



ICoCA FORMULARIO DE QUEJAS

INSTRUCCIONES

La Asociación del Código de Conducta Internacional (ICoCA, por sus siglas en inglés) recibe quejas de individuos (demandantes) o de sus representantes, que se ven afectados por las actividades de las empresas de seguridad privadas miembros de ICoCA, facilitando así una plataforma a los demandantes para ayudarles a resolver problemáticas relacionadas con 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 principios relativos a la conducta del personal de plantilla de las empresas de seguridad privadas, tales como normas sobre el uso de la fuerza, prohibición de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, la violencia sexual, la trata de seres humanos, la esclavitud y los trabajos forzados, el trabajo infantil, la discriminación y la captura y detención de individuos. Además, también incluye principios sobre gestión y gobernanza en relación con la inclusión del Código en la política de gestión, la selección y escrutinio de la plantilla y de las empresas subcontratadas, la formación de la plantilla, la gestión del armamento y otros materiales de guerra, el entorno laboral y el acoso, la presentación de informes sobre incidentes y la creación de un mecanismo de presentación de quejas justo y accesible que ofrezca recursos efectivos.

La ICoCA acepta quejas que cumplan con las siguientes **condiciones**:

- La empresa que supuestamente haya infringido el Código debe ser **Miembro¹ de ICoCA²**;
- Las actividades de la empresa de seguridad privada que son objeto de la queja podrían potencialmente constituir **una violación del Código de Conducta**; y
- El/Los demandante/s se hayan visto supuestamente **afectados por dicha actividad**.

Las quejas que no cumplan con estos criterios, por ejemplo, las **controversias de plantilla** o las **puramente contractuales, no se considerarán**.

Si su queja cumple con estas condiciones, le rogamos que tenga usted la amabilidad de rellenar el

¹ Si se desconoce el nombre de la empresa, le rogamos que nos facilite alguna otra información identificativa 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, señalética de vehículos, logos u otros símbolos.

² En el siguiente vínculo pueden verificar la lista actualizada de los miembros de ICoCA:
<https://www.icoca.ch/en/membership>

siguiente Formulario de Quejas y que nos envíe información sobre cómo contactar con usted.

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 22 727 07 54
 - Contacto Skype: [secretariat@icoca.ch](https://www.skype.com/en/people/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 la queja.

Toda la información que nos facilite mantendrá un carácter **confidencial** entre las partes en todo momento, a no ser que usted especifique por escrito que alguna información se pueda compartir con otras partes interesadas. Si desea enviar esta **queja de manera anónima** le rogamos que lo indique en su queja y explique por qué. En este caso la Secretaría gestionará la queja con especial cuidado y dará los pasos necesarios para proteger la identidad del Demandante.

Pasos siguientes

1. La Secretaría revisará la queja recibida y verificará si cumple con las condiciones y si la información está completa.
2. Si la Secretaría no ha recibido toda la información necesaria devolverá la queja al Demandante y explicará los motivos. El Demandante puede corregir y reenviar la queja.
3. Una vez que la Secretaría haya recibido toda la información necesaria y haya aceptado la queja para su gestión, enviará una confirmación por escrito al Demandante. La confirmación contiene información sobre las normas de confidencialidad, los plazos y el proceso.
4. En un plazo de 30 días³ tras la recepción de una queja admisible para su gestión, ICoCA informará al Demandante sobre si el mecanismo de la empresa ha sido evaluado como viable o no y sobre los próximos pasos.

³ Este plazo puede ampliarse cuando sea necesario, en caso de que el Demandante o su representante no responda, por motivos lícitos, puntualmente a las solicitudes que formule la Secretaría para recibir información suplementaria.

Información sobre la víctima

1. Envía Ud. este formulario como:

- Demandante?

- En nombre del/los Demandante(s)?

Aporte pruebas que demuestren el consentimiento del/de los Demandante(s), o los motivos para enviar este formulario sin su consentimiento:

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").

2. Información personal:

Apellidos: _____

Nombre: _____

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

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

Información sobre la empresa

3. Nombre de la Empresa miembro acusada de haber dañado a la víctima. Si se 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, cuéntenos qué ocurrió:**

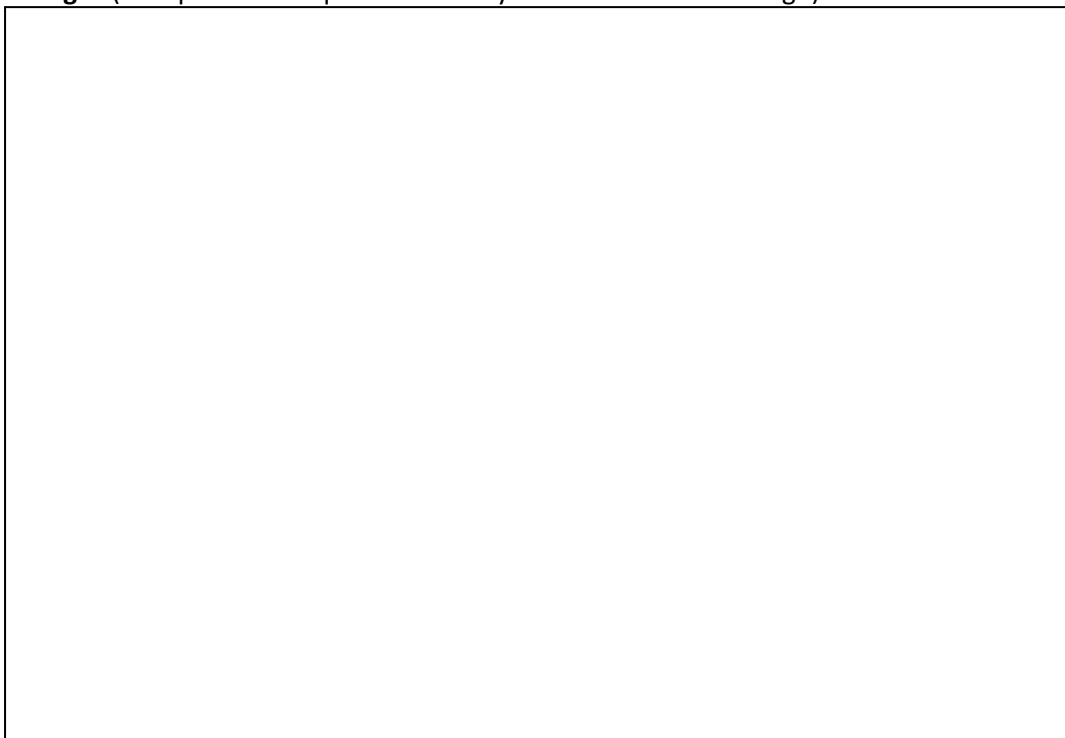
- **¿Qué** ocurrió?

- **¿Cuándo** (fecha/hora)?

- **¿Dónde** (lugar)?



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



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 concernidas.

Rellene este recuadro si está de acuerdo: