

Rendición de Cuentas

Vigencia 2012



DOCUMENTO DE CONTENIDOS BÁSICOS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

1. Objeto de la entidad y derechos que atiende

Naturaleza y Objeto Social

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada fue creada con la Ley 62 de 1993, “Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al Presidente de la República”. Así mismo, en su artículo 34, señala que la SuperVigilancia, es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, a la cual le corresponde ejercer el **control, inspección y vigilancia** sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Las competencias de la SuperVigilancia son:

Le corresponde la inspección, vigilancia y control de los siguientes servicios:

- De vigilancia y seguridad en todas sus modalidades
- De transporte de valores
- De blindajes para vigilancia y seguridad privada
- Comunitarios y especiales de vigilancia y seguridad privada.
- De capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada

Las funciones de la SuperVigilancia son:

- Funciones de reglamentación y autorización
- Funciones de asesoría y coordinación
- Funciones de información
- Funciones de instrucción
- Funciones de vigilancia e inspección
- Funciones de investigación
- Funciones de sanción
- Funciones de trámites

Derechos que atendemos:

La seguridad de la sociedad, el orden, la paz y el disfrute de los derechos, son fines del Estado en virtud de los cuales, la Constitución Política Nacional, de conformidad con el inciso segundo del artículo 2, impone a las autoridades Administrativas y a los demás Entes del Estado.

Bajo esta perspectiva, le corresponde a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad ejercer la inspección y vigilancia permanente sobre las empresas de vigilancia y seguridad privada, personas naturales y jurídicas, legalmente habilitadas con el fin de que no sólo cumplan eficientemente, con sus funciones, sino que también **brinden confianza y no generen un peligro para la comunidad.** Partiendo del postulado constitucional, consagrado en el artículo 2 de la Constitución Política Nacional, se resalta como una finalidad del Estado el aseguramiento de los integrantes de la Nación *“en la vida, convivencia, el trabajo la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz dentro de un marco democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo”*, y como fines esenciales de Estado *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los derechos y deberes consagrado en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política y administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia del orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia en su vida honra, bienes, creencias y demás derechos. Por ello, fue creada la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y como tal le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y servicios de vigilancia y seguridad privada con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:*

- Mejorar los niveles de seguridad y confianza pública mediante la acción coordinada de las diferentes entidades y organismos estatales.
- Asegurar que en desarrollo de las actividades de vigilancia y seguridad privada se respeten los derechos y libertades de la comunidad.
- Proveer información confiable, oportuna y en tiempo real para que el Estado tome las decisiones de formulación de políticas, regulación e inspección, idoneidad y capacidades técnicas de los prestadores de dichos servicios.
- Brindar la adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada.

2. Situación que se encontró al inicio del período

- Se encontró una entidad que consolidó las reglas de juego en la relación de los vigilados con la Superintendencia.
- Para el año 2012 se encontró una entidad que avanzaba en la consolidación de diversas estrategias creadas para seguir mejorando la prestación de los servicios de atención al usuario y al vigilado

- Se encontró una entidad que trabajaba para mejorar su clima organizacional y dotar de mejores condiciones locativas y tecnológicas a sus funcionarios
- Para inicios del año 2012, la entidad contaba con la certificación de calidad para su Sistema de Gestión, pero con el reto de demostrar la madurez y fortaleza de dicho sistema
- Una entidad que buscaba seguir fortaleciendo sus funciones de control
- Una entidad con objetivos claros en la consolidación de la contribución del sector a la política de seguridad ciudadana para la prosperidad

3. Metas del Plan Nacional de Desarrollo que debe ejecutar la Entidad y población beneficiaria

Para el año 2012 la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se encontraba alineada con **Plan Nacional De Desarrollo (PND) 2010 – 2014 “Hacia la Prosperidad Democrática”**:

Mediante la Ley 1450 de junio 16 de 2011 se expide el PND en el cual se establecen los nuevos lineamientos de política pública, en lo concerniente al Sector Defensa establece las siguientes directrices:

Capítulo V. Consolidación de la Paz:

“Consolidar la paz significa garantizar el estado de derecho en todo el territorio nacional. La prevalencia de Estado de Derecho es la consolidación de la seguridad en todo el territorio nacional, la observancia plena de derechos humanos, y el funcionamiento eficaz de la justicia.

Para el desarrollo exitoso de estas estrategias, hemos aprendido que el problema de inseguridad no solamente pasa por el concurso de la Fuerza Pública, si no que requiere de sinergias y coordinación interinstitucional para conseguir una seguridad duradera, entendida más allá del control territorial”

A. Seguridad - Orden Público y Seguridad Ciudadana

Este lineamiento se enfoca en la seguridad de las ciudades, *“A pesar de la mejoría sustancial en alguno de los indicadores relacionados con la seguridad ciudadana, total de hurtos automotores y total de hurtos a entidades financieras, por ejemplo, persisten niveles de criminalidad y conflictividad social que no pueden ser aceptados en una sociedad que avanza hacia la prosperidad y el desarrollo.*

Por otro lado, se ha dado una multiplicación de fenómenos delincuenciales como el microtráfico, el robo de motocicletas y el robo común, entre otros, que al presentarse con regularidad, afectan poderosamente la percepción de tranquilidad y seguridad de los ciudadanos. Esto implica la necesidad de recuperar, mantener y mejorar la seguridad en los principales núcleos urbanos del país por medio de la acción efectiva e integral contra estas múltiples expresiones delictivas” ibiden pagina 393.

2. Lineamientos Estratégicos – Orden Público

a) Seguridad para la Prosperidad

Los esfuerzos desarrollados por parte de la Fuerza Pública en el marco de la PIDSP, buscan generar las condiciones para que sea posible proteger de interferencias y perturbaciones a las locomotoras que el Gobierno Nacional ha definido como medios para alcanzar la prosperidad. Para que estos propósitos puedan concretarse la Fuerza Pública coordinará con otras entidades del Estado mecanismos para alcanzar los objetivos previstos. Para impulsar la locomotora de la innovación, el Sector continuará propiciando la investigación y el desarrollo en temas asociados a la Seguridad y Defensa, que puedan llegar a tener usos civiles. ibiden pagina 395.

e) Modernización del Sector Seguridad y Defensa

“Las estrategias y programas que se desarrollen en este objetivo se enfocarán en dos componentes: por un lado, en el mejoramiento gerencial y administrativo del sector y, por el otro, en los esfuerzos por mejorar las condiciones de los miembros de la Fuerza Pública”(ibiden pagina 398.), en lo que concierne a la Entidad se enfocará en el primer componente.

1. Mejoramiento gerencial y administrativo del sector

- *GSED competitivo. Profundización en las estrategias de Gobierno Corporativo establecidas bajo criterios de planeación, direccionamiento y control, que permitan fortalecer a las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional, así como las que se adhieran al Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED), con miras a que se conviertan en un verdadero apoyo a la Fuerza Pública y un gran aporte al desarrollo del Sector de la Seguridad y Defensa Nacional. ibiden pagina 398.*

En este Capítulo se establece el enfoque estratégico del Sector Defensa y dentro del cual la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada enmarca sus esfuerzos con el fin de contribuir al logro de los anteriores lineamientos.

4. Ejes Estratégicos - Seguridad y Convivencia Ciudadana

e) Ciudadanía activa y responsable

“La consolidación de las “Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana” a través de la coordinación entre la Policía Nacional y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, permitirá aprovechar la información suministrada por los más de 190.000 guardias de seguridad y los medios técnicos de los servicios de vigilancia, existentes en el país. Para lograrlo, se mantendrá el marco institucional existente para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que garantiza su funcionamiento” ibidem pagina 403.

Así mismo la Superintendencia, se encuentra alineada con la Política Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia (PNSCC) del Ministerio de Defensa

I. Política Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia (PNSCC)

Quinto Eje estratégico: Ciudadanía activa y responsable

Línea de Acción: Fortalecer redes de apoyo de empresas de seguridad privada

La PNSCC quedó incluida en el Capítulo V “Consolidación de la Paz”, del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, donde se establecieron los criterios para su ejecución y control.

II. Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad

La Seguridad y Convivencia Ciudadana es una de las prioridades del Gobierno Nacional, al punto de ser incluida como eje estratégico del Plan Nacional de Desarrollo. Su intención no es otras más que servir como encausador de iniciativas para la consolidación de la paz, identificando a la ciudadanía como actor, aportante y responsable de la citada seguridad y convivencia.

Siguiendo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, relacionados con la seguridad y convivencia ciudadana, la Política Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana lo incluye como eje estratégico y la Política del Sector Defensa, al cual pertenece esta Superintendencia, adopta dentro de sus objetivos el de “crear condiciones de seguridad para la convivencia ciudadana”

La Superintendencia, como ente rector del sector de vigilancia y seguridad privada, juega un papel fundamental en la consolidación de la política integral de seguridad y Defensa para la prosperidad. Si bien, los servicios vigilados por la SVSP pueden ser prestados en cualquier parte del territorio nacional, por tal motivo, los avances que obtenga la Superintendencia, en conjunto con la PONAL, contribuirán significativamente, bajo este entendido, siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional y conscientes de que la seguridad y convivencia es

asunto de todos los habitantes del territorio nacional, indistintamente del carácter que ostenten, esta Superintendencia, en calidad de encargado de inspeccionar, controlar y vigilar todos los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, considera relevante adoptar como uno de sus ejes de política la corresponsabilidad de la Seguridad Privada con la Seguridad Pública.

4. Metas del plan de acción institucional

La construcción del Plan Estratégico Institucional 2011-2014 denominado ***"Por una Superintendencia de Todos y para Todos"***, contempla dos aspectos fundamentales *el primero* los lineamientos del Gobierno Nacional y *el segundo* las iniciativas de los funcionarios de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Lo cual permitió la formulación cuatro (4) políticas:

1. Fortalecimiento Institucional
2. Gestión integral del sector
3. Corresponsabilidad del sector con la Política Nacional de Seguridad y Defensa para la Prosperidad
4. Transformación en la Gestión de la Información

Estas políticas se ejecutaron a través de catorce (14) objetivos que muestran las intenciones y propósitos en el cumplimiento de nuestra misión y visión, estos objetivos son:

1. Incrementar la productividad de la Entidad
2. Invertir en clima organizacional
3. Posicionar a la entidad como un referente técnico a nivel nacional e internacional
4. Controlar el riesgo jurídico en materia de demandas contra el Estado
5. Fortalecer a la SuperVigilancia en la gestión de recaudo y cobro de cartera.
6. 1.6 Garantizar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
7. Consolidar las reglas de juego con los vigilados
8. Fortalecer las funciones de control de la SuperVigilancia
9. Determinar la actualización de las tarifas de prestación de servicios de seguridad privada.
10. Actualizar y Desarrollar herramientas y requerimientos que necesita el sector para su desarrollo empresarial
11. Fortalecer la coordinación interinstitucional entre el sector público y privado en contribución a la política de seguridad ciudadana para la prosperidad.
12. Promover la consolidación de la calidad del dato
13. Promover el uso de tecnología de punta
14. Actualizar los procesos y procedimientos adoptando y adaptando recomendaciones y mejores prácticas de la industria en cuanto a gestión de las TIC's.

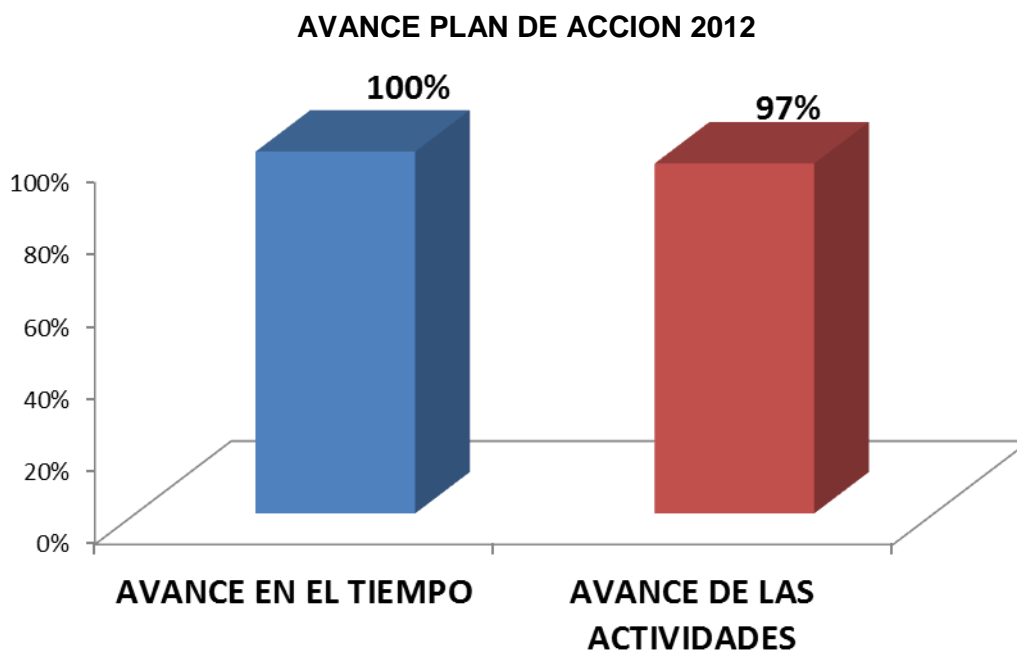
Para alcanzar dichos objetivos la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se propuso 31 estrategias que resumen las acciones que se implementaran en un contexto determinado:

1. Rediseño Organizacional
2. Desarrollar e integrar laboralmente al funcionario basado en el trabajo en equipo.
3. Diseñar una estrategia para el mejoramiento del Clima Laboral de la Entidad
4. Mejorar las condiciones locativas donde el trabajador pueda desempeñar sus funciones en un ambiente de trabajo agradable, con todos los elementos de trabajo necesario para poder desarrollar sus actividades.
5. Fortalecer el Sistema de Control Interno y Sistema de gestión de Calidad.
6. Fomentar la cultura de "Cero Hallazgos"
7. Medir y comparar la percepción de confianza para la toma de decisiones.
8. Cumplir con desarrollo estrategias que mejoren eficiencia, transparencia y participación del sector y ciudadanía en general.
9. Prestar cooperación técnica en materia de regulación de vigilancia y seguridad privada
10. Asesorar a la entidad en materia de procesos misionales y laborales.
11. Fortalecer la gestión de cobro y recaudo de cartera siguiendo los procedimientos establecidos por la Entidad, los establecidos en el Estatuto Tributario y los lineamientos del Gobierno Nacional.
12. Hacer seguimiento a la aplicación de la Ley 1474 de 2.011, con base en las recomendaciones hechas por la OCI a través de memorando interno en el mes de noviembre.
13. Consolidar la estrategia de derecho al turno como una forma de prestar un mejor servicio al usuario.
14. Fortalecer la línea jurídica misional de la entidad.
15. Consolidar Gestión Integral del Sector dando aplicación a racionalización de trámites y/o procesos y procedimientos innecesarios conforme la normatividad vigente
16. Establecer protocolos de operación.
17. Fortalecer la labor inspectiva de la SuperVigilancia como principal instrumento para el ejercicio de la labor de Control.
18. Hacer uso de los canales de comunicación como instrumento de prevención para fortalecer la función de control.
19. Establecer alianzas con otras entidades para optimizar la función de control de la SV
20. Optimizar los tiempos de resolución de los asuntos de carácter sancionatorio.
21. Fortalecer la oportunidad y eficacia en la función de control asignada a la SuperVigilancia.
22. Establecer la viabilidad de implementar nuevo esquema de tarifas en los servicios de vigilancia y seguridad privada.
23. Generar herramientas de regulación

24. Desarrollar la Fase 2 del "Plan de Articulación entre la Seguridad pública y Privada- PASEP"
25. Fortalecer el Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional – GACIN.
26. Fortalecer las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.
27. Operacionalizar el "Sistema de Información de Vigilancia y Seguridad Privada – SIVIP".
28. Garantizar la calidad del dato mediante la implementación e implantación de sistemas de información sobre bases de datos relacionales, así como el control de calidad del dato mediante gestión de actualización y seguimiento a incidentes relacionados.
29. Habilitar la infraestructura base con tecnología de punta.
30. Fortalecer las redes sociales como mecanismo de interacción y como medio para la participación ciudadana.
31. Incorporar gradual y progresivamente las prácticas recomendadas para las TIC'S.

5. Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos hasta la fecha

El Plan de Acción a diciembre 30 de 2012 cerró con un cumplimiento del 97% de las actividades o tareas con un tiempo transcurrido de 100%.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Datos al 31 de diciembre de 2012

A continuación se muestra el cumplimiento del plan de acción vigencia 2012 por política:

1. Política: Fortalecimiento Institucional

Esta primera política desarrollada por la Entidad busca la intervención de todos los funcionarios que hacen parte de la institución, se desarrolló a través de seis objetivos, doce estrategias y treinta y cuatro tareas.

Objetivo 1. Incrementar la productividad de la Entidad

Por medio de este objetivo se busca una entidad más comprometida, con un servidor público con mayores destrezas y mejores conocimientos, capaz de mejorar el servicio gracias a su habilidad o talento. Este objetivo avanzó en un 83% durante la vigencia 2012.

Con el fin de alcanzar el objetivo, se realizaron 29 capacitaciones a todos los funcionarios de la entidad en diferentes temas, pasando por actualizaciones de Gobierno en Línea, Sistema de Gestión de Calidad (incluida formación a auditores de calidad), proyectos, temas financieros, de recursos humanos, conversatorios casuísticos enfocados en los deberes y prohibiciones establecidos en el Código Único Disciplinario y por supuesto valores, entre otros.

Por otro lado la oficina de comunicaciones Desde el 13 de enero al 24 de diciembre de 2012 emitió 206 mensajes internos a los funcionarios de planta y demás colaboradores de la Entidad, a través de los diferentes formatos: SV Noticias (75); SV Rapinoticias (104); SV Participativa (5); SV Informativa (5); SV Entretenimiento (3); SV Reporte de Noticias (13); y SV Noticias del Comité (1). El envío de esta información se realizó a través de los siguientes canales: correo electrónico institucional y carteleras institucionales.

Estos mensajes fueron creados para mantener informados a los funcionarios de las diferentes actividades de la entidad buscando desarrollar e integrar laboralmente al funcionario basado en el trabajo en equipo.

Objetivo 2. Invertir en clima organizacional

Con el desarrollo de este objetivo se buscaba mejorar la calidad de vida en el lugar de trabajo, la actitud individual frente al trabajo y la forma en que interactúa un proceso completo.

Durante el año 2012, la oficina de Planeación llevo a cabo la encuesta de clima organizacional en toda la entidad, esta encuesta arrojo que comparados los datos del 2011 y 2012, la entidad mejoró un 2.7% su clima organizacional. El resultado de la encuesta sitúa el clima de la Entidad en el rango de "Adecuado"

La Oficina de Recursos Humanos con base en los resultados de la encuesta mencionada anteriormente, así como una encuesta aplicada por la Caja de Compensación Colsubsidio elaboró un diagnóstico que será la base para los diferentes planes que esta oficina cumplirá en la siguiente vigencia.

Por otra parte, el Grupo de Comunicaciones, diseño e implementó en el 2012 campañas de comunicación enfocadas a fortalecer el clima laboral entre las que se destacan:

1. Sensibilización uso de herramienta SIMA
2. Control ambiental
3. Socialización de los valores corporativos
4. Estrategia de medios Plan de Incentivos 2012
5. Certificación de Calidad.
6. Campaña expectativa beneficios de la nueva sede

La oficina de comunicaciones también lanzo la Cartilla Institucional SuperVigilancia Informa, documento que recopila los hechos más importantes y de gran trascendencia para la Entidad, el sector y la ciudadanía en general. La cartilla cuenta con 16 páginas a color, las cuales se entregaron en medio físico (1000 impresiones) y también en digital, con el fin de socializar la gestión de la Entidad en el 2012 y de esta manera mantener informados a los funcionarios de la entidad, contribuyendo así al mejoramiento del clima laboral.

En el año 2012 se Adquiere la dotación de la nueva sede de la entidad y se realiza el traslado a la misma en el mes de junio, factor que contribuyó al mejoramiento del clima laboral, más adelante en este documento, profundizaremos en esta adquisición

Objetivo 3. Posicionar a la entidad como un referente técnico a nivel nacional e internacional

Para el año 2012, el reto de la entidad fue lograr la recertificación del sistema de gestión de calidad, para lo cual la visión que se planteo estuvo enfocada a reforzar el proceso de mejoramiento continuo y de esta forma iniciar el proceso de maduración de nuestro sistema de gestión, como resultado, el equipo auditor de la firma SGS concluyó que la organización estableció y mantuvo el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente, que conduzca al mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos, y que garantice a los vigilados y

usuarios la entrega de productos con calidad, la Entidad realiza periódicamente encuestas para conocer la atención al cliente/usuario, así como la satisfacción, la conformidad y el tiempo de atención prestado por los funcionarios.

Estas herramientas de medición se aplican de forma presencial y en tiempo real en dos escenarios diferentes: el primero dirigido a los clientes/usuarios o ciudadanos que se acercan al Centro de Información al Ciudadano – CIC- para solicitar información, realizar trámites ante la Entidad ; y el segundo escenario corresponde a las encuestas diligenciadas por representantes legales o apoderados encargados de atender las visitas In Situ, realizadas por el Grupo de Inspección en las diferentes ciudades del país.

Los resultados obtenidos nos muestran que los usuarios de la Superintendencia califican su satisfacción con 4.0 sobre 5.0 para el año 2012

Por otra parte, para el año 2012, la Delegada para la Operación inicio la implementación del manual de gobierno en línea versión 3.0 cumpliendo los lineamientos del Ministerio de las Tics y es así como en la auto-evaluación realizada por la entidad en compañía del facilitador del programa de Gobierno en Línea en el mes de noviembre la entidad alcanzo un 99% de implementación de la estrategia para el año 2012, reafirmando su compromiso con la utilización de las herramientas tecnológicas que permitan realizar una gestión más transparente y participativa.

El Grupo de Comunicaciones Estratégicas diseño e inició con la campaña institucional '**Cultura por la Legalidad**', la cual tiene por objetivo central promover en la ciudadanía la contratación legal en los servicios de vigilancia privada. Es así como se diseñaron piezas de comunicación que se encuentran en el sitio web de la Entidad: comercial animado de 30 segundos, en el que se refuerza este mensaje y que ya se encuentra publicado en las redes sociales (YouTube y Twitter); así mismo una cuña radial emitida, los mensajes de la misma con las recomendaciones a la ciudadanía.

Adicionalmente, el Grupo de Comunicaciones Estratégicas coordinó en conjunto con una empresa productora, la realización del Video Institucional de la SuperVigilancia (elaboración guión, coordinación de vistas para grabación, edición y resultado final), el cual fue presentado a todo el equipo de trabajo de la SuperVigilancia en el mes de diciembre de 2012.

Este material audiovisual, se destaca por el dinamismo y la interactividad del mensaje y las imágenes que lo apoyan, convirtiéndolo en la carta de presentación de la Entidad ante los servicios vigilados, entidades estatales y ciudadanía en general. El video institucional se convierte en una herramienta indispensable para fortalecer la imagen institucional en los diferentes eventos o actividades de la SuperVigilancia.

Objetivo 4. Controlar el riesgo jurídico en materia de demandas contra el Estado

La oficina jurídica lidero una serie de capacitaciones a los funcionarios de la entidad enfocadas a socializar la entrada en vigencia del nuevo Código Contencioso Administrativo y de esta manera mitigar los riesgos generados por este cambios de normatividad

Objetivo 5. Fortalecer a la Superintendencia en la gestión de recaudo y cobro de cartera

El procedimiento de cobro coactivo de LA SUPERVIGILANCIA está precedido por principios rectores del debido proceso y de la función administrativa, contenidos en los artículos 29 y 209 de la Constitución Política de Colombia, de la Ley 1066 de 2006, y demás normas que la reglamentan.

A su turno, la Ley 1450 de 2011 mediante la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 que en su artículo 238, dispuso lo siguiente:

“ARTÍCULO 238. MOVILIZACIÓN DE ACTIVOS. A partir de la expedición de la presente ley, las entidades públicas del orden nacional con excepción de las entidades financieras de carácter estatal, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta y las entidades en liquidación, tendrán un plazo de seis (6) meses para ceder la cartera con más de ciento ochenta (180) días de vencida, al Colector de Activos Públicos –CISA para que este las gestione. La cesión se hará mediante contrato interadministrativo en las condiciones que fije el modelo de valoración que defina el Gobierno Nacional. La cartera de naturaleza coactiva y la que no esté vencida, podrá ser entregada en administración a CISA. (subraya fuera de texto)

(...)

PARÁGRAFO 1o. Vencido el plazo establecido en este artículo, las entidades públicas que se encuentran obligadas en virtud de lo aquí ordenado, deberán ceder o transferir a CISA para su comercialización los inmuebles que no requieran para el ejercicio de sus funciones, dentro del año siguiente al que lo reciban. En el caso de las carteras, la cesión se deberá cumplir a los ciento ochenta (180) días de vencida. (subraya fuera de texto)

PARÁGRAFO 2o. La forma, los plazos para el traslado de los recursos que genere la gestión de los activos a que se refiere el presente artículo, las condiciones para determinar los casos en que un activo no es requerido por una entidad para el ejercicio de sus funciones, el valor de las comisiones para la administración y/o comercialización y el modelo de valoración serán reglamentados por el Gobierno Nacional.

(...)

PARÁGRAFO 5o. Se exceptúa de la aplicación de este artículo, la cartera proveniente de las operaciones de crédito público celebradas por la Nación, Ministerio de Hacienda y

Crédito Público y de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos y Aduanas Nacionales.”

De conformidad con la Ley 1450 de 2011 y su Decreto Reglamentario 4054 de 2011 la SuperVigilancia suscribió el 15 de diciembre de 2011, el Contrato Interadministrativo Marco CM-027-2011 con Central de Inversiones CISA S.A., con un plazo de vigencia hasta el 6 de agosto de 2014 y cuyo objeto es Establecer los lineamientos generales para la transferencia de créditos de LA SUPERVIGILANCIA, los cuales se relacionarán en las Actas de Incorporación de Obligaciones que suscribirán las partes durante la vigencia del contrato.

Acta de Incorporación No.1

- El 30 de mayo de 2012 se suscribió el Acta de Incorporación No. 1, mediante la cual se transfieren a título de compraventa las obligaciones a cargo de la SuperVigilancia.
- El 27 de julio de 2012, se suscribe Otro Sí al Acta de Incorporación No. 1, mediante el cual se modifica la fecha de entrega documental objeto del convenio.
- El 14 de agosto de 2012 se realizó la primera entrega documental que consta de 177 expedientes debidamente verificados.
- El 17 de agosto de 2012, se realizó la segunda entrega documental que consta de 19 expedientes debidamente verificados.
- El 12 de diciembre de 2012, se realizó acta de ajuste de las obligaciones que conforman el Acta de Incorporación No.1

Actualmente se tiene pendiente la suscripción del Acta de Incorporación No. 2 mediante el cual se transfiere a CISA S.A., 108 obligaciones.

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CON MANDAMIENTO DE PAGO

- El 27 de agosto de 2012, se acepta la oferta presentada por CISA S.A., para la Etapa I - Levantamiento de información, puesto que para la vigencia 2012 no se contaba con presupuesto para la suscripción de la Etapa II – Gestión de cobro persuasivo y sustanciación procesal.
- 30 de noviembre de 2012 se firmó contrato No.099 con CISA S.A para el levantamiento de información correspondiente a la cartera con mandamiento de pago.

- El 26 Y 27 de diciembre de 2012 CISA S.A., presentó informe dando a conocer el estado de la cartera objeto de revisión.

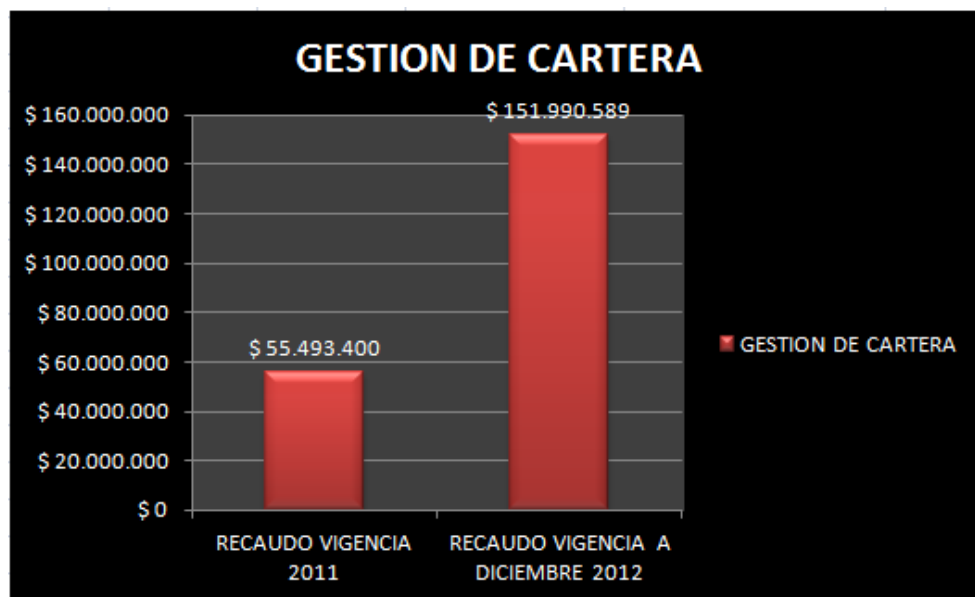
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CON MANDAMIENTO DE PAGO Y SIN MANDAMIENTO DE PAGO

Una vez obtenido los resultados de CISA S.A., en cuanto a la cartera de mandamiento de pago y teniendo en cuenta que para esta vigencia 2013, se asignaron recursos para la administración de cartera, así como la Oficina Jurídica no cuenta con el personal para llevar a cabalidad este proceso; se tomó la decisión de suscribir un contrato marco de administración de cartera, entre la Superintendencia y CISA S.A, para realizar una buena administración y gestión de cobro de la misma, amparados en el Plan Nacional de Desarrollo, artículo 238 Movilización de Activos.

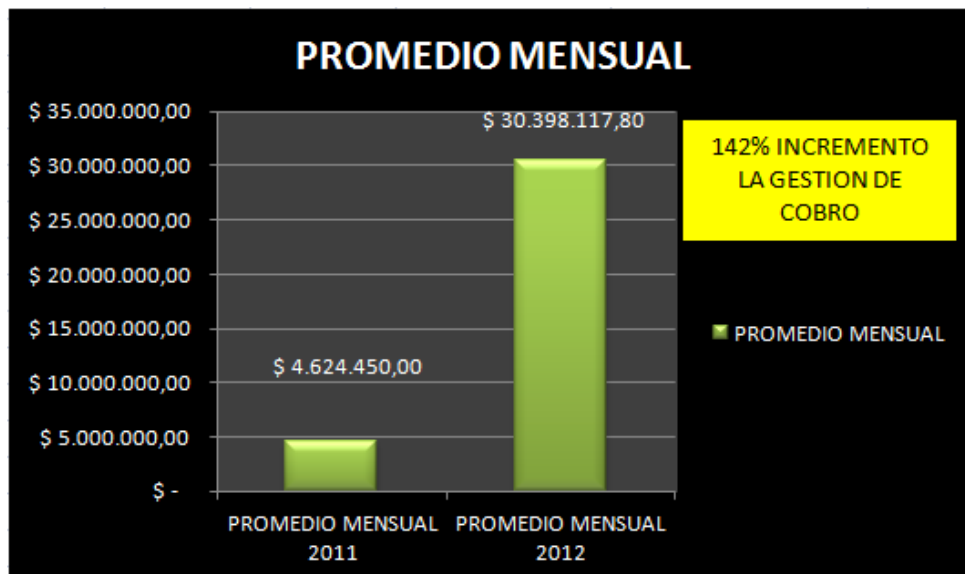
Finalmente, se informa que la oficina de cobro coactivo tiene en curso 172 procesos que se encuentra en etapa de cobro persuasivo, a la espera de ser entregados en administración a CISA S.A.

PROCESO DE RECAUDO

Como se puede evidenciar en los cuadros adjuntos, se realizó una efectiva gestión de recaudo por parte de la Oficina de cobro coactivo con un incremento del 142% en gestión de cobro a pesar de no contar con personal asignado a esta función.



Fuente: Oficina Jurídica



Fuente: Oficina Jurídica

Objetivo 6. Garantizar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción

Para el desarrollo de este objetivo la OCI se propuso Impartir lineamientos a las áreas involucradas sobre el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y recepcionar su pronunciamiento. En cumplimiento a lo programado, la oficina de Control Interno, generó y presentó cuatro (4) informes de seguimiento a las actividades propuestas frente a las exigencias del Estatuto de Anticorrupción, Ley 1474 de 2011. Los informes se rindieron en las siguientes fechas: 23 de abril/12; 03 de julio/12; 16 de noviembre/12; 12 de diciembre/12.

2. Política: Gestión Integral del Sector

La segunda política liderada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, proyecta la creación de una relación cercana con los vigilados, precisando aquellos aspectos que la Entidad requiere de ellos, con el fin de unificar criterios entre la SuperVigilancia, los vigilados, organismos de control, entidades cooperantes y la ciudadanía en general.

La base para esclarecer estos parámetros se fundamenta en la normatividad relacionada con vigilancia y seguridad privada, sin embargo para el control de estas actividades se hace necesario establecer, a nivel interno, un equipo que influye los criterios normativos.

Esta política en la vigencia 2012 se desarrolló a través de once estrategias y catorce tareas y tuvo un cumplimiento de 100% en las tareas propuestas.

Objetivo 1. Consolidar las reglas de juego con los vigilados

La estrategia de Derecho al Turno fue implementada con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta de los permisos de Estado y/o trámites que se llevan a cabo en la SuperVigilancia, además de evitar, no sólo requerimientos de fondo sobre los mismos, sino los intermediarios de dichos trámites y continuar con la mejora en la atención al vigilado y al usuario de la Entidad. Esta estrategia que nació en el año 2011 se actualizó a través de la Circular 004 de 2012.

De otra parte, teniendo en cuenta que el sector de la vigilancia y la seguridad privada se va ajustando a las necesidades de la sociedad que surgen con el trasegar del tiempo y de la implementación de nuevas tecnologías, es importante que la normatividad y los pronunciamientos emitidos por esta SuperVigilancia se ajusten a ese cometido.

Es por esto que, a través del Manual de Doctrina se busca clarificar las disposiciones que regulan la materia, a efectos de hacerlas comprensibles no solo al servicio vigilado sino también a los usuarios del mismo, dando pautas de interpretación y análisis frente a los asuntos que le competen a esta Entidad en aras de generar confianza.

Desde el año 2010, la SVSP en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2355 de 2006 así como por política institucional, ha venido publicando anualmente esta herramienta de consulta y apoyo para lograr un vínculo más directo con la ciudadanía en pro de facilitarle el acceso a la Administración Pública y que sean multiplicadores de la posición de este Ente de inspección, vigilancia y Control.

El presente manual de Doctrina Versión 3.0 trae una recopilación de los manuales 2010, 2011 e incluye en lo que atañe a los pronunciamientos vigentes alusivos al año 2012 que tienen relevancia para el sector y los ciudadanos.

La publicación en la página web de la versión 3.0 del Manual de Doctrina 2012-2013 fue realizada el 17 de diciembre de 2012 por la Oficina de Comunicaciones de la SuperVigilancia.

Así mismo, con el objetivo de ejercer un control más detallado de los servicios que prestan las empresas de vigilancia y seguridad privada en el país, mejorar la calidad de los mismos, y ofrecer a los usuarios una metodología clara y directa sobre las reglas operativas que deben seguir este tipo de servicios, la SuperVigilancia continuó con la

implementación de los protocolos operativos unificados para cada uno de los subsectores.

Para el año 2012 se elaboraron los protocolos de operación para las transportadoras de valores y las empresas blindadoras.

Objetivo 2. Fortalecer las funciones de control de la SuperVigilancia:

Con el objetivo de fortalecer sus funciones de control, la entidad, a través de la Delegada para el control formulo una serie de tareas enfocadas a hacer un diagnóstico del ejercicio de la facultad de control de tres Superintendencias en Colombia y como resultado elaborar una propuesta de aplicación de la función inspectiva en la SuperVigilancia.

Así mismo como un instrumento de prevención, la Delegada para el Control fortaleció el uso de los canales de comunicación con campañas enfocadas a informar acerca de los lineamientos en el ejercicio de la función de control propia de la SuperVigilancia.

Por otra parte, se establecieron alianzas con otras entidades para delimitar las competencias en las funciones de control y para optimizar el ejercicio de la misma.

Finalmente, durante la vigencia 2012, se consolido el plan de choque iniciado en el 2011 con miras a optimizar los tiempos de resolución de los asuntos de carácter sancionatorio.

3. Política: Corresponsabilidad del sector con la Política Nacional de Seguridad y Defensa para la Prosperidad

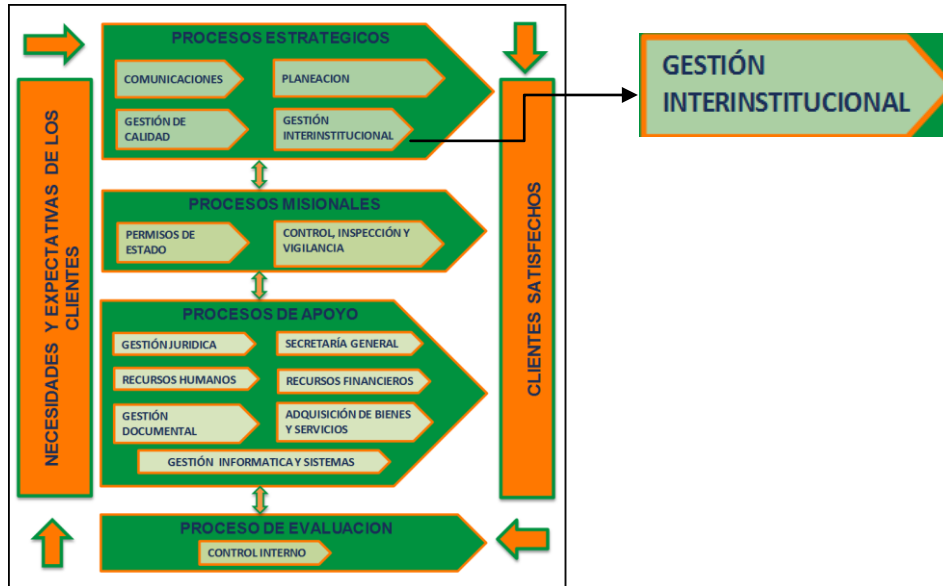
Esta política en la vigencia 2012 se desarrolló a través de un objetivo, 4 estrategias y 12 tareas y tuvo un cumplimiento de 99% en las tareas propuestas en la vigencia 2012. A continuación se explica el cumplimiento por objetivo

Teniendo en cuenta la dinámica institucional de la SuperVigilancia y la relevancia que posee la misionalidad del Grupo de Coordinación y Asesoría Interinstitucional; se presentó la propuesta de crear un proceso que brinde la fortaleza y solidez estratégica para el desarrollo de procedimientos, actividades y tareas tendientes a alcanzar la articulación de la seguridad privada a la ciudadana, el cual fue aprobado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

- PROCESO GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL
- Procedimiento Coordinación Apoyo Operativo
- Procedimiento Verificación de la Información

- Procedimiento Análisis del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada
- Procedimiento Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana

MAPA DE PROCESOS SUPERVIGILANCIA



Fuente: Grupo de Gestión de Calidad

Así mismo, el cumplimiento de esta política inicia con la implementación de la herramienta RENOVA (Reporte de Novedades de los Vigilados), la SuperVigilancia inicia en el 2013, una nueva etapa tecnológica que tiene como objetivo articular el sector de la vigilancia y seguridad privada con la Fuerza Pública, como estrategia para combatir la delincuencia y fortalecer la seguridad ciudadana.

RENOVA es un aplicativo que funciona como una red de apoyo institucional que permite tener acceso a información estratégica de los servicios de la SuperVigilancia. Además:

1. Permite la georreferenciación de los puestos de vigilancia privada que operan en cada cuadrante.
2. Facilita el reporte de todas las novedades de los servicios en el país.
3. Genera la retroalimentación de la información suministrada para la toma de decisiones.
4. Permite identificar la trazabilidad de las amenazas contra la seguridad ciudadana, identificando acciones, medidas y procedimientos para prevenirlas o afrontarlas.

5. Aprovecha el conocimiento en terreno del guarda, como primera fuente de información.

Luego de realizarse la validación y actualización de la información, a través de los diferentes módulos en RENOVA, por parte de los servicios vigilados, y cuyo plazo venció el pasado 31 de diciembre de 2012, la SuperVigilancia con el apoyo de la Policía Nacional y su estrategia de Policía Comunitaria por Cuadrantes, emprenderá en la siguiente vigencia, acciones que garanticen la seguridad de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta la entrada en producción del aplicativo RENOVA (Reporte de Novedades de los Vigilados), los servicios de vigilancia y seguridad privada registraron a diciembre 31 de diciembre de 2012, 13.004 puestos de vigilancia, tales conjuntos residenciales, bancos, centros comerciales, instituciones, entre otros; los cuales se encuentran georreferenciados.

En cuanto al fortalecimiento de las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana se realizaron diagnósticos referentes al funcionamiento de las mismas en los comandos de las Policías Metropolitanas, con el fin de identificar las debilidades, fortalezas y oportunidades que permitan estructurar un procedimiento estandarizado de vinculación y fortalecer el trabajo articulado entre la vigilancia privada y la Policía Nacional.

- Comando Policía Metropolitana Bogotá
- Comando Policía Metropolitana Cali
- Comando Policía Metropolitana Medellín
- Comando Policía Metropolitana Bucaramanga
- Comando Policía Metropolitana Barranquilla
- Comando Policía Metropolitana Ibagué
- Comando Policía Metropolitana Villavicencio
- Comando Policía Metropolitana Cartagena

Seguimiento a la vinculación de servicios de vigilancia y seguridad privada a la red de apoyo y solidaridad ciudadana.

SERVICIOS VINCULADOS A RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA	
TOTAL DE SERVICIOS	TOTAL GUARDAS
2.513	203.113

Fuente GACIN-SuperVigilancia, Corte a 31/12/2012

Los siguientes son los resultados operativos obtenidos por la Policía Nacional, gracias a la información suministrada por los guardas de seguridad, logrando la captura de delincuentes y la recuperación de vehículos hurtados, hasta la incautación de drogas y la oportuna participación de las autoridades para evitar actos terroristas.

RESULTADOS OPERATIVOS RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA 2012	
DESCRIPCIÓN	2012
INFORMACIONES RECIBIDAS	69.368
PERSONAS CAPTURADAS	1.254
ARMAS DE FUEGO INCAUTADAS	111
VEHICULOS RECUPERADOS	145
COCAINA (GRS)	201.282
MARIHUANA (GRS)	25.127
VALOR TOTAL MERCANCIAS RECUPERADAS	\$ 622.301.125

Fuente: Grupo de Asesorías y Coordinación Interinstitucional

4. Política: Transformación en la Gestión de la Información

La cuarta política macro de la SuperVigilancia hace referencia a la generación de una oportuna y confiable información que permita la correcta toma de decisiones, para lo cual la Entidad le apuesta a la promoción de una cultura informática que consiste en ofrecer herramientas, equipos tecnológicos, actualización de sistemas de información, definición de procesos y capacitaciones. Un adecuado manejo de estos recursos permite fortalecer los sistemas de la Entidad, adquiriendo y ajustando tecnología de acuerdo a los requerimientos del sector.

Esta política se desarrolló a través de tres objetivos que se llevaran a cabo por medio de cuatro estrategias y doce tareas y tuvo un cumplimiento de 91% en las tareas propuestas. A continuación se explica el cumplimiento por objetivo:

Objetivo 1. Promover la consolidación de la calidad del dato

El sistema SIMA fue desarrollado con el fin de hacer frente a la problemática de la Entidad relacionada con el manejo de su información misional, la cual se resume en que la información de trámites y registro acerca de los servicios, se venía manejando no en bases de datos estructuradas sino en bases o archivos de Excel, con las implicaciones de redundancia e información dispersa en las diferentes hojas de cálculo, lo cual generaba que la información disponible en ocasiones requiriera de actividades adicionales para consolidarla y hacerla oportuna para la toma de decisiones misionales.

Paralelo al proyecto de implementación del aplicativo se ha llevado a cabo la tarea de recolección, depuración y estructuración de datos a ser migrados a la base de datos integrada, que hoy en día ofrece información de vigilados de la siguiente manera.

- Información de datos básicos,
- Información de actuaciones,
- Información de detalles de lo actuado (sucursales, agencias, medios, modalidades, caninos, personal aprobado mediante resolución y otros),
- Expedientes en sanciones,
- Información de visitas (2010, 2011).

Para la consulta de dicha información adicional a las consultas del aplicativo SIMA, se dispone del módulo denominado Hoja de Vida.

El Uso del Sistema Misional Actualizado, SIMA, se encuentra actualmente focalizado en los procedimientos de Atención al usuario para el registro de los tramites que ingresan al CIC.

Objetivo 2. Promover el uso de tecnología de punta

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2012, se adelantó el traslado de la Entidad a su nueva sede administrativa y que era necesario como parte del proyecto de inversión “Adquisición, Adecuación y Dotación de las Instalaciones” y del proyecto de “Mejoramiento de la Capacidad Tecnológica”, dotar a la SuperVigilancia de un centro de cómputo acorde a sus necesidades, que garantizará un funcionamiento ininterrumpido, facilitando y optimizando el logro de los cometidos misionales, se adelantó el proceso de selección y contratación, que dio como resultado la implementación de un centro de cómputo con tecnología de punta.

Así mismo, era necesario superar el alto grado de obsolescencia de los equipos del centro de cómputo de la anterior sede, ubicada en el Centro Internacional, toda vez que para siete (7) de los nueve (9) servidores con que contaba la Entidad ya no era factible encontrar en el mercado servicios de soporte y mantenimiento (actualización); el aire acondicionado con que contaba no era el adecuado para un centro de cómputo, por cuanto el mismo corresponde a una unidad de refrigeración que no estaba hecha para funcionar 7x24x365; la UPS, si bien resultó útil en las nuevas instalaciones por su tipo de tecnología, requería del cambio total de su banco de batería, la cual solo cuenta con capacidad para regular y respaldar con potencia entre 75 y 80 puesto de trabajo.

Por lo anterior, era evidente la necesidad de adquirir nueva tecnología, por las razones señaladas y por cuanto se había contemplado la dotación del centro de cómputo en la actual vigencia para las nuevas instalaciones.

En relación con los puestos de trabajo, los equipos PC igualmente presentaban un alto grado de obsolescencia, generándose constantes problemas técnicos por su tiempo de uso, constantes fallas en su operación y bajo rendimiento; lo que ocasionaba diariamente la prestación de servicios de soporte a los usuarios internos para recuperar información, reformato de máquinas, reinstalación de software y acciones técnicas para tratar de optimizar el rendimiento de los mismos.

Por estas razones, fue necesario adquirir la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el funcionamiento de la Entidad en la nueva sede, la cual quedó compuesta por dos UPS de 30 kVAs; dos aires acondicionados para el centro de cómputo, con su unidad de refrigeración chiller; nuevos servidores para aplicaciones y bases de datos (solución Blade de 3 chuchillas), solución de backup y almacenamiento, en plataforma IBM; la dotación de 100 equipo de cómputo para los puestos de trabajo (oficinas), 10 equipos portátiles para los inspectores y salas de juntas; todo ello acompañado del licenciamiento de software correspondiente a sistemas operativos para servidores (Windows server 2008 R2), SQL server 2008 R2, solución de backup para los servidores, sistema operativo (Windows Profesional 7) preinstalado para PCs y portátiles y Office 2010 en Español para estaciones de trabajo.

Mejorar e Implementar nuevas herramientas informáticas que optimicen los servicios TIC de la Entidad.

Se adecuo el sistema de PQR para que cumpliera con las nuevas exigencias normativas.

Se adecuo la intranet de la entidad y se encuentra en producción.

Se adecuo la página web de la entidad para que cumpliera con las exigencias del programa de Gobierno en Linea en su versión 3.0.

Para la nueva plataforma de correo se elaboró el ECO, para iniciar el proceso de selección y contratación. No bastante el proyecto finalmente no se ejecutó por cuanto los tiempos para la contratación ya no permitían dejar ejecutado el contrato en la actual vigencia, se retoma para el año 2013.

En el mes de abril se puso en producción el sistema de Acreditación del Personal Operativo, APO y se impartió capacitación a los usuarios finales (vigilados) en Barranquilla, Medellín, Cali, Bucaramanga, Manizales, Bogotá.

Objetivo 3. Actualización de los procesos y procedimientos adoptando y adaptando recomendaciones y mejores prácticas de la industria en cuanto a gestión de las TIC's.

El desarrollo del proyecto tenía como fin formular un plan de transformación al interior de la Entidad, que partiera del estado actual en el que se encuentran los sistemas de información, y desde ahí desarrollar las estrategias necesarias para alinear los objetivos misionales de la Entidad con los propósitos que tiene el gobierno para la modernización de entidades gubernamentales del orden nacional, considerando de manera importante el Programa Gobierno en Línea, como política de estado.

Es así como el Proyecto contempló las siguientes actividades:

Identificación de las necesidades de interoperabilidad de la SuperVigilancia con su entorno externo y socios de negocio.

Identificación de las necesidades de información y de tecnología informática de las dependencias.

Objetivos y metas, definición de las estrategias y factores críticos de éxito de cada plan propuesto.

Diseño y políticas aplicables basadas en mejores prácticas para las actividades de TIC.

Evaluación y diagnóstico de los planes de contingencia y Backups, políticas de seguridad, almacenamiento, condiciones mínimas de operabilidad de los sistemas, y estrategia para suplir estas necesidades de acuerdo al estado actual, evaluado la situación actual de los sistemas de información existentes en la SuperVigilancia de manera que se realizó un análisis y se concluyó con un diagnóstico de los mismos.

Propuestas de alternativas tecnológicas analizando las oportunidades de las tendencias tecnológicas existentes y las necesidades tecnológicas futuras.

IMPACTO DEL PROYECTO:

El PESI está direccionado hacia el soporte de los objetivos, planes, políticas y estrategias de la SuperVigilancia y políticas del sector e integrado con instrumentos de planeación.

El PESI establece:

La proyección de los planes, diagnósticos, proyectos y acciones propuestas producto del desarrollo del PESI a ser desarrollados durante el período (2013 - 2016).

La definición detallada de los proyectos a ser ejecutados durante cada vigencia del periodo (2013 – 2016).

Plan de tecnología de la SuperVigilancia a un horizonte de cuatro (4) años, alineado con el Plan Estratégico de la Entidad.

Indicadores de gestión de los planes y proyectos formulados en el marco del PESI.

Plan financiero de los proyectos y acciones del PESI a ser ejecutados durante cada vigencia del periodo (2013 – 2016).

Plan de Acción, en donde a su vez se define el orden de los proyectos a implantar en función a prioridades establecidas, apoyado en los presupuestos requeridos para su ejecución

Diagnóstico, recomendaciones y proyecto para una Política de Seguridad Informática en la Entidad.

6. Inversiones y presupuestos asociados a las metas y resultados de la gestión

Para la Vigencia 2011, la Superintendencia ejecutaron los siguientes proyectos:

ADQUISICION, ADECUACION Y DOTACION DE LAS INSTALACIONES DE LA SUPERTINTENDENCIA

Con este proyecto se adquirió las instalaciones de la Superintendencia y para la vigencia 2012 se adecuo y doto la sede en mobiliario, enseres y equipos de cómputo, para la cual se asignaron \$1500 millones y se ejecutó en un 99.97%, así:

- Realización bajo la modalidad llave en mano el diseño de espacios y oficinas, obra civil, cableado estructurado (potencia, voz y datos), trámite y pago de la licencia de obra.
- Proveer la dotación, instalación y puesta en funcionamiento de equipos para el centro de cómputo, para los puestos de trabajo y traslado, extensión de garantía y puesta en funcionamiento de una ups.
- Interventoría administrativa y financiera para realizar bajo la modalidad "llave en mano" el diseño de espacios y oficinas, obra civil, cableado estructurado (potencia, voz y datos), tramite y pago de la licencia de obra.

Resultado de la Ejecución del Proyecto:

La obra civil de adecuación de las instalaciones de la nueva sede de la Entidad y el cableado estructurado (potencia, voz y datos), ha permitido que hoy en día la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada cuente con unas instalaciones modernas, que no generan interrupción en la prestación del servicio, como si ocurría en sus antiguas instalaciones, por temas de energía, cableado, agua, goteras, etc. Adicionalmente, el clima organizacional se ha visto favorecido toda vez que los funcionarios se han integrado aún más, por encontrarse en un espacio de trabajo común, que ha favorecido las relaciones personales y la colaboración en la ejecución de las tareas diaria de cada quien.



Foto: Grupo de Comunicaciones

MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD TECNOLÓGICA DE LA SVSP

Para la vigencia 2012, se continuó con este proyecto que venía de la vigencia 2008, con recursos por \$972.400.000 de los cuales se ejecutó el 98.96% y pero se desarrollaron los siguientes temas específicos:

- Sistemas de Información de Redes de Apoyo: Se implementó en el sitio web de la SuperVigilancia, un software con varios módulos que permitan el registro de la información de las novedades de los servicios vigilados, contratos, puestos operativos donde prestan sus servicios, el registro de sus novedades operativas, la generación de reportes y estadísticas, así como interfaces de información con la Policía Nacional para la georreferenciación, buscando establecer un único sistema de información confiable, ágil y oportuno para la toma de decisiones, orientadas a la mejora continua y calidad del servicio de vigilancia y seguridad privada. Situación que contribuirá corresponsablemente a la seguridad ciudadana mediante su integración al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía Nacional.

Se Implementó de la solución para la habilitación de firmas digitales al interior de los sistemas de información y los procesos relacionados con la recepción de la información financiera de los vigilados, con esta solución se logran beneficios como Mejores tiempos de respuesta tanto en el envío como en el procesamiento de la información ya que se están utilizando recursos de red disponibles (Internet), económicos y efectivos que bajo un esquema de aseguramiento con firma digital presentan características de presunción de validez igual que los documentos físicos firmados de forma manuscrita.

Se Elaboró el plan estratégico de sistemas de información (pesi) y se definió las políticas en relación con la gestión de los procesos informáticos para la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

El PESI está direccionado hacia el soporte de los objetivos, planes, políticas y estrategias de la SuperVigilancia y políticas del sector e integrado con instrumentos de planeación (Plan Nacional de Desarrollo, lineamiento para el sector, metodología para la formulación y seguimientos de proyectos de inversión del DANP).

El PESI estableció La proyección de los planes, diagnósticos, proyectos y acciones propuestas producto del desarrollo del PESI a ser desarrollados durante el período (2013 - 2016), La definición detallada de los proyectos a ser ejecutados durante cada vigencia del periodo (2013 – 2016).

Gestión Documental: Se Instaló, parametrizó y se puso en funcionamiento, se capacitó y se dio soporte y mantenimiento técnico del Sistema de Gestión Documental ORFEO para satisfacer las necesidades de orden y control en la Gestión de sus documentos; para que se permita gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, minimizando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso. El Impacto fue Optimizar la respuesta a los requerimientos de las áreas con oportunidad y calidad. 2. Mejorar la capacidad instalada, en términos de costos, operativa y eficiencia. 3. Mejorar la seguridad de la información que reposa en los archivos físicos de la SuperVigilancia. 4. Proporcionar información técnica, confiable y oportuna de las actuaciones de la Entidad. 5. Reducción de costos en los procesos de archivo y gestión documental. 6. Apoyar más eficientemente el cumplimiento de la Misión de la Entidad.

7. Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la Entidad frente a necesidades en términos de cobertura y satisfacción de necesidades

El año 2012 fue fundamental para consolidar la mejora en las condiciones locativas de la entidad, llevando a buen término el proyecto de inversión de adquisición, adecuación y dotación de las instalaciones de la SVSP, que permitió a todo el equipo desempeñarse en

un entorno acorde a las exigencias de la modernización, crecimiento y posicionamiento que en los últimos años ha tenido la entidad, cambio que además repercutió en beneficio de los usuarios, que cuentan con espacios más cómodos, confortables y amplios para acceder a los servicios prestados en esta sede.

La nueva sede de la SuperVigilancia tendrá un área de 1.142 m² y está ubicada en la Ciudad Empresarial Luis Carlos Sarmiento Angulo (en la Avenida El Dorado con Carrera 50).

Como parte del proyecto de inversión “Adquisición, Adecuación y Dotación de las Instalaciones” y del proyecto de “Mejoramiento de la Capacidad Tecnológica”, se dotó a la SuperVigilancia de un centro de cómputo acorde a sus necesidades, que garantiza un funcionamiento ininterrumpido, facilitando y optimizando el logro de los cometidos misionales, se adelantó el proceso de selección y contratación, que dio como resultado la implementación de un centro de cómputo con tecnología de punta.

Así mismo, era necesario superar el alto grado de obsolescencia de los equipos del centro de cómputo de la anterior sede, ubicada en el Centro Internacional, toda vez que para siete (7) de los nueve (9) servidores con que contaba la Entidad ya no era factible encontrar en el mercado servicios de soporte y mantenimiento (actualización); el aire acondicionado con que contaba no era el adecuado para un centro de cómputo, por cuanto el mismo corresponde a una unidad de refrigeración que no estaba hecha para funcionar 7x24x365; la UPS, si bien resultó útil en las nuevas instalaciones por su tipo de tecnología, requería del cambio total de su banco de batería, la cual solo cuenta con capacidad para regular y respaldar con potencia entre 75 y 80 puesto de trabajo.

Por lo anterior, era evidente la necesidad de adquirir nueva tecnología, por las razones señaladas y por cuanto se había contemplado la dotación del centro de cómputo en la actual vigencia para las nuevas instalaciones.

En relación con los puestos de trabajo, los equipos PC igualmente presentaban un alto grado de obsolescencia, generándose constantes problemas técnicos por su tiempo de uso, constantes fallas en su operación y bajo rendimiento; lo que ocasionaba diariamente la prestación de servicios de soporte a los usuarios internos para recuperar información, reformato de máquinas, reinstalación de software y acciones técnicas para tratar de optimizar el rendimiento de los mismos.

Por estas razones, fue necesario adquirir la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el funcionamiento de la Entidad en la nueva sede, la cual quedó compuesta por dos UPS de 30 kVAs; dos aires acondicionados para el centro de cómputo, con su unidad de refrigeración chiller; nuevos servidores para aplicaciones y bases de datos (solución Blade de 3 chuchillas), solución de backup y almacenamiento, en plataforma IBM; la

dotación de 100 equipo de cómputo para los puestos de trabajo (oficinas), 10 equipos portátiles para los inspectores y salas de juntas; todo ello acompañado del licenciamiento de software correspondiente a sistemas operativos para servidores (Windows server 2008 R2), SQL server 2008 R2, solución de backup para los servidores, sistema operativo (Windows Profesional 7) preinstalado para PCs y portátiles y Office 2010 en Español para estaciones de trabajo.

Esta modernización se vio reflejada en el mejoramiento del clima Organizacional, cuyos resultado arrojaron un mejoramiento de la calificación del clima en 2.7% comparados los datos 2011 y 2012

Centro de Información al Ciudadano

Con el fin de brindar una atención especializada al sector de la vigilancia y seguridad privada y a la ciudadanía en general, en un espacio diseñado especialmente para ello y con los más altos estándares de calidad, fue el objetivo que se planteó la SuperVigilancia cuando a finales del año 2011 dio apertura al nuevo Centro de Información para el Ciudadano, CIC. Esta iniciativa no solo continuó en el año 2012, sino que se consolidó como una estrategia para mejorar la atención al ciudadano y vigilado prestando atención personalizada a sus visitantes que cuentan encuentran en este sitio un equipo integrado por personal altamente calificado y dispuesto a brindar un servicio óptimo a la ciudadanía, mediante soluciones efectivas a sus requerimientos.

Los resultados obtenidos nos muestran que los usuarios de la Superintendencia califican su satisfacción con 4.0 sobre 5.0 para el año 2012.

Una vez analizados los resultados de la encuesta de satisfacción, se generaron acciones de mejoramiento que serán incluidas en el plan de acción 2013.

Fortalecer el sistema de gestión de calidad

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada asumió el reto de obtener la Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad, no como un fin sino como un medio para orientar a todos los servidores en el cumplimiento de unos procesos, valores y políticas básicas que estimulen el logro de los objetivos estratégicos establecidos en la normatividad vigente y cuyo fin último es la satisfacción del usuario.

Con esta meta fijada, se fortaleció el sistema de control interno y gestión de calidad, lo cual dio como resultado que en diciembre de 2011 se le otorgará a la Entidad la certificación de la calidad en la norma NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008

Para el año 2012, el reto de la entidad fue lograr la recertificación del sistema de gestión de calidad, para lo cual la visión que se planteó estuvo enfocada a reforzar el proceso de mejoramiento continuo y de esta forma iniciar el proceso de maduración de nuestro sistema de gestión.

Es así como la oficina asesora de planeación desarrolló un cronograma que buscaba atacar 3 temas fundamentales:

- Mejoramiento Continuo
- Ajuste de procesos
- Elaboración, medición y análisis de indicadores

A continuación se encuentra el cronograma elaborado:

PLAN DE TRABAJO PARA MEJORAMIENTO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI:1000 Y SGC NTCGP:1000 /2009 SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PIVADA AÑO 2.012							
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	JU N	JU L	AG O	SEPT	O C T	NO V	DIC
Capacitación Elaboración, medición y análisis de Indicadores		Julio 24 a Septiembre 24					
Mejoramiento Continuo y Valores	Junio 01 a Noviembre 10						
Ajuste de procesos				01 de agosto a diciembre 15			
Auditoria de Recertificación						Noviembre 29 al 07 de Diciembre	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Mejoramiento Continuo

En desarrollo del proceso de mejoramiento continuo, durante la presente vigencia, se realizó una capacitación para todos los funcionarios en donde se revisó la cadena productiva de cada uno de los procesos de la entidad, como consecuencia de ésta, los procesos realizaron 6 cambios en los procedimientos, 90 formatos del sistema de gestión actualizados, un manual aprobado y 8 documentos eliminados

Adicionalmente, para el segundo semestre se realizó la capacitación de 16 funcionarios de la entidad como Auditores de

ISO 9001:2008 – NTCGP 1000:2009 con el fin de que sean ellos los responsables de adelantar las auditorías internas al sistema de gestión de la entidad.

De manera complementaria se inició con la estrategia de “Círculos de Calidad” como una herramienta que permita fomentar el mejoramiento continuo de los diferentes procesos, para lo cual los funcionarios eligieron un representante de cada proceso para que junto a los Auditores de Calidad sean los responsables de recoger y reportar las acciones de mejoramiento que cada proceso reporte. Los “Círculos de Calidad” quedaron oficializados a través de la Resolución 6601 del 19 de septiembre de 2012.

Ajuste de procesos

Debido al dinamismo que presenta el sistema de gestión de la entidad, para la presente vigencia la oficina asesora de planeación ha realizado acompañamientos a las diferentes áreas con el fin de revisar la documentación, procedimientos, caracterizaciones y formatos con el fin de ajustarlos a la forma en que se vienen desarrollando los mismos.

Gracias a este acompañamiento, la oficina asesora de planeación realizó la actualización de 336 formatos, 113 procedimientos y 14 caracterizaciones, dicho trabajo se extendió hasta el mes de diciembre garantizando de esta manera que el Sistema de gestión de Calidad contaba con procedimientos y formatos acordes a los requerimientos de la entidad.

Elaboración, medición y análisis de Indicadores

La entidad cuenta con una batería de indicadores de gestión que permiten medir la gestión de la entidad, no obstante y gracias a la madurez que ha alcanzado el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia se hace necesario que se revisen dichos indicadores y sobre todo que la entidad pueda sacarle el máximo provecho a esta herramienta.

Con este fin, en el mes de Julio del año 2012 se inició un contrato con el objeto de realizar capacitaciones teórico-prácticas en formulación, elaboración y análisis de indicadores de gestión a los funcionarios de la Superintendencia, de esta manera se busca generar indicadores que permitan medir la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión y brindar una herramienta que apoye la toma de decisiones de los responsables de cada proceso.

En el marco de dicho contrato, se realizaron capacitaciones para la formulación de los indicadores a los líderes de todos los procesos de la entidad, dando inicio el 08 de agosto y

finalizando al 23 de agosto, adicionalmente se realizaron reuniones con los funcionarios de la entidad, donde se dio acompañamiento en la definición y formulación de los indicadores de gestión, para cada proceso. Dichos indicadores quedaron aprobados el día 26 de noviembre por los líderes de los procesos en reunión donde fueron presentados 47 fichas técnicas con la información de los indicadores de gestión de la entidad, Información concerniente a línea base, meta, fuentes de información, etc.

Finalmente se realizó el cargue masivo de los indicadores de gestión en la Suite Visión Empresarial, dentro de las fechas programadas.

Gracias a todo lo anterior y como resultado de la auditoria externa, el equipo auditor de la firma SGS concluyó que la organización estableció y mantuvo el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

Fortalecer las funciones de control de la SuperVigilancia

- Fortalecer la labor inspectiva de la SuperVigilancia

Con la adopción de las visitas in situ en el año 2010, la Superintendencia ha mejorado los niveles de eficiencia en su gestión a través de la realización de las inspecciones en la sede de la Entidad. Esta modalidad de inspección permite una cobertura del 100% a nuestros vigilados, libera tiempo en los funcionarios, asegura la inspección a los puestos de trabajo de los vigilantes, verificando de esta forma la calidad en la prestación del servicio. Igualmente, las visitas in situ coadyuvan a combatir la ilegalidad y proporcionan reglas claras a los vigilados en tanto que proporciona el conocimiento previo de la documentación requerida.

En el marco del fortalecimiento de la labor inspectiva a cargo de la Delegada para el Control, durante el año 2012 se iniciaron las visitas ordinarias modalidad in – situ, con el fin de continuar con la premisa del cubrimiento del 100% de los servicios a nivel nacional.

- Nuevo esquema de inspección

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, es la Entidad encargada de ejercer el control, la inspección y vigilancia sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada, entendidos éstos, como las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación,

comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

En este sentido y según lo consagrado en el Decreto Ley 356 de 1994 – Estatuto de vigilancia y seguridad privada-, la potestad para ejercer nuestra función de inspección recae sobre los siguientes tipos de servicios¹:

1. Los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o con cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material.
2. Los servicios de transporte de valores.
3. Los servicios de vigilancia y seguridad de empresas u organizaciones empresariales, públicas o privadas.
4. Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
5. Los servicios de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.
6. Los servicios de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.
7. La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada.
8. Utilización de blindajes para vigilancia y seguridad privada.

Es así como, con base en nuestra misión, el Decreto 2355 de 2006, especificó las funciones a cargo de las diferentes áreas de la SuperVigilancia, las cuales recaen única y exclusivamente sobre el tipo de servicios antes relacionados o sobre las personas naturales o jurídicas que ejerzan dichas actividades sin contar con la autorización por parte de esta Entidad.

Particularmente, sobre el ejercicio de la facultad de inspección, el citado Decreto señala que es la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada el ente responsable de dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada que se desarrollen en el territorio nacional.² En ese sentido, delimita las funciones por tipo, de las cuales podemos extraer las siguientes como las que guardan relación directa con el ejercicio de la función de inspección:

¹ Artículo 4 Decreto Ley 356 de 1994

² Art. 4 Decreto 2355 de 2006

Funciones de información

- Desarrollar y administrar un sistema de información detallado respecto de los riesgos que genera la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada objeto de su competencia. (negrillas y subrayas nuestras)
- Establecer sistemas de evaluación del desempeño de los entes vigilados y hacer transparente la calidad del servicio que prestan. (negrillas y subrayas nuestras)

Funciones de vigilancia e inspección

- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Coordinar con la Dirección General de la Policía Nacional, con el Comando General de las Fuerzas Militares y otras entidades estatales, el apoyo en la realización de visitas de inspecciones y demás actividades relacionadas con la prestación de los servicios vigilados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Funciones de investigación

- Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas para esta clase de pruebas en el procedimiento judicial, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones de inspección e investigación.
- Adelantar averiguaciones y obtener los elementos materiales probatorios que requiera de personas, instituciones o empresas, ajenas al sector de la industria de la vigilancia y la seguridad privada, siempre que resulten necesarias en el desarrollo de su función de inspección, vigilancia y control y se cumplan las formalidades legales.
- Adelantar las investigaciones y diligencias necesarias conforme a la ley, por infracciones a las normas que regulan los servicios de vigilancia y seguridad privada e imponer los correctivos y sanciones del caso, según la reglamentación aplicable.
- Ejercer funciones de policía judicial en la medida que lo requiera el cumplimiento del objeto misional de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes.

En cuanto a los funcionarios que cuentan con competencia para ejecutar las funciones de inspección a cargo de la SuperVigilancia, tenemos que le corresponde al Superintendente de Vigilancia y Seguridad, como Jefe del Organismo “...Ordenar visitas y auditorías a los

vigilados, y a quienes ejerzan actividades de vigilancia y seguridad privada sin autorización, y aplicar los correctivos y sanciones a que hubiere lugar...”³

En el ejercicio de la labor de inspección también tienen cabida las funciones en cabeza del Superintendente Delegado para la Operación, dado que a su cargo aparecen las funciones específicas de *“...Crear, dirigir, planear y controlar el sistema de información de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual contendrá la información requerida para realizar las funciones propias de la habilitación, la inspección y el control de los servicios de vigilancia, con el fin de establecer mecanismos de información ágiles entre la Superintendencia, sus vigilados, las entidades estatales y la ciudadanía en general, en coordinación con la Oficina de Sistemas...”* y de *“...Coordinar con el Superintendente Delegado para el Control, las auditorías e investigaciones sobre los vigilados, cuando existan indicios de prácticas ilegales, o que desborden los objetivos de la vigilancia y seguridad privada, como también aquellos no autorizados para ejercer actividades que corresponden a los vigilados...”⁴*

Finalmente, la misión de inspección se concreta particularmente en la totalidad de las funciones asignadas al Superintendente Delegado para el Control, de las cuales resaltamos las siguientes, las cuales se citan textualmente, según la numeración dada en el Artículo 12 del Decreto 2355 de 2006:

1. Asesorar al Superintendente en la formulación de políticas, estrategias, objetivos, planes y programas operativos y de desarrollo administrativo, orientados al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y estratégicos de la Superintendencia y velar por su cabal ejecución.

2. Velar por el cumplimiento de las leyes y normas vigentes sobre la vigilancia y seguridad privada, para garantizar el control y una mejor prestación de los servicios por parte de las entidades vigiladas.

3. 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.

4. Adelantar las investigaciones por infracciones a las normas que regulan la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada e imponer los correctivos y sanciones del caso.

³ Art. 6 Decreto 2355 de 2006

⁴ Numerales 5 y 10 del Artículo 11 del Decreto 2355 de 2006

5. Diseñar estrategias, planes y programas orientados a combatir la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada sin la debida autorización de la Superintendencia.

6. Ordenar investigaciones a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades de vigilancia y seguridad privada sin autorización de la Superintendencia.

8. Coordinar con el Comando General de las Fuerzas Militares y la Dirección de la Policía Nacional y las demás entidades de seguridad del Estado, el apoyo que estas instituciones deben dar para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Superintendencia.

Con base en el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada y en las funciones asignadas a este organismo de control, se expidió la Resolución 2946 DE 2010 “Por la cual se modifica el Régimen de Control, Inspección y Vigilancia en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada”, la cual constituye la guía actual para ejercer la labor de control y cuyas disposiciones se encuentran divididas en cuatro Títulos así:

TÍTULO I. RÉGIMEN DE VISITAS DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN

TÍTULO II. RÉGIMEN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

TÍTULO III. MEDIDAS CAUTELARES

TÍTULO IV. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Para nuestros objetivos, vale la pena señalar que en el Título correspondiente al régimen de visitas de vigilancia e inspección, se hace una definición de las visitas de vigilancia e inspección, se relacionan las clases de visitas (ordinarias, a prestadores no autorizados, extraordinarias, de verificación, de instalaciones y medios) y se señala los requisitos que debe tener la práctica de las visitas.

Es importante resaltar los siguientes aspectos que se señalan en la Resolución en comento, frente a la práctica de las visitas:

- El fin de las visitas es verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los servicios vigilados.
- En las mismas se revisan aspectos administrativos, financieros y operativos.

- Se realizan con base en las políticas impartidas por parte de la Superintendencia, las solicitudes elevadas por organismos de investigación, control e inspección y las quejas recibidas en la SV.
- Las visitas a realizar obedecen a un plan anual de visitas.
- La competencia para la práctica de las visitas está en cabeza de los funcionarios de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada previamente designados.
- Para realizar las visitas se puede contar con personal de la Fuerza Pública y otros organismos gubernamentales.
- La orden para la práctica de las visitas solo puede provenir del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y del Superintendente Delegado para el Control.

Relación del contexto normativo actual

- Constitución Política
- Decreto Ley 356 de 1994 “Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada”
- Resolución 2852 de 1996 “Por la cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada”
- Decreto 2187 de 2001 “Reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada”
- Decreto 2535 de 1993 “Por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos”
- Decreto 2355 de 2006 “Estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada”
- Resolución 2946 de 2010 “Modifica el Régimen Sancionatorio”
- Ley 1.437 de 2.011 “Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Resolución 5614 de 2012 “Lineamientos generales y el mecanismo tecnológico para el reporte de novedades”
- Decreto 019 de 2012
- Normas que modifiquen, adicionen o reglamenten las anteriores disposiciones

Problemas identificados en la aplicación de la facultad de inspección

Con el fin de identificar oportunidades de mejora en la aplicación de la facultad de inspección asignadas a esta Superintendencia y con base en la experiencia recogida con la ejecución de los planes de visitas hasta la fecha, hemos identificado algunos inconvenientes que, consideramos, limitan la eficacia en la función de control propia de esta Superintendencia.

- El sector supera la capacidad instalada de la Entidad

Debido al desarrollo y crecimiento del sector de la seguridad privada, los servicios han superado la capacidad de la entidad para abarcar la totalidad de los mismos mediante la realización de visitas de inspección. Esto nos lleva a pensar en la necesidad de reorganización y fortalecimiento de la estructura de la SuperVigilancia, con el fin de fortalecer aquellos grupos misionales al interior de la entidad encargados de las funciones de control, en aras de poder satisfacer de manera efectiva e integral los nuevos retos y demandas, no solo de los servicios vigilados, sino de la comunidad en general.

- El nivel de cobertura prima sobre la efectividad de los controles requeridos en las visitas

Tradicionalmente se ha ejecutado un modelo de control, en el cual el factor determinante ha sido el nivel de cobertura, aún sobre los resultados obtenidos y el impacto generado en materia de vigilancia y control sobre los servicios de seguridad privada.

Se hace necesario actualizar y modernizar este esquema, ajustándolo a la nueva dinámica del sector de la seguridad privada, en la que el ejercicio del control derive en actividades ágiles y oportunas que conlleven a un mejoramiento en la calidad de los servicios.

- Desarticulación entre las áreas y grupos de la entidad frente al ejercicio del control

Un problema latente que enfrenta la Entidad es la falta de interacción, la desinformación y la desarticulación entre las diferentes dependencias que la componen, evidenciado en la compartimentación de la información, la duplicidad de funciones y el escaso cruce de datos, que conlleva a un desgaste injustificado de los recursos en detrimento del cumplimiento eficaz de la misionalidad de la SuperVigilancia.

- No existe una preparación previa a las visitas de inspección

En la actualidad las visitas son desarrolladas de manera elemental, sin que exista una adecuada preparación previa de las mismas, en la que se recopilen todos los elementos probatorios necesarios para emitir un juicio crítico y poder realizar un ejercicio de control y vigilancia práctico que permita evidenciar las posibles falencias y debilidades de los servicios vigilados, para poner en marcha las acciones preventivas y de control que correspondan en cada caso.

- Falta de herramientas de verificación y cotejo de la información presentada por los servicios de vigilancia y seguridad privada

La entidad no cuenta con suficientes herramientas internas que le permitan verificar y confirmar la veracidad de la información presentada por los servicios vigilados, debiendo dar total credibilidad a lo expuesto por éstos.

- Falta de oportunidad en las acciones correctivas frente a las falencias evidenciadas

Si bien es cierto, la prevención es el elemento fundamental para obtener un mejoramiento en la calidad de los productos y/o servicios; la capacidad de control y corrección de una entidad juega un papel esencial para actuar frente a desviaciones que ante su naturaleza, severidad o impacto deban ser intervenidas integralmente para su solución.

En tal sentido la SuperVigilancia presenta una limitante que le impide dar continuidad a las visitas de inspección, mediante la aplicación de las medidas cautelares, correctivos y demás acciones que se deban emprender para devolver la credibilidad y confianza en el sector de la vigilancia privada.

- Inexistencia de mecanismos que permitan subsanar novedades de manera oportuna y efectiva

Se deben diseñar estrategias que brinden la posibilidad de aplicar correcciones inmediatas ante falencias que puedan ser subsanadas sin requerir a formalidades o procesos administrativos que generen un desgaste en la entidad y que solo culminen en la imposición de una sanción sin que realmente sea un correctivo para el vigilado.

- Desarrollo tecnológico

La entidad no cuenta con la suficiente infraestructura tecnológica que le permita optimizar su función de control, vigilancia y seguimiento, mediante la armonización de procedimientos, la reducción de trámites, y la sistematización de sus componentes.

- Falta de capacitación y especialización del grupo de inspecciones

Dada la importancia que reviste para la entidad la función de vigilancia y control, se hace indispensable que los inspectores posean la idoneidad técnica, ética y experticia que les permita llevar a la práctica verdaderos escenarios de auditoría enmarcados dentro de los mas altos estándares de calidad y efectividad, especializando a cada uno en asuntos diferentes para focalizar las revisiones que se hagan.

- No existe una estandarización en las visitas, según el tipo de servicio ni el alcance de la verificación

Conociendo claramente que los servicios de vigilancia y seguridad privada dada su naturaleza y nivel de complejidad en las visitas se les da a todos el mismo tratamiento dado que no existe una guía para la realización de las visitas por tipo de servicio.

Conclusiones del diagnóstico de aplicación de la función inspectiva en la SuperVigilancia

Con el fin de plantear una propuesta de aplicación de la función de inspección a cargo de la SuperVigilancia y una vez identificadas las particularidades en el ejercicio de control a cargo de las tres Superintendencias diagnosticadas (Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia Financiera y Superintendencia de Sociedades), las funciones a cargo de esta Entidad y las dificultades presentadas hasta la fecha en nuestro ejercicio de inspección, debemos relacionar, previamente, las conclusiones a las que llegamos, ya que las mismas constituyen la base para estructurar una nueva propuesta de aplicación de la función de inspección en la SV. Las principales conclusiones son las siguientes:

1. Es importante determinar la naturaleza de las competencias de esta Entidad, frente a otras Superintendencias, para identificar en qué y sobre qué asuntos se ejerce control concurrente, control exclusivo y/o control residual.
2. El ejercicio de control, para que sea efectivo, debe efectuarse de manera permanente.
3. Es importante entender que la inspección no es el único medio para cumplir con la función de control propia de una Superintendencia, sino que existen otros elementos para el ejercicio de la misma como la emisión de medidas regulatorias dirigidas al sector que se vigila.
4. Es de mayor importancia contar con una identificación clara acerca de los asuntos objeto de inspección. Esto, necesariamente, debe depender de unas políticas previamente definidas por parte de la Entidad.
5. En el ejercicio de la labor de inspección, el éxito no está garantizado directamente por el cumplimiento de la meta de efectuar visitas al 100% de los servicios vigilados en un año, sino en identificar la problemática de los subsectores para entrar a hacer verificaciones focalizadas y con objetivos claros.
6. Sin duda alguna, las ausencias de ciertas facultades a cargo de esta Superintendencia, comparada con las demás Superintendencias, como la posibilidad de intervenir a los vigilados, de decretar medidas de salvamento y de contar con funciones jurisdiccionales que permitan emitir fallos en equidad y en derecho, le restan efectividad al ejercicio de control, dado que a pesar de imponer sanciones en caso de comprobar violación al régimen sancionatorio, no es posible garantizar la satisfacción del quejoso, cuando este sea el caso, o no es posible iniciar un proceso con el servicio vigilado para el saneamiento de su empresa.

7. No puede pensarse que el éxito de una inspección o del ejercicio de la facultad de control per se, se concreta en la imposición de una sanción, dado que éstas pasan a ser inocuas cuando se imponen sin oportunidad o cuando sus consecuencias no denotan trascendencia, de tal manera que el vigilado prefiere continuar incurso en la conducta que constituye una falta.
8. Lo anterior lleva a pensar que las medidas represivas no siempre son eficaces y podemos pasar a plantear en implementar métodos preventivos, los cuales, a nuestro entender, representan beneficio para los tres principales actores en la prestación del servicio: el sector que vigilamos, los usuarios del sector y el ente de control.
9. Tras la ausencia de facultades que solo pueden ser otorgadas por vía legal y bajo el entendimiento de que lo que se propende con la labor de inspección es verificar el cumplimiento de las obligaciones de los vigilados y propender por que el servicio se preste con altos estándares de calidad, se requiere hacer uso de herramientas alternativas, como las de carácter tecnológico que, en nuestro concepto, garantizan una inspección más efectiva mediante el cruce de información.
10. La consecuencia directa de la incursión en una falta de carácter sancionatorio, no puede ser únicamente la apertura de un proceso sancionatorio y la posterior imposición de sanciones, sino deben considerarse el diseño e implementación de los planes de mejoramiento como una alternativa para hacer efectiva la labor de inspección y garantizar de una manera real y efectiva el cumplimiento de las obligaciones de los vigilados y la prestación de los servicios con altos estándares de calidad.

Propuesta de aplicación de la función inspectiva en la SuperVigilancia

De conformidad con el análisis anterior, consideramos pertinente implementar un nuevo esquema de inspección sobre los servicios vigilados, el cual creemos debe contar con los parámetros que se relacionan a continuación:

- Generación de convenios de cooperación con otras entidades públicas que puedan otorgar información de interés para la labor de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Ejm. Policía Nacional, DIAN, Ministerio del Trabajo, Cámaras de Comercio⁵, etc.
- Continuar con la difusión de mensajes educativos y preventivos en alianza con otras entidades.

⁵ Aunque las Cámaras de Comercio no son entidades públicas, por orden legal cumplen funciones de carácter público.

- Hacer uso de la información que esta Entidad recibe para que sea un insumo de preparación de las visitas. Para esto, se requiere identificar, como mínimo, el tipo de información que recibimos, las estadísticas que generamos, la utilidad de las mismas, el periodo de tabulación de datos y el procedimiento para su emisión certificada.
- Utilizar los aplicativos tecnológicos como medio de inspección previo, teniendo en cuenta que en estos se reúne una serie de información que, al ser analizada, nos proporciona insumos para las visitas de inspección.
- Realizar inspecciones focalizadas según los problemas más recurrentes evidenciados los cuales se deben reflejar en el plan de visitas.
- Elaborar un plan anual de inspecciones que tenga cobertura sobre una muestra representativa de los servicios de vigilancia y seguridad privada en todas sus modalidades.

Para el desarrollo de este plan de inspecciones, se tendrán en cuenta como fundamentos para su diseño los siguientes aspectos, así:

- Quejas: Análisis detallado de las inconformidades presentadas por los usuarios contra los servicios de vigilancia y seguridad privada
- Sanciones: Identificación de los comportamientos reiterados de los servicios de vigilancia y seguridad privada que fueron objeto de sanciones.
- Información General
- ✓ Internas: Registros, bases de datos, reportes y/o demás hechos que posea la entidad respecto del desempeño de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ Comunidad en general: Todas aquellas comunicaciones provenientes de la comunidad, aun cuando las mismas no hayan trascendido a una queja.
- ✓ Otras entidades: Registros que posean otras entidades o entes de control, relacionadas con el ejercicio de la vigilancia y seguridad privada.
- Diseñar un esquema de visitas diferencial por tipo de servicio vigilado teniendo en cuenta que cada uno de ellos tiene un funcionamiento diferente. En igual sentido se debe buscar definir y limitar el alcance de cada visita, según el objetivo que se pretende alcanzar o los aspectos que se desean verificar; esto con el propósito de contar con diferentes herramientas que satisfagan las necesidades de cada situación y se ajusten a los requerimientos propuestos por la entidad y la comunidad.

- Concientizar a todos las áreas de la SV sobre las funciones a cargo, para que las mismas se cumplan responsablemente y, de esta manera, evitar duplicidad de información o que la misma se genere de forma compartimentada.
- Especializar los inspectores por áreas de auditorías, de tal manera que cada uno tenga la experticia para revisar un tema específico, a fin de focalizar el área a intervenir.
- Modificar la metodología de inspección para que esta sea enfocada en un esquema de auditoría de riesgos, según el tipo de servicios.
- Permitir el diseño y la ejecución de planes de mejoramiento por parte de los servicios vigilados frente a los hallazgos encontrados en las visitas, para lo cual se requiere definir previamente qué casos son objeto de acciones de mejoramiento.

Requerimientos para la implementación del nuevo esquema de inspección

Revisadas las regulaciones que rigen el ejercicio de la función de inspección por parte de la SuperVigilancia, encontramos que las mismas establecen lineamientos generales para el desarrollo de la misma, de tal manera que la implementación de un sistema de inspección diferente, puede hacerse bajo los mismos parámetros, sin necesidad de hacer modificaciones de dichas regulaciones. Creemos que la implementación requeriría lo siguiente:

1. Contar con un procedimiento transversal que se encargue de hacer revisión de la información financiera que reportan los servicios vigilados de manera permanente.
2. Contar con información permanente y fluida entre las áreas, para lo cual se requiere hacer una identificación del tipo de información que genera esta Entidad, su periodicidad, el área responsable de generarla, los repositorios de información, etc.
3. Hacer uso de las herramientas tecnológicas para hacer un monitoreo constante a los servicios vigilados y continuar elaborando aplicativos tecnológicos para contar con información y alertas permanentes.
4. Capacitar a los funcionarios de manera permanente.
5. Modificar el Manual de Inspecciones y la Guía para el diseño del plan de visitas, con el fin de establecer un modelo de inspección diferencial por tipo de servicio, basa en auditoría de riesgos y con la posibilidad de diseñar, implementar y ejecutar planes de mejoramiento.
6. Aprobar el nuevo esquema por parte del Comité Directivo para iniciar su implementación.

Beneficios del nuevo esquema de inspección propuesto:

Ahorro de recursos: Con la implementación del nuevo esquema reduciríamos los recursos financieros, de personal y de tiempo, teniendo en cuenta que al plantear visitas focalizadas y al realizar inspección previa por otros medios, la totalidad de los inspectores no tendrían que desplazarse a las regiones para cubrir el 100% de los servicios, sino solo a casos puntuales.

Efectividad: El resultado de las visitas sería más efectivo, teniendo en cuenta que contamos con una información de utilidad generada y monitoreada constantemente y en la visita revisaríamos asuntos puntuales que nos darían los insumos claros para, en tal caso iniciar, debidamente soportado y con agilidad, un proceso de carácter sancionatorio.

Agilidad y trazabilidad de los asuntos: Considerando que se propone darle utilidad a la información que generan las diferentes áreas de la Entidad, se generará un trabajo en equipo, donde se le pueda dar trazabilidad a los asuntos y por ende se generaría agilidad en los procesos y procedimientos de la Delegada.

Regulación para el sector: Al generar diferentes posibilidades ante las inconsistencias encontradas, como el diseño y ejecución de planes de mejoramiento, se puede trabajar con el sector de una forma regulatoria y con acompañamiento, propendiendo de manera conjunta, pero sin desdibujar la labor del ente de control, en el mejoramiento en la calidad del servicio.

Credibilidad del ente de Control: Al evidenciarse que las visitas obedecen a un estudio previo e informado y que las mismas solo se realizan en casos puntuales y con consecuencias inmediatas, se genera credibilidad del ente de control dado que se percibe que el fin de las mismas no es cubrimiento, sino verificaciones de casos puntuales.

ALIANZAS INTERINSTITUCIONALES

Uso de los canales de comunicación como instrumento para fortalecer la función de control

Al efectuar un diagnóstico sobre los inconvenientes relacionados con vigilancia y seguridad privada, se encontró que en muchos casos, estos existen por la carencia de información que sobre la prestación de este servicio se tiene; por esta razón, en el año en curso se ha incrementado la labor de comunicación preventiva y educativa como instrumento fundamental para coadyuvar con la función de control. A esta estrategia se le ha dado diferentes enfoques según el receptor así:

1. En conjunto con el área de comunicaciones de la Entidad, se elaboró una campaña para promover la contratación de servicios formales: cultura de la legalidad. Dicha estrategia, dirigida a los ciudadanos como principales demandante del servicio de seguridad privada, comprende un comercial de tv, una cuña radial y unas calcomanías que identifican los lugares donde contratan vigilancia legal.
2. Se creó un sistema de información denominado “La postal de Control”, mediante el cual se remiten mensajes preventivos, tanto a los ciudadanos, como a los empresarios de la vigilancia y seguridad privada, con el fin de informar los límites en las funciones asignadas a esta Superintendencia, así como de instruir a nuestros vigilados acerca de las actuaciones en el ejercicio de su actividad que puedan ser constitutivas de faltas de carácter sancionatorio.
3. En cumplimiento de las funciones propias de esta Superintendencia y de la denominada “Ley Antitrámites”, se ha emitido una serie de documentos que contienen instrucciones para los servicios vigilados. A la fecha se han expedido los siguientes:
 - Circular de Reporte de Estados Financieros. Emite directrices relacionadas con la forma de reportar los estados financieros, a fin de evitar prácticas contables irregulares y por ende, futuras sanciones de carácter administrativo, negaciones de solicitudes y/o acciones penales, según corresponda.
 - Circular de Facturación. Se imparten lineamientos para estandarizar los instrumentos que soportan la correcta aplicación de la tarifa, como la factura, en aras de facilitar la labor de inspección propia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
 - Circular de “RENOVA”. Emite lineamientos relacionados con la adopción del nuevo aplicativo para el reporte de la información a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, denominado “RENOVA”.
 - Circular acerca de la CIIU. Emitir algunos lineamientos relacionados con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de la actividad económica de vigilancia y seguridad privada.
 - Circular Sistema de Atención al Cliente. Imparte algunos lineamientos relacionados con la atención a los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Optimizar la función de control de la SV

En aras de fortalecer la función de control, actualmente contamos con las siguientes alianzas interinstitucionales:

- Policía Nacional. Contamos con un convenio cuyo objeto consiste en la cooperación para el desarrollo y puesta en marcha de las iniciativas que contribuyan a la política de convivencia y seguridad ciudadana, especialmente en los asuntos relacionados con el fortalecimiento de las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana. En desarrollo de este convenio, se ha efectuado intercambio de capacitación, se ha contado con el apoyo de la Oficina de Telemática de la PONAL para la puesta en marcha del proyecto de georreferenciación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en marco del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, se ha apoyado en la difusión de mensajes institucionales y se ha contado con el apoyo permanente a nivel nacional en la realización de visitas de inspección.
- Cámara de Comercio de Bogotá. Se continuó con la alianza interinstitucional, mediante la celebración de un convenio que tiene por objeto la cooperación para adelantar iniciativas tendientes al fortalecimiento del sector. En el marco de este convenio se ha efectuado un intercambio de las bases de datos para identificar la informalidad en el sector, se ha asistido a diferentes capacitaciones para promover la contratación de vigilancia formal y se ha utilizado como plataforma para difundir los mensajes institucionales.
- Ministerio del Trabajo. Se expidió una circular conjunta firmada por el Ministro de Trabajo y el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, en la cual se definen las competencias de ambas entidades y se definen líneas de cooperación como la realización de inspecciones conjuntas y el intercambio de información permanente.

En aras de continuar con el seguimiento del cumplimiento de la Circular Conjunta Número 021 de 14 de mayo de 2012, la Supervigilancia en coordinación con el Ministerio del Trabajo adelantó en el año 2012 unas visitas.

En cuanto al intercambio de capacitación entre el Ministerio del Trabajo y la SuperVigilancia, se acordó realizar una capacitación bidireccional en la que se abordaron temas como las facultades y competencias de la Supervigilancia realizada en octubre del año 2012, sobre temas como el régimen sancionatorio del sector de la vigilancia y la seguridad privada, derecho laboral individual y colectivo, entre otros; se planea realizar en el mes de febrero del presente año.

La importancia de concientizar a los empresarios del sector en el respecto de los derechos laborales y, que estos temas se trabajen en conjunto con el Ministerio del Trabajo a nivel nacional aprovechando los desplazamientos que en cumplimiento de la misión de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia.

Debido a la importancia que reviste el fortalecimiento de los mensajes comunicacionales en conjunto con el Ministerio del Trabajo, la Delegatura para el Control resalta que cuenta con mensajes informativos que puede ser aprovechada en beneficio del sector y de la ciudadanía en general si se publica en el boletín laboral o en la página web del Ministerio del Trabajo, quedando pendiente las averiguaciones con la Oficina de Comunicaciones del Ministerio.

La información con que se cuenta de los temas que llegan a la Superintendencia como quejas de índole laboral, se aprecia la trascendencia de aunar esfuerzos tendientes a la protección de los derechos laborales del sector de la vigilancia y seguridad privada.

AÑO	2009	2010	2011	2012
QUEJAS POR OTROS ASUNTOS	1804	2640	1940	1883
QUEJAS LABORALES	933	999	689	594
TOTAL RECIBIDAS	2737	3639	2629	2477

Fuente: Delegada para el Control

Vale la pena resaltar, que durante el año 2009 del 100% de las quejas radicadas ante Superintendencia el 34% estaban relacionadas con temas laborales, así mismo, en el año 2010 del 100% de las quejas el porcentaje fue de temas laborales fue del 27%, de igual manera en el año 2011 las quejas laborales respecto de la totalidad de quejas recibidas fue del 26%, y finalmente en el año 2012 las quejas en materia laboral fueron del 24%. Razón suficiente para continuar con las actuaciones que se vienen adelantando de forma conjunta con el Ministerio del Trabajo.

Optimizar los tiempos de resolución de los asuntos de carácter sancionatorio

El 31 de octubre se culminó el plan de choque iniciado en el 2011 cerrando al 96% de los expedientes. El rezago no cerrado corresponde a recursos extraordinarios sobre decisiones de fondo tomadas.

El grupo de sanciones registró 7269 expedientes históricos (contados desde el año 2001 al 31 de octubre de 2012). En tal sentido, el plan de choque asumió 1599 expedientes correspondientes a años anteriores a 2008, 2008, 2009 y 2010; es decir el 22% de los expedientes históricos del grupo, como medio para optimizar los tiempos de resolución de los asuntos de carácter sancionatorio.

Como resultado final, a 31 de octubre de 2012, de los 7269 expedientes se cerraron 5894, es decir el 81% de los expedientes históricos. De modo que, de los 5894 expedientes cerrados a 31 de octubre de 2012, el plan de choque cerro 1526 expedientes, es decir el 26% de los expedientes históricos del grupo de sanciones, consolidando de esta forma el

plan de choque iniciado en el año 2011. Con lo cual, se contribuyó a fortalecer la función de control de la Superintendencia.

En este orden de ideas, de los 1599 expedientes asumidos por el plan de choque, este cerró 1526 expedientes es decir el 95.5%. Es del caso aclarar que el 4.5% de los expedientes restantes no alcanzaron a ser concluidos a 31 de octubre de 2012, por razones de los tiempos y actuaciones propias del proceso sancionatorio.



Fuente: Delegada para el Control



Fuente: Delegada para el Control

8. Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación

En la vigencia 2012 se celebraron 103 contratos de los cuales por principio de transparencia se tramitaron y publicaron 103 en el Sistema Electrónico de la Contratación Pública **SECOP** a continuación se relacionan los contratos y su modalidad:

<u>MODALIDAD DE CONTRATACIÓN</u>	<u>No. Ctos</u>
Contratación Directa	75
Mínima Cuantía	13
Selección Abreviada	9
Selección Abreviada de Subasta Inversa Presencial	1
Licitación Publica	4
Concurso de Meritos Abierto	1
<u>TOTAL CONTRATOS</u>	<u>103</u>

Fuente: Grupo de adquisición de bienes y servicios

De este gran total, trece (13) contratos fueron de de mínima cuantía.

<u>No. cto</u>	<u>NOMBRE DEL CONTRATISTA</u>	<u>OBJETO DEL CONTRATO</u>	<u>NUMERO DE PROCESO</u>	<u>VALOR</u>	<u>MODALIDA D</u>
20	COMPUFAST PREMIUM S.A.	Arrendamiento de un servidor (Hardware).	01 de 2012	\$ 2.900.000	Contratación Mínima Cuantía
26	COMBUSTIBLES & SERVICIOS S.A.S.	Prestar el servicio de suministro de combustible al parque automotor de propiedad de la Supervigilancia	02 de 2012	\$ 15.000.000	Contratación Mínima Cuantía
29	EXPERTOS INGENIEROS	Mantenimiento cableado estructurado y aire acondicionado del centro de computo de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	03 de 2012	\$ 7.910.000	Contratación Mínima Cuantía
30	COMPUSERTEC INGENIERIA LTDA.	Contratar el servicio de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo PCs, portátiles y servidores de propiedad de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	04 de 2012	\$ 3.100.000	Contratación Mínima Cuantía
52	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO CHR DIVULGAR	Contratar el servicio de monitoreo de medios para recolectar, clasificar y archivar los recortes de prensa, noticias de internet, noticias de radio y televisión, a nivel nacional, regional e internacional, para mejorar el nivel de información de la Entidad, y contar con un	05 de 2012	\$ 11.020.000	Contratación Mínima Cuantía

		archivo de todas las notas o comentarios periodísticos que puedan existir en todos los medios de comunicación nacionales.			
53	ALFREDO ALONSO SANCHEZ, PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SANTAR	Adquirir la dotación de vestuario y calzado a través de bonos de compra para los servidores públicos (personal masculino) que se encuentren dentro de los criterios de la Ley 70 de 1988, reglamentada mediante Decreto 1978 de 1989 y que tenga derecho para la vigencia 2012.	08 de 2012	\$ 8.399.989	Contratación Mínima Cuantía
54	ALMACENES ZATY	Adquirir la dotación de vestuario y calzado a través de bonos de compra para los servidores públicos (personal femenino) que se encuentren dentro de los criterios de la Ley 70 de 1988, reglamentada mediante Decreto 1978 de 1989 y que tenga derecho para la vigencia 2012.	09 de 2012	\$ 11.418.000	Contratación Mínima Cuantía
56	TRANSPORTES Y MUDANZAS CHICO S.A.S.	Realizar el desarme de los bienes muebles, enseres y demás elementos que se encuentran en las instalaciones de LA SUPERVIGILANCIA, ubicada en la Carrera 10 No. 26-71 Interior 106 Piso 2, 3 y 4 y cargarlos, trasladarlos, descargarlos, ubicarlos, e instalarlos en las nuevas instalaciones de la Entidad ubicada en la Calle 26 No. 59-51 oficina 301 de la torre B del edificio T3 del Proyecto Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, en el sector de Ciudad Salitre en la ciudad de Bogotá D.C.	10 de 2012	\$ 4.680.000	Contratación Mínima Cuantía
59	BANCO POPULAR S.A.	Contratar a un intermediario externo, público o privado, para que tramite, gestione y lidere, la venta de bienes muebles obsoletos, inservibles o que no se requieren para el servicio, de propiedad de LA SUPERVIGILANCIA.	11 de 2012	\$ 0	Contratación Mínima Cuantía
69	ALIADOS DE COLOMBIA SAS	Adquisición e instalación de unas cortinas en panel referencia tela screen cristal, y otras cortinas enrollables referencia tela screen cristal para las oficinas del Despacho del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y en la oficina de la Secretaría General que se encuentran en las nuevas instalaciones de LA SUPERVIGILANCIA ubicadas en la Calle 26 No. 59-51, Torre 4, 3 piso Centro Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá D.C.	13 de 2012	\$ 2.610.000	Contratación Mínima Cuantía
73	COMERCIALIZADORA E INGENIERIA M&A-CANECAS	Adquisición de cien (100) canecas y un (1) set de tres canecas plásticas de reciclaje punto ecológico.	14 de 2012	\$ 3.746.800	Contratación Mínima Cuantía
76	NEURONA I + D LTDA.	Instalar las señales de seguridad industrial y avisos corporativos de LA SUPERVIGILANCIA, de acuerdo con las especificaciones técnicas contenidas en la norma ICONTEC 1461 y las requeridas por la Entidad.	15 de 2012	\$ 1.383.880	Contratación Mínima Cuantía
84	DARK GRAPICHS NETWORKS SAS.	el diseño, producción y realización de un video institucional en el marco de las actividades misionales y operativas de LA SUPERVIGILANCIA, con una duración de tres (3) minutos.	16 de 2012	\$ 4.986.840	Contratación Mínima Cuantía

Fuente: Grupo de adquisición de bienes y servicios

Asi mismo, nueve (9) contratos de selección abreviada.

No = cto	NOMBRE DEL CONTRATISTA	OBJETO DEL CONTRATO	NUMER O DE PROCE SO	VALOR	MODALIDA D
38	NUEVA ERA LTDA.	Prestar el servicio requerido de vigilancia y seguridad estratégicamente integral, tanto para los funcionarios como para los visitantes, los bienes muebles e inmuebles de LA SUPERVIGILANCIA, de los cuales la Entidad es legalmente responsable y se encuentran en sus instalaciones, en las instalaciones de LA SUPERVIGILANCIA, ubicada en la Carrera 10 No. 26-71, Interior 106 pisos 2,3 y 4 en Bogotá D.C., o en el lugar en donde ésta funcione.	01 de 2012	\$ 73.144.506	Selección Abreviada

39	GYE GRUPO Y ESTRATEGIA SAS	Prestar el servicio de aseo, cafetería y mantenimiento en apoyo de su gestión, en las instalaciones de LA SUPERVIGILANCIA, ubicada en la Carrera 10 No. 26-71, Interior 106 pisos 2,3 y 4 en Bogotá D.C., o en el lugar en donde ésta funcione, mediante contrato integral que incluye los equipos y suministros de insumos necesarios para la correcta prestación del servicio, de acuerdo con las especificaciones señaladas en el Pliego de Condiciones.	02 de 2012	\$ 101.749.063	Selección Abreviada
44	SYRTEC LTDA.	Prestar el servicio de fotocopiado, scanner e impresión de documentos para LA SUPERVIGILANCIA, por outsourcing copias mensuales con cinco (5) equipos, suministros (tonner, papel); repuestos (lámparas, rodillos unidades); mantenimiento preventivo y correctivo y un (1) operador en horario de la entidad.	03 de 2012	\$ 45.000.000	Selección Abreviada
55	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.	Contratar el desmonte, traslado, configuración y puesta en operación de la planta AVAYA; suministro de software de tarificación y fuentes de poder; capacitación, soporte y mantenimiento de la misma.	04 de 2012	\$ 25.068.564	Selección Abreviada
71	SKINA TECHNOLOGIES LTDA	Contratar el servicio de Instalación, parametrización, puesta en funcionamiento, capacitación, soporte y mantenimiento técnico del Sistema de Gestión Documental ORFEO para satisfacer las necesidades de orden y control en la Gestión de sus Documentos; para que se permita gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, minimizando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso.	05 de 2012	\$ 112.746.200	Selección Abreviada
96	OLIMPIA MANAGEMENT S.A.	Contratar la ampliación del licenciamiento del equipo firewall Astaro 220 en 180 licencias de antivirus por un año y la actualización del hardware de este equipo con su licenciamiento vigente.	07 de 2012	\$ 51.069.000	Selección Abreviada
97	CERTICAMARAS	Implementación de la solución para la habilitación de firmas digitales al interior de los sistemas de información y los procesos relacionados con la recepción de la información financiera de los vigilados.	06 de 2012	\$ 111.012.000	Selección Abreviada
101	UNION TEMPORAL SUPERVIGILANCIA 2012	Prestar el servicio requerido de vigilancia y seguridad estratégicamente integral, tanto para los funcionarios como para los visitantes, los bienes muebles e inmuebles de LA SUPERVIGILANCIA, de los cuales la Entidad es legalmente responsable y se encuentran en las instalaciones de LA SUPERVIGILANCIA, ubicada en la Calle 26 No. 59 – 51, Torre 4, Piso 3, Centro Empresarial Sarmiento Angulo, o en el lugar en donde ésta funcione.	09 de 2012	\$ 155.345.572	Selección Abreviada
103	ITELCO IT S.A.S.	EL CONTRATISTA se obliga con LA SUPERVIGILANCIA a Realizar la Adquisición, incluido transporte, instalación, puesta en funcionamiento y mantenimiento preventivo y correctivo de cinco (5) Scanners y siete (7) Lectores de Código de Barras, de conformidad con los requisitos y especificaciones establecidas en los Pliegos de Condiciones y en la oferta presentada el cinco (05) de diciembre de 2012, la cual forma parte del presente contrato.	08 de 2012	\$ 43.504.671	Selección Abreviada

un (1) contrato de selección abreviada de subasta inversa presencial

No. Contrato	NOMBRE DEL CONTRATISTA	OBJETO DEL CONTRATO	NUMERO DE PROCESO	VALOR	MODALIDAD
60	INSTITUCIONAL STAR SERVICES LTDA.	Contratar el servicio de suministro de elementos de papelería y útiles de oficina.	01 de 2012	\$ 74.403.825	Selección Abreviada subasta inversa

Un (1) contrato de Concurso de Meritos Abierto

<u>No. cto</u>	<u>NOMBRE DEL CONTRATISTA</u>	<u>OBJETO DEL CONTRATO</u>	<u>NUMERO DE PROCESO</u>	<u>VALOR</u>	<u>MODALID AD</u>
80	E INGENIAN SOFTWARE S.A.S.	Elaborar un plan estratégico de sistemas de información – PESI - para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Supervigilancia), el cual se concibe como una herramienta para darle orden a los proyectos de adopción de TI y establecer las políticas necesarias para controlar la adquisición, el uso y la administración de recursos de TI, de acuerdo con la descripción, especificaciones y demás condiciones establecidas en el Pliego de Condiciones y en especial con las establecidas en el Anexo Técnico.	01 de 2012	\$ 74.403.825	Concurso de Meritos Abierto

Cuatro (4) Contratos de licitación pública.

<u>No. cto</u>	<u>NOMBRE DEL CONTRATISTA</u>	<u>OBJETO DEL CONTRATO</u>	<u>NUMERO DE PROCESO</u>	<u>VALOR</u>	<u>MODALIDAD</u>
40	FAMOC DE PANEL S.A	adquisición e instalación del mobiliario y accesorios para las oficinas de la nueva sede de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada	LSVSP 02	\$ 670.670.000	Licitación Pública
42	OPTIMA TM S.A.	Contratar la prestación de servicios de outsourcing el cual comprende una solución de Contact Center - Atención Personalizada y Call Center para el Centro de Información al Ciudadano-CIC de LA SUPERVIGILANCIA, con el fin de continuar con la mejora de la calidad del servicio al vigilado y al usuario en general, orientándolo con eficiencia y transparencia en la forma correcta y completa de presentación de los requisitos exigidos por la Entidad, contribuyendo de esta manera al aumento de la eficiencia de los procesos misionales	LSVSP 01	\$ 343.173.000	Licitación Pública
43	INGEAL S.A.	Proveer la dotación, instalación y puesta en funcionamiento de equipos para el centro de cómputo, para los puestos de trabajo y traslado, extensión de garantía y puesta en funcionamiento de una ups	LSVSP 03	\$ 1.137.840.000	Licitación Pública
58	INFORMÁTICA DOCUMENTAL SAS	Prestar el servicio de outsourcing para el traslado, depósito, custodia y la administración y operación de los diferentes procesos documentales y archivísticos para LA SUPERVIGILANCIA.	LSVSP 04	\$ 455.500.000	Licitación Pública

Igualmente, en la vigencia 2012 se celebraron 103 contratos de los cuales setenta y cinco (75) Contratación Directa

No. cto	NOMBRE DEL CONTRATISTA	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO	MODALIDAD
1	LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES	Arrendar los pisos 2, 3 y las oficinas 452, 453, 454, 458 y 459 del edificio Residencias Tequendama Sur, ubicado en la carrera 10ª No. 26-71, interior 106 de la ciudad de Bogotá, para el funcionamiento de las oficinas administrativas.	\$ 190.348.529	CONTRATACIÓN DIRECTA
2	LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Arrendar siete (7) cupos de estacionamientos para vehículos en cualquiera de los sitios demarcados para tal fin dentro del denominado PARQUEADERO TEQUENDAMA, localizado en la carrera 13 No. 27-47 de Bogotá D.C.	\$ 5.953.500	CONTRATACIÓN DIRECTA
3	DAVID MAURICIO RAMIREZ DUQUE	Prestar los servicios profesionales, y de apoyo a la gestión del proceso de desarrollo de las funciones de comunicación organizacional de la Entidad, consistente principalmente en labores de redacción, free press, fotografía, manejo de medios audiovisuales y diagramación de piezas comunicativas	\$ 29.095.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
4	JOSE LEONARDO JIMENEZ GARCIA	EL CONTRATISTA se compromete a prestar sus servicios personales, con plena autonomía técnica y administrativa, con el fin de apoyar la oficina de contratos de la secretaria general de la Entidad en lo relacionado con el proceso de elaboración y seguimiento a todos los procesos de contratación estatal, reporte de información a todos los sistemas de contratación estatal, y en general todas las actividades y procesos jurídicos relacionados con las etapas precontractual, contractual y postcontractual de los Proyectos de Inversión.	\$ 7.500.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
5	NELCY ALCIRA CIFUENTES BEJARANO	Prestar apoyo técnico, a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad en lo relacionado con la planeación, ejecución, gestión y apoyo administrativo a todo lo relacionado con el proceso de gestión jurídica de la Supervigilancia	\$ 23.558.133	CONTRATACIÓN DIRECTA
6	YENNI MARCELA VASQUEZ BONILLA	Prestar los servicios profesionales de apoyo a la oficina de Control Interno de LA SUPERVIGILANCIA, a través de la realización de auditorías y actividades de evaluación y seguimiento de los procesos de la Entidad, reevaluación de los planes establecidos y aprobados para la vigencia 2012, valoración de riesgos, fomento de la cultura del control y relación con los entes externos.	\$ 26.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
7	ALVARO ENRRIQUE CABRERA BAYONA	Prestar los servicios profesionales, con el fin de apoyar la gestión en la Oficina de Informática y Sistemas, realizando actividades de análisis, desarrollo, capacitación e implementación de aplicativos livianos para LA SUPERVIGILANCIA.	\$ 57.661.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
8	CLAUDIA PATRICIA MARTÍNEZ MARÍN	Prestar los servicios profesionales, y de apoyo a la gestión en la Oficina de Informática y Sistemas, en los procesos Técnicos y Administrativos generados dentro de la implantación del sistema de información misional para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	\$ 32.700.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
9	OSCAR CAMACHO MERCADO	Prestar los servicios profesionales con el fin de apoyar a la gestión logística para la adecuación y traslado de la Superintendencia y Seguridad Privada a sus nuevas instalaciones, de conformidad con la propuesta presentada.	\$ 26.450.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
10	JONATHAN TRIVIÑO ALBA	Prestar los servicios técnicos con el fin de apoyar la gestión en la Oficina de Informática y Sistemas, en los servicios informáticos de respaldo tecnológico a funcionarios, equipos y herramientas de informática que sean de propiedad o administradas por LA SUPERVIGILANCIA.	\$ 23.064.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
11	SERVICIO AÉREO A	La prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros en las rutas de SATENA, para el desplazamiento de funcionarios de LA	\$ 5.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA

	TERRITORIOS NACIONALES S.A. – SATENA	SUPERVIGILANCIA a nivel nacional e internacional, en cumplimiento de su misión institucional.		
12	DIEGO ANDRES ADAMES PRADA	Prestar los servicios profesionales a la Delegada para el Control en la Coordinación del grupo de abogados encargados de realizar el estudio y análisis jurídico, revisión, y sustanciación de los actos administrativos de carácter sancionatorio, de conformidad con la propuesta presentada por el contratista, documento que forma parte integral del contrato.	\$ 18.720.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
13	ALBERT ANDRES RINCON BELLO	Prestar los servicios a la Delegada para el Control con el fin de apoyar todos los asuntos administrativos relacionados con el manejo de los expedientes sancionatorios asignados a los contratistas externos, de conformidad con la propuesta presentada, la cual forma parte integral del presente contrato	\$ 9.360.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
14	JHON ALEXANDER PIÑEROS APONTE	Prestación de servicios profesionales, de manera independiente y autónoma, para apoyar a la Superintendencia Delegada para el Control en el estudio y análisis jurídico, sustanciación y proyección de los actos administrativos sancionatorios, en cumplimiento de su función de inspección, vigilancia y control, de conformidad con la propuesta presentada, documento que hace parte integral del contrato	\$ 16.800.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
15	EDWARD DANILO PARRA LOMBANA	Prestación de servicios profesionales, de manera independiente y autónoma, para apoyar a la Superintendencia Delegada para el Control en el estudio y análisis jurídico, sustanciación y proyección de los actos administrativos sancionatorios, en cumplimiento de su función de inspección, vigilancia y control, de conformidad con la propuesta presentada, documento que hace parte integral del contrato.	\$ 16.800.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
16	FRANCIA KATHERINE CAMELO CABALLERO	El contratista se compromete a prestar sus servicios profesionales, con el fin de apoyar a la Delegada para la Operación en la expedición de permisos de estado, mediante la ejecución de los procedimientos establecidos para tal fin de conformidad con la propuesta presentada.	\$ 21.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
17	DIANA CAROLINA MARTINEZ CASADIEGOS	El contratista se compromete a prestar sus servicios profesionales, con el fin de apoyar a la Delegada para la Operación en la expedición de permisos de estado, mediante la ejecución de los procedimientos establecidos para tal fin de conformidad con la propuesta presentada.	\$ 22.500.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
18	MARTHA STELLA VARGAS ACOSTA	El contratista se compromete a prestar sus servicios profesionales, con el fin de apoyar a la Delegada para la Operación en la expedición de permisos de estado, mediante la ejecución de los procedimientos establecidos para tal fin de conformidad con la propuesta presentada.	\$ 22.500.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
19	SOPORTE LOGICO LTDA.	Prestar los servicios de soporte integral y mantenimiento al Sistema de Información Humano para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de acuerdo con los parámetros establecidos en las obligaciones específicas del contrato.	\$ 23.746.058	CONTRATACIÓN DIRECTA
21	JORGE ARIEL BAQUERO GONZALEZ.	Prestar los servicios profesionales con el fin de apoyar a la gestión logística para la adecuación y traslado de la Superintendencia y Seguridad Privada a sus nuevas instalaciones, de conformidad con la propuesta presentada.	\$ 26.450.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
22	LINA ROCIO CARO AVILA	Prestación de servicios profesionales, de manera independiente y autónoma, para apoyar a la Superintendencia Delegada para el Control en el estudio y análisis jurídico, sustanciación y	\$ 16.800.000	CONTRATACIÓN DIRECTA

		proyección de los actos administrativos sancionatorios, en cumplimiento de su función de inspección, vigilancia y control, de conformidad con la propuesta presentada, documento que hace parte integral del contrato.		
23	YOLANDA GOMEZ RESTREPO	En virtud de este contrato, EL CONTRATISTA se obliga con la SUPERVIGILANCIA, a prestar sus servicios profesionales y de apoyo a la gestión de manera independiente y autónoma, en materia jurídica para la asesoría en defensa judicial de la entidad, de la implementación de la ley 1437 del 18 de enero de 2011 y en materia preventiva de defensa judicial.	\$ 21.600.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
24	LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Arrendar un salón de conferencias para realizar el Acto de certificación a LA SUPERVIGILANCIA en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.	\$ 7.457.408	CONTRATACIÓN DIRECTA
25	DANIEL ERNESTO ESCOBAR SEGURA	Prestar los servicios técnicos, con el fin de apoyar la gestión en la Oficina de Informática y Sistemas, realizando actividades de análisis, desarrollo, implementación y puesta en producción de aplicativos livianos, así como actividades de apoyo en el aseguramiento en la calidad de los datos.	\$ 21.865.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
27	LA AGENCIA LOGISTICA	la agencia logística, en calidad de operador logístico, se compromete con la supervigilancia a adelantar todas las gestiones administrativas, financieras y contractuales para llevar a cabo "la contratación del programa de seguros con aseguradoras legalmente constituidas en el país, que cubra los bienes, funcionarios e intereses patrimoniales de la supervigilancia y aquellos por los cuales sea o llegare a ser legalmente responsable dentro y fuera del territorio nacional	\$ 159.320.566	CONTRATACIÓN DIRECTA
28	RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC	EL CONTRATISTA se compromete para con LA SUPERVIGILANCIA, bajo su propia organización administrativa, logística y profesional, a prestar los servicios y el apoyo técnico necesarios para transmitir en vivo y en directo por el canal institucional el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Año 2011 de la Supervigilancia.	\$ 25.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
31	LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	EL CONTRATISTA, se obliga a prestar el apoyo logístico necesario a fin de que LA SUPERVIGILANCIA, realice la actividad de bienestar social, consistente en la realización del evento para las funcionarias de la Entidad.	\$ 3.332.634	CONTRATACIÓN DIRECTA
32	SOLEDAD CASTRO SANDOVAL	Prestar los servicios profesionales, en la capacitación y asesoramiento del personal de Recursos Humanos, en la liquidación de Sentencias Judiciales en reintegros y pagos de salarios con sus correspondientes prestaciones sociales, dejados de percibir, con cada una de sus obligaciones	\$ 2.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
33	DIEGO HUMBERTO CASTAÑEDA TOVAR	El contratista se compromete a prestar sus servicios profesionales, con el fin de apoyar la gestión en la Oficina de Jurídica, en los procesos jurídicos a su cargo en el estudio, análisis jurídico, sustanciación y proyección de los actos administrativos.	\$ 12.800.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
34	CASA EDITORIAL EL TIEMPO	Publicar un aviso de prensa anunciando la Rendición de Cuentas de la Supervigilancia en el periódico EL TIEMPO, en página corriente del cuadernillo 'Debes Saber', el lunes 26 de marzo del año 2012.	\$ 3.340.800	CONTRATACIÓN DIRECTA
35	MARIA FRANCISCA GUEVARA JIMENEZ.	Prestación de servicios profesionales de apoyo a la oficina de Control Interno de LA SUPERVIGILANCIA, a través de la realización de auditorías y actividades de evaluación y seguimiento de los procesos de la Entidad, reevaluación de los planes establecidos y aprobados para la vigencia 2012, valoración de riesgos, fomento de la cultura del control y relación	\$ 15.600.000	CONTRATACIÓN DIRECTA

		con los entes externos.		
36	DESPACHOS PUBLICOS DE COLOMBIA	Servicio de publicación de la información de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la Edición 2012 a 2013 del Directorio de Entidades Públicas y a suministrar a la Entidad 18 Directorios de Entidades Públicas Edición 2012 a 2013	\$ 1.080.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
37	SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A. – SATENA	La prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros en las rutas operadas por SATENA, y la venta de tiquetes aéreos nacionales e internacionales de otros operadores, para el desplazamiento de funcionarios de LA SUPERVIGILANCIA, en cumplimiento de su misión institucional.	\$ 92.500.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
41	INFORMÁTICA DOCUMENTAL SAS	Prestar los servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento del aplicativo SGD INFODOC – Gestión de Correspondencia, para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de acuerdo con las condiciones mínimas generales establecidas en el contrato.	\$ 13.800.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
45	CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	el presente convenio tiene por objeto la cooperación entre la amara y la supervigilancia para adelantar iniciativas tendientes al fortalecimiento del sector de vigilancia y seguridad privada	\$ 0	CONTRATACIÓN DIRECTA
46	OSCAR ROBERTO FIGUEROA MORA	Prestar el servicio de asesoría, acompañamiento, mantenimiento, continuidad, actualización y mejora del sistema Integral de Gestión NTCGP: 1000:2009 y MECI 2005.	\$ 21.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
47	BANCO DAVIVIENDA S.A.	EL CLIENTE faculta al DEPOSITANTE DIRECTO para que en su nombre solicite o efectue los requisitos y operaciones descritos en el reglamento del depositante en su subcuenta de valores y para representar para todos los efectos al CLIENTE ante el deposito conforme a sus obligaciones, al reglamento del depocito, alas actividades propias del contratos de depocito de valores, y a las operaciones autorizadas a los establecimientos de credito en colombia	\$ 0	CONTRATACIÓN DIRECTA
48	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.	Prestar el servicio postal que incluye la recepción, clasificación y entrega de la correspondencia y otros objetos postales que produzca la entidad, así como la recepción de los mismos, teniendo en cuenta el ámbito de acción urbana, nacional e internacional, al igual que el servicio de mensajería especializada para las diferentes dependencias de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	\$ 219.500.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
49	GINA PAOLA ZARATE GONZALEZ	Prestar servicios personales, con el fin de apoyar la Oficina de Recursos Humanos de la Entidad en lo relacionado a la elaboración del Manual específico de Funciones y de competencias para los funcionarios de la Entidad	\$ 6.300.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
50	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de un canal de internet para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	\$ 61.772.917	CONTRATACIÓN DIRECTA
51	MICROSITIOS LTDA.	Mantenimiento, soporte y actualización del software administrador de contenidos – Micrositios Content Manager, para cumplir con los parámetros establecidos en la estrategia de gobierno en línea versión 3.0.	\$ 119.480.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
57	JOSE LEONARDO JIMENEZ GARCIA	EL CONTRATISTA se compromete a prestar sus servicios personales, con plena autonomía técnica y administrativa, con el fin de Apoyar la Coordinación de contratos de la Secretaría General de la Entidad en lo relacionado con el proceso de elaboración y seguimiento a todos los procesos de contratación estatal, reporte de información a todos los sistemas de contratación estatal.	\$ 9.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA

61	JESUS LEONARDO LEON DUARTE	Diseño, producción y realización de comercial animado para televisión entre 20 y 30 segundos de duración, con el tema "Contratación legal de servicios de vigilancia y seguridad privada", como estrategia de la campaña institucional Cultura por la Legalidad.	\$ 3.248.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
62	SGS COLOMBIA	Capacitar a 16 funcionarios de la entidad para que se formen como Auditores internos integrales en ISO 9.001:2008 y NTCGP: 1000/2009	\$ 9.999.200	CONTRATACIÓN DIRECTA
63	YIOVANY ENRIQUE HERNANDEZ PAEZ	Prestar sus servicios técnicos con el fin de apoyar la gestión en la Oficina de Informática y Sistemas, aportando una eficaz y efectiva solución desde la mesa de ayuda a los usuarios del sistema de información RASCI, apoyando la disponibilidad y uso del aplicativo.	\$ 11.003.200	CONTRATACIÓN DIRECTA
64	ALEJANDRO CARDENAS MORALES	Realizar la capacitación teórico-práctica en formulación, elaboración y análisis de Indicadores de Gestión de LA SUPERVIGILANCIA.	\$ 10.560.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
65	SOFY LORENA ARENAS VERA	Apoyar la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad en lo relacionado con la parte de organización y métodos, procedimientos y los planes de la Entidad	\$ 12.500.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
66	PENSEMOS S.A.	Capacitar a 30 funcionarios de la Entidad en la herramienta Suite Visión Empresarial en los Módulos de Balanced ScoreCard, Sistema de Gestión de Calidad, Riesgos y Reuniones	\$ 4.872.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
67	EL TIEMPO S.A. CON SIGLA CEET S.A.	Publicación de avisos informativos en el Diario Portafolio de la Casa Editorial EL TIEMPO sobre el pago de la contribución vigencia 2012.	\$ 3.006.720	CONTRATACIÓN DIRECTA
68	LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	El Hotel Tequendama se obliga para con LA SUPERVIGILANCIA a realizar el arrendamiento de salones de eventos y brindar apoyo logístico con el fin de poder efectuar las diferentes actividades de fortalecimiento institucional, capacitaciones y mesas de trabajo para los funcionarios de la Entidad.	\$ 10.500.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
70	GINA PAOLA ZARATE GONZALEZ	Prestar servicios personales, con el fin de apoyar la oficina de Talento Humano de la Entidad en lo relacionado la elaboración del Manual Específico de Funciones y de Competencias para los funcionarios de la Entidad.	\$ 9.660.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
72	IVÁN EDUARDO AGUDELO ALFONSO	Realizar el diseño, producción y realización de un multimedia que incluya animaciones digitales, con la incorporación de material audiovisual, interactivo con el usuario, presentando la campaña institucional Cultura por la Legalidad y otros temas misionales de LA SUPERVIGILANCIA.	\$ 6.112.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
74	CLUB MILITAR	Prestar el apoyo logístico necesario a LA SUPERVIGILANCIA, con el fin de que la Entidad realice una actividad de bienestar social dirigida a incrementar la productividad en la gestión de LA SUPERVIGILANCIA, e incentivar el desarrollo laboral de los servidores públicos de la misma.	\$ 2.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
75	JHON RICARDO MORALES FRANCO	Prestación de servicios profesionales de apoyo a la Oficina de Control Interno de LA SUPERVIGILANCIA en la auditoría integral al proceso de Gestión Informática y Auditoría al Sistema de Información SIMA, en cumplimiento del plan de auditorías institucionales.	\$ 12.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
77	YOLANDA GOMEZ RESTREPO	EL CONTRATISTA se obliga con la SUPERVIGILANCIA, a prestar sus servicios profesionales y de apoyo a la gestión de manera independiente y autónoma, en materia jurídica para la asesoría en defensa judicial de la entidad en materia laboral, disciplinaria y misional.	\$ 20.300.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
78	LUIS OSWALDO MUÑOZ RODRIGUEZ	Realizar la grabación de una (1) cuña radial con una duración de 30 segundos que promueva la contratación legal de los servicios de vigilancia y seguridad privada como parte de la estrategia de la campaña nacional Cultura por la legalidad.	\$ 580.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
79	JUAN CARLOS	Prestar servicios profesionales a LA SUPERVIGILANCIA, como abogado para el	\$ 4.000.000	CONTRATACIÓN DIRECTA

	BEJARANO RODRÍGUEZ	desarrollo de las actividades relacionadas con la Asesoría Legal en materia tributaria de la Entidad.		
81	CLUB MILITAR	Prestar el apoyo logístico necesario a LA SUPERVIGILANCIA, con el fin de que la Entidad realice una actividad de bienestar social dirigida a incrementar la productividad en la gestión de LA SUPERVIGILANCIA, e incentivar el desarrollo laboral de los servidores públicos de la misma.	\$ 20.000.000	CONTRATACION DIRECTA
82	ANA MILENA RODRÍGUEZ BARRIOS	Prestar sus servicios profesionales con el fin de apoyar la gestión de la administración, manejo, control y fiscalización de la Cuota de Contribución en el Grupo de Recursos Financieros, en los procesos técnicos y administrativos generados dentro de la operación de la gestión relacionada con los ingresos por este concepto para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	\$ 7.500.000	CONTRATACION DIRECTA
83	NASLY DAYAN CAMPOS ROSAS.	Prestar los servicios profesionales de apoyo en el estudio y análisis sustanciación y proyección de los actos administrativos asignados con relación a las funciones de inspección vigilancia y control que recaen sobre los servicios enunciados en el artículo 4 del Decreto-Ley 356 de 1994.	\$ 6.300.000	CONTRATACION DIRECTA
85	ZULLY ARGENIS TOBAR ALVEAR	Prestar los servicios profesionales de apoyo en el estudio y análisis sustanciación y proyección de los actos administrativos asignados con relación a las funciones de inspección vigilancia y control que recaen sobre los servicios enunciados en el artículo 4 del Decreto-Ley 356 de 1994.	\$ 6.825.000	CONTRATACION DIRECTA
86	LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA	Realizar el diseño, diagramación, e impresión de las piezas comunicativas y demás documentos que requiera LA SUPERVIGILANCIA, y publicar en el Diario oficial los actos administrativos, circulares, comunicaciones y demás documentos solicitados por la Entidad.	\$ 30.000.000	CONTRATACION DIRECTA
87	JORGE MARIO BUNCH HIGUERA	Prestar sus servicios profesionales, con el fin de apoyar la gestión en la Oficina Asesora Jurídica, en los procesos jurídicos a su cargo en el estudio, análisis jurídico, sustanciación y proyección de los actos administrativos	\$ 5.200.000	CONTRATACION DIRECTA
88	DIEGO LEONARDO TOSCANO GIRALDO	Prestar sus servicios profesionales, con el fin de apoyar la gestión en la Oficina Asesora Jurídica, en los procesos jurídicos a su cargo en el estudio, análisis jurídico, sustanciación y proyección de los actos administrativos.	\$ 5.200.000	CONTRATACION DIRECTA
89	RADIO CADENA NACIONAL S.A. (RCN RADIO)	Emitir dos (2) veces por día - durante seis (6) días-, la cuña radial 'Cultura por la Legalidad' en un espacio noticioso de tendencia popular.	\$ 10.060.000	CONTRATACION DIRECTA
90	CARVAJAL	Publicar en el Directorio Telefónico de Bogotá, los datos de ubicación de LA SUPERVIGILANCIA en la ciudad de Bogotá. La publicación deberá contener la razón social de la Entidad, dirección de la Entidad y del Centro de Información para el Ciudadano (CIC), PBX, fax, línea gratuita y página web.	\$ 4.260.680	CONTRATACION DIRECTA
91	SANDRA LILIANA RONDON QUINTANA	Apoyar la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad en lo relacionado con la parte de organización y métodos, procedimientos y los planes de mejora	\$ 4.420.000	CONTRATACION DIRECTA
92	CLUB MILITAR	Prestar el apoyo logístico necesario a LA SUPERVIGILANCIA, con el fin de que la ésta realice las diferentes capacitaciones y mesas de trabajo para los funcionarios de la misma.	\$ 10.000.000	CONTRATACION DIRECTA
93	JAIME ANDRES ORTEGA MAZORRA	Capacitar a todos los servidores públicos de la SUPERVIGILANCIA en Sistemas Integrados de Gestión y Control (NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005), para el fortalecimiento de sus competencias, de tal forma que queden preparados para asumir con éxito la Auditoría de Seguimiento para mantener la Certificación de la NTCGP	\$ 10.000.000	CONTRATACION DIRECTA

		1000:2009 e ISO 9001:2008		
94	CESAR AUGUSTO MANRIQUE DUEÑAS	Apoyar a la Delegada para la Operación en la expedición de permisos de estado, mediante la entrega de informes contables que reflejen el estudio y análisis financiero de los servicios de vigilancia y seguridad privada.	\$ 2.537.500	CONTRATACION DIRECTA
95	JADYBE DIAZ SALAMANCA	Prestar los servicios profesionales de apoyo en el estudio, análisis sustanciación y proyección de los actos administrativos del Grupo de Esquemas de Autoprotección.	\$ 3.150.000	CONTRATACION DIRECTA
98	DANIEL EDUARDO SARMIENTO SANCHEZ	Prestar los servicios profesionales y de apoyo a la gestión a la Oficina de Contratos en lo relacionado con el seguimiento de los procesos de contratación que adelante LA SUPERVIGILANCIA, en sus etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales.	\$ 2.625.000	CONTRATACION DIRECTA
99	CENTRAL DE INVERSIONES S.A. CISA	prestar el apoyo logístico por parte de cisa en el levantamiento de información de procesos de naturaleza coactiva de propiedad de la supervigilancia y el reconocimiento y pago de una tarifa a favor de cisa por su gestión	\$ 8.042.813	CONTRATACION DIRECTA
100	ALEJANDRO CARDENAS MORALES	Efectuar la revisión, diagnóstico y propuesta de ajustes al plan estratégico institucional de acuerdo a las observaciones de la contraloría General de la Republica	\$ 2.800.000	CONTRATACION DIRECTA
102	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO	contratar los servicios para realizar actividades en cumplimiento del Plan de Promoción de Talento Humano en desarrollo de los programas de capacitación, bienestar social y estímulos asignados a la vigencia 2012, para los funcionarios y sus hijos	\$ 20.000.000	CONTRATACION DIRECTA

Fuente: Grupo de adquisición de bienes y servicios

9. Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas

Como una de las principales dificultades se encuentra que la entidad se encuentra en la implementación de la Carrera Administrativa, que al no estar implementada, dificulta la evaluación de los funcionarios y la elaboración de planes de mejoramiento individual.

10. Proyecciones para la siguiente vigencia Programación de Acciones y metas

Para el año 2012, la SuperVigilancia es consciente de la necesidad de dar continuidad a las acciones que se han implementado y que han permitido mejorar la prestación del servicio a nuestros usuarios / vigilados.

Comprometidos con el mejoramiento continuo, la Superintendencia, para la vigencia 2012, ha programado dentro de su plan de acción las siguientes actividades y metas:

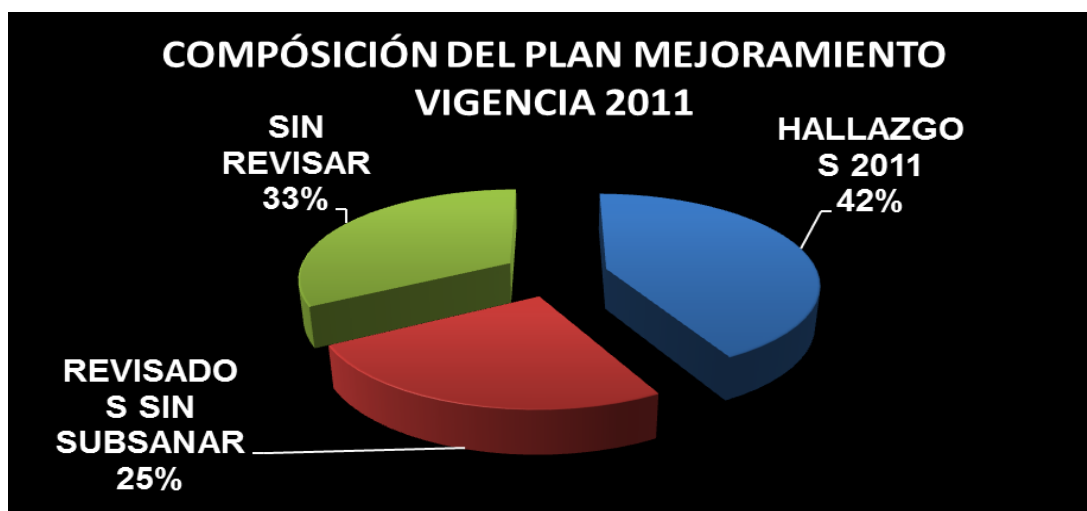
- Dotación y traslado de la Entidad a la nueva sede
- Darle continuidad al proyecto de tercerización de gestión documental

- Garantizar la mejora en la atención al usuario, continuar con el Centro de Atención al Ciudadano –CIC–.
- Continuar con el fortalecimiento tecnológico para mejorar la operatividad de las Redes de Apoyo
- Continuar con la expedición de instrumentos regulatorios del sector (protocolos, tarifas)
- Expedir la política de vigilancia y seguridad privada para la prosperidad
- Continuar participando en los escenarios de fortalecimiento a la seguridad ciudadana convocados por el Gobierno Nacional

11. Plan de mejoramiento institucional

La Entidad en cumplimiento con lo establecido en las resoluciones orgánicas No. 6289 del 8 de marzo de 2011 y 6445 del 06 de enero de 2012, emanada por la Contraloría General de la República, y la Directiva Presidencial 08 del 02 de septiembre de 2003, suscribió el Plan de Mejoramiento vigencia 2011 ante la CGR el 11 de diciembre de 2012, a través del Sistema de Rendición de Cuentas e Informes – “SIRECI”, en el cual se incluyeron los hallazgos relacionados en el informe de auditoría. El cual quedó conformado de la siguiente manera:

Hallazgos 2011	32
Revisados Sin Subsanan	19
Sin Revisar	25
TOTAL HALLAZGOS	76



Fuente: Oficina de Control Interno

Avance Plan de Mejoramiento Vigente

De igual manera, el 25 de enero de 2013, la SuperVigilancia, a través del aplicativo SIRECI, rindió ante este mismo organismo de control, el Informe de avance del Plan de Mejoramiento vigencia 2011, correspondiente al segundo semestre de 2012, donde se obtuvo como resultado con corte a diciembre de 2012, que el 39.20% de las metas fueron cumplidas en su totalidad, es decir, 76 de las 194 metas que conforman el Plan; las 118 metas restantes se consideraron pendientes y en desarrollo: 104 con 0% de avance y 14 con avance parcial del 25%. Como consecuencia de lo anterior, de 76 hallazgos que conforman el Plan, 15 se consideraron subsanados, es decir, el 19.74%, por cuanto las metas formuladas para subsanar los 61 hallazgos restantes, no han sido plenamente ejecutadas y otras no ha iniciado su ejecución, por tanto, no han permitido subsanar la causa que los originó, razón por la cual, el Plan en mención obtuvo el 100% de cumplimiento y el 53.39% de avance.

No. Metas Concertadas	No. Metas cumplidas al 100%	No. Metas Pendientes o en desarrollo	No. Metas vencidas a la fecha de corte	% Cumplimiento	% Avance
194	76	118	0	100.00%	53.39%

% de avance	Cant de metas
0%	104
25%	14
100%	76
TOTAL	194

La oficina de Control Interno, continuará realizando seguimiento y evaluación trimestral del Plan en mención.

- Hacer seguimiento a la aplicación de la Ley 1474 de 2.011, con base a las recomendaciones de la OCI, a través de memorando interno en el mes de noviembre de 2012.

La oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones y en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 87 de 1993, además, según lo dispuesto en la Ley Anticorrupción, 1474 de 2011, consideró de gran importancia, dar a conocer algunas recomendaciones o sugerencias respecto a las acciones que se deben desarrollar. Por tanto, durante la vigencia 2012, como actividad de impartir lineamiento frente al tema, realizó lo siguiente.

- El 01 de febrero de 2012, se remitió memorando a los líderes de procesos involucrados con las obligaciones de la Ley 1474 de 2011, a través del cual se dio alcance la memorando No. 2285 de 24 de noviembre de 2011, donde además se solicitó el cronograma de las tareas que darían cumplimiento a los compromisos adquiridos en relación a la Ley 174 de 2011, con la finalidad de realizar seguimiento al mismo y cumplir con las obligaciones de ley Anticorrupción en mención.
- El 23 de febrero de 2012, la Jefe de Control Interno, en respuesta al correo electrónico de la misma fecha envidado por la Superintendente Delegada para la Operación, hizo recomendaciones precisas a dicha Delegatura través de este mismo medio, en relación con el Plan Anticorrupción que debe liderar.
- Posteriormente, el 24 de febrero de 2012, mediante memorando 586, la Jefe de la oficina de Control Interno, en atención al memorando 533 del 20 de febrero de 2012, remitido por la Superintendente Delegada para el Control, dio respuesta, informando sobre algunas actividades que esta Delegatura debía realizar. En esta misma fecha a través de memorando No. 585, la oficina de control Interno, informó al Señor Superintendente, las actividades pendiente por realizar en relación al tema.
- Por instrucción del señor Superintendente, la oficina de Control Interno, remitió al Secretario General memorando 769 del 16 de marzo de 2012, donde se allegó copia de los memorando No. 533 y 586, antes mencionados, con la finalidad que se analizará el tema en particular.
- Mediante memorando de fecha 14 de abril de la vigencia se le solicito a los líderes de los procesos el envío del cronograma mediante el cual se ejecutarían las actividades para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.
- El 16 abril de 2012, mediante memorando 0970, la OCI puso en contexto al coordinador del Grupo de Contratos y dicto lineamientos.
 - Realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley 1474 de 2011 a cargo de las áreas involucradas, de acuerdo a su pronunciamiento frente a los lineamientos impartidos. La primera con memorando 046 del 23/04/12 y el segundo con correo electrónico a la oficina de Planeación de fecha 3/07/12.

En cumplimiento a lo programado en el Plan de Acción 2012, la oficina de Control Interno, generó y presentó cuatro (4) informes de seguimiento a las actividades propuestas frente a las exigencias del Estatuto de Anticorrupción, Ley 1474 de 2011. Los informes se rindieron en las siguientes fechas: 23 de abril/12; 03 de julio/12; 16 de noviembre/12; 12 de diciembre/12.

12. Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento

De acuerdo a la evaluación realizada al Sistema de Control Interno en la Entidad, con corte a 31 diciembre de 2012, se considera que se cumple aceptablemente, por cuanto se presentaron avances para el sostenimiento del Sistema de Control interno y Sistema de Gestión de la Calidad; sin embargo, se presentan deficiencias en los elementos:

Desarrollo del talento Humano, debido a que no se cuenta con informes consolidados sobre los procesos de inducción y re-inducción realizados y evaluaciones de efectividad de los Planes que tiene a cargo.

Contexto Estratégico, debido a que no se realizó para la formulación de mapa de riesgos 2012.

Análisis de Riesgos y Valoración de Riesgos, debido a la falta de seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados.

Políticas de Administración de Riesgos, debido a la falta de revisión y aplicación de lineamientos con respecto al tratamiento de los riesgos.

Manual de Procedimientos, debido a la falta de actualización cuando se presentan cambios en la operación de la entidad;

Sistema de Información, debido a la falta de articulación de las herramientas e instrumentos tecnológicos.

Comunicación Organizativa, debido a la falta de seguimiento y evaluación al funcionamiento de los canales de comunicación internos y a la falta de actualización del Plan de comunicación.

Autoevaluación de Control, debido a las deficiencias en la autoevaluación por parte de los procesos, para determinar la efectividad del SCI.

Plan de Mejoramiento Individual. Por lo tanto, se requiere un trabajo de fortalecimiento con el ánimo de subsanar las debilidades o dificultades detectadas, garantizar la mejora continua en la Entidad y mantener la certificación de calidad en la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

13. Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada asumió el reto de obtener la Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad, no como un fin sino como un medio

para orientar a todos los servidores en el cumplimiento de unos procesos, valores y políticas básicas que estimulen el logro de los objetivos estratégicos establecidos en la normatividad vigente y cuyo fin último es la satisfacción del usuario.

Con esta meta fijada, se fortaleció el sistema de control interno y gestión de calidad, lo cual dio como resultado que en diciembre de 2011 se le otorgará a la Entidad la certificación de la calidad en la norma NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008

Para el año 2012, el reto de la entidad fue lograr la recertificación del sistema de gestión de calidad, para lo cual la visión que se planteó estuvo enfocada a reforzar el proceso de mejoramiento continuo y de esta forma iniciar el proceso de maduración de nuestro sistema de gestión.

Es así como la oficina asesora de planeación desarrolló un cronograma que buscaba atacar 3 temas fundamentales:

- Mejoramiento Continuo
- Ajuste de procesos
- Elaboración, medición y análisis de indicadores

Mejoramiento Continuo

En desarrollo del proceso de mejoramiento continuo, durante la presente vigencia, se realizó una capacitación para todos los funcionarios en donde se revisó la cadena productiva de cada uno de los procesos de la entidad, como consecuencia de ésta, los procesos realizaron 6 cambios en los procedimientos, 90 formatos del sistema de gestión actualizados, un manual aprobado y 8 documentos eliminados

Adicionalmente, para el segundo semestre se realizó la capacitación de 16 funcionarios de la entidad como Auditores de

ISO 9001:2008 – NTCGP 1000:2009 con el fin de que sean ellos los responsables de adelantar las auditorías internas al sistema de gestión de la entidad.

De manera complementaria se inició con la estrategia de “Círculos de Calidad” como una herramienta que permita fomentar el mejoramiento continuo de los diferentes procesos, para lo cual los funcionarios eligieron un representante de cada proceso para que junto a los Auditores de Calidad sean los responsables de recoger y reportar las acciones de

mejoramiento que cada proceso reporte. Los “Círculos de Calidad” quedaron oficializados a través de la Resolución 6601 del 19 de septiembre de 2012.

Ajuste de procesos

Debido al dinamismo que presenta el sistema de gestión de la entidad, para la presente vigencia la oficina asesora de planeación ha realizado acompañamientos a las diferentes áreas con el fin de revisar la documentación, procedimientos, caracterizaciones y formatos con el fin de ajustarlos a la forma en que se vienen desarrollando los mismos.

Gracias a este acompañamiento, la oficina asesora de planeación realizó la actualización de 336 formatos, 113 procedimientos y 14 caracterizaciones, dicho trabajo se extendió hasta el mes de diciembre garantizando de esta manera que el Sistema de gestión de Calidad contaba con procedimientos y formatos acordes a los requerimientos de la entidad.

Elaboración, medición y análisis de Indicadores

La entidad cuenta con una batería de indicadores de gestión que permiten medir la gestión de la entidad, no obstante y gracias a la madurez que ha alcanzado el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia se hace necesario que se revisen dichos indicadores y sobre todo que la entidad pueda sacarle el máximo provecho a esta herramienta.

Con este fin, en el mes de Julio del año 2012 se inició un contrato con el objeto de realizar capacitaciones teórico-prácticas en formulación, elaboración y análisis de indicadores de gestión a los funcionarios de la Superintendencia, de esta manera se busca generar indicadores que permitan medir la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión y brindar una herramienta que apoye la toma de decisiones de los responsables de cada proceso.

En el marco de dicho contrato, se realizaron capacitaciones para la formulación de los indicadores a los líderes de todos los procesos de la entidad, dando inicio el 08 de agosto y finalizando al 23 de agosto, adicionalmente se realizaron reuniones con los funcionarios de la entidad, donde se dio acompañamiento en la definición y formulación de los indicadores de gestión, para cada proceso. Dichos indicadores quedaron aprobados el día 26 de noviembre por los líderes de los procesos en reunión donde fueron presentados 47 fichas técnicas con la información de los indicadores de gestión de la entidad, Información concerniente a línea base, meta, fuentes de información, etc.

Finalmente se realizó el cargue masivo de los indicadores de gestión en la Suite Visión Empresarial, dentro de las fechas programadas.

Gracias a todo lo anterior y como resultado de la auditoria externa, el equipo auditor de la firma SGS concluyó que la organización estableció y mantuvo el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

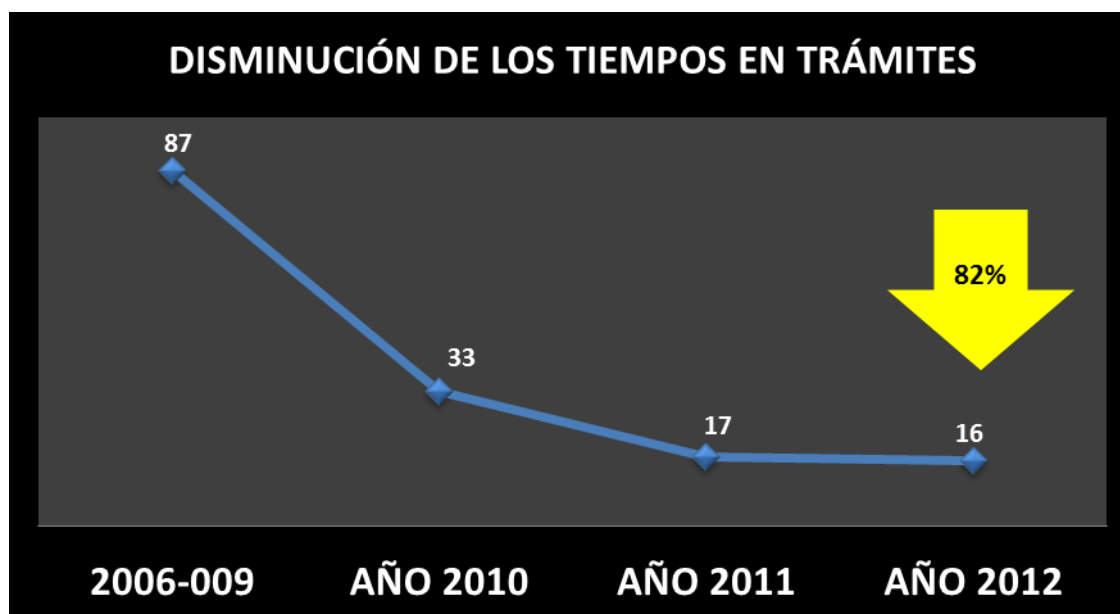
14. Mejoramiento de los trámites institucionales

Derecho al turno

La estrategia de Derecho al Turno fue implementada con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta de los permisos de Estado y/o trámites que se llevan a cabo en la SuperVigilancia, además de evitar, no sólo requerimientos de fondo sobre los mismos, sino los intermediarios de dichos trámites y continuar con la mejora en la atención al vigilado y al usuario de la Entidad. Esta estrategia se materializó a través de la Circular 004 de mayo 2 de 2011, circular que fue actualizada para el año 2012 mediante la circular 04 del mismo año

Lo anterior surge ante el alto número de permisos de Estado que expide la Delegada para la Operación a 4.450 Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en todo el territorio nacional (con un promedio anual de doce mil); así como credenciales anuales para todo el personal operativo del sector: vigilantes, escoltas, operadores de medios tecnológicos, manejadores caninos y guías caninos, los cuales ascienden aproximadamente a 198.000

La estrategia Derecho al Turno ha permitido disminuir los tiempos de respuesta en la expedición de permisos de Estado y/o trámites en un 82%. Asimismo, ha permitido identificar que los trámites y/o permisos de Estado se emiten en diez y seis (16) días promedio, como se indica a continuación:



Fuente: Delegado para la Operación

Decreto Ley 019 de 2012 Ley Anti trámites

En cumplimiento del nuevo Decreto-Ley Anti trámites la SuperVigilancia eliminó y racionalizó trámites relacionados con la expedición de licencias de funcionamiento y con la acreditación del personal operativo que trabaja en empresas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada.

Se eliminaron tres trámites primordiales que acabarán con costos innecesarios, disminuyendo tiempos de gestión a quienes presten servicios de vigilancia y seguridad privada:

Constitución Previa

Los ciudadanos que quieran constituir una empresa de vigilancia y seguridad privada ya no tendrán que conformar previamente una sociedad para obtener la licencia de funcionamiento, sino adjuntar con la solicitud de licencia y sus requisitos, el documento en el que conste la promesa de sociedad, conforme la legislación vigente del sector (Decreto-Ley Anti trámites, artículo 102).

Acreditación del personal operativo

En cumplimiento de la Ley Anti Trámites, la expedición de credenciales de identificación estará a cargo de las empresas de vigilancia y seguridad privada. Las empresas que presten servicios de vigilancia y seguridad privada, serán las responsables de expedir las

credenciales de identificación del personal operativo a su cargo (que actualmente asciende a cerca de 200 mil guardas de seguridad en todo el país).

Con el objetivo de facilitar a los servicios de vigilancia y seguridad la validación y acreditación de su personal operativo, dando cumplimiento al Decreto 19 de 2012 Ley Antitrámites, la SuperVigilancia implementó un procedimiento en línea para que todos los vigilados cumplan con este requerimiento. La circular 011 de 2012, expedida por la Entidad indica que mediante la creación de un validador, se permitirá a los titulares de licencias de funcionamiento expedidas por la SuperVigilancia, y a través del sitio web www.supervigilancia.gov.co (link Acreditación de Personal – Validador Personal Operativo), cargar el archivo del personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada y verificar en línea si cumple o no con los requisitos para su acreditación

Con el objetivo de que los servicios vigilados cumplan con el reporte de los Números de Registro Oficial (NRO) así como con la Acreditación del Personal Operativo, - la entidad expidió las Circulares Externas 003, 006, 011 de 2012 en las cuales fijo el plazo y las características técnicas para el reporte y expedición de la credenciales al personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional. Para dar cumplimiento a este proceso la SuperVigilancia programó una serie de asesorías personalizadas a las Escuelas y Departamentos de Capacitación, y demás servicios de vigilancia y seguridad privada.

La Entidad atendió personalmente los servicios que aún no habían registrado la información, explicando en detalle los pasos a seguir para adelantar correctamente este reporte de información, de esta manera, a la fecha se ha logrado que los servicios de vigilancia registren cerca de 190.000 hombres pertenecientes a su personal operativo.

15. Acciones para garantizar la participación Ciudadana

Teniendo en cuenta que todas las entidades y organismos de la Administración Pública, están obligados a desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, la SuperVigilancia ha venido realizando las siguientes acciones:

- Convocar a audiencias públicas (Rendición de cuentas)
- Ha difundido y promovido mecanismos de participación a través de las redes sociales y de la página web
- Ha realizado encuestas de satisfacción y
- Ha implementado una estrategia, en procura de la transparencia en el ejercicio de sus funciones (Derecho al Turno)

Entre otras acciones que la Entidad ha implementado con el fin de democratizar y socializar los cambios en vigilancia y seguridad privada, se encuentra la expedición de las siguientes circulares:

- ✓ Circular 006 de 2012, relativa a la ampliación del plazo para el reporte del personal operativo por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ Circular 011 de 2012, relativa al proceso de registro en línea del personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ Aplicativo acreditación en línea del personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada. (Ver página web de la Superintendencia link: Acreditación de Personal Operativo).

Foro Virtual “Trabajemos Juntos”

El 27 de noviembre de 2012, se realizó un Foro Virtual con el objetivo de promover la participación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, los entes gubernamentales y la ciudadanía en general la SuperVigilancia denominado **‘TRABAJEMOS JUNTOS’** a través del link www.supervigilancia.gov.co.

Mediante este espacio de participación, liderado por la Oficina Asesora de Planeación, las partes interesadas propusieron temas generales para ser desarrollados por la Entidad durante la vigencia 2013.

Adicionalmente, entre los días 23 y 30 de noviembre del 2012, se habilitó el correo trabajemosjuntos@supervigilancia.gov.co para que los interesados enviaran las propuestas.

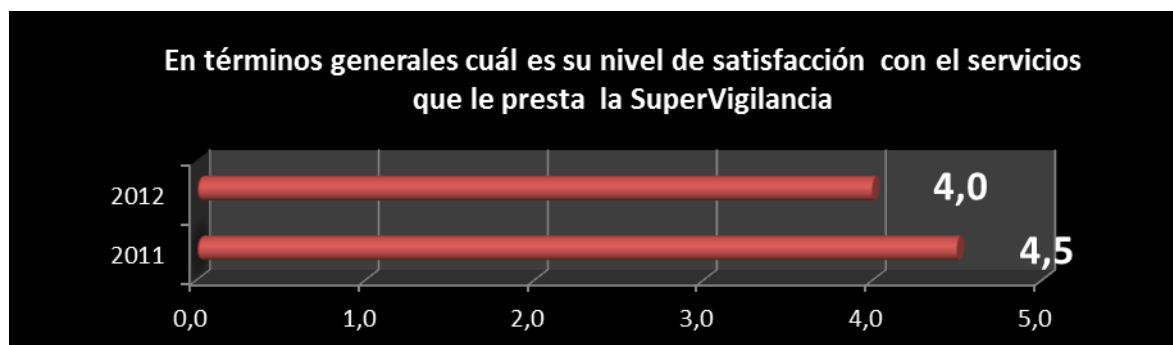
De esta manera, la Entidad adelantó acciones orientadas a la democratización de la gestión pública, facilitando la participación ciudadana y el ejercicio del control social sobre sus funciones.

Participación en Redes Sociales (Twitter – YouTube)

Actualmente la Entidad tiene 853 seguidores en su cuenta en Twitter @SuperVigilancia; Se han enviado 376 tweets. En la cuenta YouTube LaSuperVigilancia, se han publicado 15 videos, se cuenta con 6 suscripciones a esta cuenta y a la fecha cuenta con 2.136 reproducciones.

ENCUESTAS

En relación con el resultado de las encuestas realizadas por la Entidad, como un mecanismo de participación ciudadana, se pudo establecer que el nivel de conformidad de los usuarios ha disminuido en comparación con la vigencia 2011, según se muestra a continuación:



El nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia se encuentra entre el nivel bueno y excelente, para el 2012 fue calificado con 4.0 sobre 5 puntos posibles.

Sin embargo, comparada con el año 2011, el nivel de satisfacción disminuyó en 11%, razón por la cual es importante tomar acciones correctivas que contribuyan no solo al mejoramiento de esta calificación, sino al cumplimiento de los objetivos de calidad trazados por la Entidad.

Es importante identificar, conforme al resultado de la encuesta, las causas por las cuales, se disminuyó el nivel de satisfacción, frente a los servicios que presta la Entidad, a fin de idear una estrategia que permita mejorar la prestación del servicio.

16. Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a las obligaciones asignadas

La planta de personal de la entidad al 31 de diciembre de 2012 era:

Nivel	Funcionarios
Directivo	6
Asesor	8
Profesional	44
Técnico	14
Asistencial	22
TOTAL	94

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

17. Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos

Durante la vigencia 2012 la vinculación de Gerentes Públicos se llevó a cabo observando las normas legales para tal efecto, atendiendo el procedimiento de selección de personal directivo, exigiendo además los requisitos de estudio y experiencia laboral establecidos en el Manual de Funciones y Requisitos Mínimos de la Entidad, y su evaluación durante la vigencia, señalándole a los Gerentes Públicos una serie de compromisos definidos en acuerdos de gestión, que se suscriben al momento de iniciar labores en sus cargos, dándole aplicabilidad al artículo 50 de la Ley 909 de 2004, evaluación que se realiza a todos los Gerentes Públicos dentro de los términos fijados.

18. Quejas y peticiones frecuentes por áreas y servicios institucionales

Según informes de la Delegada para la Operación, enviados al Ministerio de Defensa, e información suministrada por el administrador de PQR, durante el segundo trimestre del año 2012, se recibieron por parte de “Entidades adscritas y vinculadas a la SuperVigilancia”:

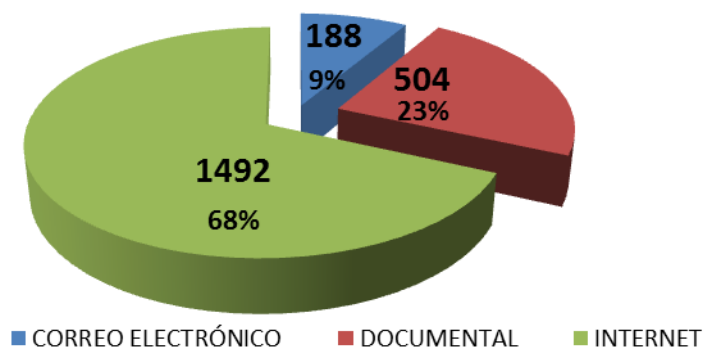
PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	CONSULTAS	TOTAL
3er Trimestre 2012	15	649	564	1228
4to Trimestre 2012	7	553	396	956
TOTAL	22	1202	960	2184

Las anteriores solicitudes, fueron recepcionadas a través de los siguientes medios:

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo Electrónico	188
Documental	504
Internet	1495
TOTAL	2187

Según el medio de recepción:

Medios de Recepción de PQR

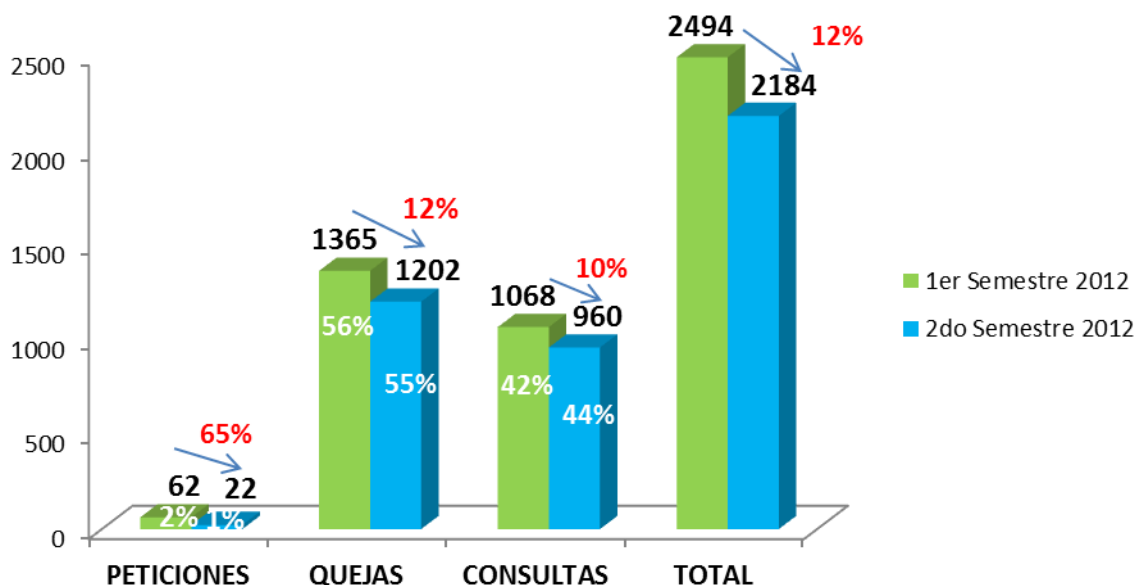


El 68% de peticiones, de quejas y consultas, que fueron presentadas a la Entidad, durante el segundo semestre de 2012, ingresaron a través de internet, el 23% a través de medio documental y el 9% restante, ingreso a través de correo electrónico.

Comparados los dos semestres del año 2012 se puede concluir lo siguiente:

PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	CONSULTAS	TOTAL
1er Trimestre 2012	26	720	486	1232
2do Trimestre 2012	36	645	582	1263
TOTAL	62	1365	1068	2495

PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	CONSULTAS	TOTAL
3er Trimestre 2012	15	649	564	1228
4to Trimestre 2012	7	553	396	956
TOTAL	22	1202	960	2184



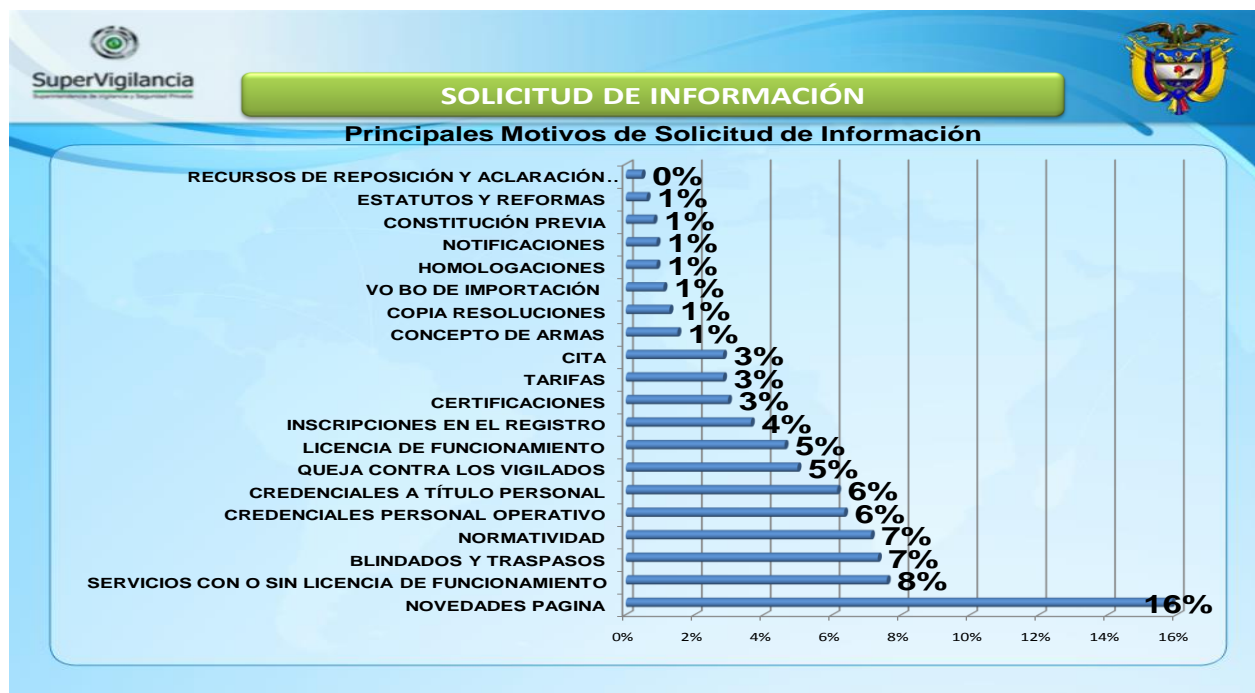
Durante el primer semestre de la vigencia 2012, se presentaron 2495 solicitudes, discriminadas de la siguiente forma: 1365 quejas, lo que corresponde al 56% de las solicitudes, 1068 consultas que representan el 42% y 62 peticiones que corresponden al 2% del total de las solicitudes; en el segundo semestre se presentaron 2184 solicitudes, de las cuales 1202 fueron quejas, es decir el 55% de las solicitudes, 960 consultas, lo que corresponde el 44% y 22 peticiones que representan el 1% del total de las solicitudes.

Las peticiones, quejas y consultas presentaron una disminución del 12% durante el segundo semestre, presentando mayor influencia las peticiones, por cuanto las mismas disminuyeron en un 65% en relación con el primer semestre.

El Sistema PQR, automáticamente informa a los involucrados en la solución de estas solicitudes.

19. Peticiones de interés general

ESTE ASPECTO LO TIENE JUAN GABRIEL, EL CUADRO SIGUIENTE FUE EL QUE SE INCLUYO EL AÑO PASADO SOLO ES ACTUALIZARLO A 31 DE DICIEMBRE DE 2012



20. Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la Entidad

En relación con el resultado de las encuestas realizadas por la Entidad, como un mecanismo de participación ciudadana, se pudo establecer que el nivel de conformidad de los usuarios ha disminuido en comparación con la vigencia 2011, según se muestra a continuación:

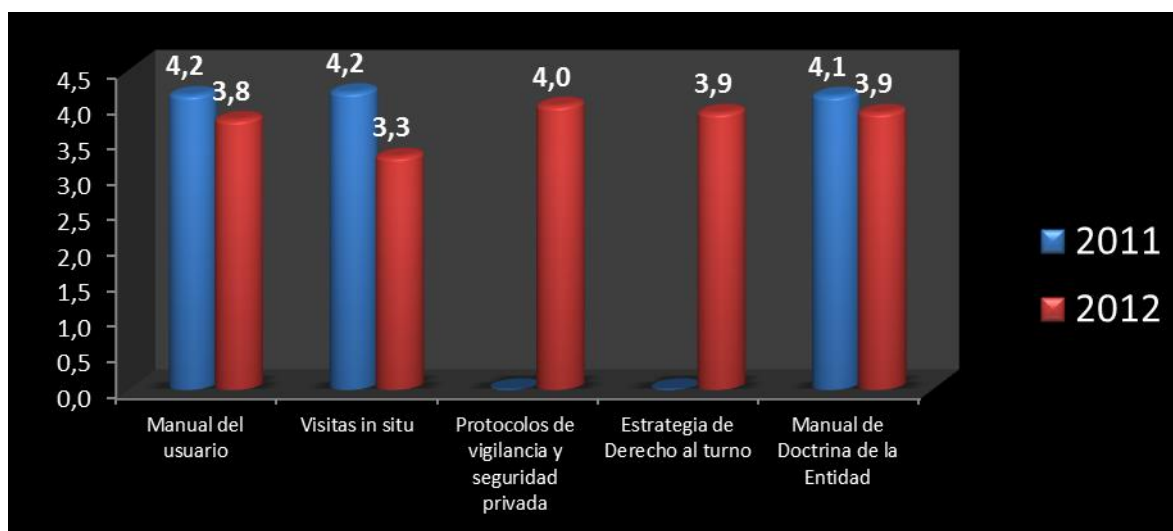


Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia se encuentra entre el nivel bueno y excelente, para el 2012 fue calificado con 4.0 sobre 5 puntos posibles.

Sin embargo, comparada con el año 2011, el nivel de satisfacción disminuyó en 11%, razón por la cual es importante tomar acciones correctivas que contribuyan no solo al mejoramiento de esta calificación, sino al cumplimiento de los objetivos de calidad trazados por la Entidad.

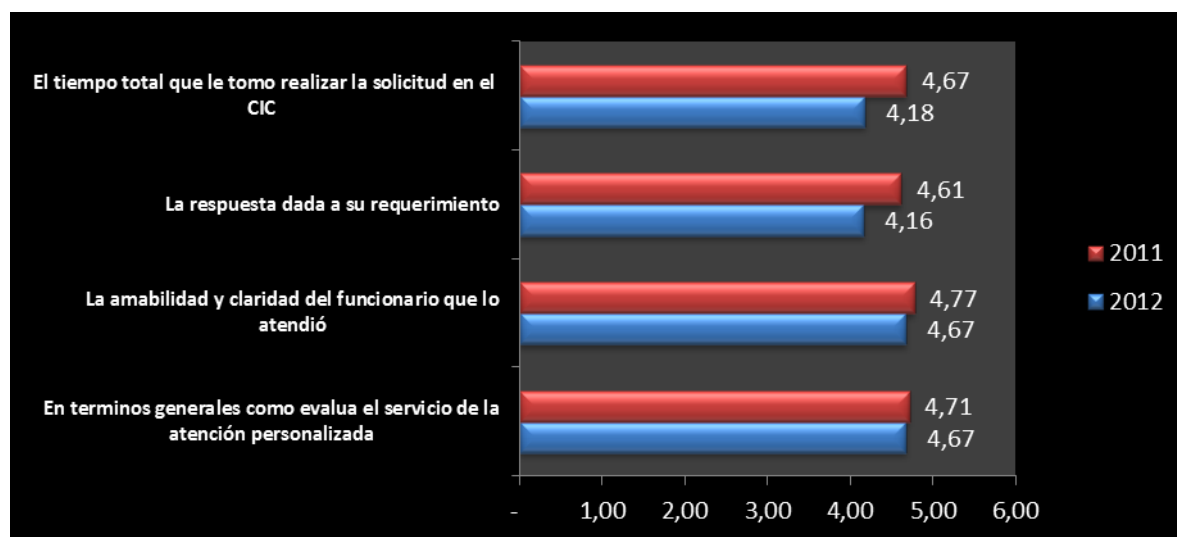
Es importante identificar, conforme al resultado de la encuesta, las causas por las cuales, se disminuyó el nivel de satisfacción, frente a los servicios que presta la Entidad, a fin de idear una estrategia que permita mejorar la prestación del servicio.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Según lo anterior, la calificación para las 3 estrategias que vienen desarrollándose desde el año anterior (Manual del usuario, Visitas In Situ y Manual de Doctrina), ha disminuido, siendo las Visitas In Situ las que presentan una disminución más marcada.

Se puede observar, que evaluadas las anteriores estrategias por los usuarios, se presenta disminución en el porcentaje de aceptación, por lo cual, es necesario indagar a qué se debe tal disminución, ya que estas herramientas usadas por la Entidad son un mecanismo que busca mejorar la prestación del servicio y debe estar en continuo mejoramiento para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

No obstante, los usuarios del CIC, han percibido los cambios de la Entidad orientados a una mejora continua, se puede observar, una disminución en los niveles de aceptación por parte de los mismos, frente a la gestión que adelanta la Entidad; ésta, en relación con la aceptación que se tenía en el año 2011.

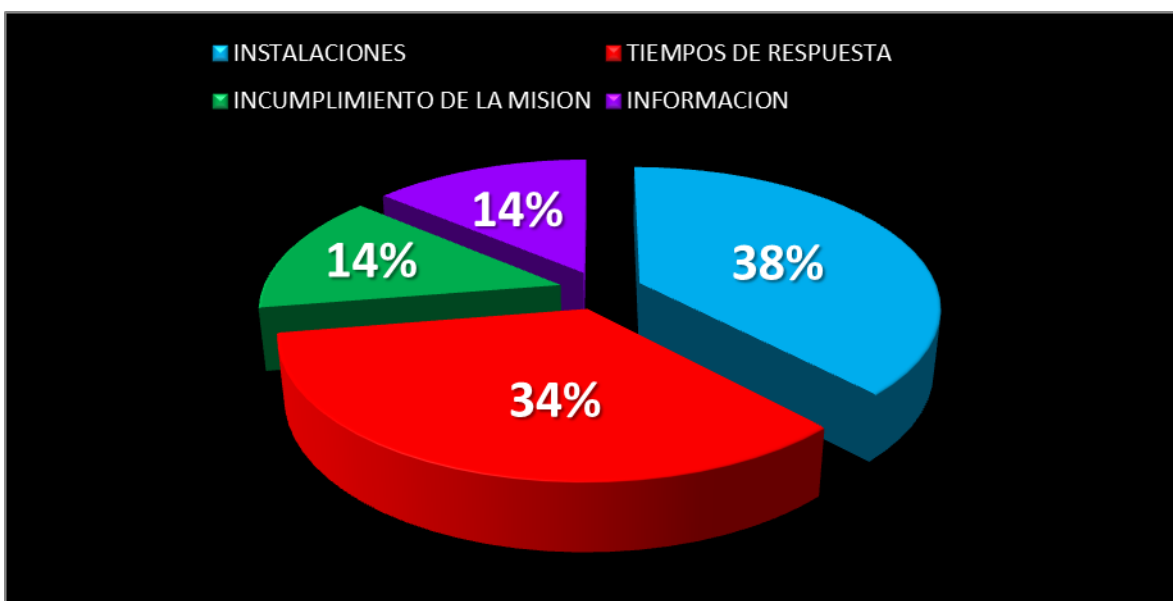
El tiempo que les toma realizar la solicitud en el CIC y la respuesta dada al requerimiento, son los temas por los cuales los usuarios presentan más descontento, presentándose así, una disminución del nivel de satisfacción en un 10% y 9.7%, respectivamente, comparado con los datos del año anterior.

Teniendo en cuenta que se encuentran identificadas las causas por las cuales existe insatisfacción en los clientes de la Entidad, es necesario que se implementen acciones que apunten a subsanar las causas que generan tal insatisfacción; máxime cuando se trata de un objetivo en el Plan de Acción Institucional 2013 “2.4 Actualizar y Desarrollar herramientas y requerimientos que necesita el sector para su desarrollo empresarial”



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Según se puede observar, la satisfacción, en relación con el tiempo de respuesta a las solicitudes de trámites en la entidad, disminuyó en un 25%, comparado con el año 2011. En el primer semestre del año 2012, la calificación alcanzó 3.49, disminuyendo 19.5%, frente a la vigencia anterior, y en el segundo semestre, la calificación aún fue más baja con 2.93, es decir 16% menos que el primer semestre.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La anterior gráfica, representa los aspectos que consideran los usuarios, debe mejorar la Entidad, siendo el más importante las instalaciones con un 38% y en orden de importancia con un 34% el tiempo de respuesta a las solicitudes de trámites presentadas.

No obstante, el nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia, se encuentra entre en el nivel bueno y excelente, la disminución para la vigencia 2012 aunque no fue significativa, es una alarma temprana para implementar las acciones a que haya lugar, a fin de prevenir el riesgo de insatisfacción ciudadana.

Por lo anterior, es necesario, implementar nuevas acciones o ejercer mayor control sobre las existentes, con el propósito de alcanzar el objetivo propuesto en el procedimiento de Atención al Ciudadano, por lo cual resulta imprescindible que el funcionario que lidera este Grupo, haga uso de este insumo, haciendo un análisis y evaluación de las causas que han generado este resultado, a fin de que a través de los líderes de los procesos correspondientes, se establezcan las acciones que permitan mejorar la calidad en la prestación del servicio.

21. Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la Entidad

Los siguientes son los trámites o servicios que se proponen para mejoramiento en la entidad

- Reducción en el tiempo de la expedición de la certificación de los tres aspectos definidos, generando un ahorro en el tiempo de los solicitantes al no tener que acudir a la entidad a radicar la solicitud, así mismo ahorro en el papel utilizado por la entidad para estas certificaciones
- Eliminación de requisitos y pasos del trámite para el usuario, ya que la información y documentación exigida no será aportada por el éste, sino que será suministrada por el Departamento Control Comercio de Armas
- Eliminación del requisito de presentación física de los estados financieros de los servicios vigilados
- Eliminación del requisito de presentación física de los aportes parafiscales de los últimos 3 meses o la certificación de dichos aportes, dándole validez a la información numérica reportada a través del módulo de parafiscales del Sistema RENOVA.

22. Derechos y servicios priorizados por grupos de interés

SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO - APO

En el mes de enero de 2012, el Gobierno Nacional expide el Decreto Antitrámites 19 de 2012, el cual en su artículo 103 estableció que: “... *El personal operativo de los servicios de*



vigilancia y seguridad privada, para su identificación como tal, portará una credencial expedida por el titular de la licencia de funcionamiento, con la observancia de los requisitos de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, según la modalidad en que se desempeñará y de la idoneidad para el uso y manejo de armas de acuerdo con la ley.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada exigirá al titular de la licencia de funcionamiento las medidas de seguridad y validación en el proceso de elaboración y acreditación de las respectivas credenciales.”

Para el efecto, la SuperVigilancia emitió las Circulares Externas 003/2012 y 006/2012, en las cuales se establecían las condiciones mínimas de validez, de seguridad y registro, con plazo hasta el 30/abril/2013 para que los servicios de vigilancia privada efectuaran el reporte de la información del personal operativo a acreditar mediante correo electrónico y archivo adjunto en Excel, como medio alternativo, hasta tanto se desarrollara una herramienta tecnológica que permitiera automatizar el proceso de validación de información para la acreditación del personal por parte de la Entidad, con el fin que los servicios vigilados procedieran a emitir la correspondiente credencial como lo señalaba el decreto antitrámites.

USABILIDAD DEL SISTEMA:

El 16 de abril de 2012 la SuperVigilancia emitió la Circular Externa 011, mediante la cual se pone en producción el sistema APO, con el cual se facilita a los vigilados la acreditación del personal de vigilancia y seguridad privada, a través de un validador en línea; se indican los pasos que deben tener en cuenta los titulares de las licencias de funcionamiento expedidas por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para la acreditación y retiro del personal operativo de vigilancia y seguridad privada; se indica los posibles errores en que se incurre al momento de acreditar el personal operativo en vigilancia y seguridad privada de manera inmediata; se promueve la cultura del cero papel en el sector de la vigilancia y seguridad privada, a través de la eliminación del trámite y la automatización total del proceso de acreditación y se da aplicación a los lineamientos de Gobierno en Línea establecidos por el Gobierno Nacional.

Es así, como el 26 de abril de 2012 los vigilados empiezan a hacer uso del sistema de acreditación de personal operativo – APO, con un registro de personal para acreditar de 282 registros para el primer día.

Para mejorar la comprensión y usabilidad de la nueva herramienta tecnológica para acreditación de personal operativo – APO, la SuperVigilancia impartió capacitación a las empresas y departamentos de seguridad a través de instructivos y foros, a las academias y departamentos de capacitación con estos mismos instrumentos y adicionalmente revisión in

situ de los NROs. Lográndose a 31 de mayo de 2012 el registro de 125.502 personas para acreditación y 78.219 personas para retiro.

Ante la creciente demanda de los servicios de vigilancia de capacitación para mejorar sus procesos de reporte y validación a través del sistema APO, se programaron capacitaciones, que incluyeron soporte personalizado, en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Manizales, contando con una nutrida asistencia por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

IMPACTO DEL PROYECTO:

En la actualidad esta herramienta es utilizada a diaria por los servicios vigilados para registrar el personal operativo a acreditar y el personal retirado de las empresas, al cual se le estudian sus antecedentes a través del grupo GACIN, con un tiempo de respuesta de aproximadamente 15 días hábiles.

Estos 15 días hábiles para el estudio de antecedente obedecen a que la Fiscalía General de la Nación y la DIJIN no cuentan con servicios en línea que permitan hacer una consulta inmediata de los antecedentes judiciales, lo que implica enviar la información en lotes semanales para que estos organismos adelanten sus procesos de consulta y devuelvan una respuesta sobre el estado de anotaciones y antecedentes del personal, que puede ser positiva o negativa.

Para el caso de los positivos la información es analizada por el grupo GACIN, para hacer la entrega del archivo del personal que queda acreditado y del personal a requerir para descartes.

23. Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios

No obstante, el nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia, se encuentra entre en el nivel bueno y excelente, la disminución para la vigencia 2012 aunque no fue significativa, es una alarma temprana para implementar las acciones a que haya lugar, a fin de prevenir el riesgo de insatisfacción ciudadana.

Por lo anterior, es necesario, implementar nuevas acciones o ejercer mayor control sobre las existentes, con el propósito de alcanzar el objetivo propuesto en el procedimiento de Atención al Ciudadano, por lo cual resulta imprescindible trabajar en los siguientes aspectos:



SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Prosperidad
para todos

Mejorar la ubicación del Centro de Información al Ciudadano
Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes impetradas
Mejorar la calidad de la respuesta de los asesores del Centro de Información al Ciudadano
Ofrecer alternativas diferentes a las visitas in situ.

FIN



Sistema de Gestión de Calidad
FOR-GD-3300-011
Versión 2. Fecha 29/10/2012

Calle 26 No. 59-51 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo Bogotá D.C., Colombia
Centro de Información para el Ciudadano CIC calle 98A No. 60-92/96

PBX: 57 - 1 – 6577565 Línea gratuita nacional: 01 8000 119703
www.supervigilancia.gov.co



CO11/4471



CO11/4470