



CIRCULAR 011 DE 2011

3 JUN 2011

**PARA:** EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, Y PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS USUARIAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

**DE:** SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

**TEMA:** PROTOCOLO DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA FÍSICA DEL SECTOR RESIDENCIAL

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada del sector residencial, y propender por que los mismos mantengan en forma permanente los más altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones, a continuación se permite expedir el Protocolo de Operación del servicio de vigilancia y seguridad privada física del sector residencial.

## 1. OBJETIVOS

Los objetivos del presente Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y seguridad privada para el sector residencial 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, dirigido al sector residencial.
- 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.



## 2. RESPONSABLES APLICACIÓN

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

- El Representante legal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial
- Director de operaciones o quien haga sus veces
- El supervisor
- El vigilante o guarda de seguridad

## 3. FORMA DE ACTUALIZACIÓN

El protocolo de operación del servicio de vigilancia y seguridad privada física del sector residencial se adopta por versiones y podrá ser consultado en la página web [www.supervigilancia.gov.co](http://www.supervigilancia.gov.co).

## 4. OBLIGATORIEDAD

El protocolo de operación del servicio de vigilancia y seguridad privada física del sector residencial debe contener como mínimo las condiciones señaladas por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y será de obligatorio cumplimiento por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada. El mismo debe mantenerse permanentemente en el puesto de vigilancia y seguridad privada acompañado de los demás protocolos que la empresa aplique en la prestación de sus servicios.

## 5. CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR

La Superintendencia, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, procederá a determinar las faltas y/o sanciones por el incumplimiento de aplicación del protocolo de operación del servicio de vigilancia y seguridad privada física del sector residencial, de conformidad con la normatividad vigente.



#### 4. DEROGATORIAS

La presente circular, deroga las instrucciones que le sean contrarias expedidas por esta Superintendencia.

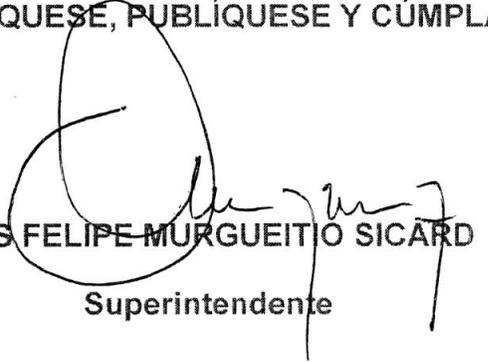
#### 5. ENTRADA EN VIGENCIA

Las empresas de vigilancia y seguridad privada deberán ajustar el protocolo de operación del servicio de vigilancia y seguridad privada física del sector residencial, conforme lo señalado por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, dentro del mes siguiente a la fecha de expedición de la presente Circular.

Adicionalmente, en el mismo tiempo, las empresas de de vigilancia y seguridad privada que presten sus servicios en el sector residencial, deberán depositar y entregar el protocolo de operación del servicio de vigilancia y seguridad privada física del sector residencial ajustado, a cada uno de sus clientes o contratantes de dicho sector, con el fin de que sea conocido por el contratante y los correspondientes residentes.

La presente circular rige para los servicios de vigilancia y seguridad privada física del sector residencial a partir de su expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**LUIS FELIPE MURGUEITIO SICARD**

Superintendente

