

Boletín No. 043

SuperVigilancia implementa protocolos operativos unificados para servicios de vigilancia y seguridad privada

- *A partir de hoy se implementará el protocolo operativo para el sector residencial. Próximamente se expedirán los protocolos para el sector bancario, comercial e industrial, así como para servicios electrónicos y de monitoreo.*

Bogotá D.C., 15 de junio de 2011. 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 implementará una serie de protocolos operativos unificados para cada uno de los subsectores.

Así las cosas, las empresas que presten servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial, así como en entidades públicas, bancarias, comerciales e industriales, deberán adoptar estos protocolos en cada uno de sus puestos de trabajo y de acuerdo con su especialidad.

El primer protocolo operativo -que deberá hacerse efectivo a partir de la fecha- está dirigido al sector residencial, para lo cual, las empresas que presten este tipo de servicios tendrán un mes para su completa implementación, que incluye la difusión y socialización, no sólo con su personal operativo, sino también con los usuarios.

De esta manera, se establecerán las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia dirigido al sector residencial y las personas que contraten este tipo de servicios, podrán conocer las normas básicas operativas y ser partícipes de una manera más directa del control sobre el servicio que están contratando.

Entre las reglas a seguir a través de este protocolo se encuentran:

- **Funciones y deberes del Vigilante:** entre las funciones se encuentran la de recibir y entregar el puesto de trabajo, y por ninguna circunstancia abandonarlo. Entre los deberes están el respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad; contribuir a la prevención del delito; asumir actitudes de alerta cuando se observe la comisión de actos delictivos y prestar apoyo a las autoridades cuando así lo soliciten.

- **Control de acceso:** no se trata únicamente de identificar y anunciar a los visitantes que van a ingresar a un inmueble, sino de hacerlo también con los acompañantes que llegan con los residentes. Para hacer efectivo este control es muy importante mantener cerradas las puertas de ingreso tanto de personas como de vehículos y recordar que no se podrá ejercer ningún tipo de requisa que implique contacto físico, ya que la Fuerza Pública es la única facultada para tal fin.
- **Lo que NO debe hacer un vigilante:** el personal que preste este tipo de servicios no podrá consumir licores o sustancias sicotrópicas durante el ejercicio de sus funciones, tampoco podrá subir ni bajar paquetes de los residentes, hacer trabajos de jardinería o actividades de aseo en zonas comunes. Tampoco podrán ingresar a las casas o apartamentos de los residentes sin autorización de los mismos.
- **La selección de personal para vigilancia:** que incluye la validación y verificación de los datos, revisión de antecedentes, entrevista de conocimientos en seguridad, prueba sicotécnica, visita domiciliaria y examen médico.
- **Acreditación como vigilante:** todo vigilante deberá portar permanentemente la credencial expedida por la SuperVigilancia que lo acredita como tal.

Según el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, Luis Felipe Murgueitio Sicard, “con la puesta en marcha de esta nueva medida de la SuperVigilancia, se fomenta la transparencia contractual para el cumplimiento de los acuerdos y compromisos adquiridos, y se impulsa la veeduría ciudadana, porque el usuario será corresponsable de la buena prestación del servicio”.

El texto completo del protocolo operativo unificado para el sector residencial y la circular No. 011 del 13 de junio de 2011 que ordena su implementación, se pueden encontrar en el Sitio Web de la Entidad www.supervigilancia.gov.co
