



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 1 de 22

### **OBJETIVO**

Establecer los procedimientos sobre el uso de la fuerza por parte del personal asignado en las operaciones de seguridad privada prestados por ZONA DE SEGURIDAD LTDA, cumpliendo los requisitos legales y contractuales, asegurando que el uso de la fuerza sea razonablemente necesaria, proporcional, legal y en función del respeto de los derechos humanos.

### **ALCANCE**

Aplicable a todo el personal de seguridad de la empresa a fin de que sea un referente durante el desarrollo de sus funciones, independientemente del tipo de servicio (Artículo 4º del decreto 356 de 1994 Vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material) que presta ZONA DE SEGURIDAD LTDA.

Este documento incluye procedimientos para el respeto a los derechos humanos, la conducta del personal dentro de la prestación del servicio con relación a los derechos humanos, la autorización para el uso y el porte de armas por parte de su personal; el uso de un continuo de fuerza; el uso de fuerza menos letal; el uso de fuerza letal; el uso de fuerza como apoyo a las fuerzas del orden (si es aplicable); y la capacitación del personal de ZONA DE SEGURIDAD LTDA.

### **RESPONSABLES**

El nivel directivo de la organización será responsable de la aprobación de este documento y facilitar los mecanismos para su implementación por parte de todas las partes interesadas.

El responsable del proceso deberá contribuir en la revisión o actualización de este documento y los registros asociados. Una vez cumplidos los requisitos de revisión y aprobado, será responsable de su implementación y divulgación a las partes interesadas.

El área SIG, será responsable de la actualización, codificación y reemplazo de este documento y registros asociados en el listado maestro de la información documentada, cuando sea aprobado el cambio.

El personal al que le aplique este documento y registros asociados, deberá leerlo y acoger las directrices señaladas, se podrá acceder a este documento por medio físico o magnético.



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 2 de 22

### **REFERENCIAS**

- Constitución Política de Colombia 1991
- Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU 1948
- Documt Montreux "Sobre las Obligaciones Jurídicas Internacionales Pertinentes y las Buenas Prácticas de los Estados en lo que Respecta a las Operaciones de las Empresas Militares y de Seguridad Privadas Durante los Conflictos Armados" 17 de septiembre de 2008.
- Código de conducta internacional para empresas de seguridad privada. IOcC
- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar".
- Guía de implementación de conducta para servicios de vigilancia y seguridad privada
- Código de Ética y Conducta de ZONA DE SEGURIDAD
- Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Parte 2, Sección 2, Título 4, Capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en Trabajo (SG-SST).
- Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- NTC - ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NTC - ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- NTC – ISO 18788:2015 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- Circular Externa No20157000000195 de Sep. 07 de 2015 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- Circular Externa No.20167000000235 de Oct. 03 de 2016 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 3 de 22

### DEFINICIONES

**ACTIVO.** Cualquier cosa que tenga un valor tangible, incluyen activos humanos (que se consideran los de más valor en este manual), físicos y ambientales. O intangible incluyen información, marca y reputación para una organización.

**ANÁLISIS DE AMENAZAS.** Proceso para identificar, cualificar y cuantificar la causa potencial de un evento no deseado, el cual puede resultar en daño para los individuos, los activos, un sistema o la organización, el ambiente o la comunidad.

**ANÁLISIS DE CRITICIDAD.** Proceso diseñado para identificar y evaluar sistemáticamente los activos de una organización con base en la importancia de su misión o función, el grupo de personas en riesgo, o la importancia de un evento indeseable o perturbador en la capacidad de la organización para satisfacer las expectativas.

**ANÁLISIS DEL RIESGO.** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de este.

**ARMA LETAL.** Objeto que puede infligir heridas mortales o graves lesiones corporales.

**ARMA NO LETAL.** Herramienta diseñada para ser utilizada en intervenciones de mantenimiento del orden público por medio del uso de la fuerza a distancia, cuyo uso esperado entraña menos riesgos de causar la muerte o lesiones graves que las armas convencionales.

**ARMAMENTO.** Conjunto de armas autorizadas para el servicio.

**ARMAS DE FUEGO.** Las que emplean como agente impulsor del proyectil, la fuerza creada por expansión de los gases producidos por la combustión de una sustancia química. Artículo 6º Decreto 2535 de 1993, por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.

**AUTODEFENSA.** Protección de una persona o propiedad contra algún daño pretendido por otro.

**CLIENTE.** Entidad o persona que contrata, ha contratado formalmente, o pretende contratar a una organización para que ejecute operaciones de seguridad en su



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 4 de 22

nombre, que incluye, según corresponda, cuando tal organización subcontrata con otra empresa o fuerzas locales. Ejemplo: consumidor, contratista, usuario final, minorista, beneficiario comprador.

**COMUNIDAD.** Organizaciones, individuos y grupos asociados que comparten intereses comunes, que se ven afectadas por la prestación, los proyectos o las operaciones de los servicios de seguridad.

**CONSECUENCIA.** Resultado de un evento que afecta a los objetivos.

**EVENTO.** Ocurrencia o cambio de un grupo de circunstancias en particular.

**EVENTO INDESEABLE.** ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdidas de vidas, daños a los activos tangible e intangibles, o que pueden tener un impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas interna o externas.

**EVENTO PERTURBADOR.** Acontecimiento o cambio que interrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.

**FUERZA MENOS LETAL.** Grado de fuerza empleado que tiene menos probabilidad de causar la muerte o lesiones graves para superar encuentros violentos y satisfacer apropiadamente los niveles de resistencias que se encuentren; Para tales efectos la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada describe como medio tecnológico las armas no letales:



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 5 de 22

SuperVigilancia <small>Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada</small>		
FORMULARIO ANEXO MEDIO TECNOLÓGICO		
Referencia	Características	Función de seguridad
STS R50	Pistola de Aire Comprimido Cal. 0.43, 1 Proveedor, Estuche Plástico. Sector Privado. Color naranja/azul/otro.	Equipo No letal capaz de neutralizar a un agresores
STS QDM	Pistola de Aire Comprimido Cal. 0.43, 1 Proveedor, Estuche Plástico. Sector Privado. Color naranja/azul/otro.	Equipo No letal capaz de neutralizar a un agresores
STS T-3 Baton	Baston/Tonfa de Aire Comprimido Cal. 0.68 con linterna, Laser y Portador. Estuche de lona. Sector Privado	Equipo No letal capaz de neutralizar a un agresores
STS R68 ShotGun	Escopeta de Aire Comprimido Cal. 0.68. Estuche de lona. Sector Privado color naranja.	Equipo No letal capaz de neutralizar a un agresores
STS M16	Rifle de Aire Comprimido Cal. 0.68, 1 Proveedor, Estuche Plástico. Sector Privado. Color naranja/azul/otro.	Equipo No letal capaz de neutralizar a un agresores
STS-043 Pshot	Munición de pimienta Cal. 0.43 de OC 2%/ Tubos de 10 Unidades.	Elemento neutralizador No letal
STS-068 Pshot	Munición de pimienta Cal. 0.68 de OC 2% / Tubos de 10 Unidades.	Elemento neutralizador No letal
STS-043 Inert	Munición Cal. 0.43 de Polvo Inerte para entrenamiento.	Carucho de entrenamiento No letal
STS-068 Inert	Munición Cal. 0.68 de Polvo Inerte para entrenamiento.	Carucho de entrenamiento No letal

**INCIDENTE.** Evento no deseado que da lugar a lesión, daño, enfermedad, muerte u otra pérdida. (NTC 45)

**INTEGRIDAD.** Propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de los activos.

**MUNICIÓN.** La carga de las armas de fuego, necesaria para su funcionamiento y regularmente está compuesta por: vainilla, fulminante, pólvora y proyectil. Artículo 46° Decreto 2535 de 1993, por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.

**OBJETIVO DE LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD.** Algo que se busca o a lo que se aspira, con relación a las operaciones de seguridad.

**OPERACIONES DE SEGURIDAD.** Actividades y funciones que se relacionan con la protección de las personas y los activos tangibles e intangibles, las operaciones de seguridad pueden requerir del porte y la operación de armas en el desempeño de sus deberes, incluye la definición del ICoC sobre servicios de seguridad: vigilancia y protección de personas y objetos, tales como, instalaciones, sitios designados, propiedad u otros lugares (estén armados o no), o cualquier otra actividad para la



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 6 de 22

cual se requiera el personal de las empresas porten u operen un arma en el desempeño de sus deberes.

**PARTE INTERESADA.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad, consistente con su empleo en las operaciones de seguridad.

**PERSONAL PARA LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD.** Personas que trabajan en nombre de la organización que están comprometidas directa o indirectamente en las operaciones de seguridad.

**POLÍTICA DE LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD.** Las intenciones generales y la orientación de una organización con respecto a las operaciones de seguridad tal como la alta dirección lo expresan formalmente.

**PREVENCIÓN.** Medidas que permiten a una organización evitar, impedir o limitar el impacto de un evento indeseable o potencialmente perturbador.

**PROPIEDAD INHERENTEMENTE PELIGROSA.** Propiedad, si está en manos de un individuo no autorizado, crearía una amenaza inminente de muerte o lesión corporal grave. Ejemplo: armas letales, munición, explosivos, agentes químicos, agentes y toxinas biológicos, materiales nucleares o radiológicos.

**PROVEEDOR DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.** Organización que realiza o contrata operaciones de seguridad y cuyas actividades empresariales incluyen la prestación de servicios de seguridad, ya sea a nombre propio o a nombre de otros.

**RESILENCIA.** Capacidad adaptativa de una organización en un entorno complejo y cambiante.

**RIESGO.** El efecto de la incertidumbre en los objetivos.

**SEGURIDAD.** Condición de estar protegido contra peligros, amenazas, riesgos o pérdida.

**USO CONTINUO DE FUERZA.** Incrementar o reducir el nivel de fuerza que se aplica como un continuo con respecto a la respuesta del adversario, usando la cantidad de fuerza razonable y necesaria, es decir la cantidad de fuerza que se



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 7 de 22

emplea debería ser la cantidad mínima razonable que se necesita para eliminar la amenaza que se presenta minimizando así el riesgo y la gravedad de una lesión que pueda ocurrir; la escalada/desescalada de la fuerza de respuesta con un nivel de fuerza, debería ser adecuada a la situación presente, reconociendo que la respuesta se puede trasladar de una parte del continuo hacia otra en cuestión de segundo.

### PROCEDIMIENTO CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

RESPECTO POR LOS DERECHOS HUMANOS (Política Respeto Derechos Humanos en las Operaciones de Seguridad)

ZONA DE SEGURIDAD LTDA a través de la Alta Dirección y con base a la Constitución Política de Colombia, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Documento de Montreaux, el Código de conducta internacional para empresas de seguridad privada. IOcC, los Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos, y la Guía de implementación de conducta para servicios de vigilancia y seguridad privada, se compromete con todo su personal a respetar, promover y garantizar los derechos humanos, en el desarrollo de las operaciones de seguridad, teniendo en cuenta que el uso excesivo de la fuerza puede traer a la organización eventos y efectos indeseables y perturbadores como consecuencia de la **NO CORRECTA APLICACIÓN** de sus políticas, procedimientos operativos, y en especial el relacionado con la conducta del personal y el uso de la fuerza en las operaciones de seguridad.

CONDUCTA DEL PERSONAL DENTRO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO (Operaciones de Seguridad)

ZONA DE SEGURIDAD LTDA por intermedio de la Alta Dirección y todo su personal, reconocen que, como empresa de Vigilancia y Seguridad Privada, 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.

Por tal motivo, ZONA DE SEGURIDAD LTDA por intermedio de la Alta dirección y todo su personal se comprometen al cumplimiento de la **GUIA DE IMPLEMENTACION DE CONDUCTA PARA SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**, incorporando a su Sistema de Gestión y sus procesos, los requisitos de la guía y de la Norma ISO 18788 para su cumplimiento en la prestación



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 8 de 22

del servicio a través del procedimiento **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD.**

En términos generales, la conducta del personal que presta los servicios de la compañía deberá tratar a todas las personas con humanidad y respeto a la dignidad y su vida privada y denunciarán todo incumplimiento de este procedimiento.

El personal de seguridad, que preste servicios de seguridad privada bajo las distintas modalidades establecidas en los requisitos legales y de otra índole, debe considerar que los medios pacíficos son utilizados en la medida de lo posible y que el impacto de los daños y lesiones a las partes interesadas, siempre deben ser reducidos al mínimo, respetando y protegiendo la integridad humana.

Adicionalmente, ZONA DE SEGURIDAD LTDA dentro de su procedimiento de **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD** manifiesta su compromiso con la prevención de otras violaciones a los derechos humanos así:

LA PROHIBICIÓN DE LA TORTURA U OTROS TRATOS O PENAS CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES Y LA TRATA DE SERES HUMANOS.

En ZONA DE SEGURIDAD el personal destinado a la prestación de 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.

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.

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal que presta los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada tienen el deber de denunciar todo acto de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes que estuvieran en su conocimiento, o de



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 9 de 22

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**

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal que presta 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.

El personal que presta 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.

### **6.2.3 LA TRATA DE SERES HUMANOS**

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal que presta 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.

Para efectos de este procedimiento, la trata de seres humanos es la captación, acogida, transporte, entrega u obtención de una persona para 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 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.

### **1.1.4 LA PROHIBICIÓN DE LA ESCLAVITUD Y EL TRABAJO FORZADO**

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal que presta 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.

### **1.1.5 LA PROHIBICIÓN DE LAS PEORES FORMAS DE TRABAJO INFANTIL**



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 10 de 22

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal que presta 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 articular 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.

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal que presta 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.

### 1.1.6 LA DISCRIMINACIÓN

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA no se discriminará a las personas en los procesos de contratación del personal, ni durante la prestación del servicio y se requerirá a su personal que no discrimine 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 y manteniendo las mejores conductas durante la prestación del servicio.

### 1.1.7 EL ACOSO Y SU PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA no consentirán el acoso y el abuso de compañeros de trabajo por parte del personal de la empresa.

Por tal motivo, ZONA DE SEGURIDAD LTDA se ha establecido el procedimiento PR-SIG-011 (DENUNCIAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS) con el fin de resolver las reivindicaciones interpuestas por el



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 11 de 22

personal o por terceros, alegando el incumplimiento por parte de la empresa de los principios relacionados con conductas no acordes en el personal de seguridad y/o el excesivo uso de la fuerza en las operaciones de seguridad contenidos en el presente procedimiento.

El procedimiento de PR-SIG-011 de DENUNCIAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS busca dar tratamiento a eventos relacionados con conducta inadecuada o ilegal en el desarrollo de las operaciones de seguridad y ante el personal designado, incluidos los actos u omisiones que violen los principios de ese procedimiento que incluye al personal propio y a terceros, con el fin ofrecer respuestas y soluciones eficaces para evitar su reincidencia.

### 1.1.8 EL ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal que presta 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 apoyándose en el cumplimiento de los requisitos provenientes del Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001,45001, 14001, 18788 y BASC)

Igualmente, 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 (Programa Riesgo Psicosocial), el rechazo de la violencia en el lugar de trabajo (Procedimiento Conducta del personal y uso de la fuerza en operaciones de seguridad), la mala conducta (Código de Ética y Conducta), el abuso del alcohol y las drogas (Programa Estilo de Vida Saludable), el acoso sexual y la conducta indebida (Código de Ética y



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 12 de 22

Conducta y Procedimiento Conducta del personal y uso de la fuerza en operaciones de seguridad)

### PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE EVENTOS INDESEABLES O PERTURBADORES

ZONA DE SEGURIDAD LTDA la prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores se logra a través de la definición de lo las funciones del personal las cuales están contenidas en el Manual de perfiles, roles funciones y responsabilidades, los protocolos operativos, las consignas generales y particulares del puesto, en los cuales se indica claramente, la protección de la vida y la promoción de la seguridad del personal y de las partes interesadas internas y externas; respeto de la vida y la dignidad humana.

Adicionalmente, ZONA DE SEGURIDAD LTDA cuenta con un procedimiento de Gestión del Riesgo en la Cadena de Suministros y de Derechos Humanos con sus correspondientes Matrices de Riesgo (Cadena de Suministros y Matriz de Riesgos de Derechos Humanos) con el fin identifica, analizar, valorar y establecer controles preventivos y reactivos con el de evitar eventos indeseables como máxima prioridad; su escalada, reduciendo al minino la perturbación en las operaciones y los servicios o la comunidad.

En caso de que el evento indeseable y perturbador lleve infracciones a la ley es deber de ZONA DE SEGURIDAD LTDA notificar a las autoridades correspondientes y con base a estos casos efectuar las acciones correctivas y preventivas para evitar su recurrencia, para, finalmente, comunicar a sus empleados las correspondientes lecciones aprendidas.

### AUTORIZACION DE ARMAS

ZONA DE SEGURIDAD LTDA para la autorización de armas a su personal **SOLO AUTORIZA y ASIGNA LAS ARMAS** cuando el vigilante haya cumplido el proceso de selección agotando la debida diligencia, la vinculación, la contratación e inducción, con el fin de comprobar sus antecedentes e idoneidad para la prestación del servicio, luego se debe efectuar la acreditación como personal operativo ante la Supervigilancia y que haya obtenido concepto **FAVORABLE** para el uso de armas en su examen de **APTITUD PSICOFÍSICA** por parte de un ente externo, actividad a cargo del proceso de Talento Humano.

Antes de salir al servicio se les deben informar las consignas generales y particulares del puesto, así como el procedimiento **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD.**



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 13 de 22

Posterior al cumplimiento de estos requisitos, se procede a la **AUTORIZACIÓN y ASIGNACIÓN DEL ARMA** conforme a LIBRO CONTROL ARMAMENTO Y MUNICIÓN y el FORMATO ENTREGA DE DOTACIÓN donde se especifica el Modelo, Calibre y Munición a entregar para la prestación del servicio, actividad a cargo del proceso de Logística y Operaciones.

Todos los documentos y autorizaciones relacionados con la **ASIGNACIÓN DE LAS ARMAS, LA CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**, deben estar por escrito y firmadas de manera impresa, generando su archivo digital, antes de que el arma se le entregue a un individuo. Estos documentos deben ser guardados en el expediente de personal y en la carpeta del puesto y deben ser guardados y tratados conforme a las tablas de retención documental de la empresa.

### CONTROL DE ARMAS Y MUNICIONES

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el control de armas se lleva cabo conforme a los requisitos de la INDUSTRIA MILITAR **Decreto 2535 "Control Armas Munición" es y Explosivos**", todas las armas cuentan con sus correspondientes permisos tenencia y porte para el uso de armas y municiones. Se cuenta con un Armerillo que cumple las normas de seguridad y los correspondientes documentos de control. (Libro Asignación de Armas y Libro Control de Munición)

### USO CONTINUO DE LA FUERZA

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA, el uso continuo de la fuerza se entiende como el incremento o la reducción nivel de fuerza que se aplica con respecto a la respuesta del adversario, en donde solo se debe usar la cantidad de fuerza razonable y necesaria, para eliminar y/o neutralizar la amenaza que se presenta, en función de un constante análisis del desarrollo de la situación, minimizando así, el riesgo de la pérdida de la vida y/o la gravedad de una lesión que pueda ocurrir; en la escalada o desescalada del uso de la fuerza.

Según la **GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE CONDUCTA PARA SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**, el uso de la fuerza debe evitarse por parte de las empresas y su personal operativo. No obstante, en caso de ser necesaria



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 14 de 22

Por lo anterior, en ZONA DE SEGURIDAD LTDA, antes de tomar la decisión del uso de la fuerza durante el desarrollo de las operaciones de seguridad, y si las circunstancias así lo permiten, se debe hacer advertencia a las personas y dar la oportunidad de que se retiren, o cesar las acciones de amenazas en contra del vigilante, con el fin de ir evaluando la cantidad racional de uso de fuerza que pudiera llegar a emplearse, teniendo en cuenta el derecho a la autodefensa.

Igualmente, en el momento de la agresión y en tiempo real y si las circunstancias así lo permiten, se debe ir reportando a la central de las comunicaciones el desarrollo de la situación, y solicitar apoyo a las autoridades y/o del personal de supervisores móviles, para lograr de la mejor manera no llegar al uso extremo de la fuerza, que conlleve a situaciones o eventos indeseados, teniendo en cuenta el derecho a la autodefensa.

En conclusión, el personal debe adoptar todas las medidas necesarias para evitar el uso de la fuerza. Si fuera necesario el uso de la fuerza, este se debe hacer de conformidad con la ley aplicable. En ningún caso el uso de la fuerza va más allá de lo estrictamente necesario y debe ser proporcional a la amenaza y a la situación concreta.

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA, el uso de la fuerza se debe acoger a los siguientes principios específicos:

a) **Legalidad:** Los objetivos, procedimientos y medios de control de la operación, deben sustentarse en las disposiciones legales, regulatorias, normativas y administrativas, de tal manera que permita garantizar el respeto por los derechos humanos, en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia.

b) **Necesidad:** El uso de la fuerza debe ser la respuesta a una situación específica que represente una amenaza, y que requiera de una acción inmediata para evitar su agravamiento. El uso de la fuerza es necesario cuando otras medidas disuasivas no han sido eficaces para lograr el objetivo buscado.

c) **Proporcionalidad:** El uso de la fuerza es proporcional cuando existe un equilibrio entre la capacidad de la amenaza o agresión recibida y el nivel de fuerza empleado para evitarlos o controlarlos. Para evaluar la gravedad de la amenaza se debe considerar, entre otras circunstancias, la capacidad e interés de la agresión, la forma de proceder del agresor, la hostilidad del entorno y los recursos de los que disponga el personal de seguridad para defenderse.



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 15 de 22

La empresa requiere que su personal no utilice armas de fuego, u otros medios utilizados para el servicio contra las personas, salvo en caso de legítima defensa o de terceros, frente a una amenaza que permita prevenir la ejecución de un delito que implique la afectación de la integridad física, moral y psicológica de una persona.

### NIVELES DEL USO DE LA FUERZA (FUERZA MENOS LETAL / FUERZA LETAL)

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA, los niveles del uso de la fuerza según la cooperación, resistencia o agresividad del ciudadano ante la presencia del personal de seguridad son el **USO DE LA FUERZA MENOS LETAL** y el **USO DE LA FUERZA LETAL**.

#### USO DE LA FUERZA MENOS LETAL

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el uso de fuerza menos letal, es aquella en la cual, es menos probable que el grado de fuerza cause la muerte y/o lesiones físicas graves, por ende, **ES LA MEJOR OPCIÓN** para nuestras operaciones de seguridad, teniendo en cuenta las leyes aplicables y pertinentes al derecho a la autodefensa, o cuando las alternativas para el uso de la fuerza han fallado o no están disponibles.

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA, se contempla el uso de la fuerza menos letal en los casos de asaltos de personas o la continuación del asalto contra otras personas y contra personas que se resisten a la detención legal, entre otros, cuando las alternativas para el uso de la fuerza han fallado o no están disponibles.

#### 6.6.1.1 Asalto, robo o hurto de personas o la continuación del asalto robo o el hurto.

En caso de presentarse un asalto o la continuación de este en términos del **USO DE LA FUERZA MENOS LETAL** se debe proceder de la siguiente manera:

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Manténgase siempre alerta y tome todas las medidas necesarias para evitar la acción delictiva.</li><li>✓ Tenga a mano la información de la policía y cuadrante del sector.</li><li>✓ Este preparado psicológicamente en caso de presentarse.</li><li>✓ Esté atentos a movimientos de personas extrañas que le generen desconfianza.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Conserve la calma, sea prudente y actúe con inteligencia.</li><li>✓ Tome las medidas necesarias para preservar su vida y la del personal presente.</li><li>✓ Active alarmas y botones de pánico, para alertar a la central de zona de seguridad y Red de apoyo de la PONAL</li><li>✓ Active la clave de coacción.</li><li>✓ No dé información de más a los agresores, es importante hacer lo que ellos digan.</li><li>✓ No haga movimientos bruscos, en caso de hacer una acción infórmela a los delincuentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ No persiga al agresor, salga de la zona rápidamente.</li><li>✓ No manipule ni permita la manipulación del sitio de los hechos.</li><li>✓ Realice un inventario de lo robado e informe oportunamente lo sucedido al jefe inmediato, autoridades competentes y familiares.</li><li>✓ Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia.</li><li>✓ Busque ayuda psicológica si la necesita.</li></ul>



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 16 de 22

<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mantenga los elementos de valor cubiertos, no los deje a la vista de los delincuentes.</li><li>✓ Si se desplaza, varíe los recorridos dentro de la zona asignada.</li><li>✓ Informe al jefe inmediato cuando se dirija a realizar actividades o servicios a zona vulnerables.</li><li>✓ Cualquier actividad sospecha infórmela de manera inmediata al supervisor de turno y central de monitoreo.</li><li>✓ Reconozca los sitios donde hayan sucedido eventos anteriores y evite en lo posible el tránsito por estos sitios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hacer sentir al agresor que tiene el control de la situación, es importante.</li><li>✓ Evite actos heroicos, en su casa lo esperan.</li><li>✓ Evite mirar directamente a los ojos del agresor, para que él no se sienta retado.</li><li>✓ Detalle las características de los agresores para brindar información a las autoridades competentes.</li></ul>	
--	--	--

### 6.6.1.2 Detención legal de personas

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA, cuando por razones de la prestación del servicio (Desarrollo de Operaciones de Seguridad) se deba retener de manera legal a una o varias personas sobre las cuales hay evidencia de posibles hechos delictivos y se afirma que han cometido un ataque contra las personas o la propiedad protegidas por las operaciones de seguridad, se debe reportar a la Central de Comunicaciones y a la Autoridad Competente, con el fin de transferir la custodia de las personas retenidas.

### REGISTRO DE LA DETENCIÓN LEGAL DE PERSONAS

De esta actuación se debe dejar registro en los correspondientes libros de minuta del servicio, describiendo las circunstancias de tiempo, modo y lugar del hecho que generó su detención, y se debe elaborar la correspondiente **CONSTANCIA DE BUEN TRATRO** y su correspondiente registro fotográfico por parte de ZONA DE SEGURIDAD según los derechos humanos fundamentales, las consideraciones culturales y la dignidad personal, para que esta sea firmada por el detenido antes de transferir la custodia de las personas retenidas a la autoridad competente que atiende estos casos. (POLICIA NACIONAL, EJERCITO, ARMADA, FUERZA AEREA, FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, según sea su jurisdicción)

En caso de presentarse una detención legal de una persona en términos del **USO DE LA FUERZA MENOS LETAL** se debe proceder de la siguiente manera:



**CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
 Versión: 01  
 Página 17 de 22

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manténgase siempre alerta y tome todas las medidas necesarias para evitar la acción delictiva.</li> <li>✓ Tenga a mano la información de la policía y cuadrante del sector para reportar hechos delictivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si se identifican hechos delictivos, reporte a la central de comunicaciones</li> <li>✓ En caso de detener a una persona en flagrancia se debe reportar a autoridad y solicitar apoyo para el retiro de las instalaciones.</li> <li>✓ Para la entrega de la persona detenida legalmente a la autoridad se debe dejar constancia de buen trato y buenas condiciones física en el libro de minuta del puesto y en el formato FT-GAL-034 a cargo del supervisor, con su correspondiente archivo fotográfico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender los requerimientos de la autoridad en caso de se abran investigaciones penales por hechos delictivos cometidos por la persona detenida legalmente por el personal de seguridad.</li> </ul>

Otros protocolos de actuación con relación al uso de la fuerza menos letal se encontraran en el Plan de Emergencias y Contingencias (Agresión Verbal o Física al Vigilante, Chantaje y Extorsión, Intimidación o Amenaza, Discriminación, Retención Ilegal, Clientes Agresivos, Terrorismo, Disturbios).

**USO DE LA FUERZA LETAL**

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA, el personal asignado a la prestación del servicio de seguridad **SOLO PRODRA hacer USO DE LA FUERZA LETAL**, en las siguientes circunstancias:

- Cuando deba proteger y defender la vida e integridad física de las personas objeto de protección y en caso de ser requerido la de terceros, comunicando y gestionando ante las autoridades locales, según su jurisdicción.
- Cuando deba proteger y defender la propiedad pública o privada objeto de custodia y protección y en caso de ser requerido, comunicando y gestionando ante las Autoridades locales, según su jurisdicción.
- Cuando una persona o varias personas representan una amenaza inminente de muerte o de daño corporal grave para el individuo u otros en la cercanía.
- Cuando es necesario prevenir el asalto y/o hurto real o el sabotaje de la propiedad inherentemente peligrosa.
- Cuando se deba prevenir el sabotaje o la destrucción de la infraestructura



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 18 de 22

crítica, cuyo daño la autoridad legal competente determina que crearía una amenaza inminente de muerte o de daño o lesión corporal grave.

- En ZONA DE SEGURIDAD LTDA la obediencia a órdenes superiores como defensa no debe estar disponible en circunstancias en que se puede determinar razonablemente que las instrucciones para usar la fuerza fueron evidentemente ilegales.

### 6.6.3 USO DE LA FUERZA COMO APOYO A LAS FUERZAS DEL ORDEN

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el uso de la fuerza en apoyo a las fuerzas del orden está claramente definido por el **Decreto 356 de 1996 "ESTATUTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"** por tal motivo **NO SE DESARROLLAN y NO APLICA COMO REQUISITO A CUMPLIR** de la Norma ISO 18788 8 en su numeral 8.3.6; técnicamente se circunscribe a **ALERTAR** a las autoridades sobre actos ilícitos a través de las redes de apoyo y comunicación entre las empresas de Seguridad y Vigilancia con las Autoridades Competentes según su jurisdicción.

### BOGOTA

AUTORIDAD	NUMERO DE CONTACTO
POLICIA NACIONAL	#123
BOMBEROS	#128
GAULA	#165-147
FISCALIA	#122

### MEDELLIN

AUTORIDAD	NUMERO DE CONTACTO
POLICIA NACIONAL	# 123
BOMBEROS	#123
GAULA	#165-147
FISCALIA	#122



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 19 de 22

### 1.1.4 OPERACIONES DE APOYO A LAS FUERZAS DEL ORDEN

En el contexto colombiano y para ZONA DE SEGURIDAD LTDA las operaciones de apoyo a la fuerza del orden no hacen parte del Decreto 356 de 1996 "ESTATUTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA" por tal motivo **NO SE DESARROLLAN y NO APLICA COMO REQUISITO A CUMPLIR** de la Norma ISO 18788, numeral 8.5.1, Anexo A A.8.5.

Mas sin embargo por tratarse de una empresa legalmente constituida frente a la Superintendencia de Vigilancia **CUMPLE** con los siguientes requisitos:

- Rotulados en uniformes y vehículos.
- Cuenta con la documentación de los procedimientos para proveer o asegurar la asistencia y ayuda médica para cualquier persona lesionada o afectada derivada de la prestación del servicio. ( Sistema Integrado de Gestión ZONA DE SEGURIDAD LTDA)
- Efectúa reporte rápido a las autoridades competentes sobre incidentes de lesiones o muerte causadas por el uso de la fuerza y de las armas de fuego durante la prestación del servicio, y cuenta con correspondiente supervisión del personal operativo. (Informes Operativos y de Supervisión)

### 6.5.5 OPERACIONES DE DETENCIÓN EN APOYO LAS FUERZAS DEL ÓRDEN

En el contexto colombiano y para ZONA DE SEGURIDAD LTDA las operaciones de detención no hacen parte del Decreto 356 de 1996 "ESTATUTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA" por tal motivo **NO SE DESARROLLAN y NO APLICA COMO REQUISITO A CUMPLIR** de la Norma ISO 18788, numeral 8.5.2, Anexo A A.8.5.

### 1.3 LA CAPACITACIÓN EN EL USO FUERZA (Programa de Capacitación, Inducción y Reinducción)

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA se cuenta con la Matriz de Necesidades y Entrenamiento FT-SIG-014, el cual está dirigido al personal administrativo y operativo de la empresa, que incluye los procedimientos de la **CONDUCTA DEL PERSONAL Y EL USO FUERZA** en la organización y para tal fin, ha definido los requisitos de capacitación iniciales y recurrentes conforme al cargo operativo que se desempeña así:

CARGO	REQUISITO INICIAL	REQUISITO RECURRENTE
Director Operativo	Técnico, tecnólogo, Profesional, Oficial en uso de buen retiro FF.AA. o reservista Consultor en Seguridad	Procedimiento Conducta Capacitación DDHH



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 20 de 22

	Experiencia 5 años	Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza
Asistente Operaciones	Técnico, Tecnólogo, Profesional, u Oficial en uso de buen retiro FF.AA. Experiencia 2 años	Procedimiento Conducta Capacitación DDHH
Jefe de Operaciones	Técnico, Tecnólogo, Profesional, Oficial en uso de buen retiro FF.AA. O Reservista Asesor o investigador en seguridad privada Experiencia 2 años	Procedimiento Conducta Capacitación DDHH Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza
Coordinador de Seguridad	Bachiller, técnico, tecnólogo o profesional, Acreditación de investigador, asesor y/o consultor de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Experiencia 3 años	Procedimiento Consigna Conducta Capacitación DDHH Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza
Vigilante	Curso Certificado de Seguridad Privada Inducción al Puesto Educación básica Primaria, curso de seguridad, Reservista 1ª o 2ª,	Procedimiento Consigna Conducta Capacitación DDHH Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza
Supervisor	Curso Certificado de Seguridad Privada Inducción al Puesto Experiencia Reservista Bachiller, técnico o tecnólogo Experiencia 2 años	Procedimiento Consigna Conducta Capacitación DDHH Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza
Operador de Medios Tecnológicos	Educación básica Primaria y Reservista 1ª o 2ª, O Bachiller, curso de seguridad en la especialidad Inducción al Puesto	Procedimiento Consigna Conducta Capacitación DDHH Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza
Manejador Canino	Educación básica Primaria y Reservista 1ª o 2ª, O Bachiller, curso de seguridad en la especialidad Inducción al Puesto Especialización Explosivos-Defensa	Procedimiento Consigna Conducta Capacitación DDHH Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza
Escolta	Bachiller, Cursos de seguridad en la especialidad, Reservista de 1ª. o retirado del Fuerza Pública Inducción al Puesto	Procedimiento Consigna Conducta Capacitación DDHH Capacitación Defensa Personal/Usos de fuerza

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el personal operativo autorizado a portar armas debe completar satisfactoriamente la capacitación que incluye la familiarización con armas de fuego (académica en el aula de clase) y esta se logra a través de los cursos certificados que otorgan la competencia al personal a través de las diferentes escuelas de capacitación habilitadas por la Supervigilancia.

Adicionalmente, ZONA DE SEGURIDAD LTDA anualmente (12 meses), efectúa el correspondiente examen de APTITUD PSICOFISICA al personal que maneja armas



## **CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD**

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 21 de 22

en las operaciones de seguridad y complementa su formación con su PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTERNO a cargo del proceso de Talento Humano y los registros de capacitación y demostración de la competencia se deben conservar durante todo el tiempo en que los individuos estén asociados a la organización, conforme a las tablas de retención documental.

El programa de capacitación interno cumple temas organizacionales, temas específicos del servicio y para el cumplimiento de la Norma 18788 contempla los siguientes temas:

- a) leyes de autodefensa aplicables a las operaciones de seguridad particulares;
- b) una revisión de la autorización de armas de la organización, el almacenamiento y la política de porte;
- c) una revisión de las diferencias entre el uso de la fuerza apropiada para las operaciones de seguridad y las reglas de combate apropiadas para las fuerzas militares;
- d) una revisión de las responsabilidades legales que se pueden derivar del uso de la fuerza y de las armas de fuego que ocasione la muerte o la lesión grave a una persona;
- e) la obediencia a órdenes superiores como defensa no debe estar disponible en circunstancias en que se puede determinar razonablemente que las instrucciones para usar la fuerza fueron evidentemente ilegales,
- f) la aplicación del continuo uso de la fuerza.

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA la capacitación cuenta con las correspondientes ayudas de capacitación las cuales apoyan al personal en la prestación del servicio, ya que ayudan a comprender, recordar y aplicar el uso específico de los procedimientos del uso de la fuerza.

### **ENTRENAMIENTO PARA EL USO DE LAS ARMAS DE FUEGO**

En ZONA DE SEGURIDAD LTDA el entrenamiento para el uso de las armas de fuego se hace anualmente (12 meses) de las Escuelas de Capacitación en Seguridad y Vigilancia autorizadas por la Supervigilancia.



## CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE LA FUERZA EN OPERACIONES DE SEGURIDAD

Código: PT-GOP-031  
Versión: 01  
Página 22 de 22

### REGISTROS Y ANEXOS

- MANUAL DE ETICA Y CONDUCTA
- PR-GOP-001 Procedimiento Vigilancia y Seguridad Privada V1
- PT-GOP-002 Protocolo manejo armas
- PT-GOP-003 Protocolo Seguridad Electrónica
- PT-GOP-004 Protocolo Seguridad Física
- PT-GOP-005 Bioseguridad Canina
- PT-GOP-006 Operación servicios de vigilancia Educativo
- PT-GOP-007 Protocolo Seguridad Obras
- PT-GOP-012 Protocolo Servicio Canino V1
- PT-GOP-013 Protocolo Escolta Mercancías V1
- PLAN EMERGERGENCIAS Y CONTINGENCIAS
- PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

### CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio realizado	Aprobado por
01	12-2-24	Versión inicial del documento	Gestión Operaciones

Elaborado por:	Director SIG	Xamara Guerrero Romero
Revisado por:	Gerencia	John Henry Neira