

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA PORTILLA Y PORTILLA LTDA



coservipp

SEGURIDAD PRIVADA

MANUAL USO DE LA FUERZA
MA-PRS-004
VERSIÓN 3

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE: Fabio Cortes Dirección operaciones	NOMBRE: Juan Carlos Rojas Medina Gerente prestación del servicio	NOMBRE: C. Adriana Portilla Sánchez Gerente General
FECHA: 02 de enero del 2026		N° DE FOLIOS: 18

 coservipp SEGURIDAD PRIVADA	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 2 de 18

CONTENIDO

	Página
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE	3
IV. FUNDAMENTACIÓN LEGAL USO DE LA FUERZA	4
V. CONCEPTOS SOBRE EL USO DE LA FUERZA	4
VI. PRINCIPIOS CONDUCTA DEL PERSONAL	6
VII. REGLAS PARA EL USO DE LA FUERZA	7
VIII. NIVELES PARA EL USO DE LA FUERZA	7
IX. ACCIONES POSTERIORES AL USO DE LA FUERZA	8
X. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO USO FUERA	13
XI. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL USO FUERZA	13
XII. RESPONSABILIDADES USO DE LA FUERZA	13
XIII. PROCEDIMIENTO APREHENSIÓN/DETECCIÓN	14
XIV. ARRESTO DE PERSONAS	14
XV. PROHIBICIÓN TORTURA	14
XVI. ABUSO O VIOLENCIA DE GÉNERO	14
XVII. LA TRATA DE LOS SERES HUMANOS	14
XVIII. LA PROHIBICIÓN DE EXCLAVITUD Y TRABAJO FORZADO	15
XIX. LA PROHIBICIÓN FORMAS DE TRABAJO INFANTIL	15
XX. LA DISCRIMINACIÓN	15

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 3 de 18

I. INTRODUCCIÓN

Las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada y otros Proveedores de Servicios de Seguridad Privada, desempeñan un importante papel en la protección de los clientes pertenecientes al sector privado y público; quienes realizan labores de ayuda, restablecimiento y reconstrucción, así como operaciones comerciales, de acuerdo con el sector económico al cual pertenecen.

En la prestación de estos servicios, las actividades llevadas a cabo por las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada pueden conllevar consecuencias potencialmente positivas o negativas no sólo para sus clientes, sino también para la población local de la zona donde se desarrolla la operación, el entorno general de seguridad, el disfrute de los derechos humanos o el ordenamiento jurídico.

Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada tienen carácter preventivo y disuasivo. Asimismo, son complementarios a la función de las Autoridades Competentes, por lo que apoyan a la seguridad ciudadana. Ambos roles deben ser ejercidos de acuerdo con un marco que respete el derecho a la vida, el derecho a la integridad personal y el derecho a la libertad personal.

De acuerdo con lo anterior, se propone este manual de uso de la fuerza, aplicable al 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, el lugar donde lo desarrolla y el tipo de bien o persona que protege o resguarda.

Importante es resaltar que de surgir inquietud por interpretación y/o ausencia de concepto, se priorizará y tendrán en cuenta los principios básicos del empleo de la fuerza y armas de fuego establecidos por la legislación actual.

Este manual orienta al personal de la empresa, como responsables de respetar, promover y garantizar los derechos humanos, dado que ayudará a delimitar las funciones y competencias por parte del personal de la organización respecto del uso de la fuerza, a fin de garantizar la efectiva vigencia de los derechos humanos (DDHH), como son, entre otros: el derecho a la vida, el derecho a la integridad personal y el derecho a la libertad personal.

II. OBJETIVO

Establecer los conceptos, procedimientos y funciones claras sobre el uso de la fuerza por parte del personal asignado a la operación, relacionado con la Prestación del Servicio de COSERVIPP Ltda. Permitiendo la formación del Recurso Humano en técnicas y criterios de aplicación de la fuerza, soportado en consideraciones fundamentales de necesidad, proporcionalidad, eficacia, profesionalismo y respeto a los derechos humanos.

Es importante tener presente que, en el desempeño de las funciones, el personal encargado de hacerlas cumplir respetará y protegerá la dignidad humana, y mantendrá y defenderá los derechos humanos de todas las personas.

La mayoría de las actividades relacionadas con las funciones que prestan los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada adoptarán las normas para el uso de la fuerza de conformidad con el derecho aplicable y

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 4 de 18

los requisitos mínimos que figuran en este manual sobre el empleo de la fuerza. El uso de la fuerza debe evitarse por parte del personal operativo (**Guardas, Supervisores, Escoltas, Caninos, entre otros**) adscritos a seguridad COSERVIPP LTDA, No obstante, en caso de ser necesaria su utilización, debe ser proporcional a la amenaza y a la situación concreta.

Se pretende que el personal que acuda al legítimo uso de la fuerza con motivo del servicio encuentre en este manual la orientación pertinente y adecuada, que salve su responsabilidad en los casos en que su proceder resulte cuestionado.

Permite conocer de la legítima defensa como fuerza ejercida para rechazar al extraño que mediante maniobras o mediante violencia penetre o permanezca arbitrariamente en habitación o dependencias inmediatas o vehículo ocupado.

Este manual resulta necesario como material de consulta, ya que en este se encuentran las políticas y procedimientos de actuación por parte del personal asignado a los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, determinando las prioridades respecto al cumplimiento de sus funciones, los límites de autoridad y el uso de la fuerza.

III. ALCANCE

Este Manual se aplica a toda la Operación Nacional (guardas, supervisores, escoltas, manejadores caninos) que de una u otra forma por, y/o en ocasión de sus deberes y obligaciones en la prestación del servicio, en un momento determinado actúen en legítima defensa.

IV. FUNDAMENTACIÓN LEGAL DEL USO DE LA FUERZA

Las normas legales están orientadas a sentar las bases jurídicas que permitan a los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, en circunstancias excepcionales, hacer uso de la fuerza; así como sus limitaciones, supone el respeto a los derechos humanos y, particularmente, la no discriminación respecto del derecho de igualdad al momento de su empleo.

Conforme la normatividad internacional aplicable en tiempos de paz se ha establecido que el uso de la fuerza, en general, y el de las armas de fuego, en particular debe sujetarse a los principios de excepcionalidad, necesidad y proporcionalidad.

V. CONCEPTOS FUNDAMENTALES SOBRE EL USO DE LA FUERZA

- **Activo:** Cualquier cosa que tenga un valor tangible ¹ o intangible ² para una organización.
- **Cliente:** Entidad o persona que contrata, ha contratado formalmente, o pretende contratar a una organización para que ejecute operaciones de seguridad en su nombre, que incluye, según corresponda, cuando tal organización subcontrata con otra empresa o fuerzas locales. Ejemplo: consumidor, contratista, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.
- **Comunidad ³:** Grupo de organizaciones, individuos y grupos asociados que comparten intereses comunes.
- **Consecuencia:** Resultado de un evento ⁴ que afecta a los objetivos.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 5 de 18

- **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.
- **Evento Perturbador:** Acontecimiento o cambio que interrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.
- **Evento:** ocurrencia o cambio de un grupo de circunstancias en particular.
- **Incidente:** Evento con consecuencias que tienen 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, 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.
- **Integridad:** propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de los activos.
- **Parte interesada** ⁵: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad

¹ Los activos tangibles incluyen activos humanos (que se consideran los de más valor en este manual), físicos y ambientales.

² Los activos intangibles incluyen información, marca y reputación.

³ Las comunidades impactadas son los grupos de personas y organizaciones asociadas que se ven afectadas por la prestación, los proyectos o las operaciones de los servicios de seguridad.

⁴ Un evento puede ocasionar una serie de consecuencias, estas se clasifican en términos de la magnitud o la gravedad de los impactos.

⁵ En todo este manual el uso del término “partes interesadas” es consistente con su empleo en las operaciones de seguridad.

- **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:

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

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 6 de 18

FORMULARIO ANEXO MEDIO TECNOLÓGICO		
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.	Cartucho de entrenamiento No letal
STS-068 Inert	Munición Cal. 0.68 de Polvo Inerte para entrenamiento.	Cartucho de entrenamiento No letal

- **Prevención:** medidas que permiten a una organización evitar, impedir o limitar el impacto de un evento indeseable o potencialmente perturbador.
- **Proveedor de servicios de seguridad privada, empresa de seguridad privada** ⁶: 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.
- **Operaciones de Seguridad:** ⁷ actividades y funciones que se relacionan con la protección de las personas y los activos tangibles e intangibles.
- **Personal para las operaciones de seguridad:** persona que trabajan en nombre de la organización que están comprometidas directa o indirectamente en las operaciones de seguridad.
- **Autodefensa:** protección de una persona o propiedad contra algún daño pretendido por otro.
- **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.
- **Evento indeseable:** ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdidas de vidas, daños a los activos tangibles e intangibles, o que pueden tener un impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas interna o externas.
- **Uso de un continuo de fuerza** ⁸: 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.
- **Armas de Fuego:** ⁹ las que emplean como agente impulsor del proyectil, la fuerza creada por expansión de los gases producidos por la combustión de una sustancia química.
- **Munición:** ¹⁰ la carga de las armas de fuego, necesaria para su funcionamiento y regularmente está compuesta por: vainilla, fulminante, pólvora y proyectil.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 7 de 18

⁶ Las empresas de seguridad privada proporcionan servicios a los clientes con el fin de asegurar su seguridad y la de otros, trabajan en circunstancias en que el gobierno puede ser débil o el estado de derecho/principio de legalidad están debilitadas debido a eventos causados por la naturaleza o el ser humano y prestan servicios para los cuales se pueden requerir que el personal porte armas en el desempeño de sus deberes, de acuerdo con los términos de su contrato.

⁷ 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 cual se requiera el personal de las empresas porten u operen un arma en el desempeño de sus deberes.

⁸ 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; 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 segundos.

⁹ Artículo 6° Decreto 2535 de 1993, por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.

¹⁰ Artículo 46°, Decreto 2535 de 1993, por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.

VI. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS RELATIVOS A LA CONDUCTA DEL PERSONAL

La conducta general 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 Manual.

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.

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.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 8 de 18

VII. REGLAS PARA EL USO DE LA FUERZA

Las reglas para el uso de la fuerza, constituyen mecanismos de control cuando el personal asignado a las operaciones de seguridad, se enfrenta a una amenaza. Así mismo; establecen los controles requeridos para el empleo de la fuerza, **dentro de los servicios que aplique (Escoltas, Caninos, Seguridad con o sin armas etc.)** cuyo propósito final es prevenir la materialización de una situación de riesgo.

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

La compañía 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.

El personal asignado a la prestación del servicio de seguridad puede usar la fuerza, en las siguientes circunstancias:

- 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.
- 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.

VIII. NIVELES DEL USO DE LA FUERZA

Los niveles del uso de la fuerza según la cooperación, resistencia o agresividad del ciudadano ante la presencia del personal de seguridad, son los siguientes:

Resistencia pasiva:

- Riesgo latente: Es la amenaza permanente no visible presente en toda situación en la que el personal de seguridad debe estar alerta.
- Cooperador: Acata todas las indicaciones del personal de seguridad, sin poner resistencia durante el proceso de actuación.
- No cooperador: No acata las indicaciones. No reacciona, ni agrede.

Resistencia activa:

- Resistencia física: La persona se opone a que el personal de seguridad actúe, llegando a un nivel de desafío físico.
- Agresión no letal: Agresión física al personal de seguridad o terceros, pudiendo utilizar objetos que atenten contra la integridad física.
- Agresión letal: Acción que pone en peligro inminente de muerte o lesiones graves al personal de seguridad o terceros.

Los niveles de uso de la fuerza por el personal de seguridad, son los siguientes:

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 9 de 18

Nivel preventivo:

- **Presencia del personal de seguridad:** Demostración de la actuación del personal de seguridad correctamente uniformado, equipado y en actitud diligente y alerta.
- **Contacto visual:** Es el dominio visual sobre una persona, vehículo, área o instalación, que permite ejercer un control con la finalidad de impedir la realización de un acto ilícito.
- **Verbalización:** Es el uso de la comunicación oral, clara y enérgica y el empleo de términos adecuados que sean fácilmente entendidos y comprendidos, con la finalidad de incidir en el comportamiento de la persona a intervenir o confrontar.

Nivel reactivo:

- **Control físico:** Es el empleo de técnicas que permiten controlar e inmovilizar a una persona, evitando en lo posible causar lesiones personales.
- **Tácticas defensivas con medios no letales:** Es el empleo de medios no letales por parte del personal de seguridad para contrarrestar y superar el nivel de agresión o resistencia.
- **Fuerza letal:** Es el uso de armas de fuego por el personal de seguridad contra quien se realiza una acción que representa un peligro real e inminente de muerte o lesiones graves, con el objetivo de controlarlo y defender la vida propia o de terceros. La fuerza letal está permitida sólo cuando los recursos antes mencionados resulten ineficaces dada la situación específica que se presente.

Tipos de armas

El personal de seguridad sólo podrá usar las armas de fuego para las cuales fue capacitado y entrenado, de acuerdo a la normatividad vigente.

Uso del arma de fuego

El personal de seguridad, excepcionalmente, podrá usar el arma de fuego, cuando sea estrictamente necesario y solo cuando las medidas menos extremas resulten insuficientes o inadecuadas, en las siguientes situaciones:

- En defensa propia o de terceros, en caso de peligro real e inminente de muerte o lesiones graves.
- Con el propósito de evitar la comisión de un hecho que constituya una serie de amenazas para la vida.

Asimismo, el personal de seguridad actuará en proporción a la gravedad de la situación y al objetivo legítimo que se persiga; procurará reducir al mínimo los daños y lesiones y respetará y protegerá la integridad humana.

Deber de advertir el uso del arma de fuego

El personal de seguridad que decida emplear el arma de fuego conforme al artículo precedente, se identificará como tal y dará una clara advertencia de su intención, con tiempo suficiente para que pueda ser tomada en cuenta, salvo que al dar esa advertencia pusiera en grave peligro su integridad física y moral, y origine un riesgo de muerte o daño graves a otras personas.

IX. ACCIONES POSTERIORES AL USO DE LA FUERZA

- Con posterioridad al uso de la fuerza, el personal de seguridad, realizará las siguientes acciones:

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 10 de 18

- Procederá de modo que se preste lo antes posible asistencia y servicios médicos a las personas heridas o afectadas.
- Informará de los hechos a las autoridades competentes y a la empresa indicando:
- Las circunstancias que llevaron al uso de la fuerza.
- La identificación de personal de seguridad y personas que realizaron disparos; así como su cantidad, en los casos que corresponda.
- El tipo de arma de fuego usada, en el caso que corresponda.
- Las medidas menos violentas que fueron intentadas antes de usar la fuerza.
- La identificación de las personas que protegían.
- La identificación de los heridos o fallecidos, si los hubiese.
- La dirección exacta del lugar donde se produjeron los hechos.
- Las acciones que realizaron para facilitar la asistencia o auxilio médico oportuno, si fuera el caso.
- Procurarán notificar los hechos, en la menor brevedad posible, a los parientes de las personas heridas o afectadas.

Protocolo De Actuación Según El Evento:

AGRESIÓN FÍSICA

Antes

- ✓ No realizar acciones o comentarios que puedan provocar a otras personas.
- ✓ Estar atentos a los movimientos de extraños o personas sospechosas que generen desconfianza.
- ✓ Mientras preste más atención al detalle al realizar su trabajo, menos vulnerable será, sin dejar de realizarlo con toda la exigencia del mismo.
- ✓ Trate a todas las personas con respeto y por igual.

Durante

- ✓ Conserve la calma y evite responder con agresión.
- ✓ Piense en la consecuencia de sus actos antes de actuar.
- ✓ No emita comentarios o actos que puedan provocar más al agresor.
- ✓ Evite desafiar con la mirada o actos al agresor. No lo mire fijamente.
- ✓ Procure que el ritmo de la respiración sea parecido al normal, le ayudará a tener control de sus reacciones.
- ✓ Pida la calma de la otra persona.
- ✓ No descuide el accionar del agresor.

Después

- ✓ Busque ayuda psicológica si la necesita.
- ✓ Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia.
- ✓ Socialice a sus compañeros el evento, para evitar que se repita la agresión.
- ✓ Conserve la calma o ponga toda su voluntad para recuperarla.
- ✓ Desahóguese hablando del evento.
- ✓ Identificar si usted tuvo algo de responsabilidad frente a la agresión o a la discriminación para corregirlo frente a futuras situaciones similares.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 11 de 18

ROBO/ATRACO DENTRO Y FUERA DE LAS INSTALACIONES

A pesar que en nuestra labor ya no es difícil que suframos este riesgo, es necesario estar atento y corregir nuestras actitudes para prevenir el hecho.

Antes

- ✓ Estar preparado psicológicamente en caso de presentarse.
- ✓ Tenga a mano la información de la policía, cuadrante del sector.
- ✓ Reconocer los sitios donde hayan sucedido eventos anteriores y evitar en lo posible el tránsito por estos sitios.
- ✓ Mantener los elementos de valor cubiertos, no los deje a la vista de los delincuentes.
- ✓ Estar atentos a movimientos de personas extrañas que le generen desconfianza.
- ✓ Si se desplaza variar los recorridos dentro de la zona asignada
- ✓ Informe al jefe inmediato cuando se dirija a realizar actividades o servicios a zonas vulnerables.

Durante

- ✓ Trate de conservar la calma.
- ✓ Evitar dar más información de que los agresores puedan pedir, es importante hacer lo que ellos digan.
- ✓ No haga movimientos bruscos, en caso de hacer una acción infórmela a los delincuentes.
- ✓ Hacer sentir al agresor que tiene el control de la situación, es importante.
- ✓ Evitar actos heroicos, en su casa lo esperan.
- ✓ Evitar mirar directamente a los ojos del agresor, para que él no se sienta retado.
- ✓ Presionar botón pánico en caso de que aplique
- ✓ Detallar características de los agresores para brindar información a las autoridades competentes

Después

- ✓ No persiga al agresor, salga de la zona rápidamente.
- ✓ Realice un inventario de lo robado e informe oportunamente lo sucedido al jefe inmediato, autoridades competentes y familiares
- ✓ Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia.
- ✓ Busque ayuda psicológica si la necesita.
- ✓ Realizar reporte según árbol de notificación

CHANTAJES, PRESIÓN Y BOLETEO

Existen sitios donde las personas residentes son forzadas a pagar una cuota para poder vivir o transitar por el sector, disfrazado bajo una falsa protección, la cual al no pagar puede sufrir daños en su integridad física incluso perder la vida, en estos casos se recomienda actuar de la siguiente manera:

Antes

- ✓ Estar atento a la información de casos de chantaje, boleteo y modus operandi.
- ✓ Ser prudente en dar información; evite hablar con personas extrañas.
- ✓ Recuerde que la información que usted suministra no sabe a dónde va ir a parar.
- ✓ No publique en redes sociales fotos de los entornos, familiares, sociales y laborales.

Durante

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 12 de 18

- ✓ No entre a tratar directamente, canalice la información con las autoridades y reportar el evento.
- ✓ No confronte al delincuente, sea neutral.
- ✓ Informe a la empresa; recuerde que existen personas capacitadas para el manejo de estas situaciones.
- ✓ Analice la calidad de las exigencias y de los agresores en el sentido de poder reconocer si es delincuencia común, o grupos organizados al margen de la ley.

Después

- ✓ Acate las recomendaciones de seguridad que le den las autoridades.
- ✓ Recuerde las recomendaciones entregadas por la empresa de seguridad.
- ✓ No brinde información a personas externas sobre el manejo del evento.
- ✓ Solicite ayuda psicológica si la necesita.

INTIMIDACIÓN Y AMENAZAS

Dentro de los riesgos enmarcados dentro de los derechos humanos a los que se ven expuestos los colaboradores, estos son los más frecuentes.

Antes

- ✓ Sea consciente que le puede suceder.
- ✓ Sea natural, respetar a las demás personas es muy importante.
- ✓ Variar rutinas en su sitio de trabajo.
- ✓ Evite enfrentamientos verbales, en especial con personas indigentes o pandillas.
- ✓ No de información personal o de la empresa.
- ✓ Respetar a las personas sin importar las creencias, raza o religión, para evitar conflictos.

Durante

- ✓ Haga caso de las instrucciones e informe a sus superiores.
- ✓ Mantener la calma y tome datos de las características de acento, voz, entorno
- ✓ Reconocer si las amenazas son aisladas o reiteradas
- ✓ No hable de lo que no sabe o no conoce
- ✓ Deje que la otra persona hable y advierta lo que deba
- ✓ Insista en la posibilidad de diálogo para aclarar la situación
- ✓ No caiga en el juego y mantenga informada a la empresa para notificar a las autoridades.

Después

- ✓ Evalúe con su jefe la magnitud de la intimidación o la amenaza.
- ✓ Aprenda de lo sucedido y siga trabajando normalmente, siempre y cuando su integridad física no se vea afectada.
- ✓ Busque ayuda psicológica en caso de que se sienta afectado.

DISCRIMINACION

Antes

- ✓ Ser consciente que esto le puede llegar a suceder
- ✓ Mantener un estado de ánimo equilibrado
- ✓ Conocer y utilizar técnicas de tolerancia.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 13 de 18

- ✓ Tener carácter para no dejarse discriminar.
- ✓ Tener un trato respetuoso con las personas

Durante

- ✓ Mantener la calma.
- ✓ Reconocer si la discriminación son reiteradas
- ✓ No hable de lo que no sabe o no conoce
- ✓ Deje que la otra persona hable.
- ✓ Inste en la posibilidad de diálogo para aclarar la situación
- ✓ No caiga en el juego y mantenga informada a la empresa para notificar a las autoridades

Después

- ✓ Evalúe con su jefe inmediato la magnitud de la discriminación
- ✓ Conserve la calma.
- ✓ Analice la situación que llevó a esta condición y evite conductas que la produjeron.

RETENCIÓN ILEGAL / SECUESTRO

Antes

- ✓ Tenga a mano la información de la policía, cuadrante del sector.
- ✓ Reconocer los sitios donde hayan sucedido eventos anteriores
- ✓ Estar atentos a movimientos de personas extrañas que le generen desconfianza.
- ✓ Reporte a sus superiores y a las autoridades, las señales del entorno.

Durante

- ✓ Conserve la calma, evite gritar y caer en pánico.
- ✓ Evite llamar la atención con actitudes o argumentos
- ✓ No se involucre con los agresores.
- ✓ No hable más de lo necesario.
- ✓ No retenga a la persona en contra de su voluntad
- ✓ No limite la libre locomoción y tránsito de las personas
- ✓ Actúe con discreción.
- ✓ Acepte el suceso y busque adaptarse a las circunstancias.
- ✓ Evite actos heroicos.

Después

- ✓ Diríjase a un lugar seguro y avise a las autoridades y a la empresa.
- ✓ Evalúe la situación para detectar los puntos fuertes y corregir los débiles.
- ✓ Busque ayuda psicológica.
- ✓ Comparta las experiencias.
- ✓ Refuerce las normas de seguridad y téngalas presente.

CLIENTES AGRESIVOS

Este es un procedimiento en el cual lo básico es que el vigilante conserve su figura de autoridad sin ir a extralimitarse

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 14 de 18

en sus funciones.

Es importante tener en cuenta que el “cliente tiene siempre la razón”, por lo cual, ante este incidente, proceda a tratar de calmarlo y ser la persona quien en el cliente vea una posible solución a sus problemas; active el plan de emergencias llamando a su supervisor y a la vez a un funcionario de servicio al cliente, de esta manera podrán dar pronta solución a los problemas del cliente.

De tratarse de un cliente que se empeña en agredir al personal de seguridad de las instalaciones, active el plan de emergencias, y delegue en alguien la responsabilidad de llamar a la autoridad competente; tenga en cuenta que esta puede ser una actividad para distraerlo de sus funciones de seguridad.

Antes

- ✓ Aprender el manejo de clientes difíciles y molestos
- ✓ Analizar la importancia de comprender al cliente
- ✓ Aprender a preguntar al cliente para poder ayudar a solucionar sus problemas
- ✓ Comprender los cambios de actitud de las personas a partir de las actitudes personales.
- ✓ Desarrollar habilidades que conduzcan siempre a la satisfacción del cliente.

Durante

- ✓ Mostrar interés
- ✓ Sugerir alternativas de solución
- ✓ Llegar a la solución
- ✓ Hacer seguimiento
- ✓ Hacer algo adicional

Después

- ✓ Una vez esté claro el problema, lo que el cliente espera es una solución,
- ✓ pensar en varias alternativas para que él sepa que tiene opciones y oportunidad de escoger
- ✓ No olvide que es importante definir y ponerse de acuerdo acerca de la decisión tomada para la solución del problema.
- ✓ Es importante dejar que el cliente sea quien tome dicha decisión, según las alternativas que usted le ha dado
- ✓ Las personas necesitan saber qué pasó con su caso.
- ✓ Hacer seguimiento es indispensable.
- ✓ Cuénteles al cliente qué sucedió con la alternativa de solución al problema.
- ✓ Por último, si es posible, ofrezca algo adicional

COMO ACTUAR EN CASO DE TERRORISMO

- ✓ Conserve la calma.
- ✓ Observe los rasgos más destacados del agresor como altura, edad, peso aproximado, color del cabello, ojos, cicatrices y tipos de armas.
- ✓ No toque nada en el área del evento para no entorpecer la obtención de pruebas.
- ✓ Obedezca las indicaciones del asaltante de manera lenta y calmada.
- ✓ No se enfrente al agresor especialmente si éste se encuentra armado.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 15 de 18

DISTURBIOS FRENTE A LAS INSTALACIONES

- ✓ Tranquiline a las personas que están a su alrededor y dentro de las instalaciones de la compañía bajo su seguridad.
- ✓ Organice la salida del personal visitante (Clientes) en forma calmada y verifique la evacuación ordenada del lugar.
- ✓ La salida apresurada puede causar daños a usted y a otras personas. Evite gritar o fomentar la violencia.
- ✓ Si es posible, ayude a controlar los brotes de violencia Controle el pánico.
- ✓ Aléjese de la multitud.
- ✓ Evite acercarse a las manifestaciones. Pueden agredirlo.
- ✓ Aléjese de puertas y ventanas que den a la calle.
- ✓ Refuerce la vigilancia en los puntos críticos.
- ✓ Se deben cerrar las rejas y las puertas de protección y mantener estricto control sobre las personas que ingresen.
- ✓ En caso de evacuación, actúe según el procedimiento establecido.

LLAMADA DE AMENAZA

- ✓ Trate de prolongarla el mayor tiempo posible.
- ✓ Si tiene mecanismo de grabación, actívalo inmediatamente.
- ✓ Si puede establecer intercomunicación con la sala de alarma o el área de prevención y riesgos; hágalo.
- ✓ Procure obtener información: ¿quién llama?, ¿de dónde llama?, ¿cuándo sucederá?, ¿dónde sucederá?, ¿por qué lo está haciendo?
- ✓ Trate de captar detalles significativos: voz, ruidos de fondo, acentos, modismos, interferencias, frases repetitivas y nombres.
- ✓ Evite colgar hasta que la persona que llama lo haya hecho.
- ✓ Suministrarle la información solamente al grupo de emergencia o autoridades.

X. DE LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL USO DE LA FUERZA

Capacitación y entrenamiento

El personal de seguridad recibirá la capacitación y entrenamiento necesario para el empleo de la fuerza en el desempeño de sus funciones, por parte de la compañía.

La capacitación y entrenamiento del personal incluirá aspectos teóricos y prácticos sobre la base de los estándares internacionales del uso de la fuerza, el uso de la fuerza física y el empleo gradual de las armas incapacitantes no letales y letales, propias del ejercicio de sus funciones.

En la capacitación y entrenamiento del personal de seguridad se pone especial atención a la ética y a los derechos humanos, así como a los medios que puedan sustituir el empleo de la fuerza y de armas de fuego, tales como la solución pacífica de los conflictos, el estudio del comportamiento de las multitudes y las técnicas de persuasión, negociación y mediación.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 16 de 18

XI. DE LA COORDINACIÓN INSTITUCIONAL EN EL USO DE LA FUERZA

Coordinación con las Autoridades locales (Fuerzas Militares y/o Policía Nacional)

Cuando el uso de la fuerza requiere de acciones coordinadas entre la empresa y las Autoridades locales, el personal de seguridad actuará sujetándose a las disposiciones de las autoridades competentes y las demás disposiciones aplicables.

Asimismo, el personal de seguridad debe alertar a las Autoridades locales, al momento de presenciar la comisión de algún tipo de delito o apoyar cuando sea necesaria su ayuda por razones humanitarias o de urgencia.

XII. RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LA FUERZA

Responsabilidad

La empresa exigirá que su personal adopte todas las medidas necesarias para evitar el uso de la fuerza.

La empresa exigirá a su personal que el uso de la fuerza, de las armas de fuego o de las armas no letales se lleve a cabo según las disposiciones contenidas en el presente manual.

En caso de que el personal de seguridad no adopte todas las medidas a su disposición para hacer uso lícito de la fuerza, se le iniciará la investigación respectiva, en términos de las disposiciones legales aplicables, sin perjuicio de que la empresa de seguridad sea solidariamente responsable, tanto administrativa, civil o penalmente.

XIII. PROCEDIMIENTO DE APREHENSIÓN Y/O DETENCIÓN:

La Libertad es un derecho natural del hombre, por el cual es dueño de sus actos y de decidir sobre sí mismo, sin estar sujeto a ninguna fuerza o coacción psicofísica interior o exterior. La Libertad nos permite disponer de nuestra persona, sin influencias de presiones, amenazas o coacciones que violenten nuestra decisión. La libertad individual se encuentra garantizada por la Constitución Política de Colombia, que indica en qué circunstancias y de qué modo una persona puede ser privada de ella.

El personal de la compañía debe recibir la formación y capacitación necesaria en materia de derechos humanos y derecho internacional humanitario. La compañía se compromete a tratar a todas las personas retenidas preventivamente, en caso de ser requerido; de acuerdo al derecho debido a la dignidad humana.

Para una aprehensión el guarda de seguridad toma físicamente bajo custodia al acusado o limita su libertad de movimiento de una manera significativa, como respuesta a un hecho punible u orden de autoridad competente. Cualquier uso de la fuerza necesaria y razonable puede ser aplicado para aprehender a alguien, pero siempre en función de la resistencia ofrecida.

 coservipp SEGURIDAD PRIVADA	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 17 de 18

XIV. EL ARRESTO DE PERSONAS:

El personal de la compañía no tomará o detendrá, y exigirá a su personal que no tome o detenga a ninguna persona.

XV. LA PROHIBICIÓN DE LA TORTURA U OTROS TRATOS O PENAS CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES

La empresa no participa, y se requiere que su personal no participe, en actos de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes.

La empresa denuncia, y se requiere que sus empleados denuncien, todo acto de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes que estén en su conocimiento, o de cuya existencia tengan una sospecha razonable. Estas denuncias son presentadas de acuerdo a lo establecido en el código de ética.

XVI. LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y EL ABUSO O LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La empresa no se beneficiará, ni permitirá 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.

La empresa permanecerá alerta, y exigirá que su personal permanezca alerta ante todos los supuestos de violencia sexual o de género y, en el caso de que se tenga conocimiento de ellos, procede a denunciarlo de acuerdo lo establecido en el código de ética.

XVII. LA TRATA DE SERES HUMANOS

La empresa no participa en la trata de seres humanos y requiere de su personal que no participe en la trata de seres humanos.

La empresa permanecerá alerta, y exigirá que su personal permanezca alerta ante todos los supuestos de trata de seres humanos y, en el caso de que se tenga conocimiento de ellos, denuncie de acuerdo al procedimiento establecido por la Compañía.

A los efectos de éste Manual, 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.

XVIII. LA PROHIBICIÓN DE LA EXCLATIVUD Y EL TRABAJO FORZADO

La empresa no utiliza la esclavitud, el trabajo forzoso u obligatorio ni es cómplice de cualquier otra entidad que haga uso de este tipo de trabajo.

	MANUAL USO DE LA FUERZA		Fecha Elaboración: 02 de Enero 2026
	CÓDIGO: MA-PRS - 004	Versión: 3	Página 18 de 18

XIX. LA PROHIBICION DE LAS PEORES FORMAS DE TRABAJO INFANTIL

La empresa respeta los derechos de los niños (toda persona menor de 18 años) que han de ser protegidos de las peores formas de trabajo infantil, incluyendo:

- 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;
- El uso, proxenetismo u ofrecimiento de niños para la prostitución, la producción de pornografía o de actuaciones pornográficas;
- El uso, proxenetismo u ofrecimiento de niños para actividades ilícitas, en particular para la producción y el tráfico de drogas;
- 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.

La empresa denuncia, y exige a su personal que denuncie ante las autoridades competentes y/o reporte a la compañía de acuerdo al procedimiento establecido, la existencia de cualquier supuesto mencionado entre las actividades citadas anteriormente del que tenga conocimiento o una sospecha razonable.

XX.LA DISCRIMINACIÓN

La empresa no discrimina en la contratación del personal, y se requiere que su personal no discrimine en la contratación del personal, por motivos de raza, color, sexo, religión, origen social, condición social, condición indígena, discapacidad u orientación sexual, y se seleccionará al personal con base a las cualificaciones exigidas por el contrato.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA: Las disposiciones que no se encuentren en el presente Manual serán reguladas por los principios básicos adoptados por la Organización de las Naciones Unidas – ONU.

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIO	FECHA
1	Se crea con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en cuanto al Manual del Uso de la Fuerza: ISO 18788:2018	junio 2021
2	Se actualiza procedimiento e imagen corporativa	4 de agosto 2022
3	Actualización logos de la compañía	2 de enero 2026