

Procesos y Protocolos de Supervisión Para Vigilantes de Seguridad Privada

Edinson Paz Giraldo

Universidad Militar Nueva Granada

Nombre del autor

Edinson Paz Giraldo, Faculta de Ciencias Militares, Universidad Militar Nueva Granada

La Información Correspondiente a Este Documento Deberá ser Enviada a la Facultad de Ciencias Militares, Universidad Militar Nueva Granada Carrera 11 No. 101-80. Email:

jecam09@hotmail.es

Procesos y protocolos de supervisión para vigilantes de seguridad privada.

Importancia del supervisor en las empresas de seguridad privada.

Resumen

Toda empresa conformada legalmente, necesita de una entidad privada de seguridad para el cuidado de sus bienes y el personal, pero este servicio en muchos casos se está convirtiendo en una amenaza para varios empresarios ya que argumentan que los vigilantes están siendo cómplices de muchos de los robos que se presentan en sus entidades privadas o en el peor de los casos, el servicio no se presta como debe ser porque no hay un seguimiento estricto por parte de los supervisores.

De esta manera se hace una reflexión con respecto a la importancia y la responsabilidad de que toda empresa de seguridad privada, tenga el personal capacitado e idóneo para el cargo de supervisor de seguridad privada, quien será el responsable de controlar los puestos en los que se esté prestando el servicio y la comunicación con los jefes de los diferentes lugares en que se encuentre la seguridad, esto con el fin de mejorar la calidad en el servicio y que no vean al vigilante como un cargo de menor importancia dentro de los cargos y mucho menos que descalifiquen la importancia del supervisor en la empresa, ya que él establece un vínculo tanto con el vigilante como con la empresa contratante del servicio que busca la satisfacción del cliente y preocuparse por los resultados del servicio que se está prestando.

Para el desarrollo de este ensayo se toma como base las asignaturas vistas en la especialización, seguridad física, seguridad de las instalaciones, gestión del talento humano y normatividad vigente de la SVSP

Palabras clave

Vigilante, servicio, seguridad privada, supervisor, clientes resultados, idóneo, vínculo, empresa.

Monitoring processes and protocols for private security guards.

Importance of supervisors in private security companies

Abstract

Every company that is legally conformed needs a private security agency for the care of its assets and personnel, but this service in many cases is becoming a threat to several owners as they argue that the vigilantes are being Accomplices of many of the robberies that appear in their private entities or in the worst case, the service is not provided as it should be because there is a strict monitoring by the supervisors.

In this way, a reflection is made regarding the importance and responsibility of any private security company to have the personnel trained and suitable for the position of private security supervisor, who will be responsible for controlling the positions in which Is rendering the service and communication with the heads of the different places in which the security is found, this in order to improve the quality in the service and that they do not see the vigilante as a person less within the charges and much less that Disqualify the importance of the supervisor in the company, since he establishes a link with both the caretaker and the contracting company that seeks customer satisfaction and care about the results of the service being provided.

Key words

Vigilant, service, private security, supervisor, clients results, ideal, link, company.

Introducción

El siguiente Ensayo fue realizado con el fin de establecer los protocolos y procesos de seguridad para los vigilantes de seguridad privada, lo anterior debido a la inconformidad del cliente empresarial en todos los sectores debido a los diferentes incumplimientos que se presentan en los servicios por parte de los hombres de seguridad y la falta de control, supervisión y seguimiento al cumplimiento de las funciones del personal de seguridad, como promesa valor pactada en los acuerdos contractuales de negociación.

Actualmente en las empresas de seguridad privada se presenta un alto índice de quejas e inconformidades por parte del cliente empresarial debido a la deficiencia del servicio de seguridad por diferentes causas siendo la supervisión y la falta de control a los vigilantes una de las más relevantes y una de las causantes de la cancelación de los servicios e incluso de sanciones por incumplimientos a los acuerdos de servicios.

Los protocolos y procesos de seguridad son de suma importancia para el control y seguimiento de los servicios de seguridad, teniendo en cuenta los diferentes sectores y modalidades.

I

Actualmente en las empresas de seguridad privada se presenta un alto índice de quejas e inconformidades por parte del cliente empresarial debido a la deficiencia del servicio de seguridad por diferentes causas siendo la supervisión y la falta de control a los vigilantes una de las más relevantes y una de las causantes de la cancelación de los servicios e incluso de sanciones por incumplimientos a los acuerdos de servicios.

(Cavalcante, 2014) “Son los supervisores los principales responsables de la correcta y eficiente ejecución de las tareas cotidianas de vigilancia y también de proteger las vidas de quienes contratan los servicios de los profesionales bajo supervisión”, de esta manera se da veracidad a la gran labor de un supervisor, que en muchos de los casos deja de lado a su familia para estar a disposición de la empresa, para velar por el estricto cumplimiento que este requiere y no solo brindar una estabilidad laboral, sino también una calidad en el servicio prestado, ya que a través de los tiempos, el trabajo de seguridad privada, se está tomando como un trabajo temporal, sin hacer uso de la responsabilidad y entrega que este exige.

Es muy claro que si se hace una observación a las diferentes empresas de seguridad privada, cada una tiene una forma de llevar el cargo de un supervisor, lo toman como un administrador o el “Capataz” dejando de lado la importancia y el verdadero rol que debe cumplir un supervisor de seguridad, es por esta razón que resulta conveniente aclarar los protocolos que debe seguir un supervisor en una empresa de seguridad privada, para que su cargo no se vea observado, como se está dando en estos momentos en muchas empresas prestadoras de este servicio.

Resulta importante aclarar el término protocolo de seguridad para poder tener claridad de lo que a continuación se plantea.

II

¿Qué es un protocolo de seguridad? (personal, 2015) “Es un conjunto de intercambios en los que intervienen normalmente dos o tres entidades: la entidad iniciadora del protocolo, (entidad a) la entidad receptora (entidad b) y una tercera entidad opcional (entidad c) con la misión de autenticación de los intercambios, distribución de claves públicas o claves de sesión.

El objetivo principal de un protocolo de seguridad es distribuir una clave de sesión segura entre las entidades a y b con el objetivo de tener un canal seguro de datos de estas entidades”

Cuando se conoce la importancia de los protocolos de seguridad, se puede optimizar el trabajo y a su vez se logra categorizar el rol de la supervisión, pero hay que tener en cuenta que varias empresa prestan un servicio de seguridad particular y que éstas a su vez tienen otra clase

de “protocolo” si así se le puede llamar, estas empresas no tienen en cuenta todos los protocolos antes mencionados y es por esta razón que muchas empresas tal vez por menos valor, contratan a estas entidades pero no le ofrecen la calidad del servicio, como cuando se contrata una empresa de seguridad bien conformada.

Ya habiendo aclarado que es un protocolo, ahora se pasa a conocer la

III

Se ha mencionado entonces la importancia del supervisor, ahora bien, ¿Qué debe hacer un supervisor para que se cumpla con el proceso del protocolo de seguridad privada? Es muy claro que debe de ser una persona idónea en el cargo, que haya recibido la correspondiente preparación y conozca las normas vigentes para la prestación de este servicio, más que ser una persona idónea en el cargo hay que tener en cuenta el amplio conocimiento que debe tener sobre la seguridad privada, ya que de esta manera en el momento de ejercer el cargo lo sabe hacer sin ningún problema, debe ser ejemplo para lo que esperan sus empleados, no se puede exigir sin antes dar, estar atento ante las quejas y reclamos que le hacen las empresas que tienen contratado el servicio, dotar de los implementos necesarios a cada vigilante de cada puesto, con los radios de comunicación, planillas, revolver o el arma que se le asigne a cada puesto, verificar que el vigilante llegue a la hora que se indique, estar atento para que el personal reciba las correspondientes capacitaciones sobre la seguridad y la salud ocupacional, conocer acerca del entorno donde se mueve el vigilante, ya que una de las mayores empresas que requieren de este servicios son los bancos y en muchas ocasiones el vigilante es conocedor de todos los movimientos de estas entidades, es claro que tanto el supervisor como el vigilante necesitan de

una ética profesional para que su labor sea bien cumplida y fortalecer la comunicación asertiva, esto se logra cuando al personal de seguridad se le realiza las capacitaciones correspondientes, sin olvidar que además de ser supervisores y vigilantes, son seres humanos que necesitan de un clima laboral estable para el cumplimiento de la labor.

IV

Si bien se ha dicho que el supervisor es el encargado de varios aspectos para la prestación del servicio, se hace entonces prudente mencionar que el supervisor debe de tener una capacitación pertinente y conocimiento, no solo de seguridad, sino de talento humano, motivación, liderazgo para que de esta manera la prestación de su servicio se haga de forma integral y que además, esto forma parte del ámbito organizacional y por supuesto que al tener este conocimiento crea un ambiente sano en todos los empleados.

A este ejercicio organizacional se le llama empoderamiento (Freddy, 2012) “en la gestión del talento humano genera beneficios como: aumentar la confianza de los integrantes de la empresa, aumentar la responsabilidad, autoridad y compromiso en la satisfacción del cliente, aumentar la creatividad, los integrantes de la empresa comparten el liderazgo y las tareas administrativas, los empleados tienen facultad para evaluar y mejorar la calidad del desempeño y el proceso de información, se proporcionan ideas para la estrategia del negocio, se mejora la confianza en las comunicaciones y las relaciones, e incrementa el entusiasmo y una actitud positiva”, si todos los empleados de una empresa, se capacitan para el talento humano, este conocimiento se puede ver reflejado en la prestación del servicio, ya, que como se ha mencionado, el supervisor tiene un contacto directo con los empresarios que contratan estos

servicios de seguridad privada y en este caso el supervisor es quien muestra la calidad del servicio que una vez se ha pactado con las directivas de la empresa de seguridad.

V

(Sigweb, 2015) “El supervisor debe mantener en los puestos de servicio archivos actualizados que contengan las ordenes de servicio, manuales técnicos, oficios o comunicados emitidos o recibidos, libro de registros de incidentes, planillas de control” Esclareciéndoles a los empleados que esta información es de carácter privado, que la información contenida es ajena y que es ahí donde se hace importante conocer el record del vigilante para que el buen nombre la empresa prestadora del servicio de seguridad no se vea afectada.

La seguridad además de ser una labor, también es una inversión (Sigweb, 2015) “Es función del supervisor hacerles comprender tanto a los clientes como a los profesionales la importancia de la seguridad como medio indispensable para la realización de los objetivos”, es decir, el supervisor no solo debe de fiscalizar el trabajo de los vigilantes, sino aclararle a la empresa que desea contratar , el valor del servicio en precios reales, para que luego no se tenga inconvenientes con la cancelación de los servicios, es muy importante darle claridad a las empresas que no es contratar empresas de menor valor, porque así mismo será el servicio prestado, es mejor una buena inversión y dejar en bienes y el personal que labora para su empresa, en una empresa seria y con calidad.

En Colombia existen tres tipos de protocolo para la prestación del servicio de seguridad privada.

Hay unas categorías que son:

- Protocolo de operación servicios de vigilancia y seguridad privada para el Sector Residencial.
- Protocolo de operación servicios de vigilancia y seguridad privada para el Sector financiero.
- Protocolo de operación de servicios de vigilancia electrónica.

Protocolo de operación servicios de vigilancia y seguridad privada para el Sector Residencial

Este proceso exige que el vigilante de seguridad privada, que presta el servicio, conozca a las familias que habitan en el lugar, sus horarios en casa, y es aquí donde se hace realmente importante la ética profesional del vigilante, en este caso el supervisor debe estar muy atento con la información que recibe el vigilante y ante todo aclararle, que este es su sitio de trabajo, que no puede estar recibiendo visitas de tipo personal porque esto ocasiona suspicacias si llega a pasar cualquier eventualidad negativa en las residencias que tiene a su cargo.

En la portería de cada conjunto residencial, se encuentran casilleros en los que reposan las correspondencias o documentos de suma importancia para el cliente, como en muchas ocasiones dejan objetos valor para que sean custodiados por los vigilantes de la residencia.

Es de relevar que no es bueno que los supervisores estén rotando a los vigilantes de este sector, es decir, se sabe que cada vigilante debe de cumplir con un determinado horario de trabajo y que por obvias razones debe de ser relevado por otro de sus compañeros, pero si en ese lugar se han asignado 4 vigilantes para ser rotados, que no cambien por otros vigilantes que los habitantes no conozcan a menos que su trabajo no sea satisfactorio para los clientes y el

supervisor determine que debe ser cambiado de puesto, pero esto a su vez debe ser reportado ante los residentes de dicho lugar.

Según el Manual Básico de seguridad de Toledo (2011) No se puede dejar de lado, las rondas que debe hacer el vigilante dentro de la zona residencial, para verificar que todo esté bien, sin novedades. Cuando se es vigilante de un conjunto residencial es importante:

- Verificar el estado de las puertas y chapas, que es sistema de iluminación esté funcionando.
- En el recorrido de los parqueaderos, se debe verificar el estado de los vidrios y puertas de los vehículos.
- En el recorrido perimetral se debe verificar el estado de las ventanas y las rejas de los apartamentos.
- El personal de vigilancia en el sector residencial debe conocer el modus operandi de los diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existe actualmente, para poder contrarrestar dicho flagelo.
- Toda ronda debe ser registrada en un libro de minuta y durante la misma se deben llevar los elementos de servicio (medio de comunicación, linterna, armamento, si aplica, libreta de anotaciones).

Protocolo de operación servicios de vigilancia y seguridad privada para el Sector financiero

El vigilante en el sector financiero, debe de haberse capacitado para atención al cliente, ya que dentro de las normas de gestión de calidad Icontec 2016, busca que todo el personal del banco empezando desde el vigilante hasta el gerente, estén manejando la misma información,

esto con el fin de mejorar la calidad del servicio y teniendo en cuenta que en el sector financiero son cientos de personas que acuden con el propósito de ser atendidas oportunamente y de la mejor manera, se hace necesario que el vigilante esté atento, no solo en la persona que lo está abordando, sino también observar alrededor del banco, para detectar los posibles delincuentes que se pueden camuflar en el público.

Es muy claro afirmar que en el sector financiero solo debe prestar el servicio, personal que está autorizado por empresas privadas para ejercer, y esta empresa a su vez debe estar certificada y autorizada para prestar este servicio de vigilancia.

Las funciones de este vigilante son parecidas al de una residencia con la diferencia que este debe estar atento en los cajeros automáticos y debe estar atento del no uso del celular por parte de los usuarios mientras este se encuentre dentro de la entidad.

Protocolo de operación de servicios de vigilancia electrónica

En este sector que es muy a fin con el sector financiero hay que (Toledo, 2011). “adoptar medidas apropiadas y eficientes para evitar que sus servicios dejen de ser utilizados, no puede prestarse como instrumento ilegal, en cualquiera de sus formas para los delincuentes”

El vigilante es una persona de alta confiabilidad para este sector, no solo para los miembros del banco, también para los usuarios ya que le hacen consultas, sobre transacciones con unas buenas sumas de valor y en muchos de los casos el vigilante es un orientador para que la persona pueda realizar sus cuentas.

Con todo lo anterior para que estos servicios puedan ser prestados de una forma veras y con calidad, entra a jugar un papel importante el supervisor de la empresa de seguridad, aunque para estos puestos de alta responsabilidad no se puede dejar de lado las personas que conforman este equipo de trabajo que son:

- Representante legal del servicio de vigilancia.
- Director de operaciones o quien haga sus veces.
- El supervisor.
- El operador de medios tecnológicos.
- El vigilante.

Para que todos estos servicios se presten de la mejor manera es necesario conocer los deberes que tiene cada rol, entre estos, los del vigilante y supervisores.

Deberes del vigilante.

- Portar adecuadamente el uniforme de la empresa de seguridad.
- Portar debidamente el carnet.
- Registrar todas las eventualidades durante la jornada de trabajo.
- Velar por el bienestar del sitio que tiene a su cargo.
- Cumplir puntualmente con el horario de trabajo.
- En el momento de hacer entrega de su turno laboral, debe tardar lo menos posible.
- Llevar muy bien el libro de minuta.
- Llamar a la policía en caso que sea necesario.

- Ser claro y asertivo con lo que va a decir.

Deberes del supervisor de seguridad privada:

- Estar enterado de todo lo que sucede en los puestos donde tiene su personal a cargo.
- Revisar el libro de las minutas.
- Reportar a los vigilantes y verificar que estén en sus puestos de trabajo.
- De igual forma debe cumplir con el porte del uniforme ya que él es el modelo a seguir de las personas que tiene a cargo.
- Verificar el buen funcionamiento de las herramientas de apoyo tecnológico, asignado para la prestación del servicio, tales como (sistema de seguridad electrónico, botones de pánico, cercas eléctricas, barreras perimetrales, etc.)
- Comunicar sobre las reuniones o cambios de repente de los horarios.
- Contacto con el cliente.
- Verificación y atención de novedades.
- Capacitación del personal.

Para que todo lo mencionado tenga una validez se hace importante resaltar que las empresas contratantes también deben cumplir con unos protocolos para que la prestación de servicios se pueda cumplir.

Estos son:

- Proporcionarle al vigilante un sitio de trabajo que tenga las condiciones básicas en todos los aspectos de la seguridad para el buen desarrollo de su labor.
- Brindar las herramientas de apoyo necesarias.

- En el sitio de trabajo debe haber que tener un clima dinámico y equilibrado.
- Implementar las recomendaciones de seguridad impartidas por la empresa contratante, antes, durante y después de la prestación de servicio.

VI

Después de tocar estos puntos que son de suma importancia para que la prestación del servicio sea de calidad, resulta interesante resaltar que cuando se habla de seguridad, es una obligación del estado velar para que el país tenga seguridad y que a su vez todas las empresas prestadoras de este servicio sean legalmente constituidas, según los decretos establecidos por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, (Decreto 356 de 1994 Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada)

(privada, 2006)” Que son objetivos de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de las modalidades en que se desarrolla esta industria, disminuir y prevenir las amenazas que afectan o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de los legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección”

Con lo anterior se verifica que la seguridad privada debe estar sujeta a los protocolos que establece la norma, y que el supervisor es de importancia para la ejecución del cargo del vigilante en los diferentes lugares donde este preste servicio, y es de total claridad que sobre el supervisor recae la responsabilidad de la buena calidad del servicio, la buena comunicación con el cliente, y la organización del trabajo.

VII

Los procesos y protocolos de supervisión para los vigilantes de seguridad privada deben ser expuestos en el momento de capacitar a los vigilantes, ya que esto forma parte de un organismo de control y a su vez es una ruta de trabajo que debe de ser tomada en cuenta para que el desempeño del ejercicio de la seguridad, sea satisfactorio para las dos partes.

A propósito de la importancia de la vigilancia para el estado, es de obligatorio y estricto protocolo la implementación de dispositivos electrónicos que utiliza el supervisor no solo con la intención de cumplir su labor de pasarle revista al vigilante que está prestando el servicio sino que a su vez el supervisor en calidad de representante y jefe inmediato, utiliza los dispositivos electrónicos para verificar que el vigilante este en el lugar que le corresponde y que no hay novedades en el sitio donde se está prestando el servicio, también el supervisor en tiempo real a través de su dispositivo móvil podrá registrar si hay daños en el sitio de trabajo en el momento que paso la revista al vigilante.

Cuando el supervisor hace uso de estas herramientas, esto también le permite al jefe de operaciones, verificar si el supervisor está cumpliendo con su función, ya que como es claro el supervisor no está en un lugar sin poder salir, él por cuestiones de logística y de cargo debe estar por fuera pasando las revistas a los puestos pero en muchas ocasiones utiliza estos momentos para dilatarlos en visitas, o haciendo cualquier cosa de índole personal, olvidando la gran responsabilidad que tiene a su cargo.

Por esta razón es importante como se ha venido mencionado en el texto, que las empresas contratantes verifiquen que la seguridad que quiere para su empresa se encuentre legalmente constituida y que cumpla con los protocolos de seguridad tanto en los vigilantes

como en los supervisores, ya que sin verificar la legalidad del funcionamiento se puede perder muchas contrataciones para estas empresas de seguridad privada.

VIII

También es importante aclarar que las emergencias no están sujetas a programación, Sentido común para obtener permanentemente una percepción clara de sus actividades y problemas y la secuencia lógica para enfrentarlos, buen juicio para decidir acertada y oportunamente sobre problemas imprevistos en tanto no pueda acudir a la dirección de sus superiores, por eso es tan importante el rol del supervisor para el cumplimiento de los protocolos y procesos parte del personal de vigilantes, el supervisor implica no solo una gran responsabilidad en la seguridad de las vidas y propiedades de los clientes, sino un desafío en el desempeño de una tarea tan difícil como interesante.

Su principal tarea será entrenar, dirigir, y controlar directamente a los vigilantes bajo su responsabilidad en la realización de las actividades conducentes a prestar un servicio de la mejor calidad. Este trabajo requiere permanente entrenamiento y consiste más en prevenir sucesos que en remediarlos, para ello es necesario permanecer alerta a cualquier cambio en el personal o las condiciones del servicio y tomar las medidas convenientes para asegurar su normal desarrollo. Para su labor deberá conocer los objetivos de la Compañía, sus procedimientos operativos y administrativos, los requerimientos de los clientes, las aptitudes y vulnerabilidades de sus necesidades y deseos, sus motivaciones y problemas y la forma de solucionarlos para asegurar el éxito de las operaciones.

La actividad de vigilancia implica el conocimiento de todos los riesgos que en un momento determinado puedan atentar contra la vida de las personas o contra la propiedad para la

cual se prestan los servicios, además del conocimiento sobre los riesgos que se deben prevenir, se debe conocer cuáles son los medios con los que se dispone.

IX

El supervisor debe tener un concepto claro del alcance interno y externo de los riesgos, pues la rutina del trabajo puede perder la dimensión del problema y muchas veces pensamos que se presta un buen servicio dejando a un lado la aplicación de los protocolos y procesos al interior del servicio y del conocimiento y exigencia hacia el personal de la vigilancia.

(Sigweb, 2015) “Dentro los protocolos y procesos se establecen consignas por sectores entre las que se encuentran Consignas del sector residencial, comercial, hospitalario, industrial, servicios, financiero, hidrocarburos entre otros, para cada uno de los sectores se establecen de acuerdo a la necesidad los diferentes protocolos y procedimientos con el fin de establecer control, seguimiento y cumplimiento a los acuerdos del servicio, ”cuando se revisan los protocolos que ya están establecidos todos resaltan lo mismo y es el interés por brindar un mejor servicio a cualquier empresa contratante, no se puede dejar de lado que muchos de estos clientes son las entidades financieras, colegios, hospitales que necesitan entre otros aspectos calidad y eficiencia en el trabajo.

Conclusión

Los procesos y protocolos de supervisión para vigilantes de seguridad privada, son importantes para la buena prestación de los servicios de seguridad privada, siendo la seguridad una de las áreas fundamentales al interior de las organizaciones, cuya razón principal es velar por la tranquilidad de las personas, la protección de bienes y activos de una compañía, para tal fin las empresas de seguridad deben capacitar al personal en todos y cada uno de los protocolos de seguridad en sus diferentes sectores y de esta manera puedan ser ejecutados a cabalidad, la falta de la aplicación de normas y leyes, hace que muchas empresas de vigilancia se queden por fuera del mercado, debido a la falta de legalización y de claridad en sus procesos, protocolos y ejecución de los mismos.

Por otra parte por las restricciones de la temática, carece de fuentes específicas que aporten al desarrollo del ensayo, salvo las citadas, se toma como base reglamentación de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, algunos artículos y trabajos desarrollados sobre el tema, más la experiencia de mi labor en el gremio de la seguridad y labores de supervisión y el manejo del personal.

Referencia

- Cavalcante, v. D. (2014). Misiones de un supervisor. *Seguridad Latina, Brasil*, 4113.
- Freddy, M. (2012). *El EMPODERAMIENTO COMO HERRAMIENTA DE DESARROLLO*.
Bogota: trabajo de grado para la especialización.
- Mora Jaramillo, Y. A. (18 de Enero de 2016). *YouTube*. Obtenido de YouTube:
<https://youtu.be/aMkLhkN1cwg>
- Murcia Yali, Eriberto;. (30 de Junio de 2015). *YouTube*. Obtenido de YouTube:
<https://youtu.be/23IKsLv8Fkk>
- personal, f. (2015). *protocol specification constants*. bogota: documento PDF.
- privada, s. d. (2006). *Resolución*. Bogota.
- Sigweb. (2015). *el portal de los expertos en prevención de riesgos* . Chile: sitio web.
- SuperVigilancia. (11 de Febrero de 1994).
<http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1706>. Obtenido de
<http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1706>:
<http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1706>
- Toledo, R. (2011). Bogota: Academia Militar.