

PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VALORES

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

BOGOTÁ, JUNIO DE 2017

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL	4
5. ALCANCE	6
6. DESTINATARIOS	6
7. ACUERDO ÉTICO	7
8. GLOSARIO	8
9. OPERACIONES DE LAS TRANSPORTADORAS DE VALORES	10
9.1. TIPOS DE OPERACIÓN DEL TRANSPORTE DE VALORES	10
9.3. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DEL TRANSPORTE TERRESTRE:	11
9.4. OPERACIONES DE LOS CENTRO DE EFECTIVO:	14
10. EVALUACIÓN DEL RIESGO	14
10.1. Estudios de seguridad de funcionarios:	14
10.2. Estudios de seguridad de clientes:	15
10.3. Estudios de seguridad física:	15
10.4. Pólizas de cubrimiento	16
11. MEDIDAS DE SEGURIDAD BÁSICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
11.1. Operaciones fuera del vehículo blindado	17
11.2. Accidentes de tránsito o daños mecánicos en el vehículo	17
11.3. Delitos o Hurtos	18
11.4. Desastres naturales	19
11.5. Manifestaciones públicas	19
12. DEBERES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VALORES	19
13. DEBERES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE DE BIENES VALORADOS	20
14. RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA	20

1. INTRODUCCIÓN

La seguridad nacional ha sido interpretada como el principal cimiento sobre el cual se erigen las construcciones del desarrollo social y económico de una comunidad, y permite la evolución de las generaciones.

Por su parte, la seguridad ciudadana está concebida como aquel conjunto de políticas, estrategias, planes y programas que ejecuta el Estado por medio de sus Instituciones, en procura de asegurar la convivencia pacífica de los ciudadanos, a través de acciones integrales y efectivas que propendan por eliminar las causas subyacentes originadoras de violencia, en el marco del respeto por los Derechos Humanos y las libertades públicas.

Para lograr este ideal, se deben generar los escenarios propicios para que los ciudadanos puedan convivir en paz y armonía, compartir, aprender y complementarse en las diferencias naturales de las personas; escenario denominado seguridad pública. Ésta seguridad pública está bajo la responsabilidad directa del Estado y su alcance debe ser general, continuo y en equidad; es decir, que no se excluya ningún grupo de la población.

Entre tanto, la seguridad privada tiene por objeto prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o sus bienes, sin que ello constituya la asignación de funciones exclusivas de la fuerza pública.

La naturaleza esencial de la vigilancia privada está basada en una relación de medios y no de resultados; lo que significa que los servicios de vigilancia y seguridad privada son responsables tanto de la estricta aplicación de los protocolos de seguridad establecidos, como de las consecuencias que se generen por el incumplimiento de los acuerdos y compromisos adquiridos en el contrato de prestación de servicio.

En este orden de ideas, a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le ha correspondido ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, y por consiguiente definir criterios técnicos y jurídicos, procedimientos y políticas que estandaricen la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada; en procura de asegurar la confianza pública en el sector.

El decreto 356 de 1994 "Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada", en su artículo 108 establece: *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 están obligados entre otros a:

- *Adoptar medidas de prevención y control apropiados y suficientes, orientados a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumentos 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.*
- *Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley.*

- *Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que alguno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brindan vigilancia o protección.*

Siguiendo esta línea doctrinal; la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ha optado por el ejercicio del control fundamentado en la adopción de modelos operativos bajo unas buenas prácticas empresariales que sirvan como derroteros para definir las actividades a cumplir, responsabilidades, obligaciones, deberes y derechos de las empresas prestadoras de los servicios, así como de los usuarios de los mismos.

Al amparo de esta premisa se ha dispuesto la expedición del presente Protocolo, como una herramienta que satisfaga realmente las necesidades existentes en el sector en materia de transporte de bienes valorados.

2. OBJETIVO GENERAL

Apoyar al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de transporte y custodia de bienes valorados, por medio de la definición de lineamientos que garanticen la oportuna y efectiva protección de los bienes y del personal operativo de este tipo de servicio de vigilancia y seguridad privada.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las condiciones mínimas de prestación del servicio de custodia y transporte de bienes valorados.
- Garantizar la calidad óptima para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en la modalidad de transporte de bienes valorados, asegurando un alto nivel ético, profesional y técnico.
- Presentar herramientas que promuevan la adecuada operación de las empresas del sector.

4. NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

4.1. Decreto 356 de 1994 “Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada

Artículo 2º.- Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada. Para efectos del presente Decreto, entiéndase por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades de que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

Artículo 3º.- Permiso del Estado. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, de que trata el artículo anterior, solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, con base en potestad discrecional, orientada a proteger la seguridad ciudadana.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con base en esa misma potestad, podrá suspender la licencia o credencial expedida.

Artículo 4º.- Campo de Aplicación. Se hallan sometidos al presente Decreto:

- a. Los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o con cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material.
- b. Los servicios de transporte de valores.
- c. Los servicios de vigilancia y seguridad de empresas u organizaciones empresariales, públicas o privadas.
- d. Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
- e. Los servicios de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.
- f. Los servicios de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.
- g. La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada.
- h. Utilización de blindajes para vigilancia y seguridad privada.

Artículo 5º.- Medios para la prestación de los servicios de vigilancias y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada sólo podrán utilizar para el desarrollo de sus actividades aquellas armas de fuego, recursos humanos, animales, tecnológicos o materiales, vehículos e instalaciones físicas, y o cualquier otro medio autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Artículo 6º.- Modalidades para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada podrán autorizarse en cuatro (4) modalidades:

Vigilancia fija. Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

Vigilancia móvil. Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección personal, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.

Escolta. Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.

Transporte de valores. Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta para transportar, custodiar y manejar valores y el desarrollo de actividades conexas.

Parágrafo.- El Gobierno Nacional podrá reglamentar el desarrollo operativo de estas modalidades.

Artículo 7º.- Control La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ejercerá control, inspección y vigilancia sobre todas las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades de vigilancia y seguridad privada y sus usuarios de conformidad con lo establecido en la ley.

4.2. Circular N° 008 de 2011 “Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo”

Directriz dirigida a las empresas transportadoras de valores, empresas de vigilancia que operan con dicha modalidad y empresas blindadoras de vehículos, vigiladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en cumplimiento de su función de instrucción y determinación de los criterios técnicos y jurídicos que deben cumplir las entidades vigiladas sobre la manera como deben administrar los riesgos implícitos en sus actividades, tal como el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Artículo 5°. Empresas transportadoras de valores. Las empresas transportadoras de valores deberán contar con:

- a. Instalaciones seguras y adecuadas para el desarrollo de las actividades de guarda, custodia, proceso y demás relacionadas con el servicio de transporte de valores y manejo de efectivo.
- b. Un protocolo general de transporte de valores especificando si se trata de transporte multimodal o no y en el cual se incluya la estructura de medidas y previsiones para la protección de los valores a trasladar, la perspectiva integral de los riesgos, internos y externos de la empresa orientado a garantizar la calidad de los servicios que se ofrece.
- c. Un protocolo para el manejo del Centro de Efectivo.
- d. Vehículos adecuados, especialmente adaptados para la operación de transporte de valores en los modos en que se lleve a cabo.

PARÁGRAFO. Esta información gozará de reserva legal y sólo podrá ser divulgada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada a las autoridades judiciales y administrativas del caso.

5. ALCANCE

El cumplimiento de las políticas y lineamientos emitidos en el presente protocolo son de obligatorio y permanente cumplimiento durante la ejecución de todos y cada uno de los procesos y/o procedimientos enmarcados dentro de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de transporte de valores.

6. DESTINATARIOS

Son destinatarios del cumplimiento al presente protocolo todas las empresas transportadoras de valores, así como todos sus funcionarios, proveedores externos y usuarios del servicio.

7. ACUERDO ÉTICO

Las empresas transportadoras de valores en ejercicio de su objeto social deberán desarrollar sus operaciones con total transparencia y ética, sometiendo sus procedimientos y actuaciones al amparo de la ley, en oposición a todas aquellas prácticas de competencia desleal; entre otras, deberán acatar las siguientes premisas:

- Cumplir oportunamente los compromisos y responsabilidades designadas en aplicación del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)
- Rechazar toda manifestación constitutiva de hechos ilícitos y de corrupción o actos que atenten contra la transparencia y legalidad del sector.
- Competir de manera ética y justa, basados en la oferta, con excelencia en el servicio.
- No ofrecer ni recibir dádivas en desarrollo del objeto social
- Brindar buen trato a los usuarios de los servicios, así como todas aquellas personas con que se tenga interacción en desarrollo del negocio.
- Satisfacer integralmente las necesidades del cliente en materia de seguridad privada, bajo la modalidad de transporte de bienes valorados.
- Establecer relaciones justas con los proveedores externos, garantizando la pluralidad de acceso a las ofertas realizadas.
- Garantizar el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones obreros patronales generadas en el desarrollo del negocio.
- Cumplir las leyes nacionales, actuando de acuerdo con los lineamientos y regulaciones, incluyendo las específicas del sector.

8. GLOSARIO

Arma: Instrumento, medio o maquina autorizado a los integrantes de diferentes servicios de vigilancia y seguridad privada.

Bien valorado: Se denomina así a aquellos objetos materiales o inmateriales que representan una significativa importancia para una o varias personas, de acuerdo a sus características tales como:

- Poseen un valor económico y pueden ser valuados en términos monetarios
- Hacen parte de una realidad valorada por la sociedad, identificada por su vinculación con la persona y su desarrollo
- Generan una utilidad (tangibles o intangibles) a quienes los usan o los poseen

Blindaje: Protección de seguridad contra riesgos determinados.

Centros De Efectivo: Área restringida de la Transportadora en donde se realiza el conteo, autenticación y clasificación al efectivo de nuestros clientes, alistamiento y empaque de monedas y billetes de baja denominación, con los recursos tecnológicos más avanzados en seguridad y control

Certificación: Documento en que se asegura la verdad de un hecho.

Ciudadano: Habitante de la ciudad, que como sujeto de derechos políticos interviene, ejerciéndolos, en el gobierno del país. Persona del común, interesada en un tema en particular.

Comunicación: Diálogo e interacción permanente con los usuarios, vigilados y ciudadanos en general.

Confianza: Hipótesis sobre la conducta futura del otro.

Courier: (Mensajero) puede referirse tanto a la persona como a la empresa que ofrece el servicio de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas.

Chaleco antibalas: Es una prenda protectora que absorbe el impacto de balas en diferentes partes del cuerpo y esquirlas provenientes de explosiones, fabricados con materiales destinados a prevenir y proteger a la persona que lo usa.

Empresa: Sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consista en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada

Escolta: Persona o conjunto de personas que protegen a determinadas personalidades ante posibles actos que atenten contra su integridad.

Instalaciones y Medios: Sedes, sucursales y/o agencias, adecuadas para el desarrollo de su objeto social, debidamente aprobados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Institución: Organismo que desempeña una función de interés público.

Ministerio de Defensa: Institución pública, que hace parte de la rama Ejecutiva, conduce las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, mediante la formulación, diseño, desarrollo y ejecución de las políticas de defensa y seguridad y el empleo legítimo de la fuerza, para mantener la soberanía nacional, la independencia, la integridad territorial y el orden constitucional, y contribuir a garantizar las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos, obligaciones y libertades públicas.

Operaciones Aéreas: Son todas aquellas operaciones que se realizan empleando un medio de transporte aéreo, el cual debe ser alquilado para uso exclusivo de la empresa o en un servicio aéreo comercial.

Póliza: Es el elemento de protección utilizado para asegurar la salvaguarda de los bienes jurídicos, generando derechos y obligaciones para las partes, aseguradora y asegurada.

Protocolo: Se refiere a las reglas generales, es decir, el conjunto de lineamientos que definen la ejecución material de una actividad establecida. El Protocolo de Operación para los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en el Transporte y Custodia de Bienes Valorados implica, para las empresas, la implementación de los estándares mínimos de calidad que debe cumplir y los aspectos que debe tener en cuenta, para prestar un servicio bajo esta modalidad.

Propiedad privada: Bien inmueble que pertenece a particulares, no es propiedad pública o estatal.

Riesgo: Se define como la probabilidad de ocurrencia de un hecho o evento adverso que perjudique o impida el logro de los objetivos durante la marcha del negocio.

Seguridad: Mecanismo que asegura el buen funcionamiento, precaviendo que este falle, se frustre o se viole.

Servicio: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada: Son las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para la vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

Superintendencia: Entidad que vigila, controla, inspecciona y sanciona a servicios de interés general.

Transportadora de Valores: sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de transporte, custodia y manejo de valores.

Tripulante: Persona que forma parte de la tripulación de un vehículo

Tripulación: Grupo de personas que trabajan que realizan una tarea en común en la conducción de un vehículo

Transporte de valores: Es un servicio complementario del sector financiero que permite a los bancos y clientes de los mismos, el trasladar su dinero y objetos de valor, así como el transferir los riesgos inherentes a esta actividad, mediante mecanismos especializados que involucran a personas, dispositivos tecnológicos y procedimientos específicos, debidamente coordinados entre sí con la finalidad de disminuir la probabilidad de siniestros, no solo durante la realización del servicio sino antes y después del mismo

Vigilancia: Cuidado y atención exactas en las cosas que están a cargo de uno.

Vigilante: Persona que tiene a su cargo la custodia de bienes y personas.

9. OPERACIONES DE LAS TRANSPORTADORAS DE VALORES

9.1. TIPOS DE OPERACIÓN DEL TRANSPORTE DE VALORES

Los tipos de operación del transporte de valores serán los siguientes:

- e. **Empaque y pago de nómina:**
Se realizará el empaque y transporte de dinero para pago de nómina cuando los clientes requieran realizar el pago en efectivo.
- f. **Aprovisionamiento de ATMS o Cajeros automáticos:** El aprovisionamiento de cajeros automáticos, consiste en la provisión de efectivo a las diferentes máquinas del cliente acordados en la ruta programada, La empresa debe garantizar que exista un procedimiento de operación que permita mantener la seguridad del bien y quienes lo respaldan.
- g. **Dispersión o recolección a Oficinas clientes - Centro de efectivo:** es un servicio programado para las provisiones y recaudos a las oficinas o instalaciones de los clientes.
- h. **Transporte de joyas y obras de arte:** Objeto de adorno o de uso, hecho de algún metal noble y a veces decorado con perlas o piedras preciosas
- i. **Transporte de títulos valores:** Documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora, pueden ser de contenido crediticio, corporativo o de participación y de tradición o representativo de mercancías.
- j. **Transporte de metales preciosos:** Metales preciosos son aquellos que se encuentran en estado libre en la naturaleza, es decir, que no se encuentran combinados con otros elementos formando compuestos, este se realiza bajo esquemas operativos robustos, se presta transporte de metales desde las CCI en las ciudades urbanas y transporte hacia aeropuertos para las debidas exportaciones

9.2. MEDIOS UTILIZADOS PARA EL TRANSPORTE DE VALORES

El transporte, custodia, procesamiento de bienes valorados y atención a cajeros automáticos, es un servicio que implica un alto riesgo de carácter permanente, por lo cual en el desarrollo de sus operaciones debe ceñirse a los más altos estándares de calidad en materia de personal equipado (chaleco blindado), armado (revolver o escopeta), con medios (comunicaciones), procedimientos y esquemas para garantizar la integridad física de sus operadores y la seguridad de los bienes confiados por los clientes. El transporte de valores puede prestarse en los medios que a continuación se relacionan:

i. Terrestre:

Urbano: Este transporte de valores corresponde a la modalidad del negocio con riesgo moderado y alto, en el cual se realizan los movimientos de los valores, al interior del casco urbano, de acuerdo a la solicitud de los clientes y las rutas programadas por el área de operaciones

Interurbano: Este transporte de valores corresponde a la modalidad del negocio con riesgo alto, en el cual se realizan los movimientos de los valores, al exterior del casco urbano, de acuerdo a la solicitud de los clientes y las rutas programadas por el área de operaciones

ii. Aéreo:

Este transporte de valores corresponde al servicio de recolección y provisión de bienes valorados, que por razones de seguridad, distancia, o condiciones de infraestructura vial se presta entre ciudades base de los centros de efectivo, o entre los centros de efectivo y los municipios sede de los lugares de prestación del servicio en aerolíneas comerciales, o aeronaves tipo chárter.

9.3. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DEL TRANSPORTE TERRESTRE:**ARMAMENTO:**

Se contará con el armamento de defensa personal, o de uso restringido, con salvoconductos para Porte, autorizado por el Comando General de las Fuerzas Militares, a través del Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos, previo visto bueno de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de acuerdo con el análisis de la relación hombre/arma para las empresas transportadoras de valores.

CHALECOS BLINDADOS

Con el fin de prevenir los riesgos asociados a la operación de la transportadora esta debe encargarse de adoptar las medidas necesarias para que los elementos con los cuales los tripulantes realizan de trabajo sean adecuados, garanticen la seguridad y salud de los trabajadores. En virtud de lo anterior la transportadora deberá proporcionar equipos de protección individual adecuados para el desempeño de sus funciones.

Los chalecos blindados deben ser flexibles y ergonómicos, de tal manera que brinden confort y comodidad al tripulante en los movimientos y posturas durante el servicio.

La transportadora deberá mantener una codificación de los Chalecos Blindados, con el fin de tener control de la asignación de la dotación entregada a los trabajadores, esto con el fin de ejercer una efectiva identificación y control de los mismos. Así mismo deberá contar con planes de mantenimiento con el fin de garantizar la vida útil de dichos elementos.

COMUNICACIÓN:

Las empresas transportadoras de valores deberán emplear medios de comunicación propios, o contratados con empresas autorizadas por el Ministerio de Comunicaciones que garanticen la confiabilidad y confidencialidad de la información.

Las empresas transportadoras de valores podrán emplear los medios tecnológicos que consideren necesarios para garantizar el control de los vehículos y la seguridad de las operaciones externas; previa autorización de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

TRANSPORTE:

Corresponde a la tripulación básica que puede realizar el transporte de bienes valorados, la cual estará conformada por Jefe de Tripulación (JT), Conductor Escolta (CE), y Tripulante recolector (TR). En circunstancias excepcionales, previa evaluación de los montos, las condiciones de seguridad del sector, o motivos que

representen relevancia, se deberá requerir el apoyo de la Fuerza Pública que tenga competencia en la jurisdicción.

Para la operación de transporte de valores se utilizan vehículos blindados en diferentes niveles (III, IV o V), cuyas características garantizaran la integridad, tanto del personal a bordo como de los valores custodiados.

Adicionalmente, el vehículo deberá contar con cofres y bóvedas de seguridad para el almacenamiento y custodia de los valores.

Es necesario que se dé cumplimiento a la ruta programa con el fin de evitar incidentes en la operación, adicional a lo anterior se debe hacer el registro en Central de rutas, con el fin de general control en las entradas y salidas de los vehículos.

Es importante que la operación este evidenciada por bitácoras que permitan verificar los procedimientos de una apropiada rotación del personal de tripulantes y vehículos.

Debe existir una guía operativa en la cual se describan los pasos para la definición de las diferentes rutas de transporte, sede por sede, con las recomendaciones de seguridad en cada una de ellas.

Los vehículos blindados pertenecientes a las transportadoras de valores se identificarán después de su razón social, como "TRANSPORTADORA DE VALORES", y sus colores serán presentados a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para su respectiva aprobación.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada están en la obligación de capacitar y entrenar a los conductores y tripulantes en misiones propias de su servicio y exigirles la observancia de las normas y señales de tránsito.

Los vehículos utilizados en la operación debe estar registrado en RENOVA así mismo se debe reportar todos los hechos que ocurran con ellos

Los vehículos automotores, de movilidad y equipos de comunicación utilizados en los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán contar con los respectivos permisos, licencias, seguros y autorizaciones de las autoridades competentes para otorgarlos y acatar sus disposiciones.

Para los propósitos previstos en el estatuto de vigilancia y seguridad privada, los vehículos de los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán contar con un equipo de comunicaciones con la empresa tales como radios, celulares, Avanteles o similares, que permitan la canalización de información ágil, veraz, oportuna y efectiva, y dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 3222 de diciembre 27 de 2002 sobre las Redes de Apoyo y Seguridad Ciudadana, igualmente se permite dotar al personal de seguridad y vigilancia privada.

TRANSPORTE AEREO

A. Medio Comercial

Cuando la empresa envíe valores en medio comercial debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Deben seleccionarse dos tripulantes (jefe de tripulación y escolta) de absoluta confianza.
2. Deben ser provistos de medios redundantes de comunicación, los que se apagaran en el momento que el avión cierre la puerta y se encenderán tan pronto el avión inicie el carreteo después de aterrizar.

3. Deben reportar la salida y la llegada a los medios de comunicación previamente coordinados y autorizados.
4. Deben ser acompañados hasta que ingresen a la sala de espera.
5. El jefe de tripulación y el escolta en tierra, deberán esperar hasta 15 minutos después del despegue del avión, (Después del reporte) para evitar exposición del personal y los valores en caso de que la aeronave retorne por cualquier novedad.
6. En el destino final deberán informar de su llegada, tan pronto enciendan el medio de comunicación
7. El jefe de tripulación y escolta deberán entregar los valores a la salida de la entrega de equipajes
8. De acuerdo con el nuevo vuelo de regreso, inician la gestión e ingresan nuevamente a la sala de espera, cumpliendo con los horarios establecidos.
9. Deberán llevar la documentación de ley, en regla para no tener problemas con las aerolíneas o las autoridades competentes y hacer las coordinaciones con el tiempo suficiente, para poder cumplir el itinerario del vuelo.
10. Se diligenciará el documento de entrega (planilla de transporte de valores) en el momento de hacer relevo de responsabilidad con el jefe de tripulación que recibe los valores en tierra.
11. Sobre los aeropuertos que se empleen se deben tener unos estudios de seguridad, que incluyan los puntos inseguros en el desplazamiento hasta el avión, para establecer hasta donde sea posible, controles que aseguren la remesa.
12. La cantidad de los valores, debe estar incluida en los montos autorizados por la póliza del seguro.
13. Toda operación de Courier, debe hacerse bajo un planeamiento que incluya el cargue, el transporte al aeropuerto, el control de seguridad hasta el ingreso, las actividades de ley, el abordaje de la aeronave, y el despegue de la misma después del aviso de salida por el medio de comunicación.
14. En la ciudad de aterrizaje, el planeamiento deberá partir desde el aviso de llegada por el medio de comunicación, el descenso del avión, la llegada a la sala de equipaje, la entrega de los valores y el relevo de responsabilidad.
15. La seguridad de esta operación, parte de la reserva con que se maneje la información. Situación exigible a los funcionarios y a los clientes.

B. Aeronave Alquilada

Cuando la empresa alquila una aeronave (avioneta o helicóptero) debe tener en cuenta:

1. Definir a los dos funcionarios de la transportadora que deben ir en la aeronave
2. Certificar por parte del proveedor de la aeronave el estado y el tipo de mantenimiento que se le da a la misma.
3. Establecer que el servicio es solo para la transportadora, (no compartido) sitios lejanos.
4. Alistar y coordinar el movimiento de los valores según sea la provisión o recaudo, así como su transporte seguro desde la aeronave al cliente o del cliente a la aeronave.
5. Tener siempre asegurados los dos movimientos de la operación y las coordinaciones con las autoridades competentes.
6. Mantenerse en contacto por el medio de comunicación con el origen y el destino
7. Cumplir con las normas impuestas por la aseguradora.
8. El jefe de la tripulación debe ser quien recibe los valores del vehículo, la carga entrega en el destino, elaborando la documentación del caso dentro de los montos establecidos para este tipo de operaciones.
9. Tener la documentación que permita justificar ante las autoridades el transporte de los valores.

10. El jefe de tripulación y el escolta deben llevar el armamento de dotación asignado para este tipo de operaciones (Armamento), sus chalecos antibalas y los medios de comunicación efectiva.
11. Nunca se dejarán valores, solos en la aeronave.

En ambos casos deberán estar los valores bajo el control permanente de Dos empleados de la transportadora, a los que se les denominarán siempre como porta valores.

9.4. OPERACIONES DE LOS CENTRO DE EFECTIVO:

Las Operaciones en los centros de efectivos se deben realizar teniendo en cuenta los riesgos que afectan el proceso de manejo y almacenamiento de valores, una vez se tengan en cuenta todos los factores se procederá a ejecutar los procesos de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa, estos procedimientos deben garantizar que se cumpla con las siguientes características:

- Realización de Estudios anuales de seguridad del centro de efectivo, con el fin de mantener los controles efectivos sobre los diferentes procesos.
- Contar con un área restringida, segura, aislada y controlada para el almacenamiento y conteo de bienes y efectivo.
- Estar construido en forma de anillos concéntricos, de manera que se ubiquen en el anillo central los bienes a proteger.
- Contar con personal capacitado, e idóneo para el cumplimiento adecuado de las operaciones, teniendo en cuenta que solo el Gerente de seguridad, el Gerente general, el Gerente de operaciones y quien esté autorizado por la gerencia, podrán tener acceso a esta área restringida.
- Tener instalados y en operación constante Sistemas integrados de seguridad, que garanticen el monitoreo constante de los bienes almacenados.
- Contar con procedimientos de seguridad para el conteo de efectivo, dependiendo de los tipos de operación y los montos autorizados (bóveda cerrada y expuesto en mesa) y de revisión de ingreso y salida al área del centro de efectivo

10. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Teniendo en cuenta la complejidad y sensibilidad que representa la custodia y transporte de bienes valorados; las empresas de transporte de valores en el curso de su negocio se ven enfrentadas a múltiples situaciones internas y/o externas que pueden poner en peligro el normal desarrollo de sus actividades, por lo cual deberán adelantar entre otros los estudios de seguridad que a continuación se relacionan:

10.1. Estudios de seguridad de funcionarios:

La administración del talento humano debe ser un proceso integral dentro de la organización, que involucre todas las instancias y que permita el desempeño exitoso de todos y cada uno de los funcionarios; comprende las etapas de selección, incorporación y evaluación del desempeño.

Etapas de selección

Las empresas transportadoras de valores para la incorporación de sus empleados lo harán a través de un riguroso método de selección en el que deberán contemplar como mínimo las siguientes actividades:

- Determinación de los perfiles y requisitos para cada uno de los cargos

- Entrevistas con los responsables de la selección
- Aplicación de pruebas de personalidad y psicotécnicas
- Realización del estudio de seguridad, en el que se cumplirán los siguientes pasos:
 - Solicitud de antecedentes penales y disciplinarios
 - Visita domiciliaria
 - Verificación de referencias laborales
 - Verificación de referencias personales
 - Verificación de la autenticidad de los documentos aportado y
 - Aplicación de prueba poligráfica selectiva

Etapas de incorporación

Cumplidos los requisitos en la etapa de selección, a los candidatos que lo hayan superado y de acuerdo a las vacantes disponibles, se les notificará el resultado, entregándoles lista de documentos finales que debe aportar para el diligenciamiento del contrato, se les enviará a la práctica de los exámenes médicos y físicos de ingreso; agotados éstos trámites se procederá a la firma del contrato y se diligenciará la afiliación a seguridad social.

Etapas de Inducción

Una vez el nuevo empleado ha sido vinculado formalmente a la empresa, se deberá iniciar un periodo de inducción detallado en su cargo, de acuerdo a programación y el cumplimiento del periodo de prueba de 2 meses, luego de lo cual se confirmará en el cargo.

Evaluación del desempeño

Los empleados de las empresas transportadoras de valores anualmente serán evaluados por sus jefes inmediatos sobre su desempeño, rendimiento y comportamiento general, cuyos resultados serán archivados en sus correspondientes hojas de vida. Para su identificación, los empleados reciben una credencial corporativa de la empresa, y el personal operativo, previa acreditación ante la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, será dotado de un carné expedido por la empresa de acuerdo con especificaciones señaladas por dicha entidad en la normatividad que para tal efecto se expida.

Las empresas deben desarrollar la gestión del talento humano de manera estricta, de tal modo que se minimice el riesgo de comportamientos irregulares generados por la rotación excesiva o permanente de los funcionarios, lo cual incide de manera directa en el desarrollo del negocio y la confiabilidad de las operaciones.

10.2. Estudios de seguridad de clientes:

Siempre que las empresas transportadoras de valores contraten servicios con los clientes, o cuando estos amplíen a otros lugares de prestación de servicios, deberán adelantar previamente estudios de seguridad de dichos lugares, para garantizar que los servicios se desarrollen bajo condiciones que garanticen la seguridad adecuada tanto para los funcionarios prestadores del servicio como para el usuario final y sus delegatarios; entre otras desarrollarán las siguientes actividades:

- a. Análisis de vulnerabilidad del cliente
- b. La verificación de antecedentes Penales y Disciplinarios
- c. La verificación de referencias comerciales

10.3. Estudios de seguridad física:

Corresponde a los análisis que se realizan sobre elementos materiales que tienen una incidencia directa en la marcha del negocio, así:

- A. De instalaciones, para garantizar condiciones óptimas de funcionamiento de cada una de sus sedes.
- B. De rutas, para identificar las vulnerabilidades durante los desplazamientos que realizan los vehículos encargados del transporte de bienes valorados.

Cuando en desarrollo de las operaciones, se deba contar con la participación de terceros tales como (pilotos, técnicos, auxiliares, operarios, etc.); se deberán practicar estas mismas pruebas de verificación, para asegurar la confiabilidad de las personas intervinientes.

10.4. Pólizas de cubrimiento

Las empresas de transporte de valores deberán constituir y mantener vigentes las pólizas más adelante enunciadas, contratadas con compañías de seguros legalmente establecidas en Colombia, que cuenten con reconocida solvencia y experiencia, las cuales deberán ser previamente aceptadas por los clientes y que cuenten con plena vigencia durante el desarrollo de los contratos de servicios para el transporte y custodia de bienes valorados.

De acuerdo a las proyecciones anuales de cada Transportadora y a los estudios de seguridad efectuados a su infraestructura, el asegurador expedirá pólizas con el cubrimiento adecuado según sean las necesidades de movimientos, traslados y custodias de bienes valorados,

- **Póliza global de transporte de valores:** Cubre las pérdidas o daños materiales de los valores con ocasión del transporte, la cual podrá ser pactada con el cliente dependiendo del tipo de servicio de transporte.
- **Póliza de responsabilidad civil y extracontractual:** Deberá contar con esta póliza en concordancia con lo estipulado en el Artículo 34 del Decreto ley 356 de 1994. Por la cobertura mínima acordada con el usuario, que incluya los amparos de daños derivados de la operación del negocio, el uso de vehículos propios y/o el uso de las armas de fuego, causados al personal y bienes de la empresa transportadora de valores, daños a personas o bienes a cargo del cliente, y/o daños a personas o bienes a cargo de terceros.

11. MEDIDAS DE SEGURIDAD BÁSICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con el ánimo de prevenir la ocurrencia de hechos delincuenciales o situaciones que puedan poner en riesgo el desarrollo de las operaciones, las empresas transportadoras de valores deberán adoptar medidas de seguridad robustas que le permitan mitigar la probabilidad de materialización de tales riesgos, así:

- Garantizar la reserva de la información sobre custodia y transporte de bienes valorados, estableciendo perfiles para su administración que aseguren su conocimiento exclusivo por los funcionarios directamente involucrados en la operación, así como por los responsables del control y supervisión.

- Se deben establecer estrategias controladas que permitan la variación de rutas, fechas y horarios para el desarrollo de las operaciones de transporte de valores, con el fin de evitar rutinas que puedan ser aprovechadas por los delincuentes.
- Previa evaluación de los factores generadores de riesgo, la empresa transportadora de valores debe diseñar modelos que permitan determinar una categorización de los tipos de vehículos a utilizar, que sea proporcional a los montos transportados; la cual deberá ser puesta en conocimiento de los usuarios al momento de pactar la prestación del servicio.
- Las empresas transportadoras de valores deben implementar las medidas de seguridad necesarias, tendiente a evitar que los vehículos blindados modifiquen sus rutas, fecha o horarios sin razón justificada.

11.1. Operaciones fuera del vehículo blindado

Corresponden a todas aquellos desplazamientos o procedimientos que realiza una tripulación entre el vehículo y el punto de atención del cliente, o entre este y el vehículo, para la entrega o recolección de bienes valorados, o la provisión de cajeros automáticos.

Esta operación se debe realizar como mínimo con la tripulación básica; no obstante, de acuerdo al sector, a los montos transportados por movimiento, al índice delincencial de la jurisdicción, o a circunstancias evaluadas por la empresa, puede ser reforzada con esquemas especiales de seguridad diseñados por la empresa que garanticen su normal desarrollo.

En desarrollo de estas operaciones se deberán realizar las actividades pertinentes para garantizar la protección del bien a transportar, así como del personal que están ejecutando la acción.

11.2. Accidentes de tránsito o daños mecánicos en el vehículo

Cuando en desarrollo de las operaciones relacionadas con el transporte de bienes valorados se presenten situaciones que obliguen al detenimiento del vehículo de manera permanente o que impidan la continuación de sus desplazamientos, se deberán adoptar entre otras las siguientes medidas, así:

- Informar de manera inmediata a la central de comunicaciones de la empresa transportadora
- Solicitar el acompañamiento de la Fuerza Pública en el lugar donde se encuentre el vehículo.
- Se debe reforzar del esquema de seguridad del vehículo en el menor tiempo posible
- Si la solución no es inmediata; se debe realizar el trasbordo de los bienes valorados a un vehículo de similares características para que continúe con la operación.
- Bajo ninguna circunstancia los miembros de la tripulación del vehículo blindado deberán descender del mismo o abandonarlo, hasta tanto no haga presencia la Fuerza Pública o el refuerzo del esquema de seguridad por parte de la empresa transportadora.

11.3. Delitos o Hurtos

En procura de garantizar el esclarecimiento de los hechos acaecidos y asegurar la recolección de elementos materiales probatorios y/o evidencias físicas; una vez se tenga conocimiento de la ocurrencia de un delito, se deberán adoptar las siguientes medidas:

- Mantener la calma. En caso de vulneraciones a la integridad física y moral se debe requerir ayuda especializada inmediatamente.
- Inmediatamente después de que los delincuentes abandonen el lugar de los hechos, se deben activar las alarmas y dar aviso a las autoridades de Policía sobre la ocurrencia del delito, si ello no se ha realizado.
- En la medida de las posibilidades, se debe acordonar el lugar de los hechos y esperar llegada de las autoridades; evitar la contaminación de la escena por parte de personas o elementos.
- A la llegada de la primera unidad de Policía se debe permitir su ingreso al lugar de los hechos y suministrarle la información relacionada con el asalto como las características físicas, el vestuario, la cantidad de delincuentes, la clase o tipo de armamento, los vehículos utilizados y cualquier otro detalle que pueda ayudar a las autoridades a identificar a los delincuentes y a orientar las investigaciones.
- Se deben proteger las áreas afectadas, con el fin de conservar las huellas dactilares y demás vestigios que permitan direccionar las investigaciones por parte de las autoridades.
- Después de aseguradas las áreas afectadas, acompañar en veeduría de las autoridades de Policía Judicial o Fiscalía, el arqueo de las áreas afectadas por el asalto, para cuantificar el monto del dinero y demás bienes hurtados.
- Por ningún motivo las personas víctimas del asalto deben abandonar el lugar de los hechos, hasta que las autoridades a cargo lo permitan. Se exceptúan los casos de fuerza mayor y caso fortuito.
- Todos los funcionarios sin excepción alguna tienen el deber de colaborar con las autoridades en aquellos aspectos que ayuden a adelantar la investigación de los hechos (denuncias penales, testimonios, retratos hablados, características especiales, entre otros).
- Se debe permitir el ingreso de los organismos de control de la empresa, el cliente y las compañías de seguros (jefe de seguridad, analistas de seguridad, auditoría, contraloría, entre otros).
- Una vez la autoridad de Policía Judicial competente, asuma el control del lugar de los hechos, será ésta la encargada de dirigir las actividades que se cumplan en su interior, garantizando en todo caso la conservación y preservación de los elementos materiales probatorios y/o evidencias físicas, incluyendo la escena del delito; en tal sentido será esta autoridad la facultada para decidir sobre el ingreso y permanencia de personas y/o elementos.
- En todos los eventos, le empresa de vigilancia y seguridad privada en la modalidad de transporte de valores debe reportar la novedad a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

11.4. Desastres naturales

Las empresas transportadoras de valores, para superar situaciones de este origen y en procura de garantizar la prestación de los servicios, deberán contar con un plan de contingencia, los cuales deben ponerse en conocimiento a los empleados para asegurar el adecuado desarrollo de las operaciones tanto internas, como externas en estas situaciones.

11.5. Manifestaciones públicas

En los eventos de manifestaciones públicas, las empresas transportadoras de valores a través de sus centros de operaciones deberán mantenerse en contacto con la Red de Apoyo de la Policía Nacional de su jurisdicción para conocer horarios, rutas y volúmenes estimados de las marchas o concentraciones; con el propósito de alertar al personal operativo para que cambien de ruta oportunamente, evitando transitar por las vías empleadas por los manifestantes.

12. DEBERES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VALORES

Son deberes de las Empresas Transportadoras de Valores:

- Contar con la licencia de funcionamiento vigente de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que las habilite para la prestación de esta clase de servicios.
- Contar con instalaciones seguras y debidamente acondicionadas, de acuerdo a la naturaleza del negocio.
- Realizar adecuadamente el proceso de selección, incorporación y evaluación del desempeño de los funcionarios de la empresa.
- Contar con personal idóneo, y con la debida capacitación y entrenamiento para el desempeño de sus funciones.
- Contar con medios que le permitan garantizar la prestación de los servicios al cliente en condiciones de seguridad y eficiencia.
- Contar con planes de contingencia que le permitan continuar prestando los servicios a los clientes, en casos de eventos excepcionales.
- Dar aplicación a las exigencias del Sistema De Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) para los clientes potenciales y activos.
- Acreditar el personal operativo y administrativo ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Informar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada las novedades de personal y medios a través del aplicativo RENOVA, o el que haga sus veces.
- Afiliarse y mantener actualizada la afiliación a la Red de Apoyo de la Policía Nacional, cumpliendo sus requerimientos.

- Desarrollar las actividades del sector, en condiciones de franca y leal competencia.
- Mantener soportes documentales de todas las políticas, estrategias, planes y programas, así como de las operaciones realizadas; que permitan la trazabilidad de la información y el seguimiento del desarrollo de las actividades. Dichos soportes deberán ser almacenados bajo criterios que aseguren su conservación y consulta permanente.

13. DEBERES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE DE BIENES VALORADOS

Son deberes de los usuarios del transporte de bienes valorados:

- Contratar los servicios con empresas debidamente inscritas, autorizadas y vigiladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Cumplir con las disposiciones del Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
- Cumplir lo pactado en los contratos con la responsabilidad y lealtad debida a la Empresa contratada.
- Implementar las medidas necesarias en sus instalaciones, que contribuyan a optimizar las condiciones de seguridad durante el desarrollo de las operaciones de recibo, o entrega de bienes valorados.
- Facilitar y contribuir con las investigaciones que deban realizar la empresa transportadora de valores y las autoridades judiciales en caso de investigaciones por siniestros.

14. RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA

Las empresas transportadoras de valores, deben afiliarse a la Red de apoyo de la Policía Nacional de su Jurisdicción, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 3222 del 27 de Diciembre de 2002, debiendo cumplir entre otras con las siguientes obligaciones:

- Suministrar a la Policía Nacional información sobre hechos constitutivos de delito, o alteradores de la seguridad ciudadana, de los cuales su personal tenga conocimiento en el desarrollo de sus operaciones.
- Asistir a las reuniones convocadas por la coordinación de la Red de Apoyo de la jurisdicción.
- Apoyar, de acuerdo con su disponibilidad los eventos convocados por la Policía Nacional.
- Enviar personal a las capacitaciones programadas.