigilancia y seguridad privada debe reportar la novedad a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

7.4. Actividades a realizar para la prevención de actividades delictivas al interior de una entidad financiera

➡ **Adelante campañas de prevención con la Policía Nacional, funcionarios de la entidad financiera y su empresa de vigilancia, donde se informe a los usuarios observar las siguientes medidas:**

- Una vez reciba su clave por parte del banco, memorícela, destruya el sobre que contiene la información.
- No deje su tarjeta en ningún sitio, siempre consérvela en su poder, se evita que la cambien o la hurten.
- No preste su tarjeta a ninguna persona para que le efectúen transacciones.
- No abandone el cajero hasta tanto haya quedado cerrada y cancelada totalmente su transacción.
- No permita la ayuda de personas extrañas dentro del cajero.
- Si su tarjeta se bloquea, no abandone el cajero hasta tanto la recupere.
- Cubra con su mano el teclado al digitar su clave.
- Al realizar compras con tarjeta verifique que le devuelvan su propia tarjeta.

- En las rondas de verificación, observe cuidadosamente algún elemento extraño instalado en el cajero, como cámaras u objetos que obstaculicen el ingreso normal de la tarjeta o la salida del dinero.
- Constate periódicamente con los responsable del monitoreo de las cámaras, si las instaladas corresponden a lo contratado.
- Efectúe recomendaciones a la entidad bancaria para mejorar los sistemas de seguridad, informando las falencias encontradas.

7.5. Actividades a realizar para la prevención del fleteo

- Adelante campañas de prevención con la Policía Nacional, funcionarios de la entidad financiera y su empresa de vigilancia, en las que se informe a los usuarios observar las siguientes medidas:
 - Informar a los usuarios de la entidad que no comenten a nadie la transacción bancaria que va a efectuar.
 - Observe cuidadosamente las personas del entorno que se encuentran dentro y fuera de la entidad financiera.
 - Cuando reciba su dinero guárdelo en un lugar seguro y en el trayecto a su destino trate de cambiarlo de ubicación.
 - Cuando salga del banco utilice rutas principales, en las cuales exista presencia policial.
 - Al diligenciar los documentos en el interior de la entidad bancaria, escriba la dirección de la empresa o de un familiar.
 - Al retirar en efectivo altas sumas de dinero, solicitar al cajero el servicio de acompañamiento que gratuitamente le brinda la Policía Nacional.
- No permita el uso de teléfonos celulares en el banco, ni para llamadas ni para enviar mensajes.



- ➔ Mantenga bajo observación aquellos individuos que de un momento a otro proceden a recibir o realizar llamadas por celular.
- ➔ No permita el parqueo de vehículos al frente de la entidad financiera, solicite el apoyo de la Policía Nacional.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA VIGILANCIA ELECTRÓNICA

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, procedimientos y políticas que estandaricen la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

El Decreto-ley 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.”*

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 éste falle en la aplicación del protocolo de seguridad establecido y se incumplan con 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."

En consecuencia, en este protocolo de operación se indicarán las condiciones mínimas que debe cumplir un servicio de vigilancia y seguridad privada que preste servicios de vigilancia electrónica.

2. Objetivos

Los objetivos del presente Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica 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 electrónica.
- 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 de la aplicación

Las personas responsables de la aplicación del Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica 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 operador de medios tecnológicos.
- Usuarios del sistema.

4. Definiciones

Protocolo

Es el conjunto de reglas, acciones o procedimientos establecidos para el desarrollo de una actividad.

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

Vigilancia electrónica

Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta a través de medios tecnológicos en las áreas residenciales, las empresas, los establecimientos comerciales, financieros e industriales.

Central de monitoreo

En la dependencia donde se reciben las señales de alarma efectivamente enviadas, atendidas por operadores de medios tecnológicos.

Monitoreo de alarmas

Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial que emiten información recibida y atendida por una central de monitoreo.

Sistema de alarma

Un elemento de seguridad pasiva preparado para recibir un estímulo de entrada y proporcionar como respuesta una señal eléctrica de salida que es capaz de advertir la intrusión o allanamiento de una propiedad o inmueble, posibilitando una adecuada intervención para lograr frustrar la comisión de un delito.

Alarma

Una señal por medio de la cual se informa sobre la presencia real o inminente de una amenaza.

Panel de alarma

Es la parte principal del sistema de alarma al que se conectan todos los dispositivos y que contiene toda la electrónica necesaria para el procesamiento de la información del sistema de alarma y la comunicación con el centro de control o central de monitoreo.

Usuario o cliente

Es la persona natural o jurídica, de cualquier naturaleza, que contrata el servicio de monitoreo de alarmas.

Usuarios del sistema

Es el listado de funcionarios designados por el usuario, autorizados para operar el panel de alarma, a través de una clave numérica personal e intransferible asignada cuando se entrega el sistema de alarma al inicio del servicio y posteriormente cada vez que el cliente o administrador del sistema lo requieren.

Contactos de emergencia

Es el listado de funcionarios o personas designados por el usuario, a quienes la central de monitoreo de alarmas contactará para brindar información acerca de eventos generados por el sistema de alarma monitoreado.

Estas personas deben tener la autoridad suficiente para poder coordinar o realizar cualquier verificación interna de las instalaciones ante el requerimiento del personal de la empresa prestadora del servicio.

La información de contacto suministrada de estas personas debe contener números de teléfono de su residencia, números de celular y en general cualquier número telefónico a través de cual se logre establecer comunicación oportuna y eficaz. La actualización de esta información periódicamente es total responsabilidad del usuario.

Prioridad de llamada

Es el orden en el que se realizará el intento de comunicación con las personas del listado de contactos de emergencia hasta establecer contacto con alguna de ellas, momento cuando se debe informar acerca de algún evento detectado en el sistema de alarma monitoreado.

Información confidencial

La información confidencial es aquella que describe la configuración del sistema de alarma y los protocolos de servicio. Hacen parte de esta información: el acta de inventario de equipos, el acta de distribución de zonas, el bosquejo de sensorización, la información de usuarios y los contactos.

Test periódico

Señal emitida por el panel del sistema de alarma de forma periódica con el fin de verificar la comunicación entre el sistema de alarma. El estándar para la frecuencia de esta señal es de 24 horas.

Fallo de test

Se presenta cuando el sistema no registra conexión con la alarma que está monitoreando.

Fallo de batería

Se presenta cuando el sistema registra que la batería está fallando y con un eventual corte de energía, el lugar queda desprotegido.

Operador de medios tecnológicos

Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor la operación o manejo de CCTV, alarmas o cualquier otro medio tecnológico.

Supervisor de medios tecnológicos

Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor atender reportes de alarmas y llamadas telefónicas. Toma acciones necesarias basado en los procedimientos y apegados a los acuerdos con el cliente.

5. Condiciones generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica.

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, cumple con el perfil preestablecido y puede alcanzar los niveles de desempeño que requiere cada puesto y así decidir cuáles 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, personales, revisión antecedentes y anotaciones públicas).
- Entrevista de conocimientos en seguridad.
- Prueba psicotécnica.
- Entrevista de selección.
- Las empresas pueden incluir dentro del marco de la Constitución y la Ley, prueba de polígrafo, para determinar el grado de confiabilidad y descartar (participación en ilícitos, vinculación con grupos al margen de la ley, posible manipulación para participar en ilícitos, consumo de alcohol y drogas, y el grado de confiabilidad). 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 operador de medios tecnológicos (credencial)

El personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada para desarrollar sus funciones y su identificación, portará la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme con la normatividad vigente.

La credencial deberá estar vigente y su cargo corresponderá a las funciones que desempeña, 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 autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

5.3. Uniforme operador de medios tecnológicos

Para la prestación del servicio el operador de medios tecnológicos 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 de la Resolución 5351 de 2007 y la Circular Externa 25 de 2008.

En ningún caso serán similares a los utilizados por los miembros de las Fuerzas Militares, Policía Nacional, DAS, CTI, Defensa Civil, Cuerpo Oficial de Bomberos y Comité Internacional de la Cruz Roja.

5.4. Características mínimas central de monitoreo

La central de monitoreo debe contener mínimo:

- 1 software de recepción de alarmas con su respectiva licencia
- 2 computadores
- 2 servidores
- 2 receptoras
- 1 planta eléctrica
- 1 UPS

Lo anterior, teniendo en cuenta que el sistema debe ser *redundante* (o sea doble, para que ante la falla de un equipo, exista otro que lo respalde, la central no se quede por fuera y los usuarios desatendidos).

La central de monitoreo debe contar con un sistema de seguridad adecuado en las instalaciones, que brinde protección a los equipos, la información de los clientes y demás elementos del servicio.

5.5. Servicio de atención al cliente o usuario

El servicio de atención al cliente o usuario es el procedimiento adoptado por la empresa 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 afectado por la operación de un servicio de vigilancia y seguridad privada electrónica o por su personal operativo.

El cliente deberá canalizar a través de servicio al cliente toda solicitud o inconformidad que se pueda presentar relacionada con la prestación del servicio o la atención de los funcionarios del mismo.

Una vez recibido el requerimiento por parte del servicio, se asignará un asesor de servicio responsable por tramitar las acciones que permitan entregar una respuesta o solución. Dicha respuesta o solución será transmitida al cliente de forma escrita a través de correo electrónico o a través de correspondencia física según corresponda.

5.6. Diagnóstico general

Se busca crear un vínculo directo empresa - cliente, así como realizar el análisis de seguridad, evaluación de riesgos y necesidades y vulnerabilidades del cliente, con el fin de establecer los riesgos a los que se encuentra expuesto el contratante e identificar los riesgos correspondientes.

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

Se recomienda con insistencia no suscribir contratos que desmejoren la óptima cobertura de riesgos o amenazas detectados aún con insistencia y manifestación expresa del cliente.

5.7. Instaladores de equipo y sistemas de seguridad

La instalación de los equipos y sistemas de seguridad deberá realizarse solo por personal capacitado.

El instalador deberá abstenerse de instalar equipos o sistemas de seguridad que no cumplan con las especificaciones técnicas acordadas o de mala calidad.

Adicionalmente, el instalador deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad en el cual se garantice que no divulgará la información que por razón de su función efectúe para el servicio de vigilancia y seguridad privada.

6. Condiciones específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica

6.1 Clasificación de las señales

Señal de alarma

Transmisión realizada por el sistema de alarma que alerta a una central de monitoreo acerca de la activación de alguno o algunos de los sensores o comandos de teclado del sistema de alarma, indicando la ocurrencia de una posible situación de riesgo en el inmueble.

Se clasifican como señales de alarma, las de pánico, apertura con coacción, alarma, sabotaje.

Señal de verificación

Se refiere a las señales emitidas por el sistema de alarma monitoreado que se generan como respuesta por parte de una central de monitoreo el establecer comunicación con el lugar donde está instalado el sistema o con alguna de las personas del listado de contactos de emergencia, con el fin de verificar la condición presentada que originó dicha señal.

Se clasifican como señales de verificación, las de apertura irregular (temprana), falta de cierre, exclusión de zona, fallo de test y fallo de batería.

Este tipo de señales no indican la ocurrencia de una situación de riesgo en el inmueble y se procesan como señales de baja prioridad.

Señal sin operativo

Se refiere a aquellas señales que no generan una respuesta por parte de la central de monitoreo en el momento de ser recibidas, debido a que se reconocen como señales producidas dentro del normal funcionamiento del sistema y de la operación del cliente.

Se clasifican como señales sin operativo, las de apertura, cierre.

Estas señales no son visualizadas en las pantallas de los operadores y tan solo se registran dentro del histórico de señales del cliente.

6.2 Procedimiento de atención a una señal de alarma con supervisor

- El operador de medios tecnológicos debe informar al supervisor la dirección y el nombre del cliente, así como el tipo de señal recibida, con la finalidad de poder identificar evidencias que permitan establecer las causas que originan la emisión de señales de alarma.
- El operador de medios tecnológicos debe comunicarse con los contactos de emergencia proporcionados por el cliente, en el orden de prioridad establecido para informar el suceso ocurrido (activación de la alarma).
- El supervisor se desplazará al lugar y revisará externamente las puertas, ventanas, candados y locales vecinos y todas aquellas partes por donde posiblemente puede ingresar una persona, e informará y describirá a la central de monitoreo lo encontrado.
- En la central de monitoreo esperará el reporte del supervisor para tomar las acciones pertinentes. Si existen anomalías, se verificará telefónicamente si se ha efectuado el desplazamiento del cliente y la Policía al lugar.
- El operador de medios tecnológicos dará el reporte a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y se comunicará con el 123, informando el tipo de señal recibida, los datos del cliente, dirección, teléfono y nombre de la persona de contacto.
- De ser necesario, el operador de medios tecnológicos se comunicará nuevamente con los contactos de emergencia, con el fin de que el usuario se desplace al lugar para verificar internamente las instalaciones. Los usuarios serán identificados mediante los respectivos códigos.
- Si el cliente o usuario no atiende la solicitud del operador de medios tecnológicos de hacer presencia en el lugar de los hechos, el operador debe aclararle al usuario que el supervisor solo verifica externamente las instalaciones. Por eso, es altamente recomendable que el usuario se desplace hasta el lugar y deje registro en el sistema.
- Si el cliente hace presencia en el lugar para realizar la verificación interna, éste puede solicitar el acompañamiento del supervisor para la realización de la inspección.

- Se registran en el sistema, lo más detalladamente posible los comentarios respectivos, como por ejemplo: la hora de llegada del supervisor, de la Policía Nacional, si llegó el usuario y todo aquello que se requiera para acompañar un buen reporte.

Solo en caso de que sea altamente probable la intrusión, se acudirá a la Policía Nacional sin seguir el protocolo de verificaciones, con el fin de evitar falsas alarmas.

6.3 Procedimiento de atención a una señal de alarma sin supervisor

- El operador de medios tecnológicos identificará la señal y se comunicará con los contactos de emergencia proporcionados por el cliente, en el orden de prioridad establecido para informar el suceso ocurrido y el tipo de señal recibida (activación de la alarma). Los usuarios serán identificados mediante los respectivos códigos.
- El operador de medios tecnológicos dará el reporte a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y se comunicará con el 123, informando el tipo de señal recibida, los datos del cliente, dirección, teléfono y nombre de la persona de contacto.
- De ser necesario, el operador de medios tecnológicos se comunicará nuevamente con los contactos de emergencia, con el fin de establecer si ocurrió algún siniestro y verificar si el usuario se desplazó al lugar para verificar internamente las instalaciones.
- Se registran en el sistema, lo más detalladamente posible, los comentarios respectivos, como por ejemplo: la hora de llegada de la Policía Nacional, si llegó el usuario y todo aquello que se requiera para acompañar un buen reporte.

6.4. Procedimiento de atención a una señal de verificación

- El operador de medios tecnológicos se comunica vía telefónica con los contactos de emergencia en el orden de prioridad establecido, para confirmar apertura irregular (temprana), falta de cierre y exclusión de zona.

Falla de batería

Se presenta cuando el sistema registra que la batería está fallando y con un eventual corte de energía el lugar, local, oficina, entre otros queda desprotegido, por tanto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

Local abierto

- El operador llama al usuario y lo identifica con el código respectivo.
- Se le notifica que la batería está fallando y que si hay un corte de energía el local queda desprotegido.
- Se programa orden de servicio para revisión de batería.
- Documentar detalladamente en el sistema.

Local cerrado

- El operador monitorea la alarma.
- Se contacta al usuario de la alarma verificando previamente el código respectivo y se le informa sobre el fallo de batería indicándole que debe revisar internamente.
- Se programa orden de servicio para revisión de batería.
- Documentar detalladamente en el sistema.

Fallo de test o de comunicación

Se presenta cuando el sistema no registra conexión con la alarma que está monitoreando y para ello deberá tener en cuenta:

- Intento de conexión (monitoreando la alarma. Si no es posible, el operador envía al supervisor de alarmas y avisa al cliente. En caso que el cliente no tenga servicio de supervisión de alarmas avisar a la policía).
- Se ofrece técnico disponible previo acuerdo con el cliente, se realiza orden de mantenimiento, se programan rondas de ser necesario y se documenta en el sistema todo lo ocurrido.

6.5. Información confidencial

Antes de iniciar la prestación del servicio de monitoreo, el servicio de vigilancia y seguridad privada realizará una visita a su contratante, con el fin de efectuar el levantamiento de la información confidencial, esto es el listado de funcionarios a quienes se les designa alguna responsabilidad dentro de la operación del sistema de alarma (usuarios, contactos o administrativos), relacionando los números telefónicos para su contacto, sus direcciones de correo electrónico y las claves y contraclaves si a ello hubiere lugar para su identificación telefónica.

Adicionalmente, se debe relacionar la información de la operación del cliente que afecta la prestación del servicio de monitoreo como: horarios de activación (cierre) y desactivación (apertura) del sistema de alarma; dirección del predio, correos electrónicos para el envío de reportes y la periodicidad con la que el cliente los requiere.

El servicio de vigilancia y seguridad privada también deberá indicar la forma de notificar cualquier retiro o inclusión de personas registradas en la información confidencial como contacto para emergencias o como administrativo, así como el reporte de cualquier cambio en la información de contacto de las mismas.

La confidencialidad de la información no podrá oponerse a las autoridades judiciales ni de Policía.

6.6. Reportes de monitoreo

Con la periodicidad que se establezca entre el cliente y el servicio de vigilancia al momento de iniciar el servicio, se generarán y enviarán los reportes de aperturas, cierres y test a las diferentes direcciones de correo electrónico suministradas en la información confidencial, en los cuales se dejará el registro de la frecuencia de envío solicitada (diaria, semanal, quincenal, mensual o según corresponda).

6.7. Servicio de mantenimiento

Mantenimiento correctivo

Es la actividad desarrollada por personal técnico en respuesta a una falla del sistema de alarma. Este servicio inicia con una valoración

seguida por el diagnóstico y la implementación de acciones correctivas, y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las acciones. En algunos casos las acciones correctivas podrán implicar costos para el usuario, los cuales deberán ser comunicados por el servicio de vigilancia y seguridad privada, mediante cotización y solo serán implementados si éste emite su aprobación por escrito.

Cuando se requiera la visita de un técnico de mantenimiento para la revisión de una falla presentada por el sistema de alarma se deberá tener en cuenta lo siguiente: i) Identificación de la necesidad, ii) Programa de visita técnica, iii) Ejecución del servicio.

i) Identificación de la necesidad

- Llamada telefónica: cuando el usuario detecta una anomalía en el funcionamiento del sistema de alarma debe indicarlo al servicio de vigilancia y seguridad privada. A través de una llamada telefónica, el servicio de vigilancia y seguridad privada orientará la solución de la anomalía, en caso de no lograr la solución, el técnico de soporte que recibe la llamada programará la visita de un técnico de mantenimiento.
- Correo electrónico: cuando el usuario por vía electrónica contacta al servicio de vigilancia y seguridad privada y solicita programar una visita.
- Por monitoreo: cuando los operadores de la central de monitoreo detectan por el flujo de señales recibidas una anomalía en el sistema, deberán generar una solicitud de visita técnica para verificar la causa de ésta y brindar su solución (si a ello hubiere lugar).

ii) Programación de visita técnica

Los requerimientos serán siempre direccionados de inmediato a los técnicos de soporte del servicio de vigilancia y seguridad privada, quienes se deberán encargar de programar y garantizar el cumplimiento del requerimiento.

El técnico de soporte (o quien haga sus veces) notifica al técnico de mantenimiento de la zona respectiva (o al técnico disponible de turno), el servicio técnico solicitado y coordina lo necesario para el cumplimiento del mismo. Este requerimiento debe ser atendido en

un plazo razonable, no mayor a 48 horas hábiles contadas desde el momento de recibo de la solicitud.

iii) Ejecución del Servicio

Cuando el servicio de vigilancia y seguridad privada hace presencia ante el cliente o contratante, debe presentarse ante la persona que solicitó el servicio o ante quien esté a cargo del sistema de alarma para notificar el motivo de su visita.

Los usuarios del sistema de alarma deben corroborar la identidad de la persona del servicio de vigilancia y seguridad privada, solicitando la presentación del carné respectivo. Se efectuará la confirmación del nombre y del documento de identidad del mismo con el servicio de vigilancia y seguridad privada.

El usuario debe facilitar el acceso del técnico a las áreas en donde se encuentran instalados los equipos objeto de la revisión y una vez finalizada la visita, el servicio de vigilancia y seguridad privada, diligenciará el reporte técnico donde consigna: a). El diagnóstico relacionado con la falla detectada, b). Descripción abreviada del procedimiento que empleó para su detección así como las acciones correctivas implementadas. Este reporte técnico debe ser firmado por la persona que solicitó el servicio o por el encargado del sistema de alarma a quien el técnico del servicio de vigilancia y seguridad privada le notificará la labor realizada.

En caso que no sea posible suministrar una solución durante la visita y se deban realizar visitas posteriores con el fin de efectuar un procedimiento de seguimiento para la detección de la causa de la falla; el servicio de vigilancia y seguridad privada debe informar a quien firma el reporte acerca de las pruebas a realizar y su duración. La hora de salida en el reporte técnico debe ser diligenciada por el usuario que firma el reporte.

Mantenimiento preventivo

Es la actividad desarrollada por personal técnico consistente en la limpieza de equipos, verificación de cableado y validación de la

programación y de la información confidencial asociada al sistema de alarma, relacionada con la configuración de los equipos y la relación de usuarios, contactos y administrativos.

Esta actividad busca prevenir y detectar problemas técnicos ocasionados por el desgaste de los equipos y materiales de instalación y contempla actividades de mantenimiento correctivo menores tales como: corrección de empalmes o parámetros de programación.

Dicho mantenimiento se solicitará a través de los canales de comunicación acordados con el servicio de vigilancia y seguridad privada, tales como: llamada telefónica, correo electrónico o fax.

6.8. Servicio de adiciones, desmontes y traslado de equipos

Cuando se requiera realizar el traslado de la totalidad o parte del sistema de alarma o se requiera la adición de algún equipo, se deberá indicar al cliente o contratante que dicho desmonte o traslado lo deberá solicitar por lo menos con una (1) semana de antelación a la fecha en la que el contratante requiere que se realice el mismo.

7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada – Vigilancia Electrónica

7.1. 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 2º.

Estas redes están distribuidas en los Comandos de Metropolitanas y 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 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 prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

7.2. Recomendaciones

Para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada–Vigilancia Electrónica, el servicio efectuará recomendaciones generales por lo menos una (1) vez al año en las cuales informe a su cliente o contratante que debe:

- Asegurar equipos de oficina atractivos para la delincuencia como computadores, fax, teléfonos, etc., utilizando sistemas de anclaje como guayas o abrazaderas.
- Ubicar los equipos de oficina atractivos para la delincuencia de forma tal que no faciliten la acción de los delincuentes, ej: no dejar equipos de cómputo cerca a ventanas que permitan sustraerlos simplemente rompiendo la ventana.
- Realizar pruebas de los botones de pánico por lo menos dos (2) veces por mes; estas pruebas deben ser coordinadas con la Central de Monitoreo y Respuesta para evitar desplazamientos innecesarios por parte de las autoridades.
- Mantener en cada sitio monitoreado la información del sistema de alarma correspondiente al inventario, zonificación y bosquejo de sensorización que corresponda.



- Asegurar que toda persona que tiene responsabilidad directa o indirecta sobre la operación o administración de los sistemas de alarma y servicio de monitoreo, conozca y lea el presente protocolo y tenga acceso, de acuerdo con el grado de responsabilidad dentro de su organización, a la información de zonificación del sistema de alarma sobre el cual tiene alguna responsabilidad.
- Considerar esquemas físicos de protección como rejas, cercos eléctricos o películas protectoras para reforzar puntos vulnerables del inmueble (ventanas, puertas, techos y claraboyas que refuercen el esquema de seguridad).
- Conocer que las claves de operación del sistema de alarma (si a ello hubiere lugar), son personales e intransferibles.



CONCEPTOS

FECHA: radicado No. 5761 del 17 de marzo de 2011

TEMA: medio canino

Problema Jurídico

¿Una empresa de vigilancia y seguridad privada que dispone de la autorización para prestar el servicio con medio canino, debe contar con licencia o permiso adicional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada?

Para poder prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada con medio canino, aparte de la respectiva autorización de esta modalidad en la prestación del servicio, de conformidad con la normatividad vigente, se requiere:

Marco Normativo

Resolución 3776 de 2009.

"Artículo 10. Registro ante la Superintendencia. Los servicios de vigilancia y seguridad privada que operen con medio canino, deben registrar los caninos ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, quien expedirá para tal efecto un oficio de registro, siendo este el único documento válido para avalar la idoneidad del canino, sin el registro ante esta Entidad no se podrán utilizar caninos en los puestos en que se presten servicios con este medio (...)" (Subrayado fuera de texto).

Resolución 2852 de 2006.

"Artículo 74. Código Único - Certificación. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, asignará un código único a cada canino que utilicen los servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de un microchip, que será insertado en el canino en el momento en que se certifique la idoneidad de la

especialidad adquirida. La certificación se deberá realizar de manera anual, con el fin de garantizar el reentrenamiento continuo del ejemplar canino”.

Los requisitos señalados anteriormente se encuentran relacionados en las citadas resoluciones y en el Manual del Usuario adoptado por la Entidad a través de la Resolución 1364 de 2010, el cual constituye la hoja de ruta a seguir tanto por los servicios vigilados como por la ciudadanía en general. Dichas disposiciones se encuentran publicadas en el sitio web www.supervigilancia.gov.co links Normatividad y Manual del Usuario.

Cabe anotar que si un operador del servicio de vigilancia y seguridad privada con medio canino incumple lo exigido por la normatividad vigente, será objeto de sanción por parte de esta Superintendencia, conforme lo señala la Resolución 2946 de 2010, que dispone:

"Artículo 45. Faltas graves. *Son faltas graves las siguientes:*

23. Prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada sin entrenamiento o reentrenamiento de los caninos de conformidad con la normatividad vigente (...)"

"Artículo 52. Sanción para las Faltas Graves. *Las faltas graves serán sancionadas con suspensión de la licencia de funcionamiento o credencial de uno a tres meses, y/o multas en cuantía de 34 hasta 67 salarios mínimos legales mensuales vigentes, atendiendo el impacto de la falta en la calidad de la prestación del servicio, con observancia de los criterios de agravación para su cuantificación”.*

En lo concerniente a la verificación de la operatividad del servicio de vigilancia y seguridad privada con medio canino, de acuerdo con la referida normatividad, corresponde únicamente a la SuperVigilancia, constatar que éste sea prestado en las condiciones anotadas en el marco legal, a través de visitas de inspección, con el soporte de la Escuela de Formación de Guías y Adiestramiento de Perros de la Policía Nacional, el Centro de Adiestramiento Canino del Ejército Nacional y los servicios seccionales o locales de salud y sociedades protectoras de animales.

Para esta Entidad es importante que organizaciones de la sociedad civil encargadas de la protección de los animales, se vinculen con el sector de la vigilancia y seguridad privada a efectos de revisar que los caninos utilizados,

se encuentren en buenas condiciones de higiene y salud, que permitan emplearlos sin vulnerar la seguridad y salubridad pública, al tenor de lo dispuesto en los artículos 47 y 50 parágrafo 1 del Decreto-ley 356 de 1994. Siempre y cuando se ejerza bajo una visita de inspección, con el llamado previo de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

La Superintendencia Delegada para el Control de la SuperVigilancia, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 2355 de 2006, es la encargada por competencia, de programar, dirigir y coordinar la realización de visitas de inspección y auditorías a las entidades vigiladas, teniendo en cuenta las directrices trazadas por la Superintendencia, los requerimientos de las autoridades y de la ciudadanía en general.

En la Resolución 2946 de 2010, se estableció el procedimiento a seguir para llevar a cabo visitas de inspección a los servicios de vigilancia y seguridad privada, señalando lo siguiente:

"Artículo 1º. Visitas de vigilancia e inspección. *Son aquellas que se practican a los servicios de vigilancia y seguridad privada que se desarrollan en el territorio nacional contemplados en los artículos 2º y 4º del Decreto-ley 356 de 1994, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen y reglamentan la actividad, a través de la revisión de aspectos administrativos, financieros y operativos, que de acuerdo con las instrucciones y políticas impartidas al interior de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, propendan por garantizar la calidad en la prestación del servicio.*

Artículo 2º. Clases de visitas de vigilancia e inspección. *Las visitas de vigilancia e inspección que practica la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se clasifican en:*

1. Visita ordinaria: Es aquella que se practica a los servicios de vigilancia y seguridad privada que cuentan con licencia de funcionamiento o credencial, de acuerdo con el plan anual de visitas, con el propósito de verificar el cumplimiento de los principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación de estos servicios.

1.1. Visita in situ: Es aquella clase de visita ordinaria que se practica a todos los servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional que cuentan con licencia de funcionamiento o credencial, consistente en la presentación al lugar que disponga la entidad previa citación escrita, del representante legal o quien

él designe, con el fin de allegar la documentación requerida, en aras de verificar el desempeño y evolución del servicio y detectar las posibles anomalías que se puedan presentar.

Parágrafo Primero. Para la realización de las visitas in situ se tendrá en cuenta la programación anual realizada con anticipación para este efecto.

Parágrafo Segundo. Metodología de la visita in situ. Con quince (15) días de anticipación a la visita, el Superintendente Delegado para el Control comunicará al Representante Legal del Servicio Vigilado para que se presente en el lugar dispuesto para la inspección, indicándole la documentación que deberá allegar, de acuerdo a lo establecido en el manual de inspecciones para cada tipo de servicio.

2. Visita a prestadores no autorizados: Es la que se practica a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades de vigilancia y seguridad privada, en los términos del Decreto 356 de 1994 y demás normas complementarias, que no cuentan con licencia de funcionamiento o credencial correspondiente. Así mismo, se podrá practicar esta clase de visitas de vigilancia e inspección a los usuarios de los citados servicios con objeto de verificar la contratación y prestación del servicio de los mismos.

3. Visita extraordinaria: Es aquella que se practica de oficio, o a solicitud del interesado, para establecer hechos o circunstancias contenidas en una queja o denuncia formulada, o para establecer especiales circunstancias de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. El alcance de esta visita puede dirigirse a verificar el cumplimiento integral de los deberes, principios y obligaciones a cargo de los vigilados.

4. Visita de verificación: Es la que se realiza para comprobar si el servicio autorizado o no autorizado de vigilancia y seguridad privada visitado con anterioridad, corrigió las observaciones realizadas en la visita, la conducta por la cual fue sancionado o la conducta por la cual fue impuesta la medida cautelar, según el caso.

5. Visita de instalaciones y medios: Es aquella que se adelanta con el fin de comprobar si el servicio de vigilancia cuenta con las instalaciones físicas y medios idóneos para ser prestado de acuerdo con la solicitud de la licencia de funcionamiento o su renovación, o de la solicitud para autorizar la apertura de sucursales o agencias, o para cambio de dirección o domicilio del servicio.

Parágrafo. Las instalaciones, así mismo, podrán ser inspeccionadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en desarrollo de sus visitas ordinarias o cuando lo considere pertinente con el fin de revisar el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia.

Artículo 3°. Competencia. Son competentes para practicar las visitas de vigilancia e inspección, los servidores públicos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada previamente designados, junto con la colaboración y apoyo del personal de la Fuerza Pública y de otros organismos gubernamentales solicitado por la Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en los artículo 4° y 6° del Decreto 2355 de 2006.

Artículo 4°. Autorización de las visitas de vigilancia e inspección. Las visitas de vigilancia e inspección se practicarán previa orden impartida por el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada o por el Superintendente Delegado para el Control, atendiendo las políticas impartidas al interior de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, las solicitudes efectuadas por los organismos de investigación, control e inspección y las quejas formuladas ante la Superintendencia.

Parágrafo Primero. Ningún funcionario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, diferente a los mencionados en este artículo, podrá programar y ordenar visitas de vigilancia e inspección.

Parágrafo Segundo. Las visitas de vigilancia e inspección ordenadas por el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada o por el Superintendente Delegado para el Control deberán ser practicadas dentro del término de un (1) año contado a partir de su firma. (...)

Artículo 7°. Apoyo técnico y operativo. El funcionario competente para ordenar la práctica de una visita de vigilancia e inspección, cuando considere necesaria la colaboración de un servidor público, entidad o persona con conocimientos científicos, técnicos o profesionales que interesen a los hechos que se investigan, o a la diligencia de inspección a practicarse, y que sean diferentes a los que poseen los funcionarios de la Superintendencia, podrá solicitar el apoyo correspondiente, determinando los asuntos sobre los cuales deberá versar el experticio, concepto, o dictamen a que hubiere lugar. (...)" (Subrayado fuera de texto).

Por último vale decir que, si un servicio de vigilancia y seguridad privada, incumple alguna disposición en materia de caninos, puede ser sujeto de una sanción en su contra por parte de esta Superintendencia, como establece la Resolución 2946 de 2010, así:

"Artículo 45. Faltas graves. *Son faltas graves las siguientes:*

23. Prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada sin entrenamiento o reentrenamiento de los caninos de conformidad con la normatividad vigente.

Artículo 46. Faltas leves. *Son faltas leves las siguientes:*

8. No dejar constancia escrita de los casos de accidente o enfermedad de los caninos, así como de la utilización de otro canino para la prestación del servicio, con su respectivo manejador.

9. Arrendar para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada los caninos.

10. No acondicionar sitios especiales de descanso adecuados para los caninos, cuando estos no puedan ser trasladados para el cambio de turno dentro de los puestos de trabajo.

11. Exceder la jornada de trabajo de los caninos.

12. No mantener caninos de reserva en caso de enfermedad o accidente de algún animal. (...)

Artículo 52. Sanción para las faltas graves. *Las faltas graves serán sancionadas con suspensión de la licencia de funcionamiento o credencial de uno a tres meses, y/o multas en cuantía de 34 hasta 67 salarios mínimos legales mensuales vigentes, atendiendo el impacto de la falta en la calidad de la prestación del servicio, con observancia de los criterios de agravación para su cuantificación.*

Artículo 53. Sanción para las faltas leves. *Las faltas leves serán sancionadas con amonestación y plazo perentorio para corregir las irregularidades, y/o multas en cuantía de 5 hasta 33 salarios mínimos legales mensuales vigentes, atendiendo el impacto de la falta en la calidad de la prestación del servicio, con observancia de los criterios de agravación para su cuantificación. (...)"*

CONTRATO DE MANDATO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA



FECHA: radicado No. 13108 del 24 de mayo de 2005

TEMA: contrato de mandato en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada

Problema Jurídico

¿Pueden ser suscritos por un mandatario en representación de su mandante los contratos de prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada?

Teniendo en cuenta que el contrato de mandato es definido por la legislación comercial como un contrato por el cual una parte se obliga a celebrar o ejecutar uno o más actos de comercio por cuenta de otra, es factible que con ocasión de este, se suscriba un contrato de vigilancia y seguridad privada con una empresa y cooperativa del sector, siempre y cuando se defina claramente el usuario del mismo y se cumplan las disposiciones contenidas en el Decreto Ley 356 de 1994- Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada y el Decreto 4950 de 2007 – régimen de tarifas de la vigilancia y la seguridad privada.

Marco Normativo

Dentro de las obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, las cuales están consagradas en el artículo 74 del Decreto Ley 356 de 1994, debe tenerse en cuenta al momento de suscribir el respectivo contrato con la empresa o cooperativa elegida, lo siguiente:

"Artículo 74.- Principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios.

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.*
19. *Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que uno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brinda vigilancia o protección.*
20. *Conocer las características básicas de las actividades que desarrollen sus clientes, el uso de las instalaciones o bienes y la situación de las personas que se pretenden proteger.* (Subrayado fuera de texto).

COMPETENCIA CONCURRENTE ENTRE LA SUPERVIGILANCIA Y LA SUPERSOCIEDADES



FECHA: radicados Nos. 22310 del 10 de septiembre de 2010 y 23181 del 28 de septiembre de 2010

TEMA: competencia concurrente entre la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada y la Supersociedades

Problema Jurídico

Con ocasión de las funciones propias de cada Superintendencia, se pregunta: ¿Si existe control concurrente entre la SuperVigilancia y la Superintendencia de Sociedades, puede la Superintendencia de Sociedades iniciar proceso sancionatorio y sancionar por reporte de estados financieros a una sociedad vigilada por SuperVigilancia?

Antecedentes

Las superintendencias son organismos técnicos del orden nacional, que pertenecen a la rama ejecutiva del poder público, con autonomía administrativa, económica y financiera, dotadas algunas con personería jurídica, encargadas de controlar instituciones públicas y privadas, a fin de que las actividades económicas y los servicios que prestan se sujeten a la ley y propendan a la consecución de los fines del Estado.

La Constitución y la Ley determinaron las áreas de actividad que requieren de inspección, control y vigilancia por parte de las Superintendencias, y el ámbito de acción de cada una de ellas. Es por ello que existen en Colombia, actualmente diez (10) Superintendencias, de las cuales se destacan: la Financiera, la de Sociedades, la de Servicios Públicos, la de Industria y Comercio y la de Vigilancia y Seguridad Privada, entre otras.

Definición

Con relación al control concurrente, éste se define como:

"Control concurrente. Es el que se ejerce sobre las organizaciones que se encuentran sometidas por ley a la vigilancia, inspección y control de varias entidades del Estado, en virtud del interés público involucrado, del servicio que ofrecen y de la actividad económica que desarrollan.¹⁰".

Marco Normativo

Sobre este tipo de control es bueno señalar que no se contempla actualmente en el País respecto a las Superintendencias, por cuanto cada una de ellas vigila un sector en particular, que se caracteriza por ser técnico y específico, lo cual hace que se limite el acceso a las demás.

No obstante lo anterior, por disposición legal, la Superintendencia de Sociedades puede vigilar a sociedades comerciales que no están sometidas a su control bajo competencia residual, es decir, si no está designado a otra Superintendencia, al tenor de lo señalado en la Ley 222 de 1995.

En efecto, el artículo 228 de la mencionada Ley estableció sobre el particular:

"Artículo 228. Competencia residual. Las facultades asignadas en esta ley en materia de vigilancia y control a la Superintendencia de Sociedades, serán ejercidas por la Superintendencia que ejerza vigilancia sobre la respectiva sociedad, si dichas facultades le están expresamente asignadas.

En caso contrario, le corresponderá a la Superintendencia de Sociedades, salvo que se trate de sociedades vigiladas por la Superintendencia Bancaria o de Valores." (Subrayado fuera de texto).

Sobre la competencia residual, el artículo 22 del Decreto 1080 de 1996 determinó:

"Artículo 22. Competencia residual. Las facultades que de conformidad con el artículo 228 de la Ley 222 de 1995 le corresponde ejercer a la Superintendencia de Sociedades respecto de sociedades vigiladas por otras Superintendencias, son las consagradas en el artículo 84 de la misma ley.

¹⁰ Circular Conjunta 1 de 4 de noviembre de 2009, Superintendencia de Economía Solidaria y Ministerio de la Protección Social.

El ejercicio de una o más de dichas facultades no conllevará, en ningún caso, el sometimiento de la respectiva sociedad a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

En todo caso, la Superintendencia de Sociedades podrá convocar a dichas sociedades al trámite de un proceso concursal, o promover la presentación de planes y programas encaminados a mejorar su situación crítica de orden jurídico, contable, económico o administrativo, siempre que esta facultad no corresponda a la Superintendencia que ejerza la vigilancia de la sociedad. (...). (Subrayado fuera de texto).

De lo expuesto se colige que la Superintendencia de Sociedades puede intervenir en una sociedad comercial no vigilada, en el marco de una competencia residual, es decir, cuando no le hayan sido expresamente otorgadas legalmente a otra Superintendencia estas funciones, y siempre y cuando, no se trate de sociedades sometidas a la vigilancia de la Superfinanciera.

Así las cosas, la Superintendencia de Sociedades, en el ejercicio de sus funciones legalmente asignadas, puede solicitar a sociedades comerciales la información que requiera, verbigracia, los estados financieros, siempre y cuando no le corresponda esta facultad a otra Superintendencia.

En el caso de las sociedades comerciales vigiladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, existe la obligación expresa de reportar a la Entidad los estados financieros del año anterior, certificados por el Representante Legal y el Contador o Revisor Fiscal, antes del 30 de abril de cada año.

En efecto, el artículo 105 del Decreto Ley 356 de 1994 exige su presentación, en los siguientes términos:

"Artículo 105.- Informes semestrales. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán enviar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, antes del 30 de abril de cada año, los estados financieros del año inmediatamente anterior, certificados por el Representante Legal y el Contador o Revisor Fiscal.

Los Departamentos de Seguridad, deberán además discriminar los gastos y costos destinados a vigilancia y seguridad del año anterior".

Por su parte, el Decreto 71 de 2002, por el cual se dictaron normas sobre cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar los servicios de vigilancia y seguridad privada ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en su artículo 5°, señaló sobre la necesidad de dar cumplimiento al artículo 105 del Mandato presidencial de 1994, así:

"Artículo 5°. Cumplimiento. *Los servicios de vigilancia y seguridad privada enunciados en el artículo 1° deberán presentar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada a más tardar el 30 de abril de cada año los estados financieros consolidados a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.*

Parágrafo 1°. Para efectos de controlar la relación mínima de patrimonio se deberá enviar, además de los estados financieros básicos (balance general consolidado, estado de resultados y notas a los estados financieros), el estado de cambio en la situación patrimonial comparada con el año inmediatamente anterior de aquel que se informa".

En cuanto al control que hace la SuperVigilancia respecto de la omisión de presentar los Estados Financieros, en la Resolución 2946 de 2010, que estableció el régimen de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se dispuso una vez iniciado el respectivo proceso administrativo sancionatorio lo siguiente:

"Artículo 45. Faltas graves. *Son faltas graves las siguientes:*

19. No enviar por parte de las sociedades y cooperativas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada, antes del 30 de abril de a cada año a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los estados financieros del año inmediatamente anterior, certificados por el Representante Legal y el Contador o Revisor Fiscal".

"Artículo 52. Sanción para las faltas graves. *Las faltas graves serán sancionadas con suspensión de la licencia de funcionamiento o credencial de uno a tres meses y/o multas en cuantía de 34 hasta 67 salarios mínimos legales mensuales vigentes, atendiendo el impacto de la falta en localidad de la prestación del servicio, con observancia de los criterios de agravación para su cuantificación".*

Dado que la normatividad que regula el sector de la vigilancia y la seguridad privada le otorgó exclusivamente a la SuperVigilancia la facultad de exigir la

información financiera a sus vigilados y así mismo la posibilidad de sancionarlos en caso de omitir su presentación, no puede otra Superintendencia requerir dicha información y por ende castigarlos, como es su caso, por cuanto podría estarse incurriendo en violación del principio del non bis in ídem, por virtud del cual nadie puede ser sancionado dos veces por el mismo hecho.

Conclusiones

- No se evidencia, de conformidad con la normatividad vigente, control concurrente entre la Superintendencia de Sociedades y la SuperVigilancia.
- Puede existir control residual con la Superintendencia de Sociedades solamente en aquellas funciones que no le están otorgadas por Ley a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- No puede otra Superintendencia exigir información financiera de una sociedad comercial que desarrolla labores de vigilancia y seguridad privada, puesto que esta función se encuentra en cabeza de la SuperVigilancia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 105 del Decreto Ley 356 de 1994.
- No puede una Superintendencia ajena a la de Vigilancia y Seguridad Privada sancionar la conducta de una sociedad comercial del sector que no presente información financiera, puesto que esta omisión es castigable dentro del régimen sancionatorio establecido por la Entidad de Inspección, Control y Vigilancia, en la Resolución 2946 de 2010.

LICENCIA DE COMUNICACIONES POR RADIO

FECHA: radicado No. 19845 del 03 de agosto de 2011

TEMA: licencia de comunicaciones por radio

Problema Jurídico

¿En un proceso de contratación para la prestación del servicio de vigilancia con una entidad pública es necesario que el futuro contratista presente en su propuesta la licencia de comunicaciones por radio aun cuando para la ejecución del contrato se le permita el uso de celular Avantel u otros medios de comunicaciones?

Marco Normativo

El artículo 95 del Decreto Ley 356 de 1994 dispuso con relación a las comunicaciones lo siguiente:

"Artículo 95.- Medios y equipos. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deben tener equipos de seguridad, de comunicaciones, de transporte, instalaciones y los elementos necesarios para desarrollar su labor con las licencias y autorizaciones vigentes expedidas por las autoridades competentes".

Por su parte, el artículo 20 del Decreto 1979 de 2011 estableció:

"Artículo 20. Los servicios de vigilancia y seguridad privada que utilicen medios de comunicación deben cumplir las disposiciones del Ministerio de Comunicaciones, en lo relativo a asignación de frecuencias y licencias para operar.

No obstante, los equipos de comunicaciones deberán registrarse ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Los equipos de comunicaciones, únicamente podrán ser utilizados en las actividades propias de la vigilancia y seguridad privada.”.

Conclusiones

Dado que no están delimitados en los citados artículos, los medios de comunicación por los cuales se hace transmisión de voz en el ejercicio de la vigilancia y la seguridad privada, si no se hace énfasis en que estos deben contar con las autorizaciones respectivas emitidas por las Entidades Competentes, se vislumbra que los servicios vigilados por esta Entidad están facultados para utilizar cualquier equipo para el desarrollo de su labor, bien sea mediante la manipulación directa de radios de comunicación (caso en el cual se requiere licencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su nombre), como también recurrirse a celulares o avanteles a través de operadores autorizados en Colombia.

PERMISO DE TENENCIA DE ARMAS DE FUEGO EN LUGAR DIFERENTE AL DOMICILIO PRINCIPAL, SUCURSAL O AGENCIA AUTORIZADA



FECHA: radicado No. 19845 del 03 de agosto de 2011

TEMA: permiso de tenencia de armas de fuego en lugar diferente al domicilio principal, sucursal o agencia autorizada.

Problema Jurídico

¿En un proceso de contratación para la prestación del servicio de vigilancia con una entidad pública, donde se tiene prevista la ejecución del contrato resultante en un término de nueve meses y existen empresas que se presentan ante la entidad como sucursales o agencias, Se requiere o no que los permisos de tenencia de armas tengan un domicilio especial?

Marco Normativo

Frente al manejo de las armas por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada, el Decreto Ley 356 de 1994, estableció:

"Artículo 97.- Tenencia y porte. *El personal que utilice armamento autorizado para los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas deberá portar uniforme, salvo los escoltas, y llevar los siguientes documentos:*

1. *Credencial de identificación vigente expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.*
2. *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." (Subrayado fuera de texto).

"Artículo 99.- Transporte de armas. Los servicios de vigilancia y seguridad privada podrán trasladar las armas con permiso de tenencia de un lugar a otro, según los servicios contratados y para prestar vigilancia o protección en sitios fijos, con el arma y el proveedor descargados, autorización escrita de la empresa con la indicación del lugar de destino observando las condiciones de seguridad que establezca el Gobierno Nacional, las armas con permiso para tenencia no podrán ser portadas.

Artículo 100.- Registro de ubicación de las armas según contratos suscritos. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán mantener un registro actualizado de los lugares en los cuales se encuentren las armas con permiso de tenencia, según los contratos suscritos.

Así mismo, se deberá ejercer el máximo control sobre las armas con permiso de porte, cuyo uso se limita exclusivamente a la prestación de los servicios contratados por los usuarios".

Conclusiones

De lo expuesto se colige que es conducente la utilización de armas con permiso de tenencia en lugar diferente al domicilio principal, sucursal o agencia autorizada por esta Entidad, en la medida que la empresa o cooperativa del sector cuente con un contrato de prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, observe condiciones de seguridad para su transporte y diligencie un registro de su ubicación.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA POR PARTE DE UN EXTRANJERO



FECHA: radicado No. 17691 del 12 de julio de 2011

TEMA: prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada por parte de un extranjero

Problema Jurídico

¿Puede un extranjero prestar servicios de vigilancia y seguridad privada?

En primer lugar es importante señalar que la persona interesada en prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia debe contar con una capacitación y un entrenamiento necesario para el efecto, lo cual es suministrado por Escuelas de Capacitación o Departamentos de Capacitación de Empresas o Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada, autorizadas por esta Entidad, quien las inspecciona, vigila y controla no solo en su funcionamiento, sino también en los programas de capacitación que dictan.

Marco Normativo

Sobre la capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, los artículos 64 y 65 del Decreto Ley 356 de 1994 contemplan:

"Artículo 64.- Capacitación 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.

Artículo 65.- Programas de capacitación. *Las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeros que adelanten programas de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada deben informar previamente a la Superintendencia sobre el contenido de los programas que van a desarrollar, los medios que van a utilizar, el personal que será capacitado y el lugar en el cual se impartirá la capacitación o instrucción.*

Parágrafo.- *La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada podrá ejercer el control, inspección y vigilancia sobre el desarrollo de estos programas de manera que se garantice el cumplimiento de las normas legales y la seguridad pública”.*

Con la expedición de la Resolución 2852 de 2006, que unificó el régimen de la vigilancia y la seguridad privada, se dispuso como requisitos para adelantar los cursos, especializaciones y actualizaciones en los ciclos de vigilante, supervisor, escolta, manejador canino, tripulante y operador de medios tecnológicos los siguientes:

"1. Para adelantar el curso de introducción a la vigilancia y seguridad privada, el aspirante debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano colombiano. En caso de ser extranjero, tener autorizada la permanencia en el país, entendiéndose que la capacitación que reciba no lo habilita para trabajar en el país en servicios de vigilancia y seguridad privada.
- b) *Tener su situación militar definida.*
- c) *Anexar fotocopia del pasado judicial vigente.*
- d) *Tener aprobado, como mínimo, quinto grado de educación básica primaria para Vigilante; para Supervisor y Operador de medios tecnológicos undécimo año; para Escolta, Tripulante, Manejador Canino octavo grado.*
- e) *En caso de no cumplir el nivel académico exigido, se debe presentar constancia de experiencia en la modalidad, expedida por la oficina de recursos humanos de un servicio de vigilancia y seguridad privada, por un período de tres (3) años.*

2. ***Para adelantar el curso Básico de Vigilante, Tripulante, Supervisor, Manejador Canino, Operador de Medios Tecnológicos, Escolta y Básico Especial de Escolta***, el aspirante debe cumplir los mismos requisitos del numeral 1, haber aprobado el Curso de Introducción a la Vigilancia y Seguridad Privada y estar en condiciones físicas adecuadas para adelantar el curso.
3. ***Para adelantar el curso avanzado de Vigilante, Supervisor, Escolta, Manejador Canino, Operador de Medios Tecnológicos, Tripulante y Avanzado Especial de Escolta***, el aspirante debe cumplir los requisitos del numeral 1 y haber aprobado el Curso Básico correspondiente al ciclo.
4. ***Para adelantar especializaciones***, se cumplirán los requisitos exigidos en el numeral 1 y tener aprobado el curso básico correspondiente al ciclo. Para las especializaciones de Escoltas y de Conductor en el Ciclo de Tripulante, es requisito adicional presentar la licencia de conducción vigente.
5. ***Para adelantar actualizaciones*** es necesario haber aprobado el curso avanzado u otras actualizaciones y estar en condiciones físicas adecuadas para adelantarlas". (Subrayado fuera de texto).

Conclusiones

Según lo expuesto en la citada norma, la cual, vale decir, se encuentra vigente, en el caso de las personas de nacionalidad extranjera, éstas pueden capacitarse en vigilancia y seguridad privada en una escuela o academia autorizada por la SuperVigilancia, pero no pueden laborar en la industria como tal; en ese sentido no es conducente acceder a su petición.

Por último, conviene señalar que si bien el artículo 100 de la Constitución Política expone que los extranjeros disfrutarán en Colombia de los mismos derechos civiles que se conceden a los colombianos, la misma norma hace una salvedad en cuanto haya razones de orden público, lo que se sustenta, además, en que ni siquiera los derechos fundamentales son absolutos y tienen limitaciones legales y constitucionales.

En vista de que la seguridad ciudadana es tema de orden público nacional, su prestación solo puede darse por las Autoridades de la República o los particulares que cumplan las exigencias legales vigentes, esto es, personas naturales colombianas, exclusivamente.

RADICADO: radicados Nos. 13489 del 27 de mayo de 2011
y 15194 del 17 de junio de 2011.

TEMA: uniformes

Definición de uniforme

“Traje peculiar y distintivo que por establecimiento o concesión usan los militares y otros empleados o los individuos que pertenecen a un mismo cuerpo o colegio”.

En materia de uniformes y distintivos que deben tener los servicios de vigilancia y seguridad privada, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ha regulado lo pertinente, a través de las Resoluciones 510 de 2004, 2852 de 2006 y 5351 de 2007, con fundamento en lo señalado en el Decreto 1979 de 2001, en el cual se estableció la obligación de acondicionar y registrar el vestuario del personal operativo, de acuerdo a unos parámetros de diseño y color preestablecidos. (Normas que rigen en la actualidad y que tienen plena validez).

La negligencia a este deber particular significa una desatención a las directrices dadas por el Ente Regulador, el cual está llamado por disposición legal a ejercer control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia, asegurando la confianza pública en los mismos y el adecuado nivel técnico y profesional en la prestación de estos, imponiendo los correctivos y sanciones en los casos en que se violen las normas.

Problema Jurídico

¿Los uniformes aprobados con fechas anteriores a la expedición de las Resoluciones 2852 de 2006 y 5351 de 2007 conservarán su vigencia y características?

Es importante señalar que con la expedición de las Resoluciones 2852 de 2006 y 5351 de 2007 se dispuso que los uniformes aprobados con anterioridad a estas fechas conservarían su vigencia y características.

Las referidas Resoluciones señalaron al respecto:

- Resolución 2852 de 2006

"Artículo 102. Los servicios de vigilancia que les haya sido aprobado los uniformes al tenor de la Resolución 510 de 2004 conservarán su vigencia y sus características".

- Resolución 5351 de 2007

"Artículo 7º: Los servicios de vigilancia a quienes les haya sido aprobado los uniformes al tenor de la Resolución 2852 de 2006 conservarán su vigencia y sus características. ".

No obstante lo expuesto, es bueno señalar que la Circular Externa 025 de 2008 impuso como obligación a los servicios de vigilancia y seguridad privada que tienen autorizado su uniforme antes de la Resolución 5351 de 2007, hacer lo siguiente:

"(iii) Adición del nombre o acrónimo de la empresa a la prenda principal de los uniformes: La totalidad de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada que requieran el uso de uniformes deberán adicionar la prenda principal (saco, chaqueta, camisa u overol), posteriormente a la leyenda SEGURIDAD PRIVADA, EL NOMBRE O ACRÓNIMO DE LA EMPRESA en tamaño de cinco (5) cm de alto, impreso, bordado o en aplique, en letras amarillas, de manera horizontal paralela.

Así mismo, el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada, que requiera el uso de motocicletas, con excepción del servicio de escolta a personas y mercancías y transporte de valores, llevará en el chaleco, en la espalda, la leyenda SEGURIDAD PRIVADA en letras reflectivas, en tamaño de cinco (5) cm de alto, de manera horizontal paralela.

Para tal fin, se informa a los servicios de vigilancia y seguridad privada que, para efectos de que se realicen los ajustes a que haya lugar, se establece como plazo máximo el día 30 de abril de 2009, fecha límite de entrega de la primera dotación de uniformes". (Negrilla fuera de texto)

Remanufacturación de uniformes

¿Pueden entregarse al personal vinculado a los servicios de vigilancia y seguridad privada uniformes remanufacturados?

En cuanto al hecho de entregar uniformes remanufacturados como dotación al personal vinculado a los servicios de vigilancia y seguridad privada, conviene señalar que el citado Decreto 1979 de 2001 en su artículo 9º es claro en prohibir la reutilización de estos por parte de los empleadores del sector, toda vez que estos deben estar en óptimas condiciones para su uso, por más que se conserven en el tiempo o se hagan modificaciones en alguna de sus partes.

UNIONES TEMPORALES Y CONSORCIOS



RADICADO: radicado No. 024349 del 19 de septiembre de 2011

TEMA: uniones temporales y consorcios

Antecedentes

En primer lugar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Ley 356 de 1994, solamente pueden prestarse los servicios de vigilancia y seguridad privada mediante la obtención de una licencia o credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

En ese sentido, todos los operadores del servicio de vigilancia y seguridad privada deben contar con una licencia de funcionamiento expedida por esta Entidad, mediante la cual se habilita operar con unas modalidades específicas y a través de unos medios determinados, hasta por cinco (5) años.

Comoquiera que la actividad que nos ocupa incluye un riesgo social en su ejercicio, exige del Estado un control especial y restrictivo que impida a los particulares participar de esta si no se cumplen con los requisitos exigidos por la Ley, para proteger la seguridad ciudadana.

Así mismo, es del todo dado afirmar que el servicio de vigilancia y seguridad privada, al ser una actividad íntimamente ligada a la confianza pública y que cuyo ejercicio conlleva riesgos sociales, el Estado, a través de la SuperVigilancia, mediante el otorgamiento de una licencia de funcionamiento, puede delegar esta función solo en quienes, de un lado, generen la suficiente confianza, y, de otro, cumplan con los requisitos legales para el efecto, basado en la potestad discrecional de que dispone.

Marco Normativo

De conformidad con lo establecido en la legislación contractual vigente (Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, entre otras), las empresas y cooperativas de vigilancia



y seguridad privada pueden asociarse a través de las figuras de uniones temporales o consorcios, con el fin de ofrecer sus servicios. En este tipo de situaciones, resulta importante verificar que, con la asociación, no se excedan las facultades resultantes de la unión de las licencias de funcionamiento de los integrantes de esta. En todo caso, si se conforman uniones temporales o consorcios de los que forman parte empresas o cooperativas de vigilancia y seguridad privada, todas ellas deberán contar con las autorizaciones y habilitaciones previas otorgadas por la SuperVigilancia (Circular Externa 014 de 17 de junio de 2008).

Conclusiones

Por lo expuesto, cuando se constituyen uniones temporales o consorcios entre empresas o cooperativas de vigilancia y seguridad privada para prestar sus servicios dentro del sector público, deben estar previamente facultados para ello con sus respectivas licencias de funcionamiento que garanticen el cabal desarrollo del contrato celebrado, en condiciones de calidad. Por ejemplo, si una empresa de vigilancia y seguridad privada que dispone del permiso de medios tecnológicos se asocia en unión temporal o consorcio con una cooperativa del sector que no cuenta con este medio para presentar una propuesta ante una Entidad Pública que lo requiere, no pueden laborar allí por cuanto todo operador del servicio de vigilancia y seguridad privada debe estar facultado para prestar sus labores de acuerdo al citado Decreto Ley 356 de 1994, sin que la referida asociación supla esta exigencia.

En resumen, en un proceso contractual que se esté adelantando de vigilancia y seguridad privada pueden participar tanto empresas como cooperativas del sector, más allá que tengan dentro de su objeto social ánimo o no de lucro, siempre y cuando cada una de ellas, en calidad de proponentes o miembros de una unión temporal o consorcio, cuente obligatoriamente con licencia de funcionamiento vigente para prestar sus servicios en las modalidades y medios requeridos, cumpliendo en todo momento la normatividad del sector de la vigilancia y la seguridad privada y el régimen de tarifas que trae el Decreto 4950 de 2007.

Conviene señalar que los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada, sean personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, pueden determinar, por autonomía de la voluntad, qué clase de servicio de vigilancia y seguridad privada requieren y qué condiciones deben cumplirse

para el efecto por parte de los interesados, siempre y cuando se observe en todo momento lo establecido en el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada –Decreto Ley 356 de 1994– y demás normas modificatorias, así como en el citado Decreto 4950 de 2007, so pena de la apertura de investigaciones por parte de este Ente de Inspección, Control y Vigilancia.

Es importante recordar que, de acuerdo al régimen sancionatorio de la Superintendencia, establecido en la Resolución 2946 de 2010, aquellos servicios de vigilancia y seguridad privada en los que se demuestre que prestan sus labores sin contar con la respectiva licencia de funcionamiento serán objeto de una sanción, más allá de la figura asociativa en la cual se encuentren operando (uniones temporales - consorcios).

En efecto, el numeral 7 del artículo 44 de la citada Resolución de 2010, puntualiza:

"Artículo 44. Faltas gravísimas. Son faltas gravísimas las siguientes:

7. Desarrollar u ofrecer servicios de vigilancia y seguridad privada en modalidades y medios no autorizados".

Por su parte, el artículo 51 de la Resolución 2946 de 2010 determina:

"Sanción para las faltas gravísimas. Las faltas gravísimas serán sancionadas hasta con cancelación de la licencia de funcionamiento del vigilado, sus sucursales o agencias, o las credenciales respectivas, suspensión de la licencia de funcionamiento o credencial de tres a seis meses y/o multa sucesiva en cuantía de 68 hasta 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, atendiendo el impacto de la falta en la calidad de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada."

VENTA DE VEHÍCULOS BLINDADOS <<

RADICADO: radicado No. 19573 del 01 de agosto de 2011

TEMA: venta de vehículos blindados

Definición

Empresa blindadora

En el artículo 37 del Decreto 2187 de 2001 se define a las empresas blindadoras como:

"Artículo 37. Empresas blindadoras. *Entiéndase por empresas blindadoras las sociedades legalmente constituidas cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de la adecuación de los tipos de blindajes señalados en el artículo anterior, para lo cual deberán obtener la licencia de funcionamiento de que trata el artículo 3° del Decreto 356 de 1994, cuyo capital para su constitución no podrá ser inferior a 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

Parágrafo. Para constituir una empresa blindadora, se deberá dar cumplimiento a los requisitos del artículo 9° del Decreto 356 de 1994". (Subrayado fuera de texto).

Problema Jurídico

¿Pueden las empresas blindadoras y arrendadoras vender vehículos blindados nuevos a personas naturales o jurídicas y pueden, como objeto de estas compañías, crear vitrinas de venta para esta clase de vehículos?

Marco Normativo

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2187 de 2001, se definen las empresas blindadoras como:

"Artículo 37. Empresas blindadoras. *Entiéndase por empresas blindadoras las sociedades legalmente constituidas cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de la adecuación de los tipos de blindajes señalados en el artículo anterior, para lo cual deberán obtener la licencia de funcionamiento de que trata el artículo 3° del Decreto 356 de 1994, cuyo capital para su constitución no podrá ser inferior a 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

Parágrafo. Para constituir una empresa blindadora, se deberá dar cumplimiento a los requisitos del artículo 9° del Decreto 356 de 1994". (Subrayado fuera de texto).

El artículo 45 del Decreto 2187 de 2001 señaló frente a las empresas arrendadoras de vehículos blindados, lo siguiente:

"Artículo 45. Arrendamiento de vehículos blindados. *Es el contrato celebrado entre una empresa llamada arrendadora, constituida legalmente, cuyo objeto social consiste en el arrendamiento de automotores blindados mediante el cumplimiento de los requisitos que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada determine y otra persona natural o jurídica llamada arrendataria, en el cual una de las partes se obliga a entregar a la otra a cambio de un precio, el uso y goce de un vehículo blindado por tiempo determinado.*

Parágrafo. El arrendamiento de vehículos deberá ser realizado previo el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada". (Subrayado fuera de texto).

Conviene citar el artículo 43 del Decreto 2187 de 2001, el cual reza:

Artículo 43. En lo no contemplado en este decreto, a los servicios de blindajes para la vigilancia y seguridad privada se les aplicarán las disposiciones del Decreto-ley 356 de 1994 en lo pertinente, o las disposiciones que lo reglamenten, adicionen o reformen.

Dentro de los principios, deberes y obligaciones que deben cumplir todos los servicios de vigilancia y seguridad privada en el desarrollo de sus funciones, el numeral 31 del artículo 74 del Decreto Ley 356 de 1994 determina:

"Artículo 74. Principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. *Los servicios de vigilancia y*

seguridad privada deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios: (...) 31. Abstenerse de desarrollar actividades diferentes a las establecidas en su objeto social".

Conclusiones

Teniendo en cuenta que las disposiciones anotadas en el Decreto 2187 de 2001 consagran un objeto social único tanto para las empresas blindadoras como para las empresas arrendadoras de vehículos blindados y por su parte, en el Decreto Ley 356 de 1994 se prohíbe a todos los servicios de vigilancia, sin excepción, desarrollar actividades diferentes al objeto social autorizado, se concluye que las empresas referidas no pueden comercializar vehículos blindados y por ende, establecer vitrinas de ventas.

RANGO DE ACCIÓN PARA LOS VIGILANTES DE EMPRESAS Y COOPERATIVAS DEL SECTOR, ASÍ COMO PARA LOS VINCULADOS A SERVICIOS COMUNITARIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA



FECHA: 15 de septiembre de 2011

TEMA: rango de acción para los vigilantes de empresas y cooperativas del sector, así como para los vinculados a servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.

Definición

Vigilante: En primer término, es importante aclarar que el vigilante o guarda de seguridad se define como aquella 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.

Marco Normativo

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º del Decreto 2187 de 2001, esa persona natural, denominada vigilante o guarda de seguridad, debe prestar su labor necesariamente a través de un servicio de vigilancia y seguridad privada autorizado por esta Superintendencia, llámese empresa, cooperativa o servicio comunitario de vigilancia y seguridad privada, en un lugar fijo o una área delimitada del sitio en donde se encuentren los bienes y personas que se pretenden proteger o custodiar.

Según lo expuesto, las empresas, cooperativas y servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada legalmente constituidos, en el ejercicio de sus actividades encaminadas a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros, pueden cobijar como rango de acción tanto un lugar fijo como un área delimitada, bien sea pública o privada, toda vez que la disposición antes citada no señala alguna restricción sobre el particular.

No obstante lo anterior, en el caso de tratarse de la prestación de vigilancia fija en la vía pública, debe cumplirse para el efecto con las normas sobre espacio público que existen en los diferentes Entes Territoriales a nivel nacional. En el caso puntual de Bogotá por ejemplo, de acuerdo a lo dispuesto por el Departamento Administrativo Distrital de Defensoría del Espacio Público en concepto emitido en el mes de febrero de 2009, señaló sobre la instalación de casetas de vigilancia privada lo siguiente:

"(...) las casetas de vigilancia privada construidas en el espacio público (andenes, parques y alamedas, entre otros) constituyen una 'infracción urbanística', en la medida que se trata en su mayoría de construcciones realizadas en el espacio público sin licencia alguna, en contravención con lo dispuesto por el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá (Decreto Distrital 190 de 2004) y las normas urbanísticas que lo desarrollan y complementan. Estas construcciones son consideradas como un tipo de invasión del espacio público, pues rompen con el contexto urbanístico de la ciudad y, por ende, no ha sido reglamentada su utilización.

Evento distinto sería el caso en que una determinada caseta de vigilancia privada construida en el espacio público cuente con licencia o permiso expedido por la autoridad competente en su momento. En esta situación, dado que la licencia o el permiso son actos administrativos, deberá observarse lo previsto en el Código Contencioso Administrativo para la revocatoria de los mismos.

Igualmente, otro evento distinto es que una determinada caseta de vigilancia privada se encuentre construida sobre propiedad privada, evento en el cual no existiría infracción urbanística por desconocimiento de la normatividad sobre espacio público.

(...) Para que no se presente indebida ocupación del espacio público, así como infracciones de tipo urbanístico por desconocimiento de la normatividad sobre

espacio público, tal mobiliario debe ser ubicado en propiedad privada, con el objeto de que no se afecte la movilidad y se permita el uso, goce y disfrute del espacio público por parte de la ciudadanía.

(...) Sin perjuicio de que tal conducta ilícita no es delito, sí constituye una infracción urbanística sancionable con las respectivas sanciones urbanísticas en los términos establecidos por las Leyes 810 de 2003 y 388 de 1997. En consecuencia, el responsable de tal conducta es considerado como infractor y en su contra debe adelantarse un procedimiento policivo con garantía del debido proceso para que se adelanten las operaciones policivo-administrativas tendientes a la recuperación del espacio público indebidamente ocupado. (...)".

(Subrayado fuera de texto).

Conclusiones

Cabe reseñar que los guardas de seguridad vinculados a una cooperativa, empresa o servicio comunitario de vigilancia y seguridad privada autorizado por la Entidad y que son asignados para custodiar bienes que se encuentren tanto en la vía pública como en lugares privados, en el ejercicio de sus labores, no pueden alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía en general, ni invadir la órbita de competencia reservada a las Autoridades, sino en su lugar 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. (Artículos 73 y 74 del Decreto Ley 356 de 1994).

Por último, los usuarios del servicio de vigilancia, de conformidad con el artículo 90 del Decreto Ley 356 de 1994, deben suministrar al personal operativo que labora en los lugares contratados o que forman parte del servicio comunitario autorizado por esta Entidad los recursos locativos o sanitarios necesarios que permitan el desarrollo óptimo de su actividad, que no vaya en contra de su propia seguridad y dignidad, claro está, como se dijo antes, respetando la normatividad de espacio público.

VIABILIDAD DE ENAJENACIÓN DE VEHÍCULOS BLINDADOS QUE SON PROPIEDAD DE ENTIDADES ESTATALES



FECHA: radicado No. 024839 del 26 de septiembre de 2011

TEMA: viabilidad de enajenación de vehículos blindados que son propiedad de entidades estatales

Problema Jurídico

Determinar la viabilidad de enajenar los vehículos blindados de propiedad de entidades estatales, por vía de subasta, debido a la necesidad de demostrar el riesgo por parte de los posibles adquirentes.

Marco Normativo

El Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, consignado en el Decreto Ley 356 de 1994, le otorgó a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada la facultad de autorizar la utilización de blindajes en el sector de la vigilancia y seguridad privada dentro del territorio colombiano, como lo consagra el artículo 80 del citado Estatuto, el cual reza:

"Artículo 80.- Utilización de blindajes en vigilancia y seguridad privada. Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones legales, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada autorizará la utilización de elementos o instalaciones blindadas para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada".

Posteriormente, con la expedición del Decreto 2187 de 2001, se reglamentó el tema de la utilización de blindajes, en su capítulo IV, artículos 36 a 45, donde se profundizó respecto de lo que significa la actividad de blindaje, cuáles son las

empresas denominadas blindadoras, cómo deben solicitar éstas una licencia de funcionamiento ante la SuperVigilancia y los requisitos para usuarios y compradores de equipos, elementos y automotores blindados.

Sobre este último punto, se estableció que las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado interesadas en el uso o empleo de blindajes para la vigilancia y seguridad privada, además de elevar una solicitud previa de autorización y adjuntar información y documentos requeridos, deberán acreditar el requisito a que se refiere el literal c) del artículo 34 del Decreto 2535 de 1993:

“(...) el solicitante debe justificar que se encuentra en peligro de muerte o grave daño personal, por especiales circunstancias de su profesión, oficio o cargo que desempeña o actividad económica que desarrolla, que ameriten su expedición, para la cual podrá aportar todos los elementos probatorios de que disponga”.

Frente a los vehículos blindados que son objeto de traspaso, que se encuentra regulado en el literal g) del artículo 40 del Decreto Ley 356 de 1994, además de solicitarse carta del actual propietario en la que avala la venta o transacción por realizar, el nuevo propietario debe justificar la presencia de un riesgo en su integridad, entendido éste como aquel peligro de muerte o grave daño personal por especiales circunstancias de su profesión, oficio, cargo que desempeña o actividad económica que desarrolla que amerite el blindaje, con sus respectivos anexos.

En ese sentido, la Corte Constitucional en Sentencia de Tutela No. 719 de 2003 determinó respecto al riesgo que debe proteger el Estado, lo siguiente:

“Para determinar si un riesgo tiene las características y el nivel de intensidad suficiente como para catalogarse de extraordinario y justificar así la invocación de un especial deber de protección estatal, es indispensable prestar la debida atención a los límites que existen entre este tipo de riesgo y los demás. Así, el riesgo en cuestión no puede ser de una intensidad lo suficientemente baja como para contarse entre los peligros o contingencias ordinariamente soportados por las personas, pero tampoco puede ser de una intensidad tan alta como para constituir un riesgo extremo, es decir, una amenaza directa contra los derechos a la vida e integridad personal de quien se ve sometido a él. En esa medida, los funcionarios estatales ante quienes se ponga de presente la existencia de determinados riesgos deberán efectuar un importante ejercicio

de valoración de la situación concreta, para establecer si dichos riesgos son extraordinarios. Para establecer si un riesgo puesto en conocimiento de las autoridades tiene una intensidad suficiente como para ser extraordinario, el funcionario correspondiente debe analizar si confluyen en él algunas de las siguientes características: (i) debe ser específico e individualizable, es decir, no debe tratarse de un riesgo genérico; (ii) debe ser concreto, es decir, estar basado en acciones o hechos particulares y manifiestos, y no en suposiciones abstractas; (iii) debe ser presente, esto es, no remoto ni eventual; (iv) debe ser importante, es decir, que amenace con lesionar bienes o intereses jurídicos valiosos para el sujeto, por lo cual no puede tratarse de un riesgo menor; (v) debe ser un riesgo serio, de materialización probable por las circunstancias del caso, por lo cual no puede ser improbable; (vi) debe tratarse de un riesgo claro y discernible, no de una contingencia o peligro difuso; (vii) debe ser un riesgo excepcional, en la medida en que no es uno que deba ser soportado por la generalidad de los individuos; y (viii) debe ser desproporcionado frente a los beneficios que deriva la persona de la situación por la cual se genera el riesgo. En la medida en que varias de estas características concurren, la autoridad competente deberá determinar si se trata de un riesgo que el individuo no está obligado a tolerar, por superar el nivel de los riesgos sociales ordinarios, y en consecuencia será aplicable el derecho a la seguridad personal; entre mayor sea el número de características confluyentes, mayor deberá ser el nivel de protección dispensado por las autoridades a la seguridad personal del afectado”.

Conclusiones

El uso de un vehículo blindado, ya sea por adquisición o traspaso, no puede ser por una persona indeterminada, por cuanto se requiere de una autorización previa por parte de la SuperVigilancia, la cual determina mediante Resolución si se cumplieron los trámites legales para el efecto, en especial medida, si el interesado justificó el riesgo que avale su manejo.

Aquel ciudadano que dispone de un vehículo blindado, el cual quiera traspasar, debe surtir el trámite expuesto sin lugar a excusa, en razón a que está sujeto a la normatividad que regula el sector, e implica que se encuentra depositada en él la confianza pública. Además, porque en el momento de su movilización y en caso de necesitar identificarse ante cualquier autoridad, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42 del citado Decreto 2187 de 2001, debe hacerlo:



"Artículo 42. Identificación. *Los propietarios o usuarios deberán portar: la tarjeta de propiedad con la indicación de blindado, copia de la resolución de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la cual se autoriza el blindaje del vehículo y una tarjeta o carné de usuario expedido por la empresa que lo acondicionó".*



Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Carrera 10 No. 26-71 Int. 106, pisos 2, 3 y 4 • PBX: 3274000 FAX: 3274022
Línea gratuita nacional: 018000119703
Bogotá D.C. – Colombia
NIT 800217123-2
www.supervigilancia.gov.co