



MINDEFENSA

GUÍA

DE IMPLEMENTACIÓN DE CONDUCTA
PARA SERVICIOS DE VIGILANCIA
Y SEGURIDAD PRIVADA



PRESENTACIÓN

- El Centro para el Control Democrático (DCAF) y el Gobierno de Suiza, han liberado la adopción dentro de la industria de la seguridad privada, de un Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad (ICOC), que incluye criterios regulatorios sobre el uso de la fuerza, selección y capacitación, gestión y uso de armas y rendición de cuentas, entre otros.

En la actualidad, 114 empresas de seguridad privada a nivel internacional son signatarias del Código de Conducta, de las cuales dos son empresas de seguridad colombianas y de las 18 organizaciones civiles de los diferentes estados miembros, existe una (1) colombiana, mostrando su compromiso en el cumplimiento de los Derechos Humanos, los principios del Derecho Internacional Humanitario y los principios articuladas en el ICOC.

El objetivo de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es socializar los instrumentos internacionales a sus vigilados sobre la prestación responsable de los servicios de seguridad privada como estándares de conducta basados en el derecho internacional que permitan garantizar el Estado de Derecho, los Derechos Humanos, así como preservar un marco eficaz y transparente de gestión interna.

Adicionalmente, se busca promover la adhesión de los servicios de vigilancia al Código como una iniciativa voluntaria del sector, por ello, se ha dispuesto la difusión de esta Guía de implementación de conducta basada en el ICOC (en toda su extensión), para ofrecer una herramienta que contenga principios y compromisos que orienten la prestación de servicios de seguridad.

**GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE CONDUCTA BASADA EN
EL CÓDIGO INTERNACIONAL DE CONDUCTA PARA SER-**

INTRODUCCIÓN

- **1.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** desempeñan un importante papel en la protección de los clientes estatales y no estatales. En la prestación de estos servicios, las actividades llevadas a cabo por la **Vigilancia y Seguridad Privada** pueden conllevar consecuencias potencialmente positivas o negativas no sólo para sus clientes, sino también para la población local de la zona de la operación, el entorno general de seguridad, el disfrute de los derechos humanos o el ordenamiento jurídico.
- **2.** El marco de "**Respeto, Protección, Remedio**" desarrollado por el **Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para los Negocios y los Derechos Humanos**, y bienvenido por el **Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, supone actuar con la debida diligencia al objeto de evitar atentar contra los derechos de terceros.
- **3.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** reconocen que tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos y cumplir con las responsabilidades humanitarias respecto de todos los afectados por sus actividades empresariales, incluyendo el personal, los clientes, proveedores, accionistas y la población de la zona en la que se prestan los servicios.
- **4.** Los **Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada** se comprometen a:

- a. Actuar de conformidad con la presente Guía;
 - b. Actuar de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes y de acuerdo con las normas empresariales relevantes de conducta en los negocios;
 - c. Operar dentro del respeto y el apoyo al **Estado de Derecho**, el respeto a los derechos humanos y la protección de los intereses de sus clientes;
- **5.** Adoptar medidas destinadas a establecer y a preservar un marco eficaz de gestión interna a fin de prevenir, controlar, informar y corregir de manera eficaz las repercusiones negativas que pueda haber en los derechos humanos;
 - **6.** Crear los instrumentos necesarios para dar una respuesta a las denuncias interpuestas contra las actividades que infrinjan las leyes nacionales o internacionales vigentes o esta Guía; y
 - **7.** Cooperar de buena fe con las autoridades nacionales e internacionales en el ámbito de su propia jurisdicción, en particular con respecto a las investigaciones nacionales e internacionales sobre violaciones de leyes penales nacionales o internacionales, las violaciones del derecho internacional humanitario, o las violaciones de los derechos humanos.

1. COMPROMISOS GENERALES

- 1. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** actuarán de conformidad con los principios contenidos en esta Guía y exigirán a su personal, al personal subcontratado o a terceros que presten servicios de seguridad, que actúen de acuerdo con los principios contenidos en esta Guía.
- 2. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** aplicarán las políticas apropiadas y se asegurarán de que las acciones de su personal se ajusten en todo momento a los principios aquí establecidos.
- 3. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** harán que el cumplimiento de esta Guía forme parte integral de los acuerdos contractuales con el personal, el personal subcontratado o terceros que presten servicios de seguridad en virtud de contratos.
- 4. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no celebrarán deliberadamente contratos cuya ejecución, directa o materialmente, esté en conflicto con los principios de esta Guía, el derecho nacional o internacional aplicable, o las normas de derechos humanos del Sistema Interamericano de **DDHH** o del **Sistema Universal de DDHH** aplicables, y no está exenta del cumplimiento de los preceptos de esta Guía en virtud de alguna otra obligación contractual.

- **5.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** cumplirán y exigirán a su personal que cumpla las leyes aplicables, incluidos el derecho internacional humanitario y las normas de derechos humanos que les sean impuestas por la legislación nacional pertinente, así como cualquier otra legislación nacional e internacional aplicable. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** actuarán con la debida diligencia a fin de velar por el cumplimiento de la ley y de los principios contenidos en esta Guía y respetarán los derechos humanos de las personas con quienes entren en contacto, incluidos los derechos de libertad de expresión, asociación, y reunión pacífica, y actuarán contra las injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada o la privación de la propiedad.
- **6.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no participarán, alentarán o tratarán de beneficiarse, y exigirán de su personal que no participe, aliente o trate de beneficiarse, de delitos nacionales o internacionales, incluyendo pero sin limitarse a los crímenes de guerra, los crímenes de lesa humanidad, genocidio, tortura, desaparición forzada, trabajo forzoso u obligatorio, toma de rehenes, violencia sexual o de género, tráfico de seres humanos, tráfico de armas o drogas, trabajo infantil o ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias.

- **7.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no deberán, y exigirán a su personal para que actúe de igual forma, alegar circunstancias excepcionales tales como un conflicto armado o un conflicto armado inminente, una amenaza para la seguridad nacional o internacional, la inestabilidad política interna, u otra emergencia pública, como justificación para caer en las conductas señaladas en el párrafo precedente de la presente Guía.
- **8.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** informarán al cliente y a las autoridades competentes, y exigirán a su personal que informe sobre cualquier sospecha fundada o razonable relativa a la comisión de los actos señalados en el párrafo 6 de la presente Guía.
- **9.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** adoptarán medidas razonables para velar porque los bienes y servicios que ofrece no sean utilizados para infringir las normas de derechos humanos o el derecho humanitario internacional, así como que dichos bienes y servicios no se deriven de tales infracciones.

- **10.** Con arreglo a la legislación nacional e internacional aplicable, los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no deberán ofrecer o dar a ningún funcionario, y exigirán a su personal que se abstenga de ofrecer o dar a ningún funcionario, o prometer, directa o indirectamente, ningún objeto de valor para el propio funcionario, o a cualquier otra persona o entidad, de forma que el funcionario actúe o se abstenga de actuar en el ejercicio de sus funciones, si tal incentivo es ilegal. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no deberán solicitar o aceptar, y exigirán a su personal que se abstenga de solicitar o aceptar, directa o indirectamente, cualquier objeto de valor a cambio de no cumplir con la legislación y/o normas nacionales e internacionales, o con los principios contenidos en la presente Guía.
- **11.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** tienen la responsabilidad de fomentar una cultura empresarial que promueva la sensibilización y la adhesión de todo el personal a los principios de esta Guía.
- **12.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** exigirán a su personal que cumpla con lo contenido en esta Guía y lo capacitará o se asegurará de que haya sido capacitado para que pueda ejercer sus funciones con el debido respeto por los DDHH y el DIH.

2. PRINCIPIOS ESPECIFICOS RELATIVOS A LA CONDUCTA DEL PERSONAL

Conducta General

- **1.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** deberán tratar a todas las personas, y exigirán a su personal que trate a todas las personas con humanidad y con respeto a su dignidad y a su vida privada y denunciarán todo incumplimiento de esta Guía.

Reglas para el Uso de la Fuerza.

- **2.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** adoptarán las normas para el uso de la fuerza de conformidad con el derecho aplicable y los requisitos mínimos que figuran en la sección sobre el empleo de la fuerza en la presente Guía.
- **3.** El uso de la fuerza debe evitarse por parte de las empresas y su personal operativo. No obstante, en caso de ser necesaria su utilización, esta se deberá aplicar de acuerdo a lo establecido por la ley y no puede exceder lo estrictamente necesario; asimismo el uso de la fuerza deberá ser proporcional a la amenaza y a la situación concreta.

La Detención

- **4.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** sólo podrán, y exigirán a su personal que actúe en el mismo sentido, escoltar, transportar o interrogar a detenidos, en el caso de que:

a) la empresa haya sido específicamente contratada para ello por un Estado, y
(b) su personal haya recibido la formación y capacitación necesaria en materia del derecho nacional e internacional aplicable. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** tratarán a todas las personas detenidas con humanidad y se requerirán a su personal que trate a todas las personas detenidas con humanidad, y de acuerdo con su condición y nivel de protección en virtud de las normas de derechos humanos o el derecho humanitario internacional aplicable, incluyendo en particular la prohibición de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

El Arresto de Personas

- **5.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no tomarán o retendrán, y exigirán a su personal que no tome o retenga a ninguna persona excepto cuando sea para defenderse a sí mismos u a otros contra una amenaza inminente de violencia, o como consecuencia de un ataque o delito cometido por dichas personas contra el personal de la empresa, o en contra de los clientes o de los bienes a su cargo, en espera de la entrega de tales personas detenidas a la autoridad competente a la mayor brevedad posible. La detención se llevará a cabo de conformidad con las leyes nacionales o internacionales vigentes y el cliente deberá ser notificado de la misma sin demora.

Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** tratarán con humanidad, y se requerirá a su personal que trate con humanidad, a todas las personas detenidas de acuerdo con su condición personal y nivel de protección, y conforme a las normas de derechos humanos o el derecho humanitario internacional aplicable, incluyendo en particular la prohibición de la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

La Prohibición de la Tortura u otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes y la Trata de Seres Humanos.

- **6.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no participarán, y exigirán de su personal que no participe en actos de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Para evitar dudas, la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes a los que se refiere este apartado incluyen las conductas de una entidad privada que serían consideradas como un acto de tortura y otros tratos o castigos crueles, inhumanos o degradantes si fueran infligidos por un funcionario público.

- **7.** Las obligaciones contractuales, las órdenes de un superior o las circunstancias excepcionales tales como un conflicto armado o un conflicto armado inminente, una amenaza para la seguridad nacional o internacional, la inestabilidad política interna o cualquier otra emergencia pública, en ningún caso podrán invocarse como justificación de la comisión de actos de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.
- **8.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** denunciarán, y se requerirá de sus empleados que denuncien, todo acto de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes que estuvieran en su conocimiento, o de cuya existencia tuvieran una sospecha razonable. Estas denuncias serán presentadas ante el cliente y ante las autoridades competentes.

La Explotación Sexual y el Abuso o la Violencia de Género

- **9.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no se beneficiarán, ni permitirán que su personal participe o se beneficie de la explotación sexual (incluyendo, a estos efectos, la prostitución) y el abuso, violencia o delitos de género, ya sea dentro de la empresa o públicamente, incluyendo la violación, el acoso sexual, o cualquier otra forma de abuso o violencia sexual.

Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** permanecerán alertas, y exigirán de su personal que permanezca alerta ante todos los supuestos de violencia sexual o de género y, en el caso de que se tenga conocimiento de ellos, procederán a denunciarlos ante las autoridades competentes.

La Trata de Seres Humanos

- **10.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no participarán en la trata de seres humanos y requerirán de su personal que no participe en la trata de seres humanos. Deberán permanecer alertas, y exigirán de su personal que permanezca alerta ante todos los supuestos de trata de seres humanos y, en el caso de que se tenga conocimiento de ellos, los denunciarán a las autoridades competentes.

A los efectos de esta Guía, la trata de seres humanos es la captación, acogida, transporte, entrega u obtención de una persona para (1) un acto de comercio sexual inducido por la fuerza, el fraude o la coerción, o en el que la persona obligada a realizar dicho acto no haya cumplido los 18 años de edad; o (2) los trabajos o servicios o, a través del uso de la fuerza, el fraude o la coerción, con el propósito de someter a la persona a servidumbre involuntaria, a servidumbre por deudas o a la esclavitud.

La Prohibición de la Esclavitud y el Trabajo Forzado

- **11.** Los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada no utilizarán la esclavitud, el trabajo forzoso u obligatorio ni será cómplice de cualquier otra entidad que haga uso de este tipo de trabajo.

La Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil

- **12.** Los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada respetarán los derechos de los niños (toda persona menor de 18 años) que han de ser protegidos de las peores formas de trabajo infantil, incluyendo:
 - a. todas las formas de esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, como la venta y el tráfico de niños, la servidumbre y la servidumbre por deudas, el trabajo forzoso u obligatorio, incluyendo el reclutamiento forzoso u obligatorio de niños para utilizarlos en la prestación de servicios armados;
 - b. el uso, proxenetismo u ofrecimiento de niños para la prostitución, la producción de pornografía o de actuaciones pornográficas;

c. el uso, proxenetismo u ofrecimiento de niños para actividades ilícitas, en particular para la producción y el tráfico de drogas;

d. el trabajo que, por su naturaleza o las circunstancias en las que se lleva a cabo, es susceptible de ser pernicioso para la salud, la seguridad o la moral de los niños.

Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** denunciarán, y exigirán a su personal que denuncie ante las autoridades competentes la existencia de cualquier supuesto mencionado entre las actividades citadas anteriormente del que tuvieran conocimiento o una sospecha razonable.

La Discriminación

- 13. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no discriminarán en la contratación del personal, y se requerirá a su personal que no discrimine en la contratación del personal, por motivos de raza, color, sexo, religión, origen social, condición social, condición indígena, discapacidad u orientación sexual, y se seleccionará al personal en base a las cualificaciones exigidas por el contrato.

La Identificación y el Registro

- **14.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada**, en la medida en que lo permitan las exigencias en materia de seguridad y la propia seguridad de la población civil, su personal y los clientes:
 - a) exigirán de todo el personal que facilite su identificación individual cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones en virtud de obligaciones contractuales;
 - b) se asegurarán de que los vehículos del personal estén registrados y matriculados ante las autoridades nacionales competentes cuando se encuentren en el ejercicio de sus funciones en virtud de obligaciones contractuales; y
 - c) se asegurarán de que los materiales peligrosos hayan sido comunicados a las autoridades de control nacionales competentes y hayan sido autorizados por estas.

3. COMPROMISOS ESPECIFICOS EN MATERIA DE GESTIÓN Y GOBERNABILIDAD

- **La Selección y Comprobación de los Antecedentes del Personal**

15. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** ejercerán la debida diligencia en la selección del personal, mediante la verificación de los antecedentes personales y la evaluación permanente del rendimiento del personal. De igual forma sólo contratarán a personas que reúnan las cualificaciones requeridas y definidas por el contrato correspondiente, las leyes nacionales y las normas de la industria aplicable, y los principios contenidos en esta Guía.

- **16.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no contratarán a personas menores de 18 años para que presten servicios de seguridad.

- **17.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** evaluarán y velarán por que el personal pueda desempeñar en todo momento su trabajo conforme a los principios establecidos en esta Guía, y evaluará periódicamente al personal para garantizar que reúna los requisitos necesarios de aptitud física y m

ental para ejercer las funciones para las que han sido contratados.

- **18.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** establecerán y se encargarán de mantener las políticas y procedimientos necesarios para apreciar la idoneidad de los candidatos, o del personal, en el manejo de armas de fuego en el desempeño de sus funciones. Esto comportará, como mínimo, realizar controles que tendrán como objeto cerciorarse de que los candidatos:

a) no han sido condenados por un tipo de hecho delictivo cuya comisión podría indicar que el individuo carece del carácter y de la aptitud necesaria para poder prestar servicios de seguridad según los principios derivados de esta Guía;

b) no han sufrido una baja deshonrosa;

c) no han tenido otra relación laboral o contractual que haya sido rescindida por violaciones documentadas de uno o más de los principios contenidos en esta Guía; o

d) no tienen un historial de conducta que, de acuerdo con una norma objetivamente racional, ponga en tela de juicio su aptitud para portar armas.

A los efectos del presente apartado, los crímenes que inhabilitan para el ejercicio de esta función pueden incluir, aunque sin limitarse a ello, los delitos de agresión, asesinato, incendio doloso, fraude, violación, abuso sexual, crimen organizado, soborno, corrupción, falso testimonio, tortura, secuestro, narcotráfico o la trata de personas.

Esta disposición no derogará ninguna ley que limite si un delito debe ser considerado en la evaluación de un candidato. Ninguna de las disposiciones de esta sección prohíbe a una empresa utilizar criterios más restrictivos.

- **19.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** exigirán a todos los candidatos que permitan el acceso a sus antecedentes profesionales y a la información que obra en poder de la Administración pública como condición previa al inicio de la relación laboral o a la contratación. Esto incluye la información relativa a los puestos desempeñados en las fuerzas armadas, la policía y proveedores de servicios de seguridad, tanto públicos como privados. Asimismo, los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada**, de conformidad con la legislación nacional aplicable, exigirán a todo el personal que acepte participar en las investigaciones internas y procedimientos disciplinarios que sean necesarios, así como en cualquier tipo de investigación oficial llevada a cabo por las autoridades competentes, salvo que esté prohibido por la ley.

La Selección y Comprobación de los Antecedentes del Personal Subcontratado.

- **20.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** ejercerán la diligencia debida en la selección, verificación de los antecedentes y la evaluación continuada del rendimiento de todo el personal subcontratado que preste servicios de seguridad.
- **21.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** exigirá de su personal, del personal subcontratado y de terceros que presten servicios de seguridad en virtud de contratos firmados con las empresas firmantes, que actúen de acuerdo con los principios derivados de esta Guía. Si una empresa formaliza un contrato con una persona, grupo o entidad, para que preste servicios de seguridad, y esa persona o grupo no cumple con los principios de selección, verificación de antecedentes y formación contenidos en esta Guía y con las normas derivadas de ella, la empresa contratante adoptará las medidas razonables necesarias para garantizar que la selección, verificación de antecedentes y la formación del personal subcontratado se lleve a cabo conforme a los principios contenidos en esta Guía y a las normas derivadas de ella.

Las Políticas de la Empresa y los Contratos del Personal

- **22.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** velarán porque las políticas relativas al ámbito de los servicios que prestan en materia de contratación del personal y otros materiales de referencia sobre el personal, tales como los contratos del personal, incluyan la incorporación adecuada de esta Guía y las pertinentes leyes laborales vigentes. Las condiciones del contrato serán comunicadas en forma clara y precisa a todo el personal, información que se encontrará igualmente disponible por escrito, en un lenguaje y formato accesible a todo el personal.
- **23.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** mantendrán los ficheros de datos y los informes de los empleados, pasados y presentes, durante un período de 7 (siete) años. Adicionalmente, exigirán de todo el personal que autorice el acceso y la retención de los ficheros de datos de los empleados y de los expedientes que obren en poder de la Administración pública, salvo que esté prohibido por la ley. Tales datos podrán ser puestos en todo momento a disposición de cualquier sistema de conformidad creado en aplicación de esta Guía, o a solicitud de cualquier autoridad competente, salvo que esté prohibido por la ley.

- **24.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** podrán solamente retener el pasaporte, los documentos de viaje o documentos de identificación de su personal, por el período que sea necesario a fin de permitir la iniciación de trámites administrativos o para otros fines legítimos. Este párrafo no exime a las empresas de cooperar con las autoridades policiales en el caso de que un miembro del personal esté siendo objeto de una investigación.

La Formación del Personal

- **25.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** velarán porque todo el personal que preste servicios de seguridad reciba una formación y capacitación profesional inicial y continuada y de que estén plenamente informados sobre esta Guía y sobre todas las leyes nacionales e internacionales pertinentes, incluidas las relativas a las normas internacionales de derechos humanos, el derecho humanitario internacional, el derecho penal internacional y otras leyes penales vigentes.

- **26.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** conservarán la información necesaria que demuestre la asistencia a todas las sesiones de formación profesional, inclusive la relativa a ejercicios prácticos, así como de sus resultados.

El Control de Armas

- **27.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** obtendrán y conservarán las licencias de tenencia y uso de armas y municiones establecidas por la ley aplicable.
- **28.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no poseerán ni utilizarán, y se requerirá de su personal que se abstenga de poseer o utilizar, armas o municiones que sean ilegales con arreglo a cualquier legislación aplicable. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no participarán, y se requerirá de su personal que no participe, en las transferencias de armas ilegales; Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** ejecutarán todas las transacciones de armas con arreglo a las leyes aplicables y los requisitos del **Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas**, incluyendo las sanciones. Las armas y municiones no podrán ser modificadas en forma alguna que contravenga la legislación nacional o el derecho internacional vigente.

Entrenamiento para Armas de Fuego

- **30.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** se asegurarán que:
 - a) La autorización para portar armas sólo sea concedida una vez que el personal haya completado, o se haya comprobado que ha completado, el entrenamiento necesario para el tipo y modelo de arma que va a portar.
 - b. El personal no utilice ninguna arma de fuego hasta que no haya completado con éxito el entrenamiento específico para dicha arma de fuego.
 - c. El personal que porte armas reciba un entrenamiento regular, comprobable, periódico y específico para las armas que lleve así como sobre las reglas para el uso de la fuerza.
 - d. El personal que porte armas reciba una formación adecuada en relación con las reglas para el uso de la fuerza. Esta formación puede basarse en diferentes normas, pero como mínimo deberá fundamentarse en los principios contenidos en esta Guía y en los Principios Básicos de las **Naciones Unidas** sobre el **Empleo de la Fuerza** y de Armas de

Fuego por **Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley** (1990) y las leyes nacionales o reglamentos en vigor en Colombia.

La Gestión del Material de Guerra

- **31.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** obtendrán, conservarán, y exigirán a sus empleados que actúen de la misma forma, todas las autorizaciones para la posesión y el uso de todo material de guerra, como por ejemplo materiales peligrosos y municiones, tal y como lo requiera la legislación aplicable.
- **32.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada**, quien exigirán lo mismo a su personal, tampoco deberán poseer ni utilizar ningún material de guerra que sea ilegal en virtud de la legislación aplicable. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no participarán, y exigirán a su personal que no participe, en transferencias de armas ilegales.
- **33.** Las normas de la empresa o los procedimientos para la gestión del material de guerra de los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada**, por ejemplo, sobre materiales peligrosos y municiones, deberá abarcar:

a. el almacenamiento seguro;

b. los controles referidos a la expedición de permisos para su adquisición, uso, almacenamiento y transporte;

c. los procedimientos de eliminación adecuados.

La Notificación de Incidentes

- **34.** Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** elaborarán un informe de incidentes documentando todo incidente relacionado con el personal que implique el uso de armas y el disparo de un arma en cualquier circunstancia (salvo durante la formación autorizada), una escalada de la fuerza, daño a los bienes o a las personas, agresiones, actos criminales, accidentes de tráfico,

incidentes que involucren a otras fuerzas de seguridad, o presentarán tales informes en la forma requerida por el cliente, y llevarán a cabo una investigación interna para determinar las circunstancias siguientes:

- a) la hora y el lugar del incidente;
- b) la identidad y nacionalidad de todas las personas implicadas incluyendo sus direcciones y otros datos de contacto;
- c) las lesiones o daños sufridos;
- d) las circunstancias que condujeron al incidente; y
- e) las medidas adoptadas por los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** frente al incidente.

Al término de la investigación, los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** elaborarán un informe de incidente por escrito, incluyendo la información anteriormente citada, cuyas copias serán entregadas al cliente y, en la medida en que así lo exija la ley, a las autoridades competentes.

El Entorno de Trabajo Seguro y Saludable

35. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** realizarán esfuerzos para crear un entorno de trabajo seguro y saludable, reconociendo los posibles peligros añadidos y las propias

limitaciones que presenta el entorno local. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** velarán porque se adopten las precauciones necesarias destinadas a proteger al personal en operaciones de alto riesgo o que representen un peligro para su vida, las cuales incluirán:

- a) evaluar el riesgo de los trabajadores de padecer lesiones, así como el riesgo para la población local derivado de las actividades de las empresas firmantes y/o de su personal;
- b) proporcionar el entrenamiento necesario para operar en un entorno hostil;
- c) suministrar equipos de protección adecuados, asistencia médica y las armas y municiones apropiadas; y
- d) adoptar políticas que fomenten un entorno de trabajo seguro y saludable en la empresa, tales como las políticas relativas a la salud mental, el rechazo de la violencia en el lugar de trabajo, la mala conducta, el abuso del alcohol y las drogas, el acoso sexual y la conducta indebida.

El Acoso

36. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** no consentirán el acoso y el abuso de compañeros de trabajo por parte del personal de la empresa.

El Procedimiento de Reclamación

37. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** establecerán procedimientos de reclamación para resolver las reivindicaciones interpuestas por el personal o por terceros, alegando el incumplimiento por parte de la empresa de los principios contenidos en esta Guía.

38. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada**:

a) establecerán procedimientos de denuncia por conducta inadecuada o ilegal ante el personal designado, incluidos los actos u omisiones que violen los principios de esta Guía; dichos procedimientos de denuncia estarán destinados al personal y a terceros. Los procedimientos deben ser justos, accesibles y ofrecer soluciones eficaces, y deberán incluir recomendaciones para evitar la reincidencia.

De otra parte, deberán facilitar la denuncia realizada por las personas con razón para creer que la conducta inadecuada o ilegal, o la violación de este anexo se ha producido o está por ocurrir; la denuncia de tal conducta deberá realizarse ante las personas designadas dentro de la empresa y, en su caso, ante las autoridades competentes.

b) publicarán la información relativa al procedimiento de reclamación en una página web de acceso público;

c) tramitarán las denuncias sin demora, de forma imparcial y respetando la confidencialidad;

d) mantendrán un registro de las denuncias realizadas, las conclusiones, o las medidas administrativas, disciplinarias o judiciales adoptadas. Salvo que esté prohibido o protegido por las leyes aplicables, dicha información deberá ser puesta a disposición de la autoridad competente que la solicite;

e) cooperarán con las investigaciones oficiales y no participarán o aceptarán que su personal obstaculice el testimonio de los testigos o las investigaciones.

f) adoptarán las medidas disciplinarias apropiadas, que incluirán entre otros el despido en caso de que se descubran tales violaciones o comportamientos ilícitos; y

g) velarán porque el personal que denuncie de buena fe las malas acciones obtenga protección contra posibles represalias por haber realizado tales denuncias, tales como proteger al personal de medidas disciplinarias injustificadas o inapropiadas, y que las cuestiones planteadas sean examinadas y ejecutadas sin dilaciones indebidas.

39. Ninguna disposición de la presente Guía podrá ser interpretada como sustitutiva de los requisitos contractuales o las políticas específicas y procedimientos de denuncia de irregularidades de la propia empresa.

Del Cumplimiento de Las Obligaciones

40. Los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** se asegurarán de que en todo momento poseen la suficiente capacidad financiera para hacer frente a todas las responsabilidades comerciales razonablemente anticipadas derivadas de daños y perjuicios a las personas por muerte o daño a las personas o a los bienes.

La suficiente capacidad financiera puede garantizarse mediante la obtención de compromisos con los clientes, una cobertura de seguro que se adapte a las necesidades de la empresa (por ejemplo, el seguro de responsabilidad empresarial y la cobertura de la responsabilidad civil apropiada a la escala y al ámbito de las operaciones de la empresa firmante) o un seguro/retención propio. Cuando no sea posible obtener una cobertura de seguro adecuada, los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada** adoptarán las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.

BIBLIOGRAFÍA

Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada. ICOCA. <http://icoca.ch/>

Unlirec, Control y Regulación de las Empresas de Seguridad Privada en América Latina y el Caribe: un análisis comparativo. www.maximaseguridad.co/docs/Unlire.PDF



SUPERINTENDENTE

Carlos Alfonso Mayorga Prieto

JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Daniel Enrique Pedroza Vanegas

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Ximena Estefanía Riaño Agudelo

DISEÑO

Rhino Design

