

1. OBJETO

Determinar las condiciones necesarias para aplicar el uso de la fuerza durante la prestación del servicio de Vigilancia y Seguridad Privada de ser necesario, cumpliendo con la Constitución Política de Colombia y salvaguardando los Derechos Humanos Universales.

2. ALCANCE

Este Manual aplica a todo el personal operativo que participa en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en todas sus modalidades.

3. POLÍTICA DEL USO DE LA FUERZA:

SEGURIDAD APOLO LTDA., amparado en el principio universalmente aceptado, que el uso de la fuerza únicamente será empleado en defensa propia y para protegerse de un daño en circunstancias particulares, con el fin de evitar el daño por una agresión utilizando el uso de un nivel suficiente de fuerza para contrarrestar una amenaza inminente de muerte o lesión corporal grave, y si no existe otra alternativa razonable disponible; crea la presente política con el fin de exhortar a sus colaboradores a utilizar los siguientes niveles de fuerza:

- Presencia de la autoridad.
- Persuasión o disuasión verbal.
- Reducción física de movimientos.
- Utilización de armas incapacitantes menos letales y utilización de armas de fuego como última instancia.

SEGURIDAD APOLO LTDA, se acogerá a las normas nacionales e internacionales en derechos humanos e implementará las acciones necesarias para cumplir con los principios que rigen la facultad de emplear la fuerza:

- Legalidad,
- Necesidad,
- Proporcionalidad,
- Precaución
- Rendición de cuentas.

La utilización de técnicas, tácticas, métodos y armamento, que realiza el personal de la organización, para controlar, repeler o neutralizar actos de resistencia o agresividad respetan el derecho a la vida dictaminados en el artículo 3. ° de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: *"Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona"*

SEGURIDAD APOLO LTDA., ha adoptado esta política para insitar a sus empleados y demás partes interesadas a que reporten posibles irregularidades que se puedan presentar y que involucren a personal que mantenga relación directa o indirecta con la organización, sin miedo a sufrir represalias. Las denuncias se pueden adelantar a través de los canales de comunicación establecidos en el código de ética y conducta sección “Política del delator” que podrán encontrar en la página web www.SEGURIDAD APOLO.com.co

4. RESPONSABILIDADES

Director y coordinadores de operaciones: Son los responsables del seguimiento al cumplimiento de lo estipulado en el presente documento.

Personal para las operaciones de seguridad: Son los responsables de obrar con base a los lineamientos de la organización en el marco de los derechos humanos.

5. DEFINICIONES

Fuerza menos letal: Grado de fuerza empleada que tiene menos probabilidad de causar la muerte o lesiones graves para superar encuentros violentos y satisfacer apropiadamente los niveles de resistencia que se encuentren.

Autodefensa: Protección de una persona o propiedad contra algún daño pretendido por otro.

Uso continuo de la 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.

Probabilidad: Oportunidad de que algo suceda.

Comunidad: Grupo de organizaciones, individuos y grupos asociados que comparten intereses comunes.

Seguridad: Condición de estar protegido contra peligros, amenazas, riesgos o pérdida.

Operaciones de seguridad: Actividades y funciones que se relacionan con la protección de las personas y los activos tangibles e intangibles.

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.

Punto crítico de control: Punto, paso o proceso en el cual se pueden aplicar los controles y se puede prevenir una amenaza o peligro, eliminarlo o reducirlo hasta niveles aceptables.

Evento perturbador: Acontecimiento o cambio que irrumpe las actividades, operaciones y funciones planificadas, bien sea anticipando o sin anticipar.

Evento: Ocurrencia o cambio de un grupo de circunstancias en particular.

Incidente: Evento con consecuencias que tiene la capacidad de causar pérdida de vida, daño a los activos o impactar negativamente en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.

Propiedad inherentemente peligrosa: Propiedad que, si está en manos de un individuo no autorizado, crearía una amenaza inminente de muerte o lesión corporal grave.

6. GENERALIDADES

5.1. PIRAMIDE USO DE LA FUERZA

En cumplimiento con los requisitos legales en reconocimiento a los derechos humanos de todas nuestras partes interesadas, SEGURIDAD APOLO LTDA establece dentro del presente manual las directrices para aplicar un correcto uso de la fuerza (de ser requerido) bajo cualquier modalidad en la prestación del servicio, previendo cualquier riesgo inherente relacionado con las vidas humanas, la empresa o cualquier bien entregado en custodia.

La pirámide del uso de la fuerza plantea distintas técnicas de control que pueden ser utilizadas como respuesta racional a las diferentes formas de oposición de la persona a detener, según el caso presentado se deberá emplear la fuerza necesaria como se observa a continuación:

- **Presencia:** Es la acción preventiva que desarrolla el personal operativo al estar presente en el puesto, proyectando seguridad al cliente y a la comunidad

- **Comando verbal:** El personal operativo al detectar acciones no usuales, debe hacer un llamado de atención a los sospechosos de manera respetuosa pero directa.

- **Uso de medios disuasivos no letales:** Cuando las acciones nombradas anteriormente no son suficientes y existen amenazas, el personal operativo puede utilizar medios no letales para neutralizar a la persona de manera proporcional a la amenaza, intentando no lesionarla



- **Apoyo inmediato:** Dando cumplimiento al protocolo de seguridad y el uso de la fuerza, el personal operativo debe solicitar apoyo a su jefe inmediato ante situaciones de riesgo con propósito conciliatorio.
- **Verificación / inspección:** Si el presunto delincuente no obedece es necesario solicitar apoyo inmediato y utilizar la verificación o inspección de bolsas, maletas, bolsos u otro elemento que pueda resguardar elementos hurtados.
- **Medio de control:** En este nivel de amenaza exige la utilización de medios para limitar la libertad de movimiento del individuo para evitar su escape. El personal operativo podrá utilizar elementos que apoyen la inmovilización sin que cause lesiones a la persona, el personal operativo debe informar de inmediato a la Red de Apoyo.
- **Uso de arma de fuego:** Último recurso a utilizar y solo cuando las otras fases del uso de la fuerza son insuficientes para neutralizar la amenaza y es necesaria la legítima defensa de su propia integridad física o la de otras personas teniendo en cuenta la proporcionalidad de la amenaza versus el impacto del arma. En estos casos el personal operativo debe informar de inmediato a la Red de Apoyo.

El uso de la fuerza debe ser razonable en términos de intensidad, duración y magnitud con base en las circunstancias que se presenten en la prestación del servicio.

5.2. Descripción

En caso de presentarse una situación en la que alguna persona (as) se encuentre alterada se intentará siempre como primera medida, mediar a través del diálogo, evitando al máximo el uso de la fuerza, se debe buscar la forma de llegar a una conciliación y mutuo acuerdo para tratar de neutralizar y evitar la alteración del individuo, esto con el fin de evitar el uso de cualquier tipo de fuerza.

La legítima defensa requiere que la respuesta al agresor coincida con el nivel de la amenaza en cuestión. El personal operativo solo puede emplear tanta fuerza como sea necesaria para eliminar la amenaza.

El uso de la fuerza en legítima defensa pierde justificación una vez que la amenaza ha desaparecido. Como se indica en el Artículo 32 del código penal civil colombiano Ausencia de responsabilidad. No habrá lugar a responsabilidad penal cuando:

1. En los eventos de caso fortuito y fuerza mayor.
2. Se actúe con el consentimiento válidamente emitido por parte del titular del bien jurídico, en los casos en que se puede disponer del mismo.
3. Se obre en estricto cumplimiento de un deber legal.
4. Se obre en cumplimiento de orden legítima de autoridad competente emitida con las formalidades legales. No se podrá reconocer la obediencia debida cuando se trate de delitos de genocidio, desaparición forzada y tortura.

5.3. Uso continuo de la fuerza

Servicio de seguridad fija y móvil sin armas:

Como directriz principal, para todos los casos en los que haya un enfrentamiento, el personal operativo dispondrá de la siguiente secuencia de pasos para generar un efecto disuasivo:

- Comunicación con la central de radio pidiendo apoyo teniendo en cuenta la situación que este presentándose.
- Solicitar apoyo de la central de monitoreo para la visualización de cámaras si aplica.
- Si se requiere presencia del supervisor, este realizará cambio de ubicación del guarda con quien se está presentando el conflicto, con otro guarda ubicado en una locación diferente.
- El jefe inmediato que atiende la situación es el encargado de realizar la intervención del diálogo para intentar solucionar el conflicto, dando la oportunidad de retirarse sin generar ningún tipo de afectaciones.

- En caso de que la situación no sea controlable por el personal de seguridad el uso de la fuerza se limitará a tácticas de inmovilización o reducción de la persona, sin vulnerar los derechos humanos del sometido para posteriormente llamar las autoridades competentes.

5.4. Herramientas de uso de la fuerza menos letal

Para la prestación del servicio en algunos casos se utiliza una tonfa como arma disuasiva no letal para salvaguardar la integridad de los colaboradores en caso de presentarse algún conflicto con los usuarios, clientes o comunidad durante la prestación del servicio, el uso de la tonfa es de uso "exclusivo para protección" (defensa), en ningún caso podrá ser utilizado para golpear o agredir a un tercero sin causa alguna.

Forma correcta de agarrar una tonfa: La mano dominante debe agarrar el bastón por la manija sosteniéndolo con el dedo pulgar e índice, el otro lado de la mano deberá estar firmemente apoyada sobre la posición larga o corta de la tonfa, la parte larga debe estar apoyada debajo del antebrazo con el bastón apuntando hacia atrás de la persona y se utiliza para reducir, inmovilizar o neutralizar a un individuo.

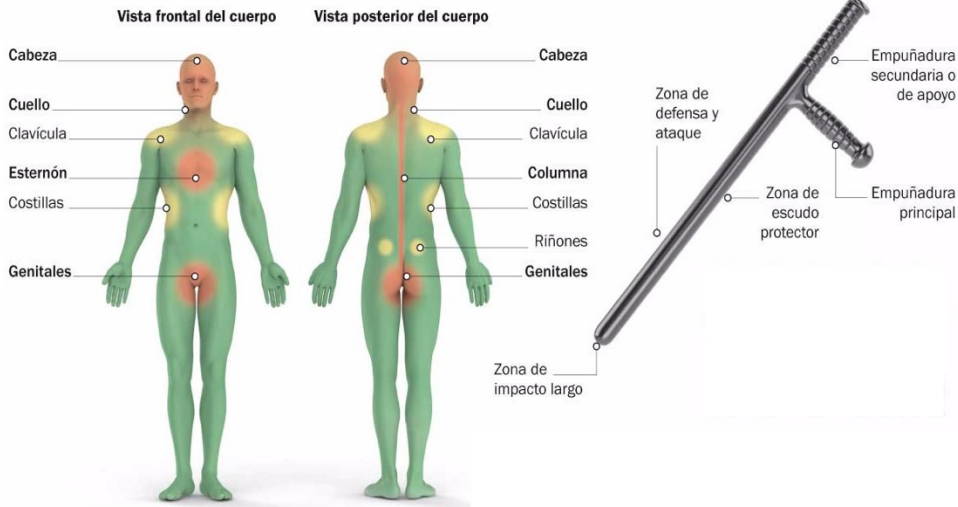


Para realizar uso de la tonfa se deben tener en cuenta que su uso va dirigido principalmente a su uso en extremidades inferiores y superiores, evitando, en cualquier caso agredir en la cabeza, esternón, columna y órganos genitales. A continuación, se explica de manera gráfica:



Las zonas aconsejadas y vedadas para el golpe

■ Área de aplicación libre ■ Área de aplicación moderada ■ Área de aplicación a evitar



5.5. Fuerza letal

- Servicio de seguridad en modalidad fija, móvil con armas y servicio de escolta a personas, vehículos y mercancías:
-

SEGURIDAD APOLO LTDA, antes de la contratación de su personal verifica que este hubiese recibido la formación pertinente por una escuela legalmente conformada y haya aprobado su examen psicofísico, por tanto, es apto para el uso del arma que utiliza en la prestación del servicio y garantiza el cumplimiento del protocolo para el manejo de armas.

El arma solo se deberá accionar en caso de legítima defensa cuando se encuentre en peligro su integridad o la de un tercero, primero se deberá agotar todas las técnicas demostradas anteriormente en la pirámide de uso de fuerza; el arma se debe utilizar como “último recurso” y procurando causar el menor daño posible.

Como parte de nuestros procedimientos operativos el personal que maneje armas deberá cumplir las consignas específicas y particulares, incluida la entrega y recibido del armamento dejando el registro en la minuta del puesto.

5.6. Autorización para el porte de armas

Para controlar el uso de las armas y en cumplimiento de las disposiciones legales, todo personal que porte armas deberá contar con cada uno de los siguientes requerimientos:



- Examen psicofísico para el manejo de armas con resultado "APTO"
- Cursos en vigilancia y seguridad privada.
- Contar con la acreditación ante la supervigilancia.
- SEGURIDAD APOLO LTDA podrá practicar polígonos adicionales a los realizados en los cursos de capacitación, en donde se certifique tipo y clase de arma que disparó, la cual debe ser coincidente con la cual presta el servicio.
- Ser mayor de edad.

Las capacitaciones respecto al presente protocolo se alinearán a lo establecido en el programa de capacitación establecido por SEGURIDAD APOLO LTDA., para la temática correspondiente.

7. OBSERVACIONES

La cantidad de fuerza que se 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.