



ICoCA FORMULARIO DE QUEJAS

INSTRUCCIONES

La Asociación del Código de Conducta Internacional (ICoCA por sus siglas en inglés) recibe y procesa quejas de alegaciones de supuestas violaciones del Código Internacional de Conducta (el código) por parte de las empresas miembro que prestan servicios de seguridad privada.

El Código de conducta contiene una amplia serie de estándares y principios relativos a la prestación responsable de servicios de seguridad privada que se pueden resumir en dos categorías: primero, principios relativos a la conducta del personal de plantilla de las empresas miembros y basados en los derechos humanos y las normas del derecho humanitario, tales como normas sobre el uso de la fuerza, la prohibición de la violencia sexual, la trata de seres humanos y el trabajo infantil. El segundo tipo de principios son aquellos relacionados con la gestión y gobernanza de las empresas miembros, tales como la selección, escrutinio y formación de la plantilla.

Cuando un demandante busca apoyo, la ICoCA facilita el acceso a un mecanismo de presentación de quejas justo y accesible que ofrezca recursos efectivos, lo cual puede incluir proporcionar acceso a los Buenos Oficios de ICoCA. La Asociación también proporciona orientación a las empresas miembros para la creación y mantenimiento de un mecanismo de presentación de quejas justo y accesible en conformidad con el Código.

Se pueden reportar dos tipos de quejas a la Asociación:

(1) Quejas de un individuo o su representante alegando daño causado por una presunta violación del Código por parte de una empresa miembro de ICoCA:

Si usted es un demandante y quiere presentar una queja por daños resultantes de las actividades de una empresa miembro de ICoCA, o es el representante de un individuo o grupo perjudicado por las actividades de una empresa miembro de ICoCA, se deben cumplir todos los siguientes criterios para que ICoCA pueda tramitar la queja:

- La queja involucra a una empresa miembro de ICoCA;
- La queja contiene alegatos específicos de conducta que, de ser verdaderos, constituirían una violación del Código; y
- El demandante o su representante alegan daño como resultado de actividades por una empresa miembro de ICoCA.

(2) Quejas de un individuo o grupo con evidencias creíbles de una supuesta violación del Código por una empresa miembro de ICoCA:

Si usted es un demandante y está presentando una queja porque tiene evidencia creíble o ha observado una presunta violación del Código por parte de una empresa miembro de ICoCA, se deben cumplir todos los siguientes criterios para que la ICoCA tramite la queja:

- La queja involucra a una empresa miembro de ICoCA; y
- La queja contiene alegatos específicos de conducta que, de ser verdaderos, constituirían una violación del Código.

Quejas que no cumplan con los criterios anteriores como, por ejemplo, aquellas relacionadas con las controversias de plantilla o las puramente contractuales, no serán consideradas.

Si su queja cumple con estas condiciones, le rogamos que rellene el siguiente Formulario de Quejas o contáctenos directamente.

Elija una de las siguientes opciones:

- Envío por correo ordinario a:
International Code of Conduct for Private Security Service Providers' Association
7bis, avenue de la Paix
CH-1202
Ginebra, Suiza
- Contacto por correo electrónico: secretariat@icoca.ch
- Llamada por teléfono, Viber, WhatsApp o Skype (hablamos inglés, francés, español y alemán; si usted no habla ninguno de estos idiomas, le rogamos que nos escriba un mensaje en el idioma que prefiera):
 - +41 79 440 34 14
 - Contacto Skype: secretariat@icoca.ch
- Escriba un mensaje por WhatsApp o Viber:
 - +41 79 440 34 14

Le rogamos que tenga en consideración que el hecho de contactar con ICoCA en relación a este asunto no le impide emprender procedimientos alternativos para la resolución de su queja.

A no ser que usted especifique por escrito que la información facilitada por usted se pueda compartir con terceros, toda la información provista se tratará como confidencial.

Las quejas se pueden enviar de manera anónima. Le rogamos que indique en este Formulario de Quejas si desea enviar una queja de manera anónima y explique por qué. En este caso, la Secretaría gestionará la queja con especial cuidado y tomará todas las medidas necesarias para proteger la identidad del demandante.

Pasos siguientes

El proceso se rige por uno o ambos de los procedimientos ligados con el Artículo 12 y el Artículo 13, dependiendo de la naturaleza de la queja y las partes involucradas. El proceso incluye los siguientes pasos:

- La ICoCA revisará la queja recibida y verificará si cumple con las condiciones y si la información

requerida ha sido facilitada.

- Si la ICoCA no ha recibido toda la información necesaria, siempre y cuando sea posible, devolverá la queja al demandante y explicará los motivos. El demandante puede corregir el Formulario de Quejas y reenviar la queja.
- Las quejas infundadas o frívolas, aquellas relacionadas con controversias de plantilla o las puramente contractuales, y las que no cumplan con los criterios anteriores no serán aceptadas por la ICoCA. Los demandantes serán notificados de por qué la queja no puede ser considerada.
- Si la queja incluye alegaciones de actividad criminal, la Asociación puede decidir informar a una o más autoridades competentes con jurisdicción para investigar y enjuiciar el crimen. Para evitar un perjuicio grave a tales investigaciones o procedimientos o a sus partes, la Asociación puede suspender o limitar el proceso de quejas hasta la conclusión de la investigación o procedimientos.
- Para todas otras quejas, la ICoCA revisará la queja para determinar el tipo de la queja:
 - (1) Quejas que buscan un recurso para una presunta violación del Código serán aceptadas para su procesamiento y la ICoCA proveerá una explicación de las reglas de confidencialidad aplicables, detalles sobre el proceso y los plazos aplicables. Ésta también incluye una explicación más detallada sobre el mandato de ICoCA para facilitar el acceso a un mecanismo de presentación de quejas justo y accesible que ofrezca recursos efectivos, como el mecanismo de presentación de quejas de las empresas miembro, los Buenos Oficios de ICoCA, la mediación o procedimientos alternativos.

Plazos de gestión

En un plazo de 30 días¹ tras la recepción de una queja admisible para su gestión, ICoCA informará al demandante acerca de si el mecanismo de queja de la empresa miembro ha sido evaluado como viable o no así como sobre los próximos pasos a seguir.

Transparencia

Una vez que una queja que alega daño es aceptada para su gestión, la ICoCA publicará un resumen en su página web sin nombrar a las partes del proceso. Esta información incluye cuándo se presentó la queja, el estado de la queja y el tipo de supuestas violaciones del Código. Mientras se procesa la queja, la ICoCA mantendrá informadas a las partes involucradas, pero los detalles del caso no se harán públicos. Al concluir del caso, ICoCA pondrá a disposición del público los resultados del proceso a través de un informe o una declaración pública que incluya el nombre de la empresa miembro afectada.

- (2) Quejas con evidencia creíble de una supuesta violación del Código por una empresa miembro de ICoCA será tramitada con la empresa miembro en conformidad con el Artículo 12 y su procedimiento de seguimiento.

¹ Este plazo puede ampliarse cuando sea necesario, en caso de que el demandante o su representante no responda puntualmente por motivos legítimos a las solicitudes que formule la Secretaría para recibir información suplementaria.

Información sobre la víctima

1. Envía Ud. este formulario como:

1.1. ¿Demandante identificado?

1.2. ¿En nombre del/los Demandante(s)?

1.2.1 *Si envía esta queja en nombre del Demandante, por favor explique su relación con esta persona.*

1.2.2 *Si envía esta queja en nombre del Demandante, por favor explique la relación de esta persona con el objeto de la queja (por ejemplo "propietario local de la tierra" o "antiguo empleado").*

1.3 ¿Desea enviar una queja de manera anónima?

1.3.1 *Si desea presentar esta queja ante ICOCA de manera anónima, le rogamos que explique por qué.*

1.3.2 Si desea enviar esta queja en nombre del Demandante, por favor explique la relación de esta persona con el objeto de la queja (por ejemplo "propietario local de la tierra" o "antiguo empleado").

2. Información personal:

Apellidos: _____

Nombre: _____

¿Cómo podemos contactar con Ud. (teléfono, correo electrónico, otros medios)?

Información sobre la empresa

3. Nombre de la Empresa miembro acusada de haber dañado a la víctima. Si desconoce el nombre de la empresa, le rogamos que nos facilite alguna otra información que permita a la Asociación intentar identificar a la empresa y determinar si se trata de un Miembro de la Asociación. Otras informaciones identificativas pueden ser fotografías, información sobre los vehículos, logos u otros símbolos.

Nombre/Descripción de la empresa miembro:



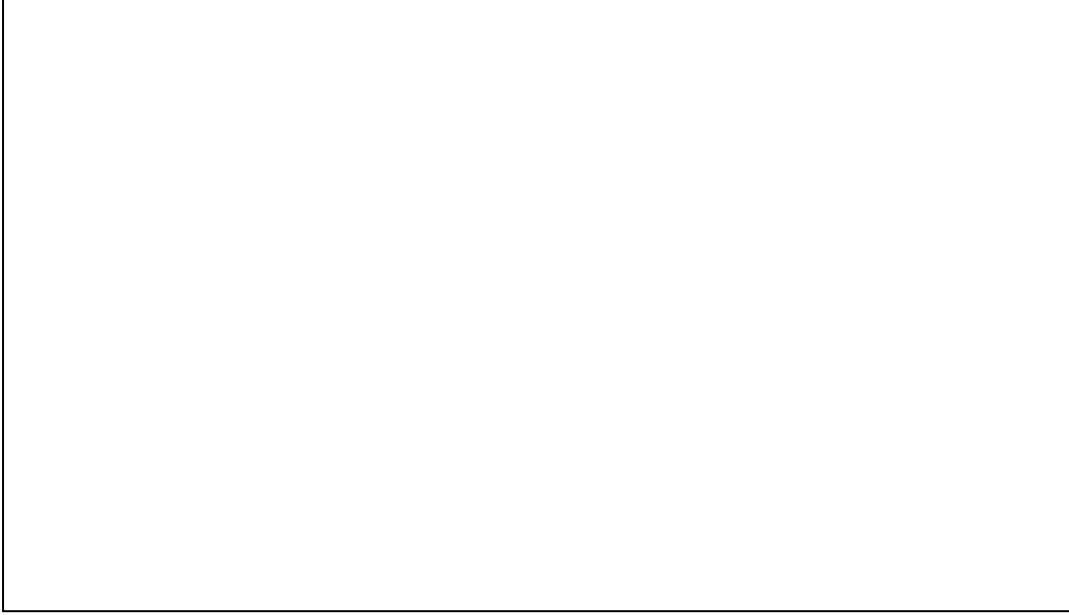
Información sobre el/los incidente/s

4. Por favor, describa qué ocurrió:

- **¿Qué** ocurrió (por favor incluya una explicación de la presunta violación del Código)?

- **¿Cuándo** (fecha/hora)?

- **¿Dónde** (lugar)?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to provide the location of the incident.

- **Testigos** (si es posible indique el nombre y su relación con el testigo)

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to list any witnesses, including their names and relationships to the incident.

Su confirmación

Por la presente declaro que he revisado la queja y que toda la información facilitada en este formulario es cierta y fidedigna en todos los aspectos y para todas las personas afectadas.

Rellene este recuadro si está de acuerdo: