Recomendaciones para la contratación de proveedores de seguridad privada (PSPs)

Las empresas[1] que operan en entornos complejos suelen contratar los servicios de proveedores de seguridad privada (PSPs) para asegurar la protección y la seguridad de sus empleados, sus instalaciones y los actores sociales locales. Sin embargo, la contratación de proveedores de seguridad privada no es una garantía de que no vayan a surgir problemas en las operaciones o en las relaciones con las comunidades. De hecho, las medidas de seguridad inadecuadas o inapropiadas están a menudo en el origen de los riesgos de seguridad y derechos humanos a los que se enfrentan las empresas y las comunidades.

A fin de prevenir y mitigar cualquier impacto de seguridad y derechos humanos, las empresas deben llevar a cabo un proceso de debida diligencia en su relación con los proveedores de seguridad privada. En primer lugar, las empresas tienen que asegurar que el proceso de selección de un PSP considere y evalúe todos los requisitos y normas de seguridad y derechos humanos relevantes, así como el historial del PSP y sus empleados. En segundo lugar, se debe redactar un contrato que incluya los requisitos de cualificación y de desempeño pertinentes y que requiera la rendición de cuentas por parte de los proveedores de seguridad. El objetivo de esta herramienta es apoyar a los representantes de la empresa en el proceso de contratación de proveedores de seguridad privada. La herramienta está dividida en cinco secciones: I. Licitación; II. Evaluación de los contratistas potenciales; III. Adjudicación y redacción del contrato; IV. Supervisión, aplicación y rendición de cuentas; y V. Terminación del contrato.

Como parte del proceso de debida diligencia de derechos humanos, y antes de iniciar el proceso de licitación, las empresas deberían haber realizado una evaluación de riesgos exhaustiva y diseñado un plan de seguridad. Para evaluar la aptitud de cualquier proveedor de seguridad privada tendrán que considerarse tanto los tipos y las probabilidades de los riesgos identificados, como el plan de seguridad de la empresa. Las medidas de seguridad excesivas (por ejemplo, el despliegue de armas de fuego o el uso de coches blindados) pueden agravar la situación de seguridad y provocar desconfianza y agravios. Para evitar y gestionar las quejas que pueden convertirse en riesgos de seguridad, los representantes de la empresa deberían también considerar la realización de un análisis de necesidades de las comunidades locales y sus sub-grupos.

I. Convocatoria, notificación y proceso de licitación[2]

Elabore una Solicitud de Propuestas en base a la evaluación de riesgos y el plan de seguridad elaborados previamente. Asegúrese de que el proceso de licitación:

- Es de conocimiento público (sea abierto o por invitación);
- Es transparente, con reglas claras para el proceso;
- No discrimina ni excluye a ninguno de los licitantes;
- Está guiado por el principio de competencia e imparcialidad;
- Logra un equilibrio entre la rentabilidad y la protección de los derechos humanos.

1. La Solicitud de Propuestas deberá proporcionar información sobre:
   a) El entorno de trabajo y las tareas operativas esperadas del PSP;
   b) El tipo de seguridad requerida, incluyendo si es armada o desarmada, el número de puestos a cubrir, y el porcentaje de personal local, si procede;
   c) Niveles mínimos de formación y experiencia requeridos, conocimientos de idiomas y cualquier otra habilidad o experiencia necesaria;
   d) Requisitos de equipamiento para el PSP;
   e) Mecanismos de reparación existentes de la empresa;
   f) Requisitos de cumplimiento con las leyes y normas internacionales y nacionales pertinentes sobre derechos humanos, trabajo, salud, seguridad y medioambiente.

2. La Solicitud de Propuestas deberá requerir que las ofertas presentadas proporcionen información sobre:
   a) El PSP, incluyendo:
      - Prueba documental de la licencia de actividad y la estructura de propiedad;
      - Políticas, códigos y normas del PSP, y mecanismos de control interno;
      - Pertenencia a asociaciones sectoriales, iniciativas multi-actor u organismos reguladores de la industria nacional;
      - Prueba de posesión de una póliza de seguro suficiente para cubrir los riesgos y responsabilidades derivados de sus operaciones y actividades[3], incluido un seguro para sus empleados;
      - Balances e informes de facturación;
      - Relaciones existentes con subcontratistas, filiales y otras empresas.
   b) Empleados, incluyendo:
      - Alcance del proceso de investigación de antecedentes de empleados y directivos del PSP previo a su contratación;
      - Cualificaciones, historial (en particular si el personal del PSP incluye ex miembros de la policía o las fuerzas armadas) y experiencia del personal directivo y operativo del PSP;
      - Salarios, beneficios, y condiciones de trabajo de los empleados;
      - Tasa de rotación de los empleados;
      - Pruebas documentales de la formación impartida por el PSP a sus empleados (incluyendo información sobre los instructores y certificados oficiales, si existen) sobre los siguientes temas:
        - Derecho internacional humanitario y derechos humanos
        - El uso de la fuerza
        - Formación en seguridad y primeros auxilios
        - Procedimientos a seguir en situaciones de violencia
        - Armas, armas de fuego y otro equipamiento autorizado

- Los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PVs) y el Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada (ICoC – por sus siglas en inglés)
  - Examen médico de todos los guardas de seguridad (física y psicológica).

c) Equipamiento:
- Pruebas documentales de las licencias de equipamiento (especialmente la licencias de posesión y uso de armas y armas de fuego);
- Número y tipo de armas, armas de fuego y municiones;
- Equipamiento de transporte y comunicaciones.

d) Historial y experiencia relevante:
- Información sobre cualquier incidente relacionado con los derechos humanos o queja de relevancia para el entorno operativo y/o las tareas a realizar, así como las medidas correctivas adoptadas;
- Una lista de todos los servicios prestados en los últimos tres años (incluyendo información sobre si fueron despedidos, renunciaron al trabajo o el contrato terminó), así como referencias de clientes similares;
- Información sobre cualquier queja o proceso judicial actual o pasado;
- Relaciones entre los actores sociales relevantes y el PSP en el área de operaciones (por ejemplo, autoridades locales, fuerzas de seguridad pública, miembros de la comunidad).

e) Plan de ejecución de la propuesta:
- Número y turnos de trabajo de los empleados (tiempo complete/parcial);
- Coste de la prestación de servicios requeridos por la empresa de acuerdos con los requisitos anteriormente presentados.

II. Evaluación de los contratistas potenciales[4]

Lleve a cabo un procedo de debida diligencia para evaluar las ofertas en dos etapas: exclusión automática en base a los criterios establecidos y evaluación de las ofertas conforme a criterios de concesión.

1. Exclusión automática:
   a) Incapacidad para cumplir con cualquiera de los requisitos de la Solicitud de Propuestas;
   b) No haber proporcionado la documentación solicitada o presentación de información falsa o engañosa;
   c) Situación de quiebra o suspensión de pagos;
   d) Impago de impuestos u obligaciones con la seguridad social;
   e) Falta profesional grave del PSP o de algún miembro de su directiva, o condena del PSP o de su directiva por cualquier delito relacionado con su ética profesional;
   f) Conflicto de intereses, como por ejemplo la participación demostrada en actividades políticas;
   g) Evidencia de incumplimientos del derecho internacional humanitario y los derechos humanos por parte del PSP, su directiva, o su personal.

2. Criterios de concesión:
   a) Estándares aplicables al personal:
      - Promedio de experiencia del personal: prueba de un historial profesional irreprochable, prueba de experiencia profesional directamente relevante para el contrato, así como experiencia en el contexto regional en el que las actividades previstas en el contrato se ejecutarán;

- Formación del personal: formación periódica y efectiva en derechos humanos (y en derecho internacional humanitario en situaciones de conflicto armado), use de la fuerza y armas de fuego, políticas del PSP, y otras capacidades relevantes;
- Condiciones de empleo: pago y remuneración, paquetes de beneficios, condiciones de trabajo, tipos/horas de turnos trabajados, en cumplimiento con las normas de empleo internacionales y nacionales;
- Selección y contratación: investigación de antecedentes criminales y de abusos contra los derechos humanos (y violaciones del derecho internacional humanitario) tests de consumo de drogas, expulsión del cuerpo de policía o de servicios de seguridad, evaluación psicológica.

b) Gestión del contrato:
- Capacidad de gestión: estructura de gestión adecuada y experiencia relevante;
- Recursos y mecanismos para la ejecución del contrato: capacidad de apoyo y tiempo de respuesta, producción de informes, apoyo desde la sede principal.

c) Infraestructura del contrato:
- Equipamiento adecuado: herramientas y sistemas de comunicación, hardware y software, uniformes, equipamiento de protección, armas no letales, vehículos;
- Supervisión y sistemas de control: vigilancia/CCTV, sistema de control de guardas, sistema de control de acceso, instalación de alarmas, sistema central de vigilancia.

d) Estándares del PSP:
- Políticas del PSP sobre: contratos, derechos humanos y seguridad, salud y seguridad laboral, igualdad de oportunidades, divulgación de información, y confidencialidad;
- Política de uso de la fuerza y armas de fuego: armas en uso, procedimientos de almacenamiento, mantenimiento, e inspección, supervisión y procedimientos para informar del uso de las mismas;
- Relaciones del PSP: las relaciones con la seguridad pública, los partidos políticos y otras organizaciones políticas, están reguladas y son transparentes;
- Buena gobernanza y supervisión: código de conducta, reglamentos, comité de ética, tribunales de empleados, membresía de asociaciones empresariales;
- Gestión de recursos humanos: número de empleados, rotación del personal, absentismo;
- Referencias y certificación (por ejemplo, membresía de la Asociación del ICoC - ICoCA).

e) Cumplimiento de los marcos legales pertinentes:
- Cumplimiento de las normas legales internaciones de derechos humanos, seguridad, y uso de la fuerza (en particular: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley de las Naciones Unidas, los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley de las Naciones Unidas, PVs y ICoC).
- Cumplimiento de las leyes y los reglamentos nacionales de seguridad privada:
  - Registro y autorización de la institución nacional pertinente responsable del control de los Servicios de seguridad, armas, municiones y explosivos[5];
  - Presentación del certificado de cumplimiento provisto por el organismo nacional oficial;
  - Disponibilidad para que el PSP sea auditado o proporcionar acceso a sus archivos;
  - Formación del personal del PSP por parte de centros oficiales de formación, donde estos existan.

f) Buen entendimiento del contexto social y experiencia laboral en el área del proyecto:
- Conocimiento de la situación socioeconómica en el área del proyecto, su alcance y sus características;

- Entendimiento de las situaciones de violencia en el contexto del proyecto, así como de los conflictos actuales o pasados en el área;
- Experiencia previa de trabajo con las fuerzas locales de seguridad pública;
- Protocolos de actuación en caso de violencia o intrusión en el recinto de la empresa, que sean apropiados al contexto local.

g) Aspectos financieros: costes apropiados y relación calidad precio.

III. Adjudicación y redacción del contrato

Seleccione un PSP en base al proceso de debida diligencia y anuncie públicamente la decisión. Notifique la decisión a otros PSPs solicitantes y explique por qué no fueron seleccionados.

Elabore un contrato con el PSP seleccionado que incluya cláusulas y requisitos de desempeño que garanticen el respeto de las leyes nacionales aplicables, el derecho internacional humanitario y los derechos humanos[6], y confirme con expertos nacionales e internacionales la validez de todas la cláusulas contractuales. Dichas cláusulas pueden tratar sobre:

a) Roles y responsabilidades de la empresa y del PSP, incluido el requisito de que el personal del PSP será supervisado del responsable de seguridad de la empresa[7];
b) Cumplimiento de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario (en situaciones de conflicto armado) y otras normas internacionales- incluidos los PVs y el ICoC-, así como las políticas de la empresa (incluya éstas como anexos al contrato)[8];
c) Cumplimiento de las leyes y los reglamentos nacionales;
d) Prohibición del soborno y la corrupción;
e) Reglas para el uso de la fuerza y procedimientos para el arresto de personas;
f) Procedimientos para la gestión de agravios y quejas, incluido un mecanismo interno de reclamación;
g) Requisitos para la verificación de antecedentes, incluyendo el historial de conducta y evaluaciones periódicas de la calidad del servicio, cuando sea posible. Ello incluye la revisión del historial en puestos de trabajo en las fuerzas militares, la policía u otros PSPs[9];
h) Requisitos para la formación continua en materia de derechos humanos, derecho internacional humanitario (en situaciones de conflicto armado), normas internacionales no vinculantes (por ejemplo, los PVs), uso de la fuerza, armas y armas de fuego;
i) Pruebas periódicas para evaluar la aptitud física y psicológica del personal para desempeñar sus funciones y para prevenir el abuso de sustancias;
j) Registro, licencias y autorizaciones requeridas, así como la adquisición y el uso lícito del equipamiento, en particular de armas[10];
k) Equipamiento, incluyendo el equipamiento de protección, armas no letal, y donde sean necesarias, armas letales;
l) Uniformes y requisitos de identificación para el personal del PSP;
m) Remuneración y condiciones de trabajo justas para el personal de seguridad privada, y edad mínima para desempeñar servicios de seguridad (por ejemplo, 18 años de edad);
n) Acuerdos de confidencialidad;
o) Requisitos de supervisión y presentación de informes, incluidas las inspecciones y auditorías anuales;
p) Investigación y presentación de informes sobre incidentes de seguridad, comportamiento ilegal o abusivo, incluido el requisito de que ofrezca una reparación apropiada a aquellos que hayan sido perjudicados por la mala conducta de los PSPs y su personal[11];

q) Responsabilidades en caso de daños a la propiedad, los empleados, la reputación de la empresa o de abusos contra los derechos humanos de terceros;
r) Condiciones para la subcontratación, incluyendo que el PSP:
   - Comunique con antelación su intención de trabajar con empresas subcontratadas como parte del acuerdo de servicio, y obtenga la aprobación necesaria para hacerlo[12];
   - Demuestre que las empresas subcontratadas cumplen con requisitos equivalentes a los cumplidos por el PSP inicialmente contratado por la empresa[13]; y,
   - Acepte responsabilidad, si procede y dentro del marco legal aplicable, por la conducta de sus subcontratistas[14].
s) Recompensas económicas (por ejemplo, ampliación del contrato) y sanciones (por ejemplo, retención de pagos) por cumplimento o incumplimiento de las disposiciones contractuales referidas a los derechos humanos[15];
t) Disposiciones claras para la terminación del contrato por parte de la empresa.

Discuta estas cláusulas con el PSP para asegurarse de que el proveedor de seguridad entiende sus objetivos de desempeño.

IV. Supervisión, aplicación y rendición de cuentas

Supervise el desempeño del PSP a través de un mecanismo de seguimiento periódico dirigido por el departamento de seguridad de la empresa o por un tercero independiente (por ejemplo, ICoCA).

a) Establezca un punto de contacto en la empresa que será responsable de la supervisión del PSP;
b) Exija al PSP que establezca un punto de contacto encargado de supervisar la conducta de su personal, de reunirse regularmente con el punto de contacto de la empresa (por ejemplo, diaria o semanalmente) y de presentar informes periódicos tal como se especifique en el contrato;
c) Asegúrese de que los PSPs llevan el uniforme y el equipamiento especificados en el contrato, manejan y almacenan las armas de forma segura, y están en posesión de todas las licencias y documentos de identidad necesarios para llevar a cabo sus obligaciones;
d) Supervise a los PSPs a través de diferentes medios: emisiones de radio, sistemas de control visual por CCTV (incluida la instalación de cámaras en vehículos), visitas de inspección física sin previo aviso, e inspecciones periódicas del equipamiento personal;
e) Utilice indicadores de desempeño, habiéndolos compartido previamente con el PSP, y haga un seguimiento periódico de los mismos. Estos indicadores podrían incluir[16]:
   - Tasa de absentismo o rondas de vigilancia no realizadas;
   - Cursos de formación no realizados, no completados o suspendidos;
   - Quejas internas y de terceros;
   - Uso inadecuado de la fuerza o armas de fuego, incluidos los disparos accidentales de armas;
   - Mantenimiento de contactos no adecuados con la comunidad, la seguridad pública, u otros actores sociales;
   - Violaciones del derecho internacional humanitario, abusos de los derechos humanos, o violaciones de las leyes nacionales o internacionales que regulan la industria de seguridad privada;
   - Violaciones del código de conducta o ética de la empresa;
   - Falta de cooperación con las investigaciones del cliente, con solicitudes de información o con requerimientos de notificación de incidentes; y,
   - Violaciones de los términos del contrato.

f) Investigue todas las quejas respecto al PSP presentadas a través del mecanismo de reparación u otro mecanismo, y registre todas las denuncias de abusos de los derechos humanos por parte del PSP;
g) Mantenga un registro del número de incidentes en los que el personal del PSP recurrió al uso de la fuerza, incluyendo la siguiente información:
    - Breve descripción del evento, incluyendo la fecha y el área en la que tuvo lugar;
    - Contexto y cualquier otra información pertinente (por ejemplo, si existe un conflicto social);
    - Resultado y conclusión del evento;
    - Número de muertos y/o de heridos;
    - Actores involucrados (primarios y secundarios);
    - El número de agentes de seguridad privada armados involucrados T;
    - El número de veces que se utilizaron las armas de fuego, explicando por qué se utilizaron.
h) Identifique deficiencias en la calidad del servicio prestado y evalúe las opciones para paliar esas deficiencias, tales como la formación adicional y otras formas de apoyo[17].

Reúnase regularmente con el punto de contacto del PSP (por ejemplo, diaria o semanalmente) para abordar cuestiones relacionadas con la ejecución del contrato y cualquier hallazgo relevante de las actividades de supervisión, hablar sobre las quejas recibidas, e identificar medidas apropiadas de prevención o mitigación.

Investigue todas las alegaciones de actos abusivos o ilícitos y, donde proceda, informe a las autoridades pertinentes de estos abusos.

a) Solicite un informe de incidencia del PSP según lo establecido en el contrato;
b) Mantenga un registro con todos los hallazgos de la investigación;
c) De acuerdo con la información disponible, decida si la investigación debe llevarse a cabo internamente o por un tercero[18].

Si el PSP incumple una o varias de las cláusulas del contrato, considere las siguientes opciones[19]:

a) Negocie un plazo para su cumplimiento;
b) Retenga los pagos conforme a lo establecido en el contrato hasta que el problema se resuelva de manera satisfactoria;
c) Condicione la continuación de la relación al cumplimiento de los objetivos de desempeño, ofrezca orientación y formación adicional, y realice evaluaciones periódicas;
d) Termine su relación contractual con el PSP y asegure una transición sin problemas al nuevo sistema de seguridad;
e) Presente una queja a la agencia o institución apropiada con respecto al incumplimiento del contrato.

V. Terminación del contrato[20]

Diseñe un plan de contingencia para prepararse para una posible terminación del contrato con el PSP, a fin de asegurar que no haya ningún vacío en la provisión de servicios de seguridad.

Considere la terminación del contrato con el PSP desde dos ángulos: legal y operacional.

1. Asesórese al respecto de las obligaciones legales derivadas de la terminación del contrato con el PSP.
2. Considere las siguientes cuestiones operacionales para asegurar una transición sin problemas al nuevo sistema de seguridad:
   a) **Licencias:** Averigüe qué licencias y permisos se han obtenido, a nombre de quién están, así como si es posible transferirlos y de qué manera hacerlo;
   b) **Equipamiento:** Determine a quién pertenece el equipamiento y, donde sea apropiado, organice su traspaso;
   c) **Empleados/Consultores:** Evalúe la responsabilidad de la empresa respecto a los empleados o contratistas del PSP más allá de la terminación del contrato. Dichas responsabilidades pueden incluir la obligación de mantener empleado a un trabajador, pagar su asistencia sanitaria o el seguro;
   d) **Registros:** Considere la posibilidad de guardar o transferir copias de los registros del PSP (registro de personal, de incidencias, etc.), si procede;
   e) **Sistemas:** Inhabilite el acceso del PSP saliente a los sistemas operativos de la empresa (incluyendo IT) y proteja los datos confidenciales o sensibles;
   f) **Denuncias:** Verifique si existen denuncias pendientes contra el PSP o su personal;
   g) **Seguridad pública:** Averigüe si existe algún acuerdo con las fuerzas de seguridad pública que nombre al PSP y, donde sea necesario, cómo transferir e institucionalizar estas relaciones;
   h) **Subcontratistas:** Averigüe quiénes son los subcontratistas existentes, cómo se verán afectados, qué parte es responsable de ellos, y cómo se gestionará la transferencia de la prestación de servicios;
   i) **Transferencia de conocimiento:** Intente obtener información del PSP saliente sobre los asuntos de seguridad relevantes en el área de operaciones de la empresa;
   j) **Relación con las comunidades locales:** Informe a las comunidades de la terminación del contrato, avíselas de cualquier posible brecha en la provisión de servicios de seguridad, y preséntelas a los nuevos proveedores de seguridad privada.
   k) **Razones para la terminación del contrato** (cuando el mismo PSP solicita la terminación del contrato): Asegúrese de que el PSP no ha decidido terminar el contrato a cause de amenazas, abusos u otros problemas similares en la zona de operaciones.

[1] En esta herramienta el término "empresas" hace referencia a los clientes corporativos que contratan servicios de seguridad privada. Para hacer referencia a las empresas de seguridad privada se utiliza el término "proveedores de seguridad privada" (PSP).
[2] Esta sección incluye muchas recomendaciones del documento "Sarajevo Client Guidelines for the Procurement of Private Security Companies" (SEESAC, 2006).
[3] "Management System for Quality of Private Security Company Operations – Requirements with guidance" (ANSI/ASIS PSC.1 Standard, 2012), p. 15.
[4] Esta sección está basada en el documento "Sarajevo Client Guidelines for the Procurement of Private Security Companies" (SEESAC, 2006).
[5] Por ejemplo, en Perú este organismo es la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil– SUCAMEC. Recientemente el Perú ha desarrollado una nueva ley que regula los servicios de los PSP (Decreto Legislativo N° 1213).
[6] Documento de Montreux sobre las empresas militares y de seguridad privadas, parte 2, párrafo 14.
[7] Por lo tanto, los guardas deben rendir cuentas tanto a sus supervisores directos como al responsable de seguridad de la empresa contratante.
[8] Esto incluye el requisito de que los PSPs no "participarán, alentarán o tratarán de beneficiarse, y se requerirá de su personal que no participe, aliente o trate de beneficiarse, de delitos naciones o internacionales, incluyendo pero no limitado a los crímenes de guerra, los crímenes de lesa humanidad, genocidio, tortura, desaparición forzada, trabajo forzoso u obligatorio, toma de rehenes, violencia sexual o de género, tráfico de seres humanos, tráfico de armas o drogas, trabajo infantil o ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias." (ICoC: párrafo 22)
[9] Código de conducta internacional para proveedores de servicios de seguridad privada, párrafo 48.
[10] Documento de Montreux sobre las empresas militares y de seguridad privadas, parte 2, párrafo 14.
[11] Ibid.
[12] Sistema de gestión para la Calidad de las empresas de seguridad privadas – Requisitos con orientación" (ANSI/ASIS Estándar PSC.1, 2012), p.20.
[13] Documento de Montreux sobre las empresas militares y de seguridad privadas, parte 2, párrafo 15.
[14] Ibid.
[15] Principios Voluntarios de seguridad y derechos humanos: Guía orientativa de implementación (2011), p. 53.
[16] Basado en el document "Sarajevo Client Guidelines for the Procurement of Private Security Companies" (SEESAC, 2006).
[17] Principios Voluntarios de seguridad y derechos humanos: Guía orientativa de implementación (2011), p. 55.
[18] Ibid., p. 56.
[19] Ibid., p. 57.
[20] Basado en el cuadro "Terminación del Contrato con el PSP y Transición en la Provisión del Servicio de Seguridad", desarrollado por Oliver Cushing, Tsamota Natural Resources, y Mark Camilleri, Tsamota Ltd., incluido en el Capítulo 3 de la Guía Práctica de DCAF-CICR: www.securityhumanrightshub.org/content/toolkit