

Boletín No. 061

SuperVigilancia implementa protocolo de operación para servicios de vigilancia privada en el sector financiero

- *Las empresas que presten este tipo de servicios tendrán hasta el 22 de agosto para implementar completamente el Protocolo.*
- *Este es el segundo protocolo operativo que expide el ente de control. El primero fue para el sector residencial y próximamente saldrán los protocolos para el sector comercial e industrial, así como para servicios electrónicos y de monitoreo.*

Bogotá D.C., 22 de julio de 2011. Con el objetivo de ejercer un control más detallado sobre las empresas de vigilancia y seguridad privada que prestan sus servicios en entidades financieras, y de establecer las condiciones mínimas para asegurar que este tipo de servicios cumplan con un adecuado nivel técnico y profesional, la SuperVigilancia implementó desde este 22 de julio, el protocolo operativo para el sector financiero.

Este protocolo también busca que los servicios de vigilancia y seguridad privada de las entidades bancarias, adopten medidas de prevención y control, para evitar ser utilizados como instrumento para la realización de actos ilegales.

A partir de hoy, las empresas que presten este tipo de servicios en el país, tendrán un mes para la implementación completa de este protocolo (hasta el 22 de agosto), que incluye la difusión y socialización, no sólo con su personal operativo, sino también con los usuarios del sector financiero.

De esta manera, se establecerán las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia dirigido al sector bancario, y las entidades que contraten este tipo de servicios, podrán conocer en detalle sus 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 del vigilante: entre sus funciones se encuentran la verificación de los alrededores y de la entrada de la entidad financiera. Así mismo, el vigilante (operador de medios tecnológicos) tendrá que constatar el correcto funcionamiento de las cámaras del circuito cerrado de televisión (CCTV), y ejercer vigilancia frente a las ventanillas de atención y recepción de dineros, cajeros electrónicos y áreas contiguas a la caja fuerte. También tendrá que verificar que no se usen teléfonos celulares al interior de las instalaciones, e informar toda actividad que represente peligro o amenaza a los policías del cuadrante y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.

Control de acceso: deberá darse estricto cumplimiento de los puntos de acceso por parte del público como esclusas, arcos detectores de metal y casilleros. Igualmente, el vigilante hará el control de ingreso de los empleados y - por ningún motivo - permitirá el ingreso de personal armado dentro de las instalaciones, ni abrirá la puerta en horas en que no se esté prestando el servicio. Cuando se vaya a realizar la apertura de la caja principal se deberá cerrar temporalmente la entidad e impedir el ingreso de cualquier persona durante el conteo y distribución de dinero.

Proceso de cierre: al término de las operaciones financieras, el vigilante deberá constatar que no se encuentre ningún cliente en la entidad financiera, y verificar que haya salido todo el personal que allí labora. Además, tendrá que efectuar el cierre electrónico –apoyado por una central de monitoreo- y al finalizar el procedimiento, reportarlo ante el supervisor del servicio.

Monitoreo de Alarmas: la persona que se asigne como operador en las centrales de monitoreo de alarmas, procesará las señales provenientes de esos sistemas para reportar eventualidades y ser atendidas en la menor brevedad.

Monitoreo de CCTV: en cuanto a los servicios de monitoreo a través de circuitos cerrados de televisión (CCTV), el operador deberá estar atento y alertar cualquier comportamiento sospechoso. En caso de presentarse un acto delictivo en una entidad financiera, deberá informar inmediatamente el evento a las autoridades policiales.

La SuperFinanciera obliga a las entidades del sector a contar con cámaras de video, que por lo menos cubran el acceso principal y las áreas de atención. Por ello, las entidades financieras deberán registrar las tomas realizadas durante las 24 horas, así como custodiar y conservar las imágenes por un año, para efectos de investigaciones o requerimientos de autoridades.

Selección del personal: las empresas deberán verificar los datos y documentos suministrados en la hoja de vida del personal a contratar y a través de entrevistas, medir el nivel de conocimiento en temas de seguridad. Así mismo, incluir pruebas de confiabilidad y lealtad para descartar temas como participación en ilícitos, y vinculación con grupos al margen de la Ley.

Acreditación como vigilante y operador de medios tecnológicos: los vigilantes y operadores de medios tecnológicos deberán contar con la credencial expedida por la SuperVigilancia que los acredita como tal, y portarla permanentemente.

Para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, es necesario que tanto las empresas como la ciudadanía en general estén alertas ante las diferentes modalidades delictivas que frecuentemente afectan la seguridad del sector financiero:

- Hurto en cajeros electrónicos y a transportadoras de valores
- Cambiazo de tarjeta
- Taquillazo (suministro de información sobre movimientos de dinero del banco)
- Ventosa o túnel (utilización de herramienta para realizar orificios)
- Fleteo (seguimiento a personas que han retirado dinero de los bancos)

El texto completo del protocolo operativo unificado para el sector financiero y la circular No. 013 de 2011 que ordena su implementación, se pueden encontrar en el Sitio Web de la Entidad www.supervigilancia.gov.co

Con la implementación de estos protocolos operativos, la SuperVigilancia fomenta la transparencia contractual en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en todo el país, impulsando además la veeduría ciudadana, en la medida en que el usuario será corresponsable de la buena prestación del servicio.