



**aspectos de la implementacion de la norma iso 18788 en el sector de la seguridad  
privada en colombia**

**Ensayo presentado por:**

**WILFORD GUTIERREZ RODRIGUEZ**

**Tutor:**

**JULIAN PUENTES**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y  
SEGURIDAD**

**ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD**

**BOGOTA D.C.**

**2021**

## **OBJETIVO GENERAL**

Ofrecer una herramienta de consulta a las empresas que pretenden implementar la norma 18788 que les permita tomar la decisión más acertada

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Dar a conocer las fortalezas de la implementación de la norma 18788 en las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia

Determinar las Debilidades que se pueden generar en la implementación de la norma 18788 en las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia

Presentar algunas recomendaciones en la implementación de la norma 18788 que permita facilitar la implementación de la norma 18788 en las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿La implementación de la norma ISO 18788 por parte de las empresas de seguridad privada en Colombia aportan al mejoramiento de la prestación del servicio y a prevenir casos de abuso de la fuerza y la violación de los derechos humanos?

## RESUMEN

La norma ISO 18788 se implementa en el mundo como una respuesta ante los crecientes casos de violación de los derechos humanos y el uso indebido que trabajadores de empresas de seguridad privada y militares han hecho de las armas, en países y poblaciones a nivel mundial donde los estados y la empresa privada ha adquirido este tipo de servicios, especialmente en aquellas zonas de desorden público, conflictos armados internos, presencia de grupos armados ilegales, como una posible solución a sus problemas de seguridad, donde la población civil ha quedado en el medio, siendo víctima de abusos y violación de sus derechos por parte de personas, que hacen parte de estas empresas de seguridad y vigilancia privada

En Colombia, la norma fue adoptada por ICONTEC en el año 2015, iniciando un proceso de implementación a nivel nacional en algunas empresas de vigilancia y seguridad, sin tener el impacto esperado, si bien es cierto en Colombia, no existe, empresas militares de vigilancia y seguridad privada y la intervención en zonas de conflicto o influencia de grupos armados ilegales, así como en el conflicto armado interno que afecta a Colombia hace más de 50 años, es de exclusiva responsabilizada de la fuerza pública, y no se permite la intervención de las empresas de vigilancia y seguridad privada, esto no significa, que no se presenten casos de violación de los derechos humanos tales como, discriminación, detenciones ilegales, restricciones a los derechos de la libre movilidad, la libertad y se causen lesiones y muertes por parte de miembros de estas empresas, de igual forma los casos del uso indebido de las armas letales y de la fuerza cada vez son más frecuentes.

**Palabras clave:** Implementación, Derechos humanos, Calidad, Servicio, Satisfacción, cliente

## ABSTRAC

The ISO 18788 standard is implemented in the world as a response to the growing cases of human rights violations and the misuse that workers of private security companies and military have made of weapons, in countries and populations worldwide where states and private companies have acquired this type of services , especially in those areas of public disorder, internal armed conflicts, presence of illegal armed groups, as a possible solution to their security problems, where the civilian population has been left in the middle, being a victim of abusos and violation of their rights by people, especially ex-military from all over the world who are part of these companies of security and private surveillance

In Colombia, the standard was adopted by ICONTEC in 2015, initiating a process of implementation at the national level in some surveillance and security companies, without having the expected impact, although it is true in Colombia, there is no military surveillance and private security companies and the intervention in areas of conflict or influence of illegal armed groups , as well as in the internal armed conflict that has affected Colombia for more than 50 years, it is exclusively responsible for the public force, and the intervention of surveillance companies and private security is not allowed, this does not mean that there are no cases of human rights violations such as discrimination, illegal detentions , restrictions on the rights of free movement, freedom and causing injuries and deaths by members of these companies, likewise cases of misuse of lethal weapons and force are becoming more frequent.

**keywords:** implementation, paradigms, human rights, quality, service, satisfaction, client

## **ASPECTOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 18788 EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA**

La participación de civiles, de manera individual como mercenarios o de manera organizada como empresas de seguridad privada en los conflictos armados internos, al rededor del mundo, ha sido una práctica tan antigua, como admitida, vista como una práctica legal ante los diferentes gobiernos que hacen parte de la comunidad internacional, pero no solo se ha permitido la intervención de este tipo de empresas en la guerra, sino que se ha permitido toda clase de violaciones y uso indebido de armadas y excesos de la fuerza, vistas como una consecuencia lógica de los conflictos.

Tan solo a principios del siglo XXI, con la evolución de los Derechos Humanos en el mundo, y el crecimiento de organismos defensores de estos derechos liderados por Suiza, es que en el año 2005 se da un vistazo a la situación de violación de derechos y extralimitación de las funciones y alcance en la intervención y participación de las guerras en el mundo que hacen las empresas militares de seguridad privada y es en septiembre de 2008, que se da origen el primer documento que aborda el papel de las empresas de seguridad frente a la violación de los derechos humanos y uso indebido de la fuerza denominada el documento de Montreaux, que trata *“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”*

Esta iniciativa del Gobierno de Suiza y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), la cual reunió a 17 Gobiernos de distintas regiones del mundo entre los que se cuentan a Afganistán, Alemania, Angola, Australia, Austria, Canadá, China, Estados Unidos de América, Francia, Iraq, Polonia, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Sierra Leona, Sudáfrica, Suecia, Suiza y Ucrania y contó con las aportaciones de representantes del sector, expertos académicos y organizaciones no gubernamentales. Por primera vez, una declaración intergubernamental articula claramente las obligaciones jurídicas internacionales que involucran a las empresas militares de seguridad privada,

Comité internacional de la Cruz roja-Documento de Montreaux, 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 Ginebra, Suiza,2011- Prefacio

Para el mes de noviembre de 2010, El Centro para el Control Democrático (DCAF) y el Gobierno de Suiza, en consecuencia con el Documento de Montreux, integran un Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad (ICOC), mediante el cual se extiende el alcance de la regulación de la actividad de las empresas militares de seguridad privada en los conflictos armados, y extiende el alcance a todas las empresas de vigilancia y seguridad privada en el mundo, dirigida a promulgar y respetar los derechos humanos incluyendo criterios regulatorios sobre el uso de la fuerza, selección y capacitación, gestión y uso de armas y rendición de cuentas, entre otros

Para ese año se inició con 114 empresas de seguridad privada a nivel internacional que se suscribieron al código de conducta internacional, hoy en día hacen parte cuatro empresas colombianas que se han anexado al código con lo que se demuestra el compromiso e interés por cumplir y respetar de los Derechos Humanos, los principios del Derecho Internacional Humanitario y los principios articulado en el ICOC

En el mundo las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada desempeñan un importante papel en la protección de los derechos de todos sus clientes ya sean públicos o privados. En la prestación de estos servicios, las actividades llevadas a cabo por las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada diferente a prestación del servicio, para lo cual hacen uso de armas letales y de letalidad reducida, pueden generar un gran impacto de manera positiva frente a la reducción de los riesgos y materialización de los delitos o pueden generar un impacto negativo sobre sus clientes y la población aledaña o de la zona, llegando a generar daños irreparables como la muerte o daños a la imagen y reputación de una cliente por acciones que derivan en un mal uso de la fuerza o una violación de los derechos humanos de clientes o usuarios de los servicios, por ende es necesario generar los controles y seguimiento como lo establece el manual de implementación de la norma en Colombia. ” ***El propósito de este Código es establecer de común acuerdo un conjunto de principios para las CSP y establecer los fundamentos para traducir esos principios en normas derivadas de estos, así como los mecanismos de gobernanza y supervisión.***”

## Implementación de la norma en Colombia

En Colombia no existen las empresas militares de Vigilancia y Seguridad ni está autorizada sus operaciones dentro del territorio nacional, el estado colombiano regula las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada mediante el decreto 356 de 1994 mediante el cual define el concepto y alcance de este tipo de empresas en su artículo segundo ***“SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Para efectos del presente decreto, entiéndase por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transportes con este mismo fin.*** “Y se determina que estas empresas no realizan funciones de la fuerza pública, no participan en situaciones del conflicto interno, pero si se hace uso de armas letales para la prestación del servicio, tal como se establece en la ley 356, estatuto de Vigilancia y seguridad privada en su artículo quinto. ***“Los servicios de vigilancia y seguridad privada solo podrán utilizar para el desarrollo de sus actividades aquellas armas de fuego, recursos humanos, animales, tecnológicos o materiales, vehículos e instalaciones físicas, y cualquier otro medio autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada”*** lo que representa un riesgo frente al uso indebido de las armas y la violación de los derechos humanos

Por lo anteriormente expuesto es que en el año 2015 el ICONTEC – Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, implementa la norma ISO 18788 para Sistemas de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada en Colombia, la cual busca que las empresas que prestan su servicio de seguridad privada cuenten con una herramienta de gestión para el uso adecuado de la fuerza, y el respeto por los derechos humanos

El estado Colombiano, alineado con la política mundial del respeto de los derechos humanos, en el año 2018 implementa por intermedio de la Superintendencia de vigilancia

De Seguridad privada la guía de implementación de conducta para las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia, la cual establece como uno de sus principales objetivos “*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*” y es con estas dos documentos que ingresa a Colombia las normas para la implementación y reglamentación del uso de la fuerza y el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas de vigilancia y seguridad privada

### **acciones y recomendaciones para la implementación de la norma**

Para una adecuada implementación de la norma 18788 en una empresa de vigilancia y seguridad privada es necesario que sea entendida y aceptada por la alta dirección para que el tema de respeto de los derechos humanos y uso debido de la fuerza sea tomada como una política de empresa y pueda ser incluida en el reglamento interno de trabajo todas las acciones encaminadas al respeto por 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, que son derechos que pueden ser violentados por personal de seguridad por razón del servicio que se presta, de igual forma que se destinen los recursos necesarios para su implementación, para dar este paso tan importante se debe estar convencido, iniciando por la cabeza

Como acción necesaria para darle la seriedad que se requiere por parte de los trabajadores de la empresa se recomienda incluir en el contrato de trabajo un compromiso de respeto por los derechos humanos y denuncia cualquier situación que observe referente a violación de los derechos humanos debiendo exigir al 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 previa ejecución de un plan de capacitación para un periodo no inferior a seis meses

## **Importancia de la capacitación del personal**

Las empresas que implementen la norma tienen la responsabilidad de fomentar una cultura empresarial que promueva la sensibilización y la adhesión de todo el personal a los principios de la norma. Debiendo garantizar la formación necesaria del personal para el personal pueda ejercer plenamente sus funciones de manera efectiva, haciendo un uso efectivo de los medios para la prestación del servicio, especialmente las armas letales y de letalidad reducida si como la formación que permita adquirir competencias para el respeto y garantía de los derechos humanos

El área de talento humano deberá proyectar el plan de capacitación para todo el personal operativo de la empresa en temas de uso debido de la fuerza y derechos humanos, manejo seguro de armas de fuego con ejercicio práctico para un periodo inicial no inferior a seis meses que garantice que todo el personal quede debidamente capacitado y certificado

## **reglamentación del uso de la fuerza**

Las empresas que se certifique deberán exigir que su personal adopte todas las medidas necesarias para evitar el uso de la fuerza. Si fuera necesario el uso de la fuerza, ello se haría de conformidad con la ley aplicable. En ningún caso el uso de la fuerza irá más allá de lo estrictamente necesario y deberá ser proporcional a la amenaza y a la situación concreta.

Se requerirán del personal no utilice armas de fuego contra las personas salvo en caso de defensa propia o en caso de defensa de terceros frente a una amenaza de muerte o de lesiones graves inminentes, o para prevenir la comisión de un delito especialmente grave que implique un peligro para la vida de una persona.

En la medida en que el personal esté formalmente autorizado a asistir en el ejercicio de la autoridad a los agentes del orden de un Estado, las empresas exigirán que su uso de la fuerza o de las armas cumpla con todas las obligaciones nacionales e internacionales que sean aplicables a los miembros del cuerpo de seguridad del estado Colombiano y como mínimo, con las normas previstas por los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego de las Naciones Unidas por los Funcionarios Responsables del Cumplimiento de la Ley.

**Uso de las armas de fuego:** es necesario que con relación al uso debido de la fuerza las empresas tengan y conserven las licencias de tenencia y uso de armas y municiones establecidas por la ley

ninguna empresa que sea certificada en la norma 18788 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 no participarán, y se requerirá de su personal que no participe, en las transferencias de armas ilegales; 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. Las políticas y los procedimientos de las empresas sobre el manejo de armas y municiones deberían abarcar el almacenamiento seguro, los controles referidos a su expedición, la información relativa a la persona y el momento en que las armas fueron expedidas, la identificación y contabilización de toda la munición y la eliminación verificable y adecuada.

**capacitación en el uso de las armas de fuego** La autorización para portar armas solo 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.

El personal no podrá utilizar ninguna arma de fuego hasta que no haya completado con éxito el entrenamiento específico para dicha arma de fuego, El personal que porte armas debe recibir un entrenamiento regular, comprobable, periódico y específico para las armas que lleve así como sobre las reglas para el uso de la fuerza, El personal que porte armas debe recibir 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 este Código y en los Principios Básicos de las Naciones Unidas sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego

Los reportes en caso de incidentes, accidentes o mal manejo con armas de fuego Las empresas 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 llevará a cabo una investigación interna para determinar las circunstancias siguientes, la hora y el lugar del incidente, la identidad y nacionalidad de todas las personas implicadas incluyendo sus direcciones y otros datos de contacto, las lesiones o daños sufridos, las circunstancias que condujeron al incidente, las medidas adoptadas por la empresa firmante frente al incidente.

Al término de la investigación, la empresa elaborará 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.

Ante los casos relacionados con violación a los derechos humanos y el uso inadecuado de las armas de fuego por parte del personal comité de convivencia de la empresa deberá asumir la investigación y presentar un informe a la gerencia sobre las conclusiones del caso,

#### **Acciones que deben adelantar las diferentes áreas**

**Talento Humano:**Es necesario revisar los reglamentos internos de trabajo, para garantizar que estén incluidas como prohibiciones cualquier tipo de discriminación, así como establecer como faltas se quedan terminación del contrato toda violación de los derechos humanos y uso indebido de la fuerza

**Gerencia:**Es fundamental la participación y apoyo de la gerencia o alta dirección en el proceso de implementación, una de las responsabilidades primarias de la gerencia es diseñar., implementar y socializar la política de respeto por los derechos humanos y uso debido de la fuerza, estableciendo los procedimientos y acciones que debe implementar la empresa para garantizar que la política se cumpla a cabalidad y se tomen acciones con el personal que la incumpla

**Operaciones:**El área de mayor responsabilidad en la implementación de la norma es el área de operaciones, por tener bajo su control el mayor número de trabajadores por lo cual debe desplegar acciones como la de verificar el cumplimiento de la política- recibir las quejas- investigar conductas- establecer formato de incidentes con armas de fuego. Investigar

Causas asumir los casos- verificar idoneidad, capacidad. Exámenes al personal que hace uso de las armas de fuego que tengas polígono

Dentro de las conductas de violación de los Derechos Humanos se encuentra todas las formas de discriminación, acoso laboral o acoso sexual, actos que pueden ser cometidos por los mismos trabajadores, conductas que son frecuentes en los cargos de coordinación y supervisión, por lo cual este personal debe ser objeto de control y verificación del desempeño, donde es necesario enfocar capacitaciones periódicas para prevenir este tipo de conductas

La dirección de Operaciones debe proyectar un documento de gestión del riesgo en cada carpeta donde se relacione los dispositivos los recursos y el proceso de valoración del riesgo (identificación- análisis- evaluación) y cuál va a hacer el tratamiento de estos riesgos para que el personal lo conozca además debe exigir a las academias que nos prestan sus servicios para la venta de certificados sin el cumplimiento de los requisitos sé desde gestionar para incrementar pènsun académico sobre derechos humanos y uso adecuado de la fuerza y Empleo de las armas por parte de las academias y de la dirección de talento humano de la empresa

Además de lo anterior debe presentar los requerimientos de necesidades del personal para cumplimiento de sus funciones, para el bienestar, para no incurrir en violación de sus derechos y hacerlo por escrito tener pendiente el concepto de la debida diligencia, la cual debe ser demostrada ante cualquier incidente o novedad presentada en alguno de los puestos o servicios que se prestan

Otra de las responsabilidades del area de operaciones es la de diseñar implementar y dotar a todos los puestos con las carpetas de puesto la cual debe contener toda la información de promoción y respeto de los derechos humanos como son los protocolos, campañas, procedimientos que debe conocer y realizar el personal que están en puestos

**Atención al cliente:**Una de las partes interesadas más importantes en este proceso son los clientes, dentro del proceso de certificación es fundamental involucrarlos para lo cual se deberá notificar a los clientes sobre el proceso de certificación en las normas y que el cliente participe en las conductas o riesgos de violación de los derechos humanos como beneficiario, pero también como responsable del proceso que se adelanta con el personal

**Área de selección:** La Selección y la verificación de los Antecedentes ejercerán la debida diligencia en la selección del personal, mediante la verificación de los antecedentes personales y la evaluación permanente del rendimiento del personal. Las empresas firmantes solo contratarán a personas que reúnan las cualificaciones requeridas y definidas por el contrato correspondiente, las leyes nacionales y las normas de la industria aplicables, y los principios de promoción y respeto de los derechos humanos

De igual forma es importante manifestar que no contratarán a personas menores de 18 años para que presten servicios de seguridad y evaluarán y velarán porque el personal pueda desempeñar en todo momento su trabajo conforme a los principios establecidos y evaluarán periódicamente al personal para garantizar que reúnan los requisitos necesarios de aptitud física y mental para ejercer las funciones para las que han sido contratados de igual forma 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 no han sido condenados por un tipo de hecho delictivo cuya comisión podría indicar que el individuo carece del carácter y de la aptitud necesarios para poder prestar servicios de seguridad según los principios derivados de este Código, no han sufrido una baja deshonrosa, no han tenido otra relación laboral o contractual que haya sido rescindida por violaciones documentadas de uno o más de los principios establecidos por la empresa, no tienen un historial de conducta que, de acuerdo con una norma objetivamente racional, ponga en tela de juicio su aptitud para portar armas. 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 y por último se 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.

**Comité de convivencia:** es una necesidad que el comité establezca los procedimientos de reclamación para resolver las reivindicaciones interpuestas por el personal o por terceros, de manera eficiente y efectiva a través de los canales establecidos por la empresa

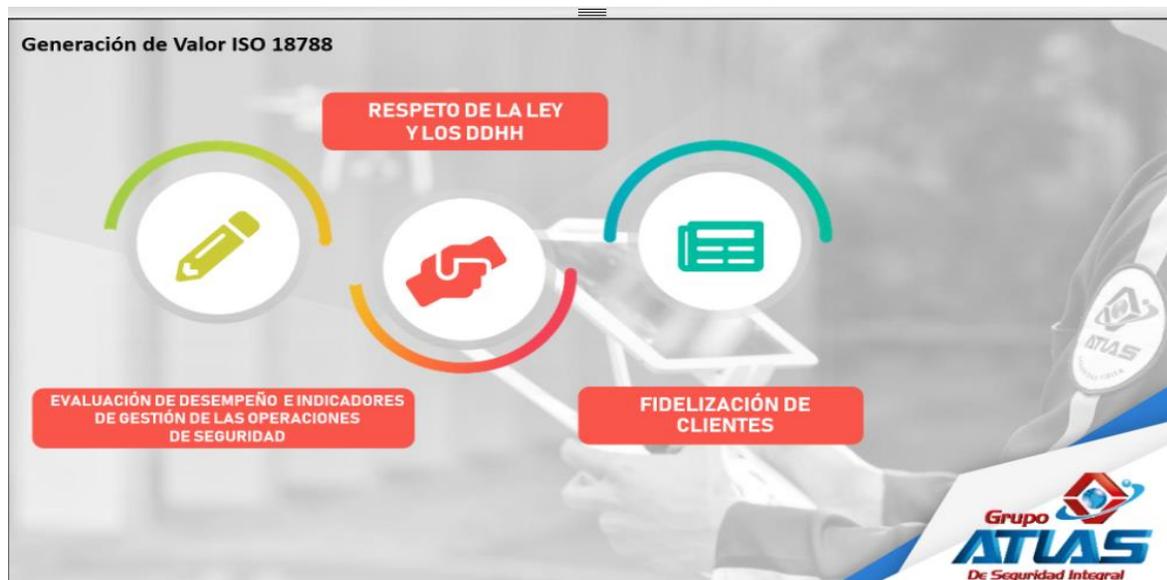
1. establecerán procedimientos de denuncia por conducta inadecuada o ilegal ante el personal designado, incluidos los actos u omisiones que violen los derechos humanos
2. dichos procedimientos de denuncia estarán destinados al personal y a terceros. Los procedimientos deben ser justos, accesibles y ofrecer soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia.
3. deberán facilitar la denuncia realizada por las personas con razón para creer que la conducta inadecuada o ilegal, o la violación de este Código, 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.
4. tramitarán las denuncias sin demora, de forma imparcial y respetando la confidencialidad. Mantendrán un registro de las denuncias realizadas, las conclusiones, o las medidas disciplinarias 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.
5. adoptarán las medidas disciplinarias apropiadas, que incluirán entre otros el despido en caso de que se descubran tales violaciones o comportamientos ilícitos;
6. 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 Ninguna disposición del presente Código podrá ser interpretada como sustitutiva de los requisitos contractuales o las específicas políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades de la propia empresa.

**Fortalezas de la norma: podemos determinar como las principales fortalezas que tiene la implementación de la norma las siguientes:**

1. Incrementar la ventaja competitiva
2. Demuestra el compromiso con los clientes al monitorear, revisar, mantener y mejorar la gestión de operaciones de la seguridad privada
3. Demuestra la conformidad con la ley los derechos humanos para la prestación del servicio
4. Ayuda a estandarizar soluciones ante conflictos o riesgos
5. Mejora la imagen de la compañía
6. Permite evaluar el cumplimiento de las políticas gerenciales para las operaciones de seguridad

**Casos positivos de la implementación de la norma en Colombia**

**Luis Fernando García tarquino gerente empresa de seguridad Atlas** El Dr. Luis Fernando García, gerente general de la empresa de seguridad Atlas identifica algunas fortalezas que representó para la empresa a la implementación de la norma tales como que la norma hace más competente a cualquier empresa, hoy en día este requisito permite cumplir con requisitos de licitaciones de entidades públicas o privadas que establecen como requisito de sus proveedores la implementación de acciones para garantizar el respeto de los derechos humanos



El contar con la certificación de la norma ha generado una cadena de valor frente a los clientes, los cuales se ven beneficiados por la implementación de controles y procedimientos que garantizan el respeto de los derechos humanos de sus clientes y usuarios a través de nuestra empresa

Los clientes han recibido la certificación como una muestra de buenas prácticas lo que ha generado fidelización del cliente con las empresas de seguridad, reconociendo los esfuerzos y la profesionalización del personal, lo que se traduce en una prestación del servicio con calidad y profesionalización del personal

**John Jairo García Munera gerente de seguridad Atempí:** manifiesta como acción positiva que las empresas deben realizar un proceso de implementar normas y protocolos internos que generan transformaciones en beneficio de las empresas antes de llegar a la certificación

**RETOS CLAVE PARA EL CAMBIO ORGANIZACIONAL**

SEGURO ATEMPÍ  
SEGURO. CON SENTIDO HUMANO

“ Queremos estabilidad, posicionamiento y crecimiento futuro. ”

- Compromiso.
- Cambio cultural – Buenos hábitos (Disciplina).
- Recursos.

---

- Nuevos aprendizajes - Nuevas competencias.
- Relaciones dinámicas con distintos grupos humanos.
- Armonía laboral.

---

- Cumplimiento con las partes interesadas .
- Gestión de riesgos proactiva - disminución de incidentes.
- Mantenimiento de la confianza con las partes interesadas.

Este proceso ha generado una gran transformación de una empresa tradicional en una empresa que se decida a la gestión del riesgo, pero con un alto valor agregado, generando productos de muy alta calidad que hace mucho más competitiva a las empresas frente al mercado nacional e internación de seguridad privada

**SEGURIDAD ATEMPI**  
SEGURIDAD, CON SENTIDO HUMANO

## Y AHORA: NORMA ISO 18788 - SGOSP



“  
Ha sido necesaria la creación de una cultura orientada al Cumplimiento.”

- Respeto por los Derechos Humanos.
- Principios básicos del uso de la fuerza y armas de fuego
- Respeto de la Ley.

La norma hace mas visible el riesgo reputacional y de imagen para los clientes por acciones cometidas por el personal de seguridad, riesgos que son minimizados con la aplicación de la norma ISO 18788

**SEGURIDAD ATEMPI**  
SEGURIDAD, CON SENTIDO HUMANO

## NUESTRA TRANSFORMACIÓN



Empresa de gestión del riesgo y la seguridad con generación de valor para las Partes Interesadas



Empresa de Gestión del riesgo y la seguridad enfocada a los Clientes



Empresa de vigilancia tradicional

### Grupos de riesgo

- Activos
- Personas
- Procesos
- Producto
- Reputación

Este proceso obligó a hacer un cambio estructural de la empresa, un sus procesos del desarrollo organizacional generando un cambio de pensamiento de todo el personal generando políticas del buen gobierno, lo que permite traer cambios y tener una política de inclusión de estos procesos en las partes interesadas, pero que se logró hacer una gestión de riesgo proactivo para el mejoramiento continuo, una de las principales ventajas es un cambio en el ambiente laboral- cuando la política están normadas se generan los cambios y se genera trasformaciones internas y externas en beneficio de la empresa y de los clientes

## FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA

Partiendo de la experiencia personal en la implementación de la *norma ISO 18788*, en empresas de seguridad y vigilancia privada, y como auditor interno de la misma norma, me permito identificar algunas de las fortalezas que generan un impacto positivo en las empresas prestadores de servicios de seguridad mejorando sus procesos y procedimientos para la prestación de servicios eficientes y de calidad así:

- **Rompe paradigmas:** al implementar la norma, se genera una transformación de la manera de hacer las cosas, exige cambios en los procesos y procedimientos obligando al personal a salir de sus zonas de confort y adoptar nuevas y mejoras estrategias para el cumplimiento de sus funciones
- **Impacto de la imagen de la empresa ante el cliente:** para cualquier cliente es muy positivo ver que sus proveedores o aliados estratégicos, desarrollan acciones para mejorar su servicio y se preocupa por profesionalizar a sus trabajadores, esto mejora la imagen de la empresa
- **Mejoramiento en la calidad del servicio:** por ser la única norma enfocada en los procedimientos operativos de las empresas de seguridad privada, permite un mejoramiento en los procesos y procedimientos realizadas en todas las áreas operativas y administrativas de la empresa, que permiten mejorar los procesos operativos, garantizando la prestación de un servicio de calidad
- **Previene riesgos reputacionales que impactan al cliente:** uno de los riesgos de mayor impacto que asumen las empresas de seguridad en la prestación de su servicio es la violación de los derechos humanos por parte de los vigilantes en el cumplimiento de su deber, especialmente en puestos donde se hace control de ingresos de personas o donde se controla presencia y tránsito de personas, donde se puede presentar caos de violación los derechos de movilidad o discriminación, que generan una afectación directa a clientes como entidades públicas, o establecimientos comerciales.

**Disminuye casos de uso indebido de la fuerza:** este es otro de los riesgos que generan un alto impacto para las empresas que utilizan armas letales y de letalidad reducida para la prestación de sus servicios, ya que las consecuencias de un mal uso de este tipo de armas puede ser lesiones personales o la muerte, la norma exige desarrollar e implementar procedimientos para el control estricto del uso de este tipo de armas y la capacitación del personal garantizando su idoneidad

- **Genera una imagen profesional de sus trabajadores.** Al garantizar la formación y capacitación del personal de vigilantes en el manejo adecuado de las armas letales y de letalidad reducida, así como en el respeto y promoción de los derechos humanos, esto genera una imagen mucho más profesional para los vigilantes en el cumplimiento de su función y servicios que prestan
- **Reduce los accidentes laborales por mal manejo de las armas de fuego:** por la implementación de controles para la entrega de armamento letal y de letalidad reducida, la verificación del cumplimiento de todos los requisitos para la asignación de armamento y la capacitación constante del personal en el uso de armas letales y de letalidad reducida, incluyendo la realización práctica de polígono, hace que los accidentes laborales por el mal uso o uso indebido de la fuerza (armas letales y de letalidad reducida) sea mucho menor, así como el impacto que este tipo de accidentes genera sobre la empresa y el cliente
- **Hace una empresa más competente en el mercado:** una de las fortalezas más importantes identificadas en el proceso de implementación de la *norma técnica Colombiana NTC- ISO 18788- Sistema de Gestión para operaciones de Seguridad Privada*, por ser la única norma que aborda de manera directa la razón de ser y objeto de las empresas de vigilancia, y estructura el proceso operativo de las mismas, hace que las empresas certificadas en la norma, sean más competitivas en el mercado, en especial para los clientes públicos y comerciales que deben garantizar que todos sus socios estratégicos y proveedores adopten medidas y garanticen el respeto de los derechos humanos y presten sus servicios con personal idóneo y capacitado en el uso adecuado de la fuerza

## **DEBILIDADES DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA**

Teniendo como referencia la norma *ISO 18788, la cual establece en su numeral 0.3 el enfoque del sistema de Gestión,*, el cual establece la implementación de planes de mejoras mediante la identificación de las debilidades y las fortalezas a continuación me permito mencionar algunas de las debilidades identificadas en los procesos de la implementación de la norma en las empresas prestadoras de servicios de seguridad así:

- Rechazo al cambio: uno de los obstáculos más grandes para la implementación de la norma es el rechazo del personal ante los cambios y el romper paradigmas
- Capacidad de generar cultura: la implementación de la norma exige un cambio en el hacer, pero también en el actuar, se debe destinar mucho tiempo para capacitar y generar conciencia en el personal sobre la importancia de la implementación de la norma en cada uno del proceso
- Romper costumbres en la formación: una de las primeras acciones que se deben adelantar para la implementación de la norma, es exigir que el personal de vigilantes realice los cursos de fundamentación y reentrenamiento, que se cumpla con el pensum académica, el mercado es un obstáculo para lograrlo, pero se debe dar este paso
- Asignación de recurso: Para hacer una adecuada implementación de la norma es necesario contar con asesoramiento y acompañamiento profesional, de igual forma desarrollar plan de capacitación robustos lo cual requiere de recursos económicos importantes para poder realizarlo
- Acompañamiento de la alta dirección: Es probable que la alta dirección vea la norma como una oportunidad comercial, esto es un error, la norma se debe implementar con el objetivo de mejorar los procesos operativos de la empresa, garantizar la prestación de un servicio de calidad, contar con personal capacitado e idóneo para el cumplimiento de su función, el crecimiento comercial será una consecuencia no el punto de partida

## CONCLUSIONES

Si la alta dirección no se compromete y lidera el proceso de la implementación de la norma desde las áreas administrativas será mucho más difícil, se requiere el apoyo tanto moral como de recursos para lograr implementar la norma

La capacitación sobre temas las fortalezas de la implementación de la norma debe ser muy fuerte y permanente, por un periodo no inferior a seis meses para poder generar convencimiento del personal

La implementación de la norma será un factor de ventaja competitiva para las empresas frente a los clientes, especialmente los estatales que deben cumplir con políticas de estado de respeto por los derechos humanos

Para todas las áreas implementar la norma, será una transformación de la forma de hacer las cosas, los procesos y procedimientos deberán ajustarse y dirigirse al respeto de los derechos humanos y buenas prácticas, especialmente para las áreas de talento humano, selección y operaciones

Se debe involucra a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa alrededor de meses de trabajo como mecanismo de integración y participación, esto genera mayor aprendizaje e interés frente a la norma

Una de las acciones más importantes para la implementación y funcionamiento de la norma en cualquier empresa es la creación de un sistema de denuncias que facilite tanto a trabajadores, clientes y personas particulares acceder al sistema y hacer las denuncias relacionadas con cualquier tipo de violación de los derechos humanos o uso indebido de la fuerza el cual se debe verificar que funcione de manera efectiva y que garantice que se desplieguen acciones de control y toma decisiones frente a este tipo de casos

Los cimientos para la implementación de la norma, y su debida aplicación está en el personal, el cual debe ser debidamente capacitado, y hacer un mejoramiento en los procesos de selección, ampliar los requisitos de antecedentes y garantizar que el personal que ingresa a la empresa no tenga antecedentes por conductas de violación de los derechos humanos, especialmente personas que pertenecieron a la fuerza pública

Dentro de las conductas de violación de los Derechos Humanos se encuentra todas las formas de discriminación, acoso laboral o acoso sexual, conductas que son frecuentes en los cargos de coordinación y supervisión, siendo estos cargos de mayor sensibilidad que ameritan un seguimiento permanente

Uno de los documentos más importantes en una empresa es el reglamento interno, es necesario que en este documento se incluyan como obligaciones del trabajador el respeto de los derechos humanos y se determinen como causa para terminación del contrato cualquier forma de discriminación o actos que violen o vulneren los derechos de cualquier persona

## RECOMENDACIONES

La implementación de la norma debe entenderse como una oportunidad para el mejoramiento del servicio de seguridad que se presta, y no como una estrategia comercial, si no existe conciencia y convencimiento de las bondades de la norma, será un fracaso su implementación

Se debe hacer una campaña de socialización y concientización al personal directivo y ejecutivo de cada una de las áreas haciendo ver las fortalezas y beneficios de la implementación de la norma en cada una de las áreas

Se debe conformar un equipo implementador conformado por al menos cinco personas de las diferentes áreas, especialmente talento humano, seguridad y salud en el trabajo, operaciones y financiera para que lideren el proceso, un solo responsable no es suficiente

Conformar equipo por áreas para integrar mesas de trabajo que permitan participar y proponer estrategias y acciones para la implementación de la norma que permita incentivar e integrar a todas las áreas

Hacer uso de los medios tecnológicos y plataformas de redes sociales para implementar el sistema de denuncias de la empresa, independiente de los procesos por PQRS,

Estructurar el procedimiento de selección, dirigido a la verificación de antecedentes y exigir certificado del ejercicio práctico de polígono con las respectivas notas, así como certificación que recibió capacitación en Derechos Humanos en sus cursos de fundamentación o entrenamiento

Implementar líneas éticas de denuncias para nuestros trabajadores mediante plataformas virtuales, app, redes sociales que permita al personal dar a conocer de manera oportuna cualquier caso de discriminación, acoso sexual o acoso laboral

Reformar el reglamento interno, para que de garantías de respeto de los derechos humanos y permita la aplicación del reglamento interno ante conductas violatorias de los derechos cometida por cualquier trabajador de la empresa

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada.

ICOCA. <http://icoca.ch/>- Suiza- 2010

Comité internacional de la Cruz roja-Documento de 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 Ginebra, Suiza,2011

Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación ICOTEC- Norma técnica Colombiana NTC- ISO 18788- Sistema de Gestión para operaciones de Seguridad Privada, Bogotá Colombia 2018

Páez Luz Stella, Directora Ejecutiva Eduth Claudia Hernández, Gestora de Conocimiento, Comité Minero Energético (CME) LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS, Bogota, Colombia, 2019

Rulli Mariana y Juan Bautista Justo, Guía de derechos humanos para empresas: proteger, respetar y remediar: todos ganamos /; coordinado por Flavio Fuertes. - 1a ed. - Buenos Aires : Programa Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD; Red Argentina Pacto Global, 2012.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Guía de Implementación de Conducta para servicios de vigilancia y seguridad privada, Bogotá, Colombia. 2018

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Estatuto de Vigilancia y seguridad Privada, Decreto 356, Colombia- 1994

Decreto 2535-Decreto para la regulación de las armas municiones y explosivos - Colombia- 1993

Ley 1920, ley del vigilante- Colombia- 2018