

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Lineamientos de implementación, control y mejora del Protocolo de Derechos Humanos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



Documento para adopción e implementación por las empresas de vigilancia y seguridad privada sujetas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
Revisó y Aprobó	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	Oficina Asesora de Planeación
	Xilena Patricia Carrillo Núñez – Jefe Oficina Asesora de Planeación	

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Contenido

1. Finalidad

2. Naturaleza y alcance

3. Normatividad

4. Principios de actuación

5. Regla básica de humanización: el ciclo de los 5 pasos

6. Reglas mínimas de comportamiento del personal de vigilancia y seguridad privada

7. Interacciones prioritarias

7.1 Control de acceso

7.2 Persona inconforme o alterada

7.3 Personas con atención diferencial

8. Escalamiento y manejo de conflictos

9. Reglas de supervisión

10. Control básico de la empresa

11. Indicadores mínimos

12. Decálogo del personal de vigilancia y seguridad privada Humanizado ..

13. Responsabilidades

14. Reporte y mejora

15. Implementación en 30 días

16. Articulación con la Política de Derechos Humanos del Ministerio de Defensa, a través de la Dirección de DDHH-DIH y el Protocolo de DD. HH.de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

17. Regla de cierre

18. Documentos Relacionados

19. Definiciones o Glosario

3

3

3

4

5

5

5

5

6

6

6

7

7

8

8

8

9

9

10

10

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direcccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez – Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

1. Finalidad

Este lineamiento se desarrolla, con base en la política de derechos humanos adoptada por el Ministerio de Defensa Nacional y en el Protocolo de Derechos Humanos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, reglas simples, verificables y aplicables en el puesto de servicio, para que la protección de la dignidad humana y el respeto por los derechos humanos se traduzcan en comportamientos concretos del personal de vigilancia frente a usuarios, visitantes, trabajadores, proveedores y ciudadanía en general.

El sector de vigilancia y seguridad privada está llamado a fortalecer el respeto de los derechos humanos, la confianza pública y la dignidad humana desde el conjunto de sus actividades y deberes misionales que comprometen de manera directa a las empresas vigiladas.

2. Naturaleza y alcance

El Manual es una herramienta de implementación y control. Su contenido debe incorporarse, según la naturaleza del servicio, a los procedimientos internos, consignas, inducción, reinducción, supervisión y evaluación del personal.

- Aplica como referente sectorial a los servicios de vigilancia y seguridad privada, dentro del marco constitucional, legal y reglamentario vigente.
- No amplía las facultades legales del personal de vigilancia y seguridad privada, ni autoriza actuaciones que no estén previstas en la regulación aplicable.
- No reemplaza los protocolos de seguridad específicos de cada servicio; los complementa con estándares de trato digno y humanización.

3. Normatividad

- Constitución Política de Colombia de 1991

Especialmente los artículos relacionados con la dignidad humana, igualdad, derechos fundamentales y protección de las personas.

- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)

Instrumento internacional que establece principios fundamentales de igualdad, dignidad y respeto de los derechos inherentes a todas las personas.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)

Norma internacional orientada a garantizar derechos relacionados con la libertad, seguridad personal e igualdad.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)

Referente internacional para la protección de derechos sociales, económicos y culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)

Instrumento regional que establece obligaciones de respeto y garantía de derechos humanos por parte de los Estados.
- Ley 62 de 1993

Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional y se dictan disposiciones relacionadas con la seguridad ciudadana.
- Decreto Ley 356 de 1994

Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada y se establecen disposiciones para la prestación de estos servicios.
- Ley 1581 de 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y el manejo adecuado de información.

4. Principios de actuación

- Legalidad: toda actuación debe tener fundamento en la normativa y en las funciones asignadas.
- Dignidad humana: ninguna medida de seguridad justifica humillaciones, tratos degradantes o intimidación innecesaria, como también uso desmedido de la fuerza.
- Igualdad y no discriminación: los procedimientos se aplican con criterios objetivos, sin distinciones arbitrarias.
- Prevención y diálogo: cuando las condiciones lo permitan, se prioriza la comunicación para prevenir o desescalar conflictos.
- Necesidad y proporcionalidad: las medidas adoptadas deben corresponder a la situación y al riesgo real.
- Enfoque diferencial: se reconocen las necesidades particulares de niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, población orientación sexual e identidad de género no hegemónicas y demás personas o grupos que requieran atención especial.
- Confidencialidad y respeto por la privacidad: la información conocida durante el servicio se maneja conforme a la normativa aplicable.
- Servicio y confianza: la seguridad se presta de manera profesional, clara, respetuosa, oportuna y orientada a generar confianza en la ciudadanía.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

5. Regla básica de humanización: el ciclo de los 5 pasos

Toda interacción ordinaria deberá procurar el siguiente ciclo, adaptándolo a las circunstancias del servicio:

1. Saludar:

iniciar la interacción de manera respetuosa cuando la situación lo permita.
2. Identificarse:

indicar, cuando sea pertinente, la condición como personal del sector de vigilancia y seguridad privada y la razón del procedimiento.
3. Explicar:

comunicar de forma breve y comprensible qué se requiere y por qué.
4. Escuchar:

permitir que la persona exponga su inquietud sin confrontación innecesaria.
5. Orientar o cerrar:

indicar la solución, ruta o siguiente paso, y finalizar con respeto.

6. Reglas mínimas de comportamiento del personal de vigilancia y seguridad privada

Debe asumir	Debe evitar
Mantener trato respetuoso y lenguaje claro.	Gritos, insultos, burlas, amenazas o expresiones humillantes.
Explicar los procedimientos de control.	Dar órdenes ambiguas o intimidatorias.
Aplicar criterios objetivos y uniformes.	Discriminar o hacer excepciones arbitrarias.
Solicitar apoyo del supervisor ante situaciones complejas.	Escalar una discusión por iniciativa propia.
Proteger la información y la privacidad conocidas por razón del servicio.	Comentar datos, incidentes o situaciones personales con terceros.
Registrar e informar incidentes relevantes conforme al procedimiento interno.	Ocultar incidentes o alterar registros.

7. Interacciones prioritarias

7.1 Control de acceso

- Saludar y orientar.

• Explicar el requisito de ingreso.

• Evitar discusiones frente a terceros.

• Si existe inconformidad, solicitar apoyo del supervisor cuando sea necesario.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

7.2 Persona inconforme o alterada

- Mantener tono calmado y distancia segura.
- Escuchar sin responder con provocación.
- Explicar el límite o el procedimiento.
- Solicitar apoyo cuando exista riesgo para personas o bienes.
- Evitar cualquier actuación de castigo, humillación o provocación.

7.3 Personas con atención diferencial

- Facilitar orientación y acceso razonable según las condiciones del servicio.
- Evitar comentarios sobre discapacidad, edad, apariencia, identidad o condición personal.
- Solicitar apoyo cuando se requiera una respuesta que exceda las funciones del personal de vigilancia y seguridad privada.

8. Escalamiento y manejo de conflictos

La humanización no significa omitir controles de seguridad. Significa ejecutarlos con respeto y evitando la confrontación innecesaria.

Nivel 1 – Atención directa: el personal de vigilancia y seguridad privada aplica el procedimiento ordinario y comunica la razón de la actuación.

Nivel 2 – Supervisor: se solicita apoyo cuando la persona no acepta el procedimiento, existe conflicto persistente o se requiere una decisión superior.

Nivel 3 – Autoridad competente: se solicita apoyo externo cuando la situación excede las competencias del servicio o existe un riesgo que lo justifique.

- En cualquier nivel se prioriza la protección de la vida e integridad de las personas, y se actúa siempre dentro de las competencias legales del servicio.

9. Reglas de supervisión

Cada puesto de trabajo, según tipo de servicio, deberá ser objeto de verificación periódica por parte del supervisor, incorporando la humanización como parte integral de la calidad del servicio.

Criterio	Verificación mínima	Resultado
Trato digno	Lenguaje respetuoso y ausencia de conductas humillantes	Cumple / No cumple
Comunicación	Explica procedimientos y escucha	Cumple / No cumple

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

No discriminación	Aplicación objetiva de controles	Cumple / No cumple
Manejo de conflicto	Previene el escalamiento y solicita apoyo oportuno	Cumple / No cumple
Presentación y conducta	Actitud profesional y disposición de servicio	Cumple / No cumple
Registro	Incidentes relevantes documentados	Cumple / No cumple

10. Control básico de la empresa

Cada empresa implementará, según su tamaño, servicio y nivel de riesgo, un esquema mínimo de cuatro controles:

- Inducción y reinducción: incluir el Manual y casos prácticos.
- Supervisión: verificar comportamientos mediante lista de chequeo.
- Percepción del usuario: recoger información simple sobre trato, claridad y respeto.
- Mejora: registrar hallazgos, definir responsable y verificar su cierre.

El sistema debe ser sencillo: un formato de supervisión, un registro de incidentes y un indicador periódico son suficientes como base, sin crear cargas documentales innecesarias.

11. Indicadores mínimos

Indicador	Fórmula / evidencia	Periodicidad
Cumplimiento de supervisión	Puestos verificados / puestos programados	Mensual
Cumplimiento de formación	Personal capacitado / personal programado	Trimestral
Incidentes de trato inadecuado	Número de incidentes reportados y gestionados	Mensual
Percepción del usuario	Resultado de encuesta o mecanismo equivalente	Trimestral
Cierre de acciones de mejora	Acciones cerradas / acciones formuladas	Trimestral

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

12. Decálogo del personal de vigilancia y seguridad privada Humanizado

- Respeto a toda persona.
- Cumpla la ley y conozco mis límites.
- Saludo, me identifico y explico.
- Escucho antes de confrontar.
- No discrimino.
- Protejo la privacidad y la información.
- Prevengo y desescalo los conflictos.
- Actúo de manera necesaria y proporcional.
- Solicito apoyo cuando la situación supera mis competencias.
- Represento al sector con profesionalismo, integridad y vocación de servicio.

13. Responsabilidades

Actores	Responsabilidad mínima
Empresa	Adoptar, comunicar, capacitar, supervisar y mejorar el esquema.
Supervisor	Verificar la aplicación en el puesto y reportar hallazgos.
Personal Vigilancia - Seguridad Privada	Cumplir las reglas de conducta y reportar situaciones que excedan su competencia.
Área de formación	Integrar el contenido a la inducción y la reinducción.
Cliente / usuario del servicio	Contribuir al respeto de los procedimientos y utilizar los canales establecidos para observaciones o quejas.

14. Reporte y mejora

Los incidentes relacionados con trato indigno, discriminación, conflictos recurrentes o incumplimientos del Manual deberán gestionarse mediante los canales internos definidos por la empresa y, cuando corresponda, mediante los mecanismos previstos en la regulación aplicable.

El objetivo del reporte es prevenir la repetición, corregir prácticas y fortalecer el servicio. La existencia de un reporte no implica por sí misma una conclusión de responsabilidad; en todo caso deberá respetarse el debido proceso.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

15. Implementación en 30 días

- Días 1 a 5: designar responsable y aprobar el Manual internamente.
- Días 6 a 10: adaptar consignas y procedimientos críticos de atención.
- Días 11 a 20: capacitar y aplicar casos prácticos.
- Días 21 a 25: iniciar la lista de chequeo de supervisión.
- Días 26 a 30: consolidar el primer resultado y formular mejoras.

16. Articulación con la Política de Derechos Humanos del Ministerio de Defensa, a través de la Dirección de DDHH-DIH y el Protocolo de DD. HH.de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Este Manual desarrolla de manera operativa las líneas existentes en la política de derechos humanos del Ministerio de Defensa Nacional y en el Protocolo de la Superintendencia, relacionadas con educación y formación, herramientas pedagógicas, comunicación transformadora, cero tolerancia frente a violaciones de derechos humanos y garantías de los trabajadores. El documento fuente prevé expresamente la actualización de contenidos, metodologías prácticas y formación sucesiva del sector.

Asimismo, esta propuesta se articula con la lógica de comunicación orientada a generar credibilidad, confianza y legitimidad entre las comunidades y el sector, ya prevista en el Protocolo.

La instancia sectorial prevista en el Protocolo podrá utilizar este Manual como herramienta de difusión, implementación, seguimiento y actualización, de conformidad con sus competencias.

17. Regla de cierre

La seguridad y la humanización no son objetivos contrapuestos. El estándar esperado es prestar un servicio eficaz y seguro mediante actuaciones legales, profesionales, respetuosas y centradas en las personas. Este lineamiento deberá interpretarse siempre en armonía con la Constitución Política, la ley, las normas que regulan la vigilancia y seguridad privada, los convenios y/o tratados internacionales de DDHH-DIH, la política de derechos humanos del Ministerio de Defensa Nacional y el Protocolo de Derechos Humanos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

18. Documentos Relacionados

- Política de derechos humanos y derecho internacional humanitario del ministerio de defensa.
- Política Institucional De Derechos Humanos De La Superintendencia De Vigilancia Y Seguridad Privada (Resolución No. 20181000002827).
- Circular 20261000000105Cs, Adopción, Divulgación Y Cumplimiento Obligatorio Del Protocolo De Defensa, Respeto, Garantía Y Promoción De Los Derechos Humanos (Dd.Hh) Y El Derecho Internacional Humanitario (Dih).

19. Definiciones o Glosario

- Dignidad humana:

Principio fundamental que reconoce el valor inherente de toda persona y exige que las actuaciones del servicio de vigilancia y seguridad privada se desarrollen bajo condiciones de respeto, trato digno y ausencia de prácticas humillantes o discriminatorias.

- Humanización del servicio:

Enfoque orientado a incorporar el respeto por los derechos humanos en las actuaciones del personal de vigilancia y seguridad privada, promoviendo relaciones basadas en el respeto, la comunicación adecuada, la prevención de conflictos y la confianza ciudadana.

- Personal de vigilancia y seguridad privada:

Persona vinculada a una empresa autorizada para prestar servicios de vigilancia y seguridad privada, encargada de desarrollar actividades propias del servicio dentro del marco legal vigente.

- Enfoque diferencial:

Perspectiva que reconoce las características, necesidades y condiciones particulares de determinados grupos poblacionales, con el fin de garantizar una atención adecuada y evitar situaciones de discriminación.

- Discriminación:

Toda distinción, exclusión o restricción basada en características personales, sociales, culturales o cualquier otra condición que tenga como finalidad o efecto limitar el reconocimiento o ejercicio de derechos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez – Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

MANUAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

- Violencia basada en género:

Acción u omisión que cause daño o sufrimiento físico, psicológico, sexual, económico o patrimonial, derivada de relaciones desiguales de poder asociadas al género.

- Escalamiento de conflictos:

Proceso mediante el cual una situación que supera la capacidad de atención directa del personal de vigilancia es trasladada a niveles superiores de apoyo, supervisión o autoridad competente.

- Servicio humanizado:

Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada que integra la protección de bienes y personas con actuaciones profesionales, legales, respetuosas y centradas en la dignidad humana.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristian Moreno Paneso - Contratista	Direccionamiento Estratégico
	Jesús Eduardo Mejía Gutiérrez - Contratista	
	Jorge Camilo Claro Pacheco - Contratista	
Revisó y Aprobó	Xilena Patricia Carrillo Núñez – Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación