

Boletín No. 076

## **SuperVigilancia expide protocolo operativo para servicios de vigilancia electrónica**

- *Las empresas que presten este tipo de servicios tendrán hasta el 23 de octubre para implementar completamente el Protocolo.*
- *Se deberán suscribir acuerdos de confidencialidad con el personal encargado de instalar los medios electrónicos.*
- *Las empresas que presten servicio de vigilancia electrónica tendrán que implementar el servicio de atención al cliente.*

**Bogotá D.C., 23 de septiembre de 2011.** Con el objetivo de ejercer un control más detallado sobre las empresas que prestan servicios a través de medios electrónicos, y de establecer las condiciones mínimas para asegurar que este tipo de servicios cumplan con un adecuado nivel técnico y profesional, la SuperVigilancia expidió este 23 de septiembre, el Protocolo Operativo para los servicios de Vigilancia Electrónica.

Este Protocolo se convierte en uno de los más importantes porque cubre a todos los sectores donde se presta servicio de vigilancia y seguridad privada, (residencial, empresarial, comercial, gubernamental, financiero e industrial).

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 23 de octubre), que incluye la difusión y socialización, no sólo con su personal operativo, sino también con los usuarios de este tipo de servicios.

De esta manera, se establecerán las condiciones mínimas de prestación del servicio de Vigilancia Electrónica, y quienes 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:**

- **Selección del personal:** las empresas deberán verificar los datos suministrados en la hoja de vida del personal a contratar e incluir pruebas de confiabilidad y lealtad. Además través de entrevistas y exámenes

psicotécnicos se deberá medir el nivel de conocimiento en temas de seguridad.

**Instaladores de equipos y sistemas de seguridad:** el personal que se contrate para esta labor deberá estar debidamente capacitado y éste deberá abstenerse de instalar equipos o sistemas de seguridad de mala calidad o que no cumplan con las condiciones técnicas establecidas.

Con el fin de minimizar los riesgos en la comisión de delitos, las empresas que presten servicios de vigilancia electrónica, deberán suscribir un acuerdo de confidencialidad con el personal contratado para la instalación de equipos o sistemas de seguridad, donde se garantice la NO divulgación y/o mal uso de la información relacionada con el servicio a prestar.

- **Servicio de atención al cliente:** las empresas que presten servicios de vigilancia electrónica, deberán implementar el servicio de atención al cliente, para resolver y atender oportunamente las inquietudes y necesidades de los usuarios, y de esta manera, minimizar los tiempos de respuesta ante cualquier afectación en el sistema de seguridad o el personal operativo.
- **Características mínimas de una central de monitoreo:** para el funcionamiento básico de una central de monitoreo, ésta debe contar con equipos especializados y de cada uno de ellos deberá contarse con el respaldo correspondiente para evitar la interrupción en la prestación del servicio.
- **Respuesta ante una señal de alarma:** ante este tipo de señales, el operador de medios deberá: Informar al Supervisor y comunicar la situación a los contactos de emergencia proporcionados por el cliente. El supervisor, entonces, se trasladará al sitio de los hechos y revisará externamente las instalaciones, hecho después del cual brindará un informe detallado a la central de monitoreo que, dependiendo el reporte, determinara las acciones a tomar. Con base en lo anterior, el operador de medios informará del caso a las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y también hará el reporte mediante el 123. De ser necesario, el operador de medios se comunicará de nuevo con los contactos de emergencia para solicitarles su presencia en el sitio de los hechos.

En caso que los hechos demuestren una sospecha mayor (por ejemplo que suene la alarma, se activen los sensores de movimiento y se presenten fallas en el monitor del circuito cerrado de TV), el operador de medios deberá

comunicar la señal de alarma directamente a los contactos de emergencia, revisar él mismo las instalaciones, brindar la información a la central de monitoreo, avisar a las Redes de Apoyo y Seguridad Ciudadana, hacer el reporte a través del 123 y de ser necesario, solicitar la presencia de los contactos de emergencia en el sitio de los hechos.

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

## **Para tener en cuenta**

- Asegure los equipos de su oficina que más llaman la atención de los delincuentes, como computadores de escritorio y portátiles, fax, teléfonos, utilizando sistemas de anclaje (guayas o abrazaderas).
- Cerciórese que la ubicación de los equipos dificulte la acción de los delincuentes. Procure no ubicarlos cerca a ventanas o puertas poco seguras.
- Realice con la asesoría de la central de monitoreo y respuesta, pruebas de los botones de pánico por lo menos dos veces al mes.
- Asegúrese que las personas con responsabilidades sobre la operación del sistema de vigilancia electrónica, conozcan correctamente este protocolo de operación.
- Apóyese en esquemas físicos de protección como rejas, cercos eléctricos o películas protectoras para reforzar puntos vulnerables del inmueble.
- Las claves de operación del sistema de alarma son personales e intransferibles.

El texto completo del protocolo operativo y la circular No. 017 del 16 de septiembre de 2011 que ordena su implementación, se pueden encontrar en el Sitio Web de la Entidad [www.supervigilancia.gov.co](http://www.supervigilancia.gov.co) Noticias y Eventos.