

CODIGO
SG-PR188-V03

VERSIÓN NO. 3
Página 1 de 7

TITULO
USO DE LA FUERZA ZFP

OBJETIVO:

Describir claramente los pasos a seguir para el Enfrentamiento y retiro de personas NO autorizadas por parte de la empresa prestadora de los servicios de seguridad y vigilancia física así como por parte de empleados en general para enfrentar, identificar y dirigirse a personas no autorizadas, garantizando la seguridad y el orden interno en las instalaciones de la Zona Franca del Pacifico.

Establecer procedimientos claros para no utilizar medios coercitivos, salvo excepcionalmente de manera proporcionada, en casos de urgencia y necesidad y como último recurso después de haber agotado previamente las vías apropiadas y en la medida indispensables para garantizar la protección de personas, instalaciones y demás bienes de los usuarios del Parque Industrial.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para los empleados de la Zona Franca del Pacifico, Copropiedad Zona Franca del Pacifico, personal de vigilancia y demás usuarios establecidos al interior de la Zona Franca del Pacifico, quienes deberán dar aviso al personal de seguridad de la Zona Franca cuando observen posibles amenazas que puedan atentar contra la seguridad de empleados, infraestructura y demás recursos de las organizaciones establecidas en el parque industrial.

DEFINICIONES:

VIGILANTE DE SEGURIDAD: persona responsable de aplicar procedimientos de seguridad previamente establecidos por la Zona Franca del Pacifico, el cual mediante capacitación, supervisión y análisis, minimiza riesgos contra personas, bienes y recursos.

SUPERVISOR DE SEGURIDAD: Persona responsable de las labores de coordinación y control de los vigilantes de turno del dispositivo de seguridad, encargado del cumplimiento de los procedimientos de seguridad así como velar por el acatamiento del Reglamento de la copropiedad.

ELABORO	APROBO	ALCANCE	ACTUALIZO
J. SEGURIDAD	BERTHA C. ROJAS	GG/AF/AD/S/OP /GC/GQ	J. SEGURIDAD
FECHA: 15/03/2010	FECHA: 19/04/2010	ORIGINAL	FECHA: 28/08/2012

CODIGO
SG-PR188-V03

VERSIÓN NO. 3
Página 2 de 7

TITULO
USO DE LA FUERZA ZFP

EMPRESA DE SEGURIDAD: Organización debidamente autorizada y reglamentada por la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, quienes prestan un servicio de seguridad, vigilancia y control a Instalaciones, bienes y recursos a cambio de una remuneración.

USUARIOS: Empresas establecidas al interior de la Zona Franca del Pacifico las cuales desarrollan diferentes tipos de actividades.

SITUACION DE EMERGENCIA: Circunstancia inesperada y súbita que tenga como consecuencia la aparición de situaciones de peligro para empleados, infraestructura y recursos generales de la empresa.

REVISTAS ALEATORIAS: Inspecciones no planeadas ni anunciadas

REFERENCIA:

- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC - ISO 9001:2000
- NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 28000

REGISTROS:

- FORMATO CONSTANCIA DE BUEN TRATO Y USO DE LA FUERZA (SG-F189-PR188)

PROCEDIMIENTO

Para llevar a cabo el presente procedimiento, la Jefatura de seguridad establece a continuación los siguientes lineamientos, los cuales deben tenerse en cuenta como principios fundamentales:

Personal de Empleados en General

-En primera instancia debe haber un acercamiento y abordaje a personas que se encuentren en las instalaciones de la empresa sin autorización o sin el carné de identificación (empresa o visitante) en lugar visible, ya sea por conocimiento directo, por información del personal de seguridad o de los propios trabajadores.

-Posteriormente debe saludarse amablemente a la persona, solicitándole seguidamente el nombre y el de la empresa la cual se encuentra visitando, si es

CODIGO
SG-PR188-V03

VERSIÓN NO. 3
Página 3 de 7

TITULO
USO DE LA FUERZA ZFP

contratista solicitarle mencionar el servicio que presta así como el nombre de la empresa, consecutivamente se preguntará los motivos de su presencia en el sector o instalaciones donde se haya localizado.

-Enterado directamente de la novedad y/o irregularidad, debe comunicar al personal de seguridad para que haga presencia y acompañe a la persona a la portería, recepción o empresa la cual dice visitar.

Personal de seguridad.

-El recorridor motorizado o vigilante debe comunicarse con la central de monitoreo electrónica, para que haga el seguimiento al procedimiento así como el registro de la persona, grabando todos los desplazamientos que se hagan con el fin de brindar apoyo y acompañamiento constante.

-Se debe verificar si la persona es empleado de una empresa, si es contratista o visitante; para tal efecto debe reportarse por radio con el CCTV y/o portería principal para que verifiquen los datos de la persona; en la noche se debe verificar mediante el sistema PACIFICO o con los correos y listados de autorización remitido por las Empresas; debe tenerse especial cuidado con el personal de contratistas; en caso de no ser posible la verificación de la información de un empleado, visitante o contratista se debe remitir al Jefe de seguridad de la Zona Franca del Pacifico quien se encargara de aclarar o dilucidar la identidad de la persona.

Uso de la Fuerza

De acuerdo al análisis de riesgos adelantado por la empresa de seguridad y en concordancia con el Jefe de seguridad de la Zona Franca del Pacifico, el dispositivo de protección de las instalaciones con solo su presencia deberá ser suficiente para disuadir el cometimiento de actos ilegales. Sin embargo, si las amenazas son suficientemente altas que justifiquen el uso de la fuerza para proteger las personas, bienes, instalaciones y garantizar la continuidad del negocio; este empleo debe hacerse de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Respetar la dignidad humana y los derechos humanos de todas las personas
- Implementar como primera medida la disuasión y sólo usar la fuerza cuando sea necesario,
- Usar sólo la fuerza mínima necesaria y hacerlo de forma proporcional a la amenaza,
- Actuar estrictamente dentro de la ley,
- Minimizar los daños y lesiones,
- Informar de cualquier uso de la fuerza de forma inmediata a la Jefatura de seguridad y este a su vez a la Gerencia General.
- Prestar ayuda médica a las personas heridas o lesionadas.

CODIGO
SG-PR188-V03

VERSIÓN NO. 3
Página 4 de 7

TITULO
USO DE LA FUERZA ZFP

El personal de seguridad deberá portar una tarjeta con el procedimiento para el uso de la fuerza así como el decálogo de utilización de las armas de fuego.

<< POSIBLES CASOS >>

SI LA PERSONA ABORDADA ES EMPLEADO DE UNA DE LAS EMPRESAS ESTABLECIDAS EN LA ZONA FRANCA.

Recordar el uso obligatorio del carné durante la permanencia en las instalaciones, en caso de no portarlo por pérdida o no tenerlo disponible en la empresa, hacer acompañamiento hasta la empresa con el fin de verificar y corroborar la identidad de la persona.

SI LA PERSONA ABORDADA ES CONTRATISTA.

Se debe solicitar el carné de la Copropiedad que lo identifique como contratista; si es contratista eventual solicitarle un documento de identidad con el fin de corroborar con la portería principal o CCTV de la Zona Franca la identidad, cabe resaltar que no debe ser retenido el documento que entregue, en caso de no portarlo por pérdida o no tenerlo disponible en la localidad donde se encuentre, debe hacerse acompañamiento hasta la empresa donde dice prestar el servicio para corroborar su identidad.

SI LA PERSONA ABORDADA ES VISITANTE Y NO PORTA LA ESCARAPELA DE VISITANTE.

Indagar sobre las razones de su estadía no autorizada en la respectiva localidad, estableciendo para tal fin la verificación de la escarapela y recordarle el uso obligatorio de la misma al interior de la Zona Franca; si se trata de pérdida de la escarapela por parte del visitante, se debe corroborar con la portería y/o CCTV el ingreso a las instalaciones y proceder a informarle que no le será entregado el documento hasta que efectúe el pago de la escarapela en la oficina de seguridad; para casos donde no aparezca ningún tipo de registro, se debe acompañar sin sujetar o aprehender a la persona hasta la empresa donde dice estar visitando para corroborar lo informado; sin embargo de no ser cierta la información, se debe trasladar a la portería e informar a la Jefatura de Seguridad quien corroborará el ingreso del visitante; si no se logra esclarecer el ingreso de inmediato se debe pedir la presencia de la Policía de Rozo quienes serán los encargados de verificar e identificar la persona en mención.

CODIGO
SG-PR188-V03

VERSIÓN NO. 3
Página 5 de 7

TITULO
USO DE LA FUERZA ZFP

EN CASO DE TRATARSE DE TENTATIVA DE HURTO, DAÑO O ACCESO NO AUTORIZADO.

El recorridor motorizado o vigilante deberá aprehender a la persona sin ejercer violencia física o moral, de inmediato deberá dar aviso al Jefe de seguridad de la Zona Franca del Pacífico y luego debe trasladarlo a la portería principal y mantenerlo bajo custodia en lugar seguro; posteriormente el Jefe de seguridad debe solicitar por intermedio del CCTV la presencia de las autoridades de Policía de Rozo para que se hagan cargo de la novedad, además debe existir un acompañamiento constante por parte de las cámaras de monitoreo y debe haber presencia inmediata y constante del recorridor motorizado de seguridad así como solicitar la presencia del Cordón de seguridad para que apoye el procedimiento; cabe resaltar que no se debe descuidar por parte de los demás miembros de seguridad, las funciones en el resto de las instalaciones.

Armas de Fuego

Cuando sea necesaria la protección armada contra la delincuencia, para la preservación de la vida, la propiedad y el orden interno, deberá procurarse la presencia de las autoridades policiales y militares del sector.

El personal de vigilancia deberá verificar el cumplimiento de los siguientes parámetros:

- **Salvoconducto para porte y/o tenencia de las armas de fuego asignadas al puesto con fecha de renovación vigente.**
- **Criterios para determinar la idoneidad del individuo para llevar y utilizar armas de fuego, capacitación y adiestramiento por parte de una Academia de Seguridad debidamente certificada por la Superintendencia de Vigilancia.**
- **Definición del tipo de armas de fuego y el tipo y cantidad de munición asignada al puesto de vigilancia.**
- **Normas de seguridad y mantenimiento, tanto para las armas de fuego y municiones.**
- **Procedimientos de custodia, emisión y de retorno, para las armas de fuego y municiones.**
- **Decálogo de las armas de fuego y consignas del puesto.**
- **Registro de entrenamiento y la certificación individual para el uso de armas de fuego.**
- **Ser capacitados y entrenados para el uso adecuado del arma de fuego.**
- **-Recibir el entrenamiento, capacitación y cursos de actualización para el uso del arma al menos cada 6 meses.**

CODIGO
SG-PR188-V03

VERSIÓN NO. 3
Página 6 de 7

TITULO
USO DE LA FUERZA ZFP

- **Recibir periódicamente la inducción sobre el Decálogo para utilización de las armas de fuego.**
- **En todas las situaciones que se justifique, se hará uso de la mínima fuerza necesaria. Las armas de fuego sólo deben utilizarse con moderación y como último recurso, en proporción con el delito y el objetivo a alcanzar.**
- **El arma siempre debe estar asegurada y sin el cartucho en la recámara. Para el tema de escopetas el arma de fuego no puede ser llevada "cargada".**
- **Las armas deben ser portadas por el personal de vigilancia dentro de una funda, nunca de una manera amenazadora y sólo por guardias debidamente uniformados. Las armas largas tipo escopetas deberán ser portadas con un cinta tipo portafusil.**
- **El mantenimiento de las armas de fuego y municiones, será responsabilidad del proveedor de servicios quien garantizara el buen funcionamiento de las armas.**
- **Las municiones deben ser reemplazadas semestralmente**
- **Las armas de fuego que no estén en uso deben ser almacenadas en una caja fuerte en una "condición de descarga".**
- **Las armas serán revisadas en un sitio seguro y fuera del alcance del personal.**
- **se deberá mantener un registro de las armas asignadas, cantidad de munición y fechas de los mantenimientos**
- **Se deberá solicitar al proveedor de servicios el plan de entrenamiento para el uso de armas de fuego, en el cual se especifique que por lo menos cada seis meses el vigilante recibe entrenamiento para el uso y manipulación del arma de fuego.**
- **Cada vez que se accione el arma fuego (accidental o deliberado), el incidente debe ser reportado al Jefe de Seguridad de la Zona Franca.**

Para los casos de no encontrarse el Jefe de seguridad de la Zona Franca del Pacifico se debe comunicar inmediatamente la novedad a la persona encargada o responsable transitoriamente de las instalaciones en ese momento.

Se debe efectuar la entrega por escrito de la persona a las autoridades con constancia de buen trato (se establecerá previamente y se mantendrá en portería un formato para este fin)

Por último debe generarse un informe detallado de los hechos con destino al Jefe de seguridad de la Zona Franca del Pacifico y/o responsable de las instalaciones en ese momento, adicionalmente debe quedar el respectivo reporte en la minuta relacionando todas las personas del equipo de seguridad que tuvieron

CODIGO
SG-PR188-V03

VERSIÓN NO. 3
Página 7 de 7

TITULO
USO DE LA FUERZA ZFP

conocimiento del caso así como la presencia de terceras personas y autoridades del sector.

Gestión de Seguridad:

En compañía de la empresa de seguridad y usuario comprometido, el Jefe de seguridad de Zona Franca del Pacífico debe analizar la causa de la falla con el fin de desarrollar e implementar las acciones correctivas para que el evento no se vuelva a presentar.