

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|------------------------------|
|  SuperVigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada |  CO11M471 SGS CO11M470 | SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD | Código: FOR-GD-3300-008 |
| | | CIRCULAR | Fecha aprobación: 17/02/2012 |
| | | | Versión: 1 |

CIRCULAR EXTERNA

No 20 de 2012

PARA: SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

DE: SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

ASUNTO: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

FECHA: 3 de septiembre de 2012

En cumplimiento de la funciones asignadas a esta Superintendencia como ente responsable de dirigir, coordinar y ejecutar la inspección, vigilancia y control, sobre los servicios y la industria de vigilancia y seguridad privada, en especial en cumplimiento de la función de instrucción consagrada en el Artículo 110 del Decreto Ley 356 de 1994 "Por el cual se expide el estatuto de vigilancia y seguridad privada" y en el numeral 13 del Artículo 4º del Decreto 2355 de 2006 "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones", se hace necesario impartir algunos lineamientos relacionados con la atención a los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

OBJETIVOS

1. Dar cumplimiento a lo preceptuado en el Artículo 37 del Decreto 19 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
2. Impartir lineamientos específicos sobre los requisitos básicos de atención a los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
3. Propender en el sector la cultura del servicio al cliente, transparencia y responsabilidad.
4. Adoptar los lineamientos del nuevo estatuto de protección al consumidor.

| FUNCIÓNARIO O ANALISTA | NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|----------------------------|--------------------|-------|----------|
| Tramitado y Proyectado por | MCM - SDC/AAD - GQ | | 25/04/12 |
| Revisado para firma por | LFM - SVSP | | 25/04/12 |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

GENERALIDADES:

Le corresponde a los servicios de vigilancia y seguridad privada acatar la constitución, la ley y la ética profesional y observar en el ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, entre otros. Igualmente es deber de los servicios de vigilancia y seguridad privada establecer mecanismos y reglas de conducta que deberán observar representantes legales, directivos y empleados.¹

La Superintendencia tiene la potestad de emitir las instrucciones que considere adecuadas para optimizar su función como ente de control, regular el sector y garantizar la adecuada prestación del servicio. Lo anterior, igualmente se concreta con lo preceptuado en el Artículo 37 del Decreto 19 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, el que dispone lo siguiente:

"En ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las Superintendencias y demás entidades que cumplan funciones de policía administrativa, impartirán instrucciones a sus vigilados para que no exijan más requisitos, trámites o procedimientos de los estrictamente necesarios, y orientarlos al logro de objetivos de eficiencia, economía, celeridad, y racionalización de trámites que beneficien al ciudadano..."

El citado artículo, adicionalmente, establece estándares de recomendaciones de operación de los vigilados, haciendo especial énfasis en la transparencia en la información, el uso de las tecnologías, la estandarización de procedimientos y el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios, entre otros.

Adicionalmente, el pasado 12 de octubre de 2011, se expidió la Ley 1480, *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"* estableciendo en su artículo 7º que *"...En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado"*.

¹ Numeral 22 del Artículo 74 del Decreto Ley 356 de 1994

| FUNCIONARIO O ANALISTA | NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|----------------------------|--------------------|-------|----------|
| Tramitado y Proyectado por | MCM – SDC/AAD - GQ | | 25/04/12 |
| Revisado para firma por | LFM - SVSP | | 25/04/12 |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

| | | | |
|--|--|---|-------------------------------------|
|  <p>SuperVigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada</p> |  <p>CO11471</p>  <p>SGS CO11470</p> | <p>SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD</p> | <p>Código: FOR-GD-3300-008</p> |
| | | <p>CIRCULAR</p> | <p>Fecha aprobación: 17/02/2012</p> |
| | | | <p>Versión: 1</p> |

Por las razones anteriores, aunado a las estadísticas que contabiliza esta Superintendencia año a año, encontrando que en promedio se reciben 3000 quejas anuales de los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada, se considera necesario emitir directrices relacionadas con la forma en que los servicios vigilados deben garantizar un esquema de atención al cliente, y por ende, evitar futuras sanciones de carácter administrativo, negaciones de solicitudes y/o acciones penales, según corresponda.

LINEAMIENTOS

Sistema de Atención al Cliente

Entiéndase por sistema de atención al cliente, la estructura al interior de cualquier organización destinada a atender cualquier reclamación que efectúen los adquirentes del bien o servicio ofrecido y de darle trámite a la misma otorgando la información adecuada y proporcionando alternativas que den solución al asunto puesto en conocimiento. Adicionalmente, este sistema debe servir como herramienta de análisis para el mejoramiento del producto o servicio ofrecido.

Principios

Los principios rectores de un adecuado sistema de atención al cliente son los siguientes:

- Transparencia
- Buenas prácticas
- Responsabilidad
- Oportunidad
- Respeto

Cliente

Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.

Usuario

Personal natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente.

| FUNCIONARIO O ANALISTA | NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|----------------------------|--------------------|-------|----------|
| Tramitado y Proyectado por | MCM – SDC/AAD - GQ | | 25/04/12 |
| Revisado para firma por | LFM - SVSP | | 25/04/12 |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

| | | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|------------------------------|
|  SuperVigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada |  CO110471 |  SGS CO110470 | SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD | Código: FOR-GD-3300-008 |
| | | | CIRCULAR | Fecha aprobación: 17/02/2012 |
| | | | | Versión: 1 |

Quejas

Cualquier requerimiento formal que se haga ante el prestador del servicio por o con ocasión de la relación de consumo previamente establecida.

Buenas prácticas

Consiste en una serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generan satisfacción tanto a la organización como a los potenciales consumidores y a los clientes. Las buenas prácticas generalmente están asociadas a la implementación de valores corporativos y líneas de comportamiento.

De conformidad con lo anterior y con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del estatuto del consumidor dentro de los que se encuentra proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, esta Superintendencia procede a emitir las siguientes:

INSTRUCCIONES

- ✓ Todos los servicios vigilados deben implementar un sistema de atención al cliente y/o consumidor de sus servicios destinado a atender cualquier reclamación que efectúen los adquirentes del bien o servicio ofrecido y de darle trámite a la misma, otorgando la información adecuada y proporcionando alternativas que den solución al asunto puesto en conocimiento. Dicho sistema debe responder a la estructura y tamaño de cada empresa.
- ✓ Al momento de ofrecer los servicios se debe otorgar información clara y precisa relacionada con los límites del servicio que se está ofreciendo, tales como las restricciones del tipo de servicio según el licenciamiento que se tenga, el tipo de obligación que se adquiriría en los servicios de vigilancia y seguridad privada (obligación de medio) y la obligatoriedad de aplicar una tarifa mínima en cumplimiento de la normatividad actualmente vigente.
- ✓ El sistema de atención al cliente debe ser visible a los usuarios y contar con la infraestructura y medios adecuados para atender todas las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio, en un término que no supere los diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la queja o reclamación.

| FUNCIONARIO O ANALISTA | NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|----------------------------|--------------------|-------|----------|
| Tramitado y Proyectado por | MCM – SDC/AAD - GQ | | 25/04/12 |
| Revisado para firma por | LFM - SVSP | | 25/04/12 |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

- ✓ Debe identificarse al interior de la organización la persona encargada de ser el vocero del servicio de vigilancia ante el usuario o consumidor, asignarse las funciones y establecer los procedimientos previstos para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de los voceros.
- ✓ En el marco del sistema de atención al cliente, los vigilados deben identificar las causas que generan las reclamaciones recurrentes e implementar oportunamente las acciones de mejora a que haya lugar.
- ✓ El sistema debe cumplir los objetivos del Estatuto de Protección al Consumidor, de tal manera que, en caso de existir cualquier duda en el trámite de una reclamación de un consumidor de un servicio de vigilancia y seguridad privada, éste se resolverá en favor del consumidor.
- ✓ El sistema de atención al cliente debe estar completamente implementado y entrar en funcionamiento a partir del 1 de octubre del año en curso, so pena de imponer las sanciones a que haya lugar.

La presente circular rige a partir de su publicación.

LUIS FELIPE MURGUEITIO SICARD
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

| FUNCIONARIO O ANALISTA | NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|----------------------------|--------------------|-------|----------|
| Tramitado y Proyectado por | MCM – SDC/AAD - GQ | | 25/04/12 |
| Revisado para firma por | LFM - SVSP | | 25/04/12 |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.