



1. Introducción.....	1
2. Objetivos	1
3. Responsables Aplicación.....	2
4. Definiciones.....	2
5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector financiero.....	3
5.1. Selección de Personal.....	3
5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial).....	4
5.3. Acreditación como Operador de Medios Tecnológicos (Credencial)	4
5.4. Uniforme Vigilantes.....	4
5.5. Funciones del Vigilante.....	5
5.5.1 Qué debe hacer un Vigilante.....	5
5.5.1.1 Procedimiento de apertura.....	5
5.5.1.2 Control de acceso.....	5
5.5.1.3 Procedimiento de apertura caja principal.....	5
5.5.1.4 Operación de recaudo de transporte de valores.....	6
5.5.1.5 Observación.....	6
5.5.1.6 Procedimiento de cierre.....	7
5.5.1.7 Relaciones Interpersonales.....	7
5.5.1.8 Deberes del Vigilante.....	7
5.6. Elementos del Puesto de Vigilancia.....	8
5.6.1. Libro de Minuta.....	8
5.6.2. Equipos de Comunicación.....	9
5.6.3. Armamento.....	9
5.7. Características mínimas Puesto de Vigilancia.....	10
5.8. Servicio de Atención al Cliente o Usuario.....	11
5.9. Diagnóstico General- Estudio de Seguridad.....	11
6. Operación de Medios Tecnológicos.....	11
6.1 Monitoreo de Alarmas.....	11
6.2 Monitoreo de CCTV.....	12
6.3. Supervisión y Puntos de Control.....	13
6.4. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.....	13
7. Otras particularidades para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector financiero.....	14
7.1 Modalidades Delictivas.....	14
7.1.1. Hurto en cajeros electrónicos.....	14
7.1.2. Cambiazo de tarjeta.....	14
7.1.3. Taquillazo.....	14
7.1.4. Ventosa o Túnel.....	14
7.1.5. Hurto a transportadoras de valores.....	15
7.1.6. Fleteo.....	15
7.2. Procedimiento frente al hurto al interior de entidades financieras.....	15
7.3 Procedimientos a seguir después de la ocurrencia de un asalto.....	15
7.4. Actividades a realizar para la prevención de actividades delictivas al interior de una entidad financiera.....	16
7.5. Actividades a realizar para la prevención del Fleteo	17





PROTOCOLO DE OPERACIÓN SERVICIO EN ENTIDADES FINANCIERAS

1. Introducción

A la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, y por ende, fijar criterios técnicos y jurídicos, así como procedimientos y políticas que estandaricen la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

El Decreto Ley 356 de 1994, en su artículo 108 establece que *“El Gobierno Nacional expedirá los manuales de operación, de inspección de uniformes y demás que se requieran para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.”*

Los servicios de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo.

2. Objetivos

Los objetivos del presente Protocolo de Operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector financiero son:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico y profesional.
- Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia física y electrónica, dirigido al sector financiero.
- Que los servicios de vigilancia y seguridad privada que presten servicios en el sector financiero adopte medidas de prevención y control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumento para la realización de actos ilegales, en cualquier forma o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes o a personas directa o indirectamente vinculadas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas.
- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal calificado, procurando optimizar los recursos y la mejora en la prestación del servicio.



3. Responsables Aplicación

Las personas responsables de la aplicación del Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y seguridad privada para el sector financiero son:

- El Representante legal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector financiero
- Director de operaciones o quien haga sus veces
- El supervisor
- Operador de Medios Tecnológicos
- El vigilante

4. Definiciones

Protocolo

Se refiere a las reglas, al conjunto de acciones o a los procedimientos establecidos para el desarrollo de una actividad.

Protocolo de seguridad del servicio de vigilancia en el sector financiero implica, para la empresa o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, la implementación de los estándares mínimos de calidad que debe cumplir y los aspectos que debe tener en cuenta, para prestar un servicio.

Vigilancia Física del Sector Financiero

El servicio de vigilancia y seguridad privada del sector Financiero, es aquel que se suministra en las entidades financieras y que se puede prestar con o sin armas (letales o no letales) y medios tecnológicos.

Vigilante

Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso en las entidades del sector financiero a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad.

Operador de Medios Tecnológicos

Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor la interpretación de las diferentes señales tales como (Aperturas, Cierres, Sensores de movimiento, Botones de pánico, Cámaras remotas, Detectores de rompimiento de contacto magnético, Sensor de ruptura de vidrios, Sensores de vibración)



Vigilancia Electrónica

La vigilancia electrónica comprende que las empresas y cooperativas de vigilancia y seguridad privada realicen la prestación de su servicio a través de medios tecnológicos debidamente autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y se puede prestar en las áreas residenciales, empresas, establecimientos comerciales, financieros, e industriales.

Monitoreo de Alarmas

Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad, instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial, que emiten información recibida y atendida por una Central de Monitoreo.

Circuito cerrado de televisión CCTV

Un circuito cerrado de televisión es un medio de protección activa que permite realizar, a distancia y en tiempo real, el control general de áreas e instalaciones, que lo convierten en un medio eficaz de vigilancia exterior, perimetral, interior y puntual. Circuito cerrado de televisión CCTV

5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector financiero

5.1. Selección de Personal

La selección del personal, es el conjunto de pasos específicos que se emplean para establecer si el candidato es idóneo para realizar las tareas a encomendar, si cumple con el perfil preestablecido y si puede alcanzar los niveles de desempeño que requiere cada puesto, para de esta manera decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso de selección al interior de la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada debe incluir:

- Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida (autenticidad de diplomas, referencias laborales y personales; revisión de antecedentes y de anotaciones públicas).
- Entrevista de conocimientos en seguridad.
- Prueba psicotécnica.
- Entrevista de selección.
- Las empresas deben incluir pruebas de confiabilidad y lealtad para descartar temas como participación en ilícitos, vinculación con grupos al margen de la ley, posible manipulación para participación en ilícitos, consumo de alcohol y/o sustancias sicotrópicas dentro del marco de la Constitución y la ley.



Para la aplicación de la prueba de lealtad y confiabilidad deberá existir autorización escrita, previa y voluntaria del examinado. El examinado tendrá entrevista con el profesional que aplica dicha evaluación, donde recibirá explicación previa acerca del funcionamiento del polígrafo y se le dará certeza de que esta prueba no constituirá, en ningún caso, un atentado contra su dignidad humana o sus derechos fundamentales.

- Visita domiciliaria
- Examen médico (visual, auditivo y muscular)

5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial)

Para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado, el personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada, portará la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme a la normatividad vigente.

La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el vigilante haya realizado y aprobado el curso de capacitación en vigilancia y seguridad privada en una Escuela o Academia de entrenamiento en Vigilancia y Seguridad Privada.

5.3. Acreditación como Operador de Medios Tecnológicos (Credencial)

Para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado, el personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada, portará la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme a la normatividad vigente.

La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el Operador de Medios Tecnológicos haya realizado y aprobado el curso de capacitación en vigilancia y seguridad privada en una Escuela o Academia de entrenamiento en Vigilancia y Seguridad Privada con Licencia expedida por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

5.4. Uniforme Vigilantes

Para la prestación del servicio el vigilante debe portar el uniforme autorizado a la empresa por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual debe estar acorde con las modificaciones y especificaciones de la Resolución 5351 de 2007 y con la circular Externa 25 de 2008.

Los uniformes en ningún caso podrán ser similares a los utilizados por los miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, el DAS, el CTI, la Defensa Civil, el Cuerpo Oficial de Bomberos y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

El vigilante deberá portar el uniforme limpio, completo y en buenas condiciones.





5.5. Funciones del Vigilante

5.5.1 Qué debe hacer un Vigilante:

5.5.1.1 Procedimiento de apertura

Verificar los alrededores y entrada de la entidad financiera, observando la presencia de personas sospechosas, vehículos u otros elementos que puedan ocasionar riesgo al bien inmueble vigilado.

Al recibir el puesto de trabajo, el vigilante debe hacer un recorrido general por las instalaciones, constatar que no ha se ha presentado ninguna novedad, y se debe comprobar que estén todos los elementos del puesto.

Diligenciar el libro de Minuta.

Verificar que las cámaras estén en óptimo estado de funcionamiento, bien sea en C.C.T.V local o remoto.

5.5.1.2 Control de acceso

Control de ingreso de empleados.

Cumplimiento del control de accesos en el ingreso al público (En los puntos críticos de control como esclusas, arcos detectores de metales, y casilleros o armerillos, se debe realizar un control para efectos de un buen uso).

Por ningún motivo debe permitir el ingreso de personal armado dentro de la instalación.

El vigilante no debe abrir la puerta de la entidad financiera en el intermedio del horario adicional y en horas en que el banco no preste servicio al público.

5.5.1.3 Procedimiento de apertura caja principal

Cuando el gerente o director de la oficina disponga a abrir la caja principal el procedimiento es el cierre temporal de la entidad.

El vigilante debe mantener cerradas las puertas durante el conteo y distribución a las cajas, por parte del personal de cajeros, la manipulación de la bóveda o caja fuerte. Durante este procedimiento nadie y por ningún motivo debe cruzar las puertas de acceso de la entidad.



5.5.1.4 Operación de recaudo de transporte de valores

El vigilante debe observar el dispositivo de seguridad por parte de las transportadoras, así como efectuar la verificación del los carnet en listado dejado previamente por parte de la empresa transportadora.

El guarda procede a realizar el aseguramiento de las puertas, mientras, se surte el proceso de recaudo o entrega del dinero.

5.5.1.5 Observación

El vigilante en el desarrollo de sus funciones debe:

Ubicarse estratégicamente en la entidad financiera, en la cual puede ejercer vigilancia frente a:

- Ventanillas de atención y recepción de dineros por parte de los clientes
- Áreas contiguas a la caja fuerte
- Cajeros Electrónicos (cuando que establecido dentro del contrato de trabajo)

Estar atento y no confiarse.

Controlar el orden dentro de la instalación.

Verificar el cumplimiento de no uso de teléfonos celulares.

Identificar comportamientos sospechosos que puedan menoscabar la seguridad.

Verificar que no existan personas suplantando a funcionarios del banco ni haciendo recaudos no autorizados.

Manejar botones de pánico.

Informar toda actividad que represente peligro o amenaza a los policías del cuadrante y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional.

Registrar en el libro de minutas las revistas efectuadas por parte de la Policía Nacional, las cuales tengan como fin verificar el orden interno y externo de la entidad.





5.5.1.6 Procedimiento de cierre:

Luego de que las operaciones tanto de recaudo, como de pago de títulos valor y cierre de las cajas, así como la caja principal, se procede al cierre de la entidad así:

Constatar que no se encuentre ningún usuario o cliente de la entidad financiera.

Verificar la salida de todo el personal que labora en la entidad financiera.

Realizar el cierre electrónico apoyado por una central de monitoreo que confirma la activación de la alarma en todas sus zonas.

Realizar una inspección fuera de la sede.

Verificar que se encuentre sin novedad.

Realizar el reporte vía radio o avantel al supervisor del servicio.

Diligenciar la minuta de entrega o cierre del puesto, según el tipo de contrato de prestación del servicio se tenga con la entidad financiera.

El cierre puede ser dual o solo con el acompañamiento del grupo de reacción de la empresa de vigilancia.

Tener en cuenta las condiciones y/o política del Banco o establecimiento bancario en caso de que exista la misma.

5.5.1.7 Relaciones Interpersonales.

El personal de la vigilancia en el sector financiero, al igual que en todos los servicios, debe tener una excelente presentación personal, un trato respetuoso, amable y cordial tanto con los funcionarios como los clientes y usuarios

5.5.1.8 Deberes del Vigilante

Los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector financiero son:

- Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.
- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República.



- Observar, en 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 la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.
- El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punible durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.
- Los demás establecidos en la normatividad vigente.

5.6. Elementos del Puesto de Vigilancia

Los elementos mínimos que deben permanecer en un puesto de vigilancia y seguridad privada del sector residencial son:

- Libro de control o de minuta.
- Medio de comunicación (radio, avantel, celular, otros).
- Armamento (si aplica).
- Protocolo de seguridad de vigilancia y seguridad privada financiero.
- Listado de teléfonos de emergencia, de contacto, del coordinador del cuadrante respectivo.
- Monitoreo de circuito cerrado de televisión (si aplica.)
- Otros que coadyuven al control y mejora del servicio de vigilancia.

5.6.1. Libro de Minuta

En este libro se debe relacionar diariamente todo lo que ocurre en el lugar de trabajo, tal como:

- Registro del recibido y entrega del puesto.
- Relacionar los objetos encontrados en las rondas o entregados por las personas como objetos perdidos.





- Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Novedades encontradas durante el servicio de vigilancia.
- Anotaciones de los incidentes presentados en el puesto de trabajo.
- Registros de las visitas de los supervisores.
- Registros de las revistas de las autoridades.
- Consignas de prevención dadas por la empresa de vigilancia.
- Registro con nombres y hora de los trabajadores de mantenimiento que ingresan a la entidad financiera.

La información y registros consignados en mencionado libro pueden ser tomados como material probatorio en acciones de carácter disciplinario y penales en los casos que las autoridades debidamente estipuladas por el Estado lo requieran.

5.6.2. Equipos de Comunicación

- Todo puesto de trabajo debe contar con un medio de comunicación tal como: radio, avantel, celular, otros.
- El equipo debe permanecer con la batería cargada y habilitado para que el vigilante pueda solicitar un apoyo inmediato cuando lo requiera.

5.6.3. Armamento

El personal de vigilantes que porte armamento debe contar con los siguientes documentos:

- Credencial de identificación vigente, expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Fotocopia legible del permiso para tenencia o porte.
- La tenencia o porte en lugares diferentes a los cuales se presta vigilancia en virtud de un contrato o de la respectiva sede principal, sucursal o agencia o por fuera del ejercicio de las funciones contratadas, genera la incautación del arma sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar¹.
- El arma debe permanecer en el puesto de trabajo o ser transportada a los armerillos autorizados para ello.

¹ Decreto 356 de 1994, Artículo 97.

- El permiso o salvoconducto debe estar vigente, en la modalidad de tenencia a nombre de la empresa. No se permiten armas con permiso de uso personal para prestar el servicio de vigilancia.
- Para la prestación del servicio contratado no se deben utilizar armas de guerra o de uso privativo de la fuerza pública, armas de uso restringido y armas u accesorios prohibidos.²
- Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos³.
- Bajo ninguna circunstancia se debe prestar a otro el arma de dotación.

5.6.3.1 Tenga en cuenta el siguiente decálogo para la prestación del servicio de vigilancia con armas de fuego:

- Considerar todas las armas como si estuvieran cargadas.
- Tener el cañón del arma apuntando a un lugar seguro.
- Cuando se enseñen armas o se vayan a examinar asegurarse de que está descargada.
- Asegurarse de que el cañón no está obturado y utilizar munición adecuada.
- Cuando no se utilicen tener las armas descargadas.
- No apretar el disparador hasta que se esté listo para ello.
- Nunca apuntar a nadie con un arma.
- No disparar contra superficies planas, sobre el agua o cuerpos duros.
- No tomar bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas o estupefacientes cuando se manejen armas.
- Guardar las armas separadas de la munición.

5.7. Características mínimas Puesto de Vigilancia

El lugar de trabajo debe contar con los recursos locativos o sanitarios mínimos para que el personal de vigilancia fijo o móvil pueda desarrollar su labor en condiciones que no atenten contra su propia seguridad y dignidad.

El sitio de trabajo debe permanecer limpio, organizado y contar con iluminación, acceso a baño y algún medio de comunicación.

² Decreto 2535 de 1993, Título II, Capítulo I, Artículos 8,9, 13 y 14.

³ Decreto 356 de 1994, Artículo 100.



5.8. Servicio de Atención al Cliente o Usuario

El procedimiento adoptado por la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, para resolver y atender oportunamente las inquietudes, necesidades o quejas del cliente, que en algún caso se consideren afectadas por la operación de un servicio de vigilancia y seguridad privada o por su personal operativo.

5.9. Diagnóstico General- Estudio de Seguridad

Se busca crear un vínculo directo empresa - cliente, y realizar el estudio de seguridad, la evaluación de riesgos, y las necesidades y vulnerabilidades del cliente, que tienen como fin establecer los riesgos a los que se encuentra expuesto el contratante, e identificar las amenazas.

Una vez identificados los riesgos y las amenazas, se deben establecer los medios a utilizar en la prestación del servicio y puntos de control requeridos, así como las políticas de prestación del servicio.

El contrato de prestación de servicios debe establecer a qué se compromete la empresa y/o cooperativa y los medios a utilizar para el desarrollo del mismo tales como:

- Circuito cerrado de televisión CCTV
- Alarmas
- Controles de acceso

6. Operación de Medios Tecnológicos

6.1 Monitoreo de Alarmas

La función principal del operador de medios tecnológicos en la central de monitoreo es el procesamiento de las señales provenientes de los sistemas de alarma, analizarla clasificarlas así:

Señales de alarma (pánico, apertura con coacción, sabotaje, fallo de batería)

Señales de Verificación (apertura irregular, falta de cierre)

Señales sin operativo (apertura, cierre)

Una vez calificada la señal el operador de medios tecnológico procede de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

Confirma vía telefónica la señal de alarma o de verificación con el contacto asignado



Le reporta la novedad al supervisor para que este confirme el evento y se presente en la entidad financiera.

Informa el evento a los policías del cuadrante correspondiente y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional.

El supervisor evalúa el evento y realiza el informe.

En el caso de aperturas irregulares, el operador de medios tecnológicos reporta al supervisor para que se presente en el lugar y verifique si se ha vulnerado el sistema de seguridad.

En el evento que no se presente el cierre de la entidad financiera en el horario establecido, el operador de medios tecnológicos se comunica con la persona de contacto de entidad financiera para corroborar la información y constatar que no se está presentando ninguna acción irregular.

Cuando la señales de apertura, cierre se efectúan dentro del horario establecido no generan ninguna acción por parte del operador de medios tecnológicos de la central de monitoreo.

6.2 Monitoreo de CCTV

Este tipo de sistemas es un complemento de los detectores o sensores, del monitoreo de alarmas, de los cerramientos perimetrales, de la iluminación de seguridad, de los controles de acceso y en general de los sistemas electrónicos y de la vigilancia, en lo referente a minimizar las amenazas hurto y sabotaje, por delincuencia común, subversión o empleados.

La función principal de un operador de medios tecnológicos en una central de monitoreo de CCTV es estar atento e Identificar comportamientos sospechosos que puedan menoscabar la seguridad, y alertar al persal de vigilancia física.

Si se presenta una actividad delictiva dentro del establecimiento debe informar inmediatamente el evento a los policías del cuadrante correspondiente y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional

La Circular 52 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera, establece que las entidades financieras deben contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público.

En las entidades financieras se deben hacer los registros de las tomas realizadas durante las 24 horas, indicando las fechas y horas, como también la custodia y la conservación de los medios que contienen las imágenes por un mínimo de un (1) año, para efectos de investigaciones futuras o requerimientos de autoridades.

Las grabaciones fílmicas, las fotografías, videos o cualquier otro medio avanzado realizado mediante cámaras de vigilancia en recinto cerrado o en espacio



público, se convierten en material probatorio o evidencia física en caso de hechos o delitos objeto de investigación o indagación por parte de las autoridades del Estado⁴.

6.3. Supervisión y Puntos de Control

Para efectos de realizar una adecuada supervisión por parte de la empresa de vigilancia y seguridad privada se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Verificar cómo está operando el puesto.
- Verificar que en los cajeros electrónicos de la entidad financiera, no se encuentren instalados dispositivos electrónicos, como lectores de banda magnética y cámaras inalámbricas, que facilitan la clonación de tarjetas.
- Si se lleva adecuadamente el libro de control.
- Establecer si existen necesidades de seguridad no cubiertas y encontradas por el guarda en el desarrollo de sus funciones, o si se presentó alguna irregularidad o novedad frente al servicio.
- Realizar continua inspección y verificación a través de vídeo de vigilancia, en el evento que el puesto cuente con circuito cerrado de televisión.
- Efectuar una reunión mensual con el contratante, con el fin de evaluar la prestación del servicio, así como las quejas y/o inquietudes manifestadas por los residentes.
- Verificar el estado anímico y de servicio del vigilante.
- Verificar que los elementos del servicio que se encuentran en el puesto de trabajo corresponden a los asignados y registrados por la empresa (armamento, radio, entre otros).

6.4. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana

Se entiende por Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana el conjunto de actividades organizadas, canalizadas y lideradas por la Policía Nacional, con la finalidad de captar información sobre hechos, delitos o conductas que afecten o puedan afectar la tranquilidad y seguridad, aprovechando los recursos técnicos y humanos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios a que se refiere el Decreto Ley 356 de 1994, conforme lo establece el Decreto 3222 de 2002 artículo 2.

Estas redes están distribuidas en los Comandos de Policía Metropolitana y en Departamentos de Policía, donde existen servicios de vigilancia y seguridad privada, bajo la supervisión de oficiales y suboficiales coordinadores de este programa, quienes interactúan de manera permanente con los delegados de los servicios vigilados.

Su funcionamiento es sencillo y efectivo: cuando se presenta algún acontecimiento que altere o que pueda alterar la seguridad ciudadana, los guardas que se encuentran en los puestos de servicio, se deben comunicar de

⁴ Ley 906 de 2004, Título II, Capítulo Único, Artículos 275.



manera inmediata con el radio-operador de su empresa de vigilancia, quien valida la información y se comunica con la central de la Policía (CAD), enviando prioritariamente las patrullas de policía para la atención del caso.

Con la implementación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC), el vigilante debe identificar el cuadrante al cual pertenece, brindando información al personal policial integrante del cuadrante sobre hechos, conductas o delitos que permitan prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

7. Otras particularidades para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector financiero

7.1 Modalidades Delictivas

7.1.1. Hurto en Cajeros Electrónicos:

El delincuente aprovecha la excesiva confianza de los usuarios de tarjetas. Se realizan maniobras como el cambiazo, la opción abierta y la retención del plástico con acetatos o mediante la instalación de dispositivos electrónicos, como lectores de banda magnética y cámaras inalámbricas, obteniendo ilícitamente información que facilita la clonación de la tarjeta.

Otra forma de actuar delictiva, es cuando una persona ingresa al cajero y le comunica, al usuario anterior, que su transacción quedó abierta, éste le sugiere que digite nuevamente la clave y le da instrucciones para que oprima ciertos botones, hasta el momento en que la pantalla muestra dígitos en ceros, la persona confiada sale sin saber que lo que realizó en ese momento fue dejar abierta su cuenta para efectuar un retiro.

7.1.2 Cambiazo de Tarjeta:

La persona es engañada dentro del cajero, en el cual los delincuentes previamente han instalado artefacto que dificulta el uso de la tarjeta, y lograr que la persona teclee nuevamente la clave, la cual observan cuidadosamente.

7.1.3. Taquillazo:

Las entidades financieras, por la cantidad de dinero que poseen en sus cajas o ventanillas, se convierten en objetivo de grupos de delincuencia organizada, que buscan un contacto que suministre información de los diferentes movimientos de dinero realizados por el banco. Como es una operación rápida, evitan al máximo el enfrentamiento con la autoridad policial.

7.1.4. Ventosa o Túnel:

Mediante la utilización de herramientas hidráulicas, entre otras, se realizan orificios en la pared o techo de las entidades financieras, para burlar los sistemas de seguridad e ingresar principalmente en horas y días no laborables.



7.1.5. Hurto a Transportadoras de Valores:

Lo realizan organizaciones delincuenciales de alta peligrosidad con disponibilidad de armamento, medios, logística, comunicaciones, empleando la violencia e incluso explosivos.

7.1.6. Fleteo:

En esta modalidad los delincuentes utilizan vehículos y motocicletas de alto cilindraje, aprovechan los retiros bancarios que realizan en efectivo las personas para luego sorprenderlos al llegar a su residencia o punto de destino

7.2. Procedimiento frente al hurto al interior de entidades financieras

- Conserve la calma y observe descriptivamente, preserve al máximo la vida e integridad de las personas presentes.
- Evite discutir con los delincuentes, no debe provocarlos, ni realizar movimientos que puedan ocasionar reacciones agresivas o peligrosas.
- Active sin ser visto por los delincuentes la alarma o botones de pánico.
- Identifique el número de delincuentes, detalle las características físicas y modo de actuar de los bandidos.
- Tan pronto como le sea posible de aviso a la Policía Nacional (123, 112) y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.
- Rinda un informe detallado de los hechos acontecidos a las autoridades que atiendan el caso, con el fin de ayudar a las autoridades a identificar a los asaltantes y a conducir las investigaciones.
- Observe la dirección en que huyen, descripción y, en lo posible, la placa de los vehículos utilizados.

7.3 Procedimientos a seguir después de la ocurrencia de un asalto

- Mantener la calma. En caso de vulneraciones a la integridad física y moral se debe requerir ayuda especializada inmediatamente.
- Inmediatamente después de que salgan los delincuentes de la oficina, se deben activar las alarmas y dar aviso a las autoridades de policía de la ocurrencia del asalto bancario, si ello no se ha realizado.
- La oficina debe cerrarse inmediatamente y esperar el arribo de las autoridades, evitar, en la medida de lo posible, la salida de los clientes y usuarios de la entidad, y la entrada de curiosos y extraños.
- Se debe colocar un aviso provisional en el que se informe al público que el servicio se restablecerá una vez controlada la situación.
- A la llegada de la primera unidad de policía se debe permitir su ingreso y suministrarle información relacionada con el asalto como los rasgos físicos, la vestimenta, el número de asaltantes, la clase o tipo de armamento, los vehículos y cualquier detalle que pueda ayudar a las autoridades a identificar a los delincuentes y a conducir las investigaciones.
- Se deben proteger las áreas de caja, con el fin de conservar las huellas



dactilares y demás rastros que permitan dirigir las investigaciones de las autoridades.

- Después de cerrar la oficina, acompañar en veeduría de las autoridades de Policía Judicial o Fiscalía, el arqueo de las cajillas y la bóveda, caja fuerte o cofre principal solamente de las áreas afectadas por el asalto, para cuantificar el monto del dinero y demás bienes hurtados.
- Por ningún motivo los cajeros o funcionarios de la entidad deben salir de la oficina una vez ocurrido el asalto, hasta que las autoridades lo permitan. Se exceptúan los casos de fuerza mayor y caso fortuito.
- Los funcionarios, clientes y usuarios de la entidad financiera asaltada tienen el deber de colaborar con las autoridades en aquellos aspectos que ayuden a conducir la investigación de los hechos (denuncias, testimonios, retratos hablados y características especiales).
- Se debe permitir el ingreso de los organismos de control de la entidad (jefe de seguridad, analistas de seguridad, auditoría, contraloría) y del comandante de estación de la zona respectiva, el oficial de vigilancia, el oficial de la patrulla de reacción bancaria, las autoridades de Policía Judicial y la Fiscalía, previa identificación detallada.
- Si la oficina asaltada tiene circuito cerrado de televisión, el jefe de seguridad de la entidad debe entregar a las autoridades de Policía Judicial y Fiscalía, realizado el análisis respectivo, copia de los videos grabados, dentro de los tres días hábiles siguientes.
- En todos los eventos, le empresa de vigilancia y seguridad privada debe reportar la novedad a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

7.4. Actividades a realizar para la prevención de actividades delictivas al interior de una entidad financiera

7.4.1. Adelante campañas de prevención con la Policía Nacional, funcionarios de la entidad financiera y su empresa de vigilancia, donde se informe a los usuarios observar las siguientes medidas:

- Una vez reciba su clave por parte del banco, memorícela, destruya el sobre que contiene la información.
- No deje su tarjeta en ningún sitio, siempre consérvela en su poder, se evita que la cambien o la hurten.
- No preste su tarjeta a ninguna persona para que le efectúen transacciones.
- No abandone el cajero hasta tanto haya quedado cerrada y cancelada, totalmente su transacción.
- No permita la ayuda de personas extrañas dentro del cajero.
- Si su tarjeta se bloquea, no abandone el cajero hasta tanto la recupere.
- Cubra con su mano el teclado al digitar su clave.
- Al realizar compras con tarjeta verifique que le devuelvan su propia tarjeta.





- 7.4.2 En las rondas de verificación, observe cuidadosamente algún elemento extraño instalado en el cajero, como cámaras, objetos que obstaculicen el ingreso normal de la tarjeta o la salida del dinero.
- 7.4.3 Constate periódicamente con los responsable del monitoreo de las cámaras, si las instaladas corresponden a lo contratado.
- 7.4.4. Efectuar recomendaciones a la entidad bancaria para mejorar los sistemas de seguridad, informando las falencias encontradas.

7.5. Actividades a realizar para la prevención del fleteo

- 7.5.1 Adelante campañas de prevención con la Policía Nacional, funcionarios de la entidad financiera y su empresa de vigilancia, donde se informe a los usuarios observar las siguientes medidas:
 - Informar a los usuarios de la entidad que no comenten a nadie la transacción bancaria que va a efectuar.
 - Observe cuidadosamente las personas del entorno que se encuentran dentro y fuera de la entidad financiera.
 - Cuando reciba su dinero guárdelo en un lugar seguro y en el trayecto a su destino trate de cambiarlo de ubicación.
 - Cuando salga del banco utilice rutas principales, en las cuales exista presencia policial.
 - Al diligenciar los documentos en el interior de la entidad bancaria, escriba la dirección de la empresa o de un familiar.
 - Al retirar en efectivo altas sumas de dinero, solicitar al cajero el servicio de acompañamiento que gratuitamente le brinda la Policía Nacional.
- 7.5.2. No permita el uso de teléfonos celulares en el banco, ni para llamadas o mensajería.
- 7.5.3 Mantenga bajo observación aquellos individuos que de un momento a otro proceden a recibir o realizar llamadas por celular.
- 7.5.4 No permita el parqueo de vehículos al frente de la entidad financiera, solicite el apoyo de la Policía Nacional.