

OFICIAL CERTIFICADO DE PROTECCIÓN

MANUAL DE CAPACITACIÓN
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL
CERTIFIED PROTECTION OFFICER
CPO

INTERNATIONAL FOUNDATION
FOR PROTECTION OFFICERS
IFPO



CADA DÍA SE ABREN NUEVAS OPORTUNIDADES LABORALES y PROFESIONALES
Hoy al invertir tu tiempo leyendo estas líneas, comenzarás a llevar tu carrera y experiencia en **SEGURIDAD** al siguiente nivel. ¡Felicitaciones!

El presente documento es una muestra del manual que es la fuente de referencia oficial –actualizada- en idioma Español para la capacitación y el examen CERTIFIED PROTECTION OFFICER - Oficial Certificado de Protección - CPO®, administrado por la INTERNATIONAL FOUNDATION FOR PROTECTION OFFICERS - Fundación Internacional de Oficiales de Protección - IFPO®.

El manual CPO incluye toda la información que requiere el profesional de protección y seguridad contemporáneo; desde 1988 ha acumulado las mejores prácticas mundiales en cuarenta y cinco temas diferentes.

Esta versión V6.0 ha sido actualizada el año 2021.

Acreditarte como OFICIAL CERTIFICADO DE PROTECCIÓN CPO® es la forma más aceptada de demostrar competencia laboral en el campo de protección y seguridad, con reconocimiento internacional, además de abrir las puertas a varias certificaciones especializadas.

Las certificaciones IFPO generan CREDIBILIDAD y RECONOCIMIENTO inmediato a tu experiencia; son requeridas y aceptadas a nivel MUNDIAL:

- **Están disponibles para diferentes niveles en las organizaciones de seguridad (Operativo – Táctico - Estratégico).**
- **Generan un plan de carrera / capacitación estructurado (sistema de educación modular) basado en la práctica real.**
- **Poseen requisitos de aplicación fáciles de cumplir (disponibles para jóvenes profesionales –ENTRY LEVEL- y personal activo de todas las ramas de fuerza pública).**
- **Desarrollan idioma y doctrina común (basado en mejores prácticas mundiales – incluyendo estándares ISO-ANSI-ASIS).**
- **Los profesionales certificados encuentran que los programas IFPO mejoran significativamente su desempeño y empleabilidad laboral al proporcionar una amplia comprensión de roles, deberes y responsabilidades.**

En las siguientes páginas te presentamos el primer capítulo integro, también incluimos el índice completo de todas las unidades, ilustraciones y listas de chequeo que aparecen en la versión completa del manual.

Para adquirir el manual completo, registrarte a la capacitación ONLINE, inscribirte al examen de certificación, u obtener información adicional sobre nuestra organización y el programa CPO visita:

<http://www.ifpo.es/CPO>

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	xxv
EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN CPO®	1
ESTUDIO DEL MANUAL DE CERTIFICACIÓN CPO®	1
CÓDIGO DE ÉTICA	3
HÁBITOS EFICACES DE ESTUDIO	1
TEST DE DESTREZAS DE APRENDIZAJE	1
LAS ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS QUE PUEDE APLICAR	2
PRUEBA DE MEMORIA.....	6
 UNIDAD I: RIESGOS, CONCEPTOS CLAVE E HISTORIA	 2
CONCEPTOS CLAVE.....	4
INTRODUCCIÓN	4
CONCEPTOS ASOCIADOS A RIESGO.....	6
EL PROCESO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	7
TRATAMIENTO DE RIESGOS.....	9
CONTROL DE PÉRDIDAS	9
EL ENTORNO DE CONTROL.....	10
PREVENCIÓN DEL DELITO MEDIANTE EL DISEÑO DEL ENTORNO - CPTED	12
OTROS CONCEPTOS CLAVE.....	14
DELEGACIÓN DE AUTORIDAD.....	14
ADMINISTRACIÓN POR EXCEPCIÓN.....	14
CADENA DE MANDO	14
UNIDAD DE MANDO.....	14
EXTENSIÓN DEL CONTROL	14
CONCLUSIÓN	15
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	15
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18
 MANEJO OPERACIONAL DEL RIESGO	 19
INTRODUCCIÓN	19
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO	21
Fase 1: IDENTIFICAR	23
Fase 2: EVALUAR.....	23
Fase 3: DECIDIR	23
Fase 4: COMUNICAR.....	23
Fase 5: IMPLEMENTAR.....	23
Fase 6: SUPERVISAR	24
MOR Y MODELO ARES.....	24

CONCLUSIÓN	26
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	27
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO	28
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES DE SEGURIDAD	30
INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RIESGOS	30
COMPARTAMENTALIZACIÓN DE RIESGOS.....	31
NECESIDAD DE MODELOS DE GESTIÓN INTEGRADOS	32
ESTÁNDARES ISO APLICADOS A PROTECCIÓN	32
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES DE SEGURIDAD	33
ORIGEN DEL MODELO ARES	33
CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES	34
GESTIÓN DE RIESGOS	38
IMPLEMENTACIÓN OPERACIONAL.....	41
NIVEL OPERATIVO	42
NIVEL TÁCTICO.....	45
NIVEL ESTRATÉGICO.....	46
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SEGUROS	48
CONCLUSIÓN	48
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	49
EVOLUCIÓN DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE BIENES	51
INTRODUCCIÓN	51
EL CICLO DE LA HISTORIA	52
PERIODOS BÍBLICOS.....	52
EL DESARROLLO DE LA PROTECCIÓN EN TIEMPOS DE GUERRA	53
IMPERIO ROMANO.	53
PERIODO ANGLOSAJON.....	53
PERIODO MODERNO (1500 -1900).....	54
II GUERRA MUNDIAL.....	55
LOS INICIOS EN ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA	55
ECONOMÍA, TENDENCIAS DE MERCADO Y FUTURO DE ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN	56
EL COMERCIO Y CANALES DE TRANSPORTACIÓN.....	56
DEMOGRAFÍA.....	57
LUCHAS DE CLASE Y TERRORISMO	57
RELACIONES LABORALES	59
LA LEY	59
HISTORIA DE LAS EMPRESAS DE PROTECCIÓN	61
TRAYECTORIA AL PROFESIONALISMO	62
CARRERAS CONTEMPORÁNEAS EN LA PROTECCIÓN DE RECURSOS	63
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	64
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO	64
UNIDAD II: EL OFICIAL DE PROTECCIÓN	69
NOTAS DE CAMPO, REPORTES E INFORMES ESCRITOS	71
INTRODUCCIÓN	71
NOTAS DE CAMPO	71

ESCRIBIENDO EL REPORTE O INFORME	74
PLANEANDO EL INFORME DE PROTECCIÓN	75
SEIS PREGUNTAS ESENCIALES DE SEGURIDAD	75
ORGANIZACIÓN DEL INFORME.....	75
IMPORTANCIA DE LOS REPORTES E INFORMES DE PROTECCIÓN	76
REPORTE PREVENTIVO DE PÉRDIDAS.....	76
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	78
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO	79
HABILIDADES DE OBSERVACIÓN Y MEMORIA.....	80
INTRODUCCIÓN	80
SUS CINCO SENTIDOS.....	81
VISIÓN	81
AUDICIÓN	81
OLORES.....	82
TACTO	82
GUSTO	82
LA INTUICIÓN	82
MEMORIA.....	83
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO	85
PRINCIPIOS DE PATRULLAJE Y PUESTOS FIJOS.....	87
INTRODUCCIÓN	87
HISTORIA DEL PATRULLAJE	87
PROPÓSITO DEL PATRULLAJE	88
TIPOS DE PATRULLAJE	89
PREPARACIÓN PARA PATRULLAR.....	90
TÉCNICAS DE PATRULLAJE.....	91
FACTORES QUE INFLUYEN EN UN EFECTIVO PATRULLAJE.....	92
VIGILANCIA EN PUESTOS FIJOS.....	93
CONCLUSIONES.....	93
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	94
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO	95
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y EL OFICIAL DE PROTECCIÓN.....	97
INTRODUCCIÓN	97
ELEMENTOS BÁSICOS DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD.....	97
HECHOS DOMINANTES EN ACCIDENTES	98
ACCIDENTE.....	98
TIPOS DE ACCIDENTES.....	98
CAUSA DE LOS ACCIDENTES.....	99
LA FUNCIÓN DEL OFICIAL DE PROTECCIÓN EN SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	99
PELIGROS COMUNES A IDENTIFICAR EN SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	100
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO	102
CONTROL DE TRÁFICO VEHICULAR	105
INTRODUCCIÓN	105
SEÑALES MANUALES Y AUTOMÁTICAS	105

POSICIONES EN LA VÍA.....	106
SEÑALES DE MANOS.....	106
PARA DETENER EL TRÁFICO.....	107
PARA INICIAR TRÁFICO.....	107
EL SILBATO.....	108
CONTROLANDO EL TRÁFICO.....	108
CONTROL DE ACCESOS.....	109
EQUIPAMIENTO.....	110
REGLAS GENERALES PARA LA DIRECCIÓN DEL TRÁFICO.....	110
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	110
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO.....	112
CONTROL DE MANIFESTACIONES.....	114
INTRODUCCIÓN.....	114
FORMACIÓN DE MANIFESTACIONES.....	115
CAUSAS DE LAS FORMACIONES DE MANIFESTACIONES.....	115
FACTORES PSICOLÓGICOS.....	115
TIPOS DE MANIFESTANTES.....	116
ACCIONES DE MANIFESTANTES Y CONTRAMEDIDAS SUGERIDAS.....	116
PROTECCIÓN DE DEMOSTRACIONES ORGANIZADAS.....	117
FORMACIÓN DEL DISTURBIO.....	117
RESPONSABILIDAD Y CONDUCTA DE LOS GRUPOS DE PROTECCIÓN.....	118
CONSIDERACIONES DE PLANEACIÓN.....	118
COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL.....	119
PROCEDIMIENTOS DE DESPLIEGUE PARA EL CONTROL DE MANIFESTACIONES.....	119
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	120
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO.....	121
UNIDAD III: PROTECCIÓN DE PERSONAS.....	124
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	127
INTRODUCCIÓN.....	127
¿POR QUÉ PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL?.....	127
CONCEPTO DE SALUD.....	129
OTROS CONCEPTOS FUNDAMENTALES.....	129
DEBERES Y DERECHOS.....	131
PÉRDIDAS OCASIONADAS.....	132
RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN.....	133
FACTORES DE RIESGO DE SEGURIDAD.....	133
LUGARES DE TRABAJO.....	133
MÁQUINAS Y EQUIPOS DE TRABAJO.....	133
RIESGO ELÉCTRICO.....	133
RIESGO DE INCENDIO.....	134
FACTORES DE RIESGO HIGIÉNICOS.....	135
RUIDO.....	135
VIBRACIONES.....	137
RADIACIONES.....	137
CONDICIONES TERMOHIGROMÉTRICAS.....	138

ILUMINACIÓN	139
CONTAMINANTES QUÍMICOS	140
CONTAMINANTES BIOLÓGICOS	140
FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICOS	141
CARGA FÍSICA	141
MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS.....	141
POSTURAS FORZADAS	143
MOVIMIENTOS REPETITIVOS.....	144
DISCONFORT AMBIENTAL.....	145
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	145
CARGA MENTAL.....	145
CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.....	147
CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO.....	147
ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	147
TIEMPO DE TRABAJO	147
HORARIO DE TRABAJO, TRABAJO A TURNOS Y TRABAJO NOCTURNO.....	148
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	148
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	149
CONFLICTOS LABORALES.....	151
INTRODUCCIÓN	151
HUELGAS Y PAROS.....	151
PROCEDIMIENTOS PREVIO Y DURANTE UNA HUELGA.....	152
CONTROL DE ACCESO	152
ESCOLTA	152
CADENA DE MANDO	152
ASISTENCIA POLICIAL	152
COMUNICACIONES	152
VANDALISMO PREVIO A LA MANIFESTACIÓN.....	152
SEGURIDAD ANTE INCENDIOS.....	152
SEGURIDAD DE EDIFICIOS.....	153
SEGURIDAD DE ILUMINACIÓN.....	153
ADQUISICIONES.....	153
LLAMADAS TELEFÓNICAS AMENAZANTES	153
CRUZANDO LA LÍNEA DE MANIFESTACIÓN.....	153
VIGILANCIA Y REGISTRO DE LA MANIFESTACIÓN	153
CONCLUSIONES.....	154
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	154
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	155
VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO.....	157
INTRODUCCIÓN	157
CONOCIENDO LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	158
¿CÓMO PREDECIR VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO?.....	159
CONCLUSIÓN.....	160
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	161

EMPLEADOS DESHONESTOS Y CRIMEN EN LOS NEGOCIOS	163
INTRODUCCIÓN	163
LO QUE LA SOCIEDAD PIENSA SOBRE EL CRIMEN EN LOS NEGOCIOS.....	164
LA REALIDAD DE LA PREVENCIÓN DE CRIMEN EN LOS NEGOCIOS	164
DEFINICIÓN DE EMPLEADO DESHONESTO	164
PRIMEROS PASOS PARA LA PREVENCIÓN.....	165
MARCACIÓN DE BIENES.....	166
ENCUBRIMIENTO.....	166
EL REPORTE.....	167
ACCIONES PREVENTIVAS.....	168
REVISIONES PERSONALES O CACHEOS.....	168
DISCIPLINA POR MALA CONDUCTA DE EMPLEADOS Y DESHONESTIDAD.....	169
DISCIPLINA DE LOS EMPLEADOS	170
ARBITRAJE	170
ENTREVISTAS.....	171
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	171
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	173
ABUSO DE ALCOHOL Y DROGAS.....	174
INTRODUCCIÓN	174
IMPACTO EN NEGOCIOS E INDUSTRIA.....	175
ABUSO DE ALCOHOL Y DROGAS: ¿CUÁL ES LA MOTIVACIÓN?	176
PROBLEMAS DE CONDUCTA Y DEPENDENCIA.....	176
¿CÓMO EL ABUSO DE SUSTANCIA SE PERPETUA?.....	177
CONDICIONES ADVERSAS QUE AFECTAN EN EL LUGAR DE TRABAJO	177
¿CÓMO DEBE RESPONDER LA INDUSTRIA?	178
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DEL ABUSO DE DROGAS Y ALCOHOL.....	178
PARAFERNALIA Y DEFINICIONES	179
INDICADORES DE ABUSO	180
SUSTANCIAS CONTROLADAS: SIGNOS Y SÍNTOMAS	180
CANNABIS: MARIHUANA, HACHIS, ACEITE DE HACHIS	181
ESTIMULANTES: COCAÍNA, ANFETAMINAS, “LOOKALIKE”	182
DEPRESIVOS: ALCOHOL, BARBITÚRICOS, TRANQUILIZANTES.....	183
NARCÓTICOS: HEROÍNA, DILAUDID, PERCODAN	183
ALUCINÓGENOS: LSD, PCP, DMT	184
INHALATES: GOMA, GASOLINA, DILUYENTES	184
PROTEGIENDO A LAS PERSONAS Y LOS BIENES.....	185
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	185
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	188
UNIDAD IV: PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	191
PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	193
INFORMACIÓN CRÍTICA	193
FACTORES DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS	194
DOCUMENTOS DE PAPEL	194
INFORMACIÓN ELECTRÓNICA.....	194
ASPECTOS DE LA PROTECCIÓN FÍSICA	195

MÉTODOS LEGALES PARA ASEGURAR LA INFORMACIÓN	195
LA CLASIFICACIÓN DE “SECRETO COMERCIAL”	195
PATENTES Y REGISTROS	195
ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD	196
FUENTES DE AMENAZA	196
CONCLUSIÓN	197
REFERENCIAS A CONSULTAR	197
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO	200
ROBO DE ALTA TECNOLOGÍA	201
INTRODUCCIÓN	201
ROBO DE COMPONENTES	202
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	203
EN EL PERÍMETRO	203
DENTRO DE UN ESTABLECIMIENTO	204
DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA	205
ALARMAS	205
SOFTWARE	205
SELLOS	205
FIJACIÓN	206
CABLES	206
TECNOLOGÍA: DEFINICIONES	206
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO	209
INTRODUCCIÓN A LA CIBERSEGURIDAD	210
INTRODUCCIÓN	210
EL PROBLEMA CRECIENTE	210
¿QUE ES CIBERSEGURIDAD?	211
CONCEPTOS BÁSICOS	212
INFORMACIÓN Y SISTEMA INFORMÁTICO	212
ASPECTOS CLAVE EN LA CIBERSEGURIDAD	213
CONFIDENCIALIDAD	214
INTEGRIDAD	215
DISPONIBILIDAD	215
OTROS ASPECTOS RELACIONADOS	216
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	217
TIPOS DE POLÍTICAS DE CIBERSEGURIDAD	218
ANÁLISIS DE COSTO Y BENEFICIO	220
EVALUACIÓN DEL VALOR DEL SISTEMA INFORMÁTICO (CR)	221
VULNERABILIDAD, AMENAZAS Y CONTRAMEDIDAS	222
TIPOS DE VULNERABILIDAD	223
TIPOS DE AMENAZAS	224
TIPOS DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN O CONTRAMEDIDAS	225
PLANES DE CONTINGENCIA	228
AMENAZAS HUMANAS	229
HACKERS, CRACKERS, CIBERCRIMINALES Y HACKTIVISTAS	229
MOTIVACIONES	230

MÉTODOS DE ATAQUE	230
RIESGOS A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	231
PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA CIBERSEGURIDAD	232
PRINCIPIO DE MENOR PRIVILEGIO	232
LA PROTECCIÓN NO SE OBTIENE A TRAVÉS DE LA OSCURIDAD.....	233
PRINCIPIO DEL ESLABÓN MÁS DÉBIL.....	233
DEFENSA EN PROFUNDIDAD.....	234
PUNTO DE CONTROL CENTRALIZADO	234
PROTECCIÓN EN CASO DE FALLO	234
PARTICIPACIÓN UNIVERSAL.....	234
SIMPLICIDAD	235
TERMINOLOGÍA EN LA PROTECCIÓN INFORMÁTICA.....	235
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	236
UNIDAD V: PROTECCIÓN DE PROPIEDADES.....	238
APLICACIONES DE PROTECCIÓN FÍSICA.....	240
INTRODUCCIÓN - ¿QUÉ ES LA PROTECCIÓN FÍSICA?	240
IDENTIFICAR PELIGROS	240
EVALUAR EL RIESGO	241
SELECCIONAR CONTRAMEDIDAS.....	242
IMPLEMENTAR CONTRAMEDIDAS	243
SUPERVISAR LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA	244
ILUMINACIÓN DE PROTECCIÓN	244
SISTEMAS DE ALARMA Y DETECCIÓN DE INTRUSOS.....	246
DETECTOR / SENSORES.....	246
SISTEMAS DE CONTROL.....	247
TRANSMISIÓN DE LA SEÑAL.....	248
SISTEMA DE MONITOREO	248
SISTEMAS DE BARRERAS	248
MALLA ESLABONADA	248
CERCOS ELECTRIFICADOS.....	249
CRISTALES	250
CAJAS FUERTE Y BÓVEDAS.....	250
ENTRADAS FÍSICAS Y CONTROL DE ACCESO	251
CERRADURAS.....	252
CONTROL DE LLAVES.....	253
SISTEMAS DE VIDEO – VIDEO VIGILANCIA.....	253
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	255
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO:	256
FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE ALARMA.....	257
INTRODUCCIÓN	257
MONITOREO DE ALARMAS.....	257
OPERADOR DE MONITOREO.....	257
SENSORES DE ALARMAS	258
SENSORES PERIMETRALES.....	258
SENSORES VOLUMÉTRICOS	258

SENSORES DE PUNTO	259
ALARMAS PORTÁTILES.....	259
FALSAS ALARMAS Y DETECCIÓN ERRADA	259
RESPUESTA DE ALARMAS	260
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	260
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	260
CONTROL DE ACCESO Y VIDEOVIGILANCIA	262
INTRODUCCIÓN	262
PERSONAL PARA CONTROL DE ACCESOS.....	262
CONTROL DE ACCESO EN EMERGENCIAS.....	263
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE ACCESO.....	263
REGISTRO	263
SISTEMAS ELECTRÓNICOS PARA EL CONTROL DE ACCESOS	264
LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA DE ACCESO.....	267
SISTEMA DE CÁMARAS CCTV	267
FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA CCTV.....	267
SISTEMA CCTV MULTICÁMARA.....	268
DVR	268
TIPOS DE SISTEMAS DVR	268
CARACTERÍSTICAS BÁSICAS A LA HORA DE ESPECIFICAR O ESCOGER UN DVR.....	269
PERIFÉRICOS	270
MODOS DE GRABACIÓN	270
ESCENARIOS PRESENTES Y FUTUROS DE USO.....	271
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	272
UNIDAD VI: PROTECCIÓN DE IMAGEN.....	274
RELACIONES PÚBLICAS Y SERVICIO AL CLIENTE.....	276
INTRODUCCIÓN	276
APLICACIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS.....	276
1. EL CLIENTE NO SIEMPRE ESTÁ EN LO CORRECTO O EQUIVOCADO.....	277
2. CONOZCA SU DEPARTAMENTO, ASÍ COMO OTROS DEPARTAMENTOS.....	277
3. SIEMPRE ACENTÚE LO POSITIVO	277
4. LA IMAGEN ES UN ACTIVO INVALUABLE.....	278
5. EL PROBLEMA SIEMPRE ES MÁS GRANDE CUANDO EL SERVICIO FUE NEGATIVO PARA EL CLIENTE	279
6. ESTAR ATENTO A LAS NECESIDADES DE OTRAS PERSONAS	280
7. NUNCA “CORTE A ALGUIEN EN FRÍO”.....	280
8. SI PUEDE AYUDAR A ALGUIEN, HÁGALO.....	280
10. TENER UNA ACTITUD DE “PODER HACERLO”.....	280
PROMOCIONANDO RELACIONES EFECTIVAS CON EL CLIENTE DENTRO DE LA FUERZA DE PROTECCIÓN.....	280
MANEJANDO CLIENTES COMPLICADOS.....	281
EL SERVICIO PUEDE SER LA DIFERENCIA.....	282
LOS MEDIOS: SUEÑO O PESADILLA.....	284

CONTROL DE ACCESO EN LA ESCENA DE UN EVENTO CRÍTICO	285
INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO	285
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	287
INTERVENCIÓN EN CRISIS.....	289
INTRODUCCIÓN	289
CAUSAS DE LOS PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO.....	289
ETAPAS DEL MANEJO EN LOS PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO	290
MODELOS DE COMPORTAMIENTO EN EL DESARROLLO DE CRISIS	290
GUIA PARA EL OFICIAL DE PROTECCIÓN.....	291
COMPORTAMIENTO TRANSGRESOR VERBAL Y FÍSICO.....	291
ESCUCHA EMPÁTICA.....	292
COMUNICACIÓN NO VERBAL.....	292
CONTROLANDO LA CONDUCTA TRANSGRESORA Y VIOLENTA.....	292
INTERVENCIÓN EN EQUIPO	293
FACTORES POSITIVOS RESULTANTES DE ACERCAMIENTO EN EQUIPO.....	293
EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO DE RESPUESTA.....	293
CONCLUSIÓN.....	294
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	294
RELACIÓN ENTRE FUERZA PÚBLICA Y PROTECCIÓN	297
INTRODUCCIÓN	297
DIFERENCIA EN ROLES DE POLICÍA Y PROTECCIÓN PRIVADA	298
TENDENCIA HACIA LA PRIVATIZACIÓN	299
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	301
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	302
ÉTICA Y PROFESIONALISMO	303
INTRODUCCIÓN	303
TÉRMINOS Y CONCEPTOS CLAVE.....	304
ÉTICA.....	304
FUNCIONES.....	305
PROFESIONAL	305
PORTE	306
MODALES.....	306
TOMANDO UNA DECISIÓN ÉTICA	306
POR QUÉ SE TOMAN DECISIONES ANTI ÉTICAS	307
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	308
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	309
UNIDAD VII: EL ENTORNO DE CONTROL DE PÉRDIDAS	312
COMUNICACIÓN EFECTIVA	314
INTRODUCCIÓN - DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA	314
DILIGENCIA DEBIDA BASADA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA.....	314
SISTEMA DIRECTIVO, LA BASE DE LA ORGANIZACIÓN	315
CANALES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	315
PUNTOS ESENCIALES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA	316
CONSIDERANDO LA AUDIENCIA.....	316

VERIFICANDO LAS COMUNICACIONES.....	316
BREVEDAD UN MITO DE LA COMUNICACIÓN	316
USO APROPIADO DE LOS DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN	316
SISTEMA TELEFÓNICO	316
RADIO DE DOS VÍAS	317
INTERCOMUNICADORES	318
MENSAJES INSTANTÁNEOS.....	318
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	319
DESARROLLO DE CULTURA DE SEGURIDAD.....	321
INTRODUCCIÓN: EXPANDIENDO EL EQUIPO DE PROTECCIÓN.....	321
DESARROLLANDO CULTURA DE SEGURIDAD	322
SENSIBILIZACIÓN FRENTE A AMENAZAS	322
CONSCIENCIA SITUACIONAL FRENTE AL RIESGO	322
COMPROMISO CON LOS CONTROLES.....	322
ENTENDIENDO LA INTENCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	323
TACTICAS PARA MANTENER CULTURA Y PENSAMIENTO EN EQUIPO	323
PREGUNTA AUTO-EDUCACIÓN.....	325
CONTROL AMBIENTAL DEL CRIMEN	326
INTRODUCCIÓN	326
CONTROL AMBIENTAL DEL CRIMEN VS LA PREVENCIÓN SOCIAL DEL CRIMEN	326
TEORÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PREVENCIÓN MEDIANTE DISEÑO DEL ENTORNO	327
TEORÍA DE LA ELECCIÓN RACIONAL.....	327
DESPLAZAMIENTO DEL SITIO DEL CRIMEN	328
DIFUSIÓN DE BENEFICIOS.....	328
TEORÍA DE LA ACTIVIDAD DE RUTINA.....	328
TEORÍA DEL MODELO DEL CRIMEN	329
ESPACIO DEFENDIBLE: PREVENCIÓN DEL CRIMEN A TRAVÉS DEL DISEÑO URBANO.....	329
PREVENCIÓN DEL CRIMEN A TRAVÉS DEL DISEÑO DEL ENTORNO (CPTED)	329
IMPLEMENTACIÓN DE LA CPTED.....	331
CONCLUSIONES.....	332
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	332
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	333
UNIDAD VIII: EMERGENCIAS	336
PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y RESPUESTA AL FUEGO	338
INTRODUCCIÓN	338
BASES DEL FUEGO	339
MÉTODOS DE DETECCIÓN	340
TIPOS DE FUEGO	341
EXTINTORES	342
DISPOSITIVOS DE EXTINCIÓN PERMANENTES	342
CONTENCIÓN.....	343
PLANES DE INCENDIO.....	343

INCENDIO PREMEDITADO.....	343
CONCLUSIÓN.....	344
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	345
ARTEFACTOS EXPLOSIVOS, AMENAZA DE BOMBA Y PROCEDIMIENTOS DE BÚSQUEDA	346
INTRODUCCIÓN	346
¿QUÉ ES UN EXPLOSIVO?	347
AMENAZAS DE BOMBA.....	348
EN TODO TIPO DE AMENAZA:	349
AMENAZAS ESCRITAS.....	349
AMENAZAS POR TELÉFONO.....	350
FASE DE BUSQUEDA	350
EXPLOSIONES.....	351
PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN.....	352
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	353
MATERIALES PELIGROSOS	354
INTRODUCCIÓN	354
MÉTODOS DE RESPUESTA.....	354
LA RESPUESTA INICIAL	355
ACTIVAR EL PLAN DE CONTINGENCIA	356
IDENTIFICAR Y CUANTIFICAR LAS SUSTANCIAS DERRAMADAS.....	356
DETERMINAR EL DAÑO	356
DELIMITACIÓN DEL AREA SEGURA.....	358
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	360
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	361
RESPUESTA A EMERGENCIAS: CONSIDERACIONES LEGALES Y OPERACIONALES	362
INTRODUCCIÓN: CONSIDERACIONES LEGALES Y OPERACIONALES	362
EMERGENCIAS MÉDICAS.....	364
RESPUESTA FRENTE A INCENDIOS	367
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	368
UNIDAD IX: INVESTIGACIONES	371
INVESTIGACIONES: CONCEPTOS Y BUENAS PRÁCTICAS	373
INTRODUCCIÓN	373
LÓGICA INVESTIGATIVA	375
HISTORIA.....	376
INVESTIGACIONES PRELIMINARES.....	377
SEGUIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	377
INTELIGENCIA.....	378
LOS ENLACES	379
APUNTES Y REPORTES	380
CONTROLES OPERACIONALES.....	381
LAS ENTREVISTAS	383
INTERROGACIÓN.....	384
LOS INFORMANTES.....	387

INVESTIGACIONES ENCUBIERTA	388
SERVICIOS EN TIENDAS	388
LA VIGILANCIA	389
ANÁLISIS DE LA CONDICIÓN DEL COMPORTAMIENTO.....	390
TESTIFICANDO EN PROCEDIMIENTOS LEGALES Y CASI LEGALES.....	391
MANEJO DE INVESTIGACIONES.....	392
CONCLUSIÓN.....	393
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	393
REGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO	394
PROCEDIMIENTOS EN ESCENA DEL CRIMEN	396
INTRODUCCIÓN	396
DETERMINANDO LA ESCENA DEL CRIMEN	396
DETERMINANDO LÍMITES.....	397
RECONSTRUCCIÓN DE LA ESCENA DEL CRIMEN	398
RELACIONES PÚBLICAS:.....	398
EVIDENCIA FÍSICA:.....	399
RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA.....	399
CONCLUSIÓN.....	400
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	400
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	402
FUNDAMENTOS DE VIGILANCIA	403
INTRODUCCIÓN	403
TIPOS DE OPERACIONES	403
VIGILANCIA ENCUBIERTA PERSONAL	404
VIGILANCIA ABIERTA PERSONAL	404
VIGILANCIA ENCUBIERTA ELECTRÓNICA.....	404
VIGILANCIA ABIERTA ELECTRÓNICA.....	404
EQUIPO REQUERIDO	405
EL TEMA DE LA PRIVACIDAD.....	405
REGISTRO Y RETENCIÓN.....	406
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	406
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	407
TÉCNICAS DE ENTREVISTA.....	409
INTRODUCCIÓN	409
CONDUCIENDO LA ENTREVISTA.....	410
OBSTÁCULOS EN LA CONVERSACIÓN.....	411
INCITANDO A LA CONVERSACIÓN	412
FINALIZANDO LA ENTREVISTA.....	413
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	413
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	414
UNIDAD X: PROTECCIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS.....	417
CONTROL DE DESASTRES.....	419

INTRODUCCIÓN	419
PLANES DE EMERGENCIA	420
BOSQUEJO DE ACCION	421
CONTACTANDO A LAS AUTORIDADES	421
DELEGANDO RESPONSABILIDADES.....	422
LIMITANDO OPERACIONES EN LAS INSTALACIONES	423
ADVERTENCIAS EN LA PLANTA Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES	423
ALGUNOS OTROS PUNTOS A CONSIDERAR EN PLANES LOCALES.....	424
PROTEGIENDO LA PROPIEDAD Y DOCUMENTOS CLASIFICADOS DE COMPAÑÍAS Y DE GOBIERNO	425
ASPECTOS LEGALES Y REQUERIMIENTOS	425
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	425
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	428
TERRORISMO	430
INTRODUCCIÓN	430
¿QUÉ ES EL TERRORISMO?	430
EL PAPEL DEL OFICIAL DE PROTECCIÓN	432
ACCIONES Y ACTIVIDADES TERRORISTAS.....	433
ESTRATEGIAS DE CONTRATERRORISMO	434
TÉCNICAS DE CONTRATERRORISMO PARA ORGANIZACIONES / INSTALACIONES	435
TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA LA SEGURIDAD CONTRATERRORISTA.....	436
DESARROLLO PROFESIONAL PARA OFICIALES DE CONTRATERRORISMO	437
SITUACIONES DE REHENES.....	438
RECIBIENDO LA AMENAZA DE REHENES	438
SI ES TOMADO REHEN... ..	439
MANEJO DE EVENTO DE REHENES.....	439
LA NEGOCIACIÓN	440
PARA EL FUTURO.....	440
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	440
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	441
PROTECCIÓN DE EJECUTIVOS.....	444
INTRODUCCIÓN	444
CÍRCULOS DE PROTECCIÓN	445
PROTECCIÓN LEJANA.....	445
PROTECCIÓN MEDIATA.	445
PROTECCIÓN CERCANA.	445
ASPECTOS DE LA PROTECCIÓN	446
RAZONES PARA PROTEGER A UN EJECUTIVO	446
MÉTODOS DE PROTECCION	446
CONOCER AL ADVERSARIO	446
MEDIDAS PREVENTIVAS QUE SE ADOPTAN PARA LA PROTECCION DE UN EJECUTIVO	447
AMENAZAS.....	447
CLASIFICACION DE LOS AMENAZAS.....	447
SISTEMAS COMUNES DE ATAQUE.....	448
EL ESPECIALISTA EN PROTECCIÓN DE EJECUTIVOS.....	449
DESTREZAS.....	451
HABILIDADES	451

ACTITUDES Y VALORES.....	451
CONOCIMIENTOS	452
PROTEGIENDO AL VIP	452
DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN	453
MISIONES GENERALES DE LAS CELULAS DE PROTECCIÓN.....	453
REACCIÓN ANTE UN ATENTADO.....	454
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	454
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	456
UNIDAD XI: CONSIDERACIONES LEGALES Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	
.....	459
ASPECTOS LEGALES DE LA PROTECCIÓN	461
INTRODUCCIÓN	461
OBJETIVO.....	461
¿QUÉ ES LA LEY?.....	461
DIFERENCIA ENTRE LEY CIVIL Y PENAL	462
LA APREHENSION	463
¿QUÉ ES UNA APREHENSIÓN?.....	463
UN APUNTE SOBRE LA FUERZA.....	464
LAS PRUEBAS.....	464
LAS CONFESIONES.....	465
EL PESO DE LA EVIDENCIA.....	465
ASPECTOS LEGALES LOCALES	466
CONCLUSIÓN.....	466
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	467
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	468
LEY PARA OFICIALES DE PROTECCIÓN (EE.UU.)	469
INTRODUCCIÓN	469
AUTORIDAD LEGAL DEL OFICIAL DE PROTECCIÓN.....	469
REGISTRO Y RETENCIÓN.....	470
VIOLACIÓN DE PROPIEDAD	471
EL ARRESTO.....	472
USO DE LA FUERZA.....	473
CUANDO USAR LA FUERZA.....	474
DECLARACIONES	474
CONCLUSIÓN.....	475
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	475
DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.....	477
LOS DERECHOS HUMANOS.....	477
DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	477
EL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.....	478
DERECHO HUMANITARIO Y DERECHOS HUMANOS.....	479
EMPRESA MILITAR PRIVADA	479

PRINCIPIOS VOLUNTARIOS SOBRE SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS	481
DOCUMENTO DE MONTREUX	482
PRINCIPIOS RECTORES SOBRE LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES UNIDAS	483
CÓDIGO DE CONDUCTA INTERNACIONAL PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA (ICoC).....	483
LA NORMA ISO 18788:2018	484
SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO	484
CONCLUSIÓN.....	486
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	487
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	487
UNIDAD XII: USO DE LA FUERZA.....	490
REGLAS PARA EL USO DE LA FUERZA	492
INTRODUCCIÓN	492
JUSTIFICANDO EL USO DE LA FUERZA.....	493
DEFINICIÓN DE FUERZAS ALTERNATIVAS.....	494
RESPONSABILIDAD DE LA FUERZA EXCESIVA	495
OBLIGACIONES QUE ACOMPAÑAN AL USO DE LA FUERZA	495
UNA FÓRMULA PARA EL AUTOCONTROL.....	496
CONOZCA SUS LIMITACIONES.....	496
LAS REGLAS DE STROBERGER.....	497
USO PROGRESIVO DE LA FUERZA.....	497
ENTRENADO PARA EL ÉXITO	500
LAS ARTES MARCIALES COMO TÁCTICAS DE ENTRENAMIENTO DEFENSIVO	500
ESCRIBIENDO LOS INFORMES EN CASO DE USO DE FUERZA	501
CONCLUSIÓN.....	501
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	502
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO.....	503
RESPUESTA A CONDUCTAS AGRESIVAS	504
INTRODUCCIÓN	504
TÁCTICAS DEFENSIVAS PARA AUTOPROTECCIÓN.....	504
METAS BÁSICAS.....	504
PREVENCIÓN DEL COMBATE	505
¿QUÉ ES COMBATE?.....	505
DEBERES DEL OFICIAL DE PROTECCIÓN	506
DISTANCIA ÓPTIMA.....	506
ENFRENTANDO AL ENEMIGO (DESCOLMILLAR A LA CULEBRA)	507
ELEMENTOS DE LA AGRESIÓN	507
MANEJANDO LA AGRESIVIDAD	508
APLICANDO LA DISUASIÓN VERBAL EN SITUACIONES AGRESIVAS.....	508
NIVELES PROGRESIVOS DE CONFRONTACIÓN	509
INCREMENTO / DISMINUCION DE LA FUERZA	511
MANEJO DE ARMAS LETALES Y NO LETALES	512
ARMAS EN TÁCTICAS DEFENSIVAS.....	514

BLINDAJE EN TÁCTICAS DEFENSIVAS	514
NIVELES DE PROTECCIÓN BALÍSTICA.....	515
BLINDAJE DE VEHÍCULOS	516
VIDRIOS Y PELÍCULAS PARA BLINDAJE.....	516
AROS DE SEGURIDAD EN NEUMÁTICOS	517
¡ASUMA QUE USTED SERÁ HERIDO!.....	517
CONSEJOS DE TÁCTICAS DEFENSIVAS	517
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	518
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO	518
PROCEDIMIENTOS DE DETENCIÓN Y APREHENSIÓN	521
INTRODUCCIÓN	521
DESARROLLANDO UN MODELO DE TRABAJO.....	522
¿QUÉ CONSTITUYE UN ARRESTO?	522
LA IMPORTANCIA DE LO RAZONABLE	523
¿QUÉ PROBLEMAS OFRECE AL OFICIAL DE PROTECCIÓN?	523
METODOLOGÍA DE DETENCIÓN Y APREHENSIÓN	523
USO DE LA FUERZA	524
REFERENCIAS A CONSULTAR.....	525
PREGUNTAS DE AUTO-EVALUACIÓN	526
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	527
ÍNDICE DE LISTAS DE CHEQUEO	530
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	534

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Subsistemas de Control de Pérdidas	5
Ilustración 2: Elementos de Amenaza	6
Ilustración 3: Ecuación de Pérdida	6
Ilustración 4: Gestión de Riesgos (ISO 31000)	7
Ilustración 5: Ciclo del comportamiento	11
Ilustración 6: Fases control de pérdidas	12
Ilustración 7: Defensa en profundidad.....	12
Ilustración 8: Matriz MOR.....	22
Ilustración 9: Matriz MTP	25
Ilustración 10: Modelo ARES.....	26
Ilustración 11: Fases de mejora continua	33
Ilustración 12: Contexto del modelo ARES	34
Ilustración 13: Integración de Normas ISO con ARES	35
Ilustración 14: Esfera, representación gráfica del equilibrio	36
Ilustración 15: Proceso gestión de riesgos ISO 31000	39
Ilustración 16: Fases de gestión de riesgos Modelo ARES	40
Ilustración 17: Matriz identificación de eventos de pérdida.....	40
Ilustración 18: Implementación operacional de Mejora continua	41
Ilustración 19: Niveles de personal de protección	42
Ilustración 20: Rol operativo del hombre de seguridad	43
Ilustración 21: Función Preventiva vs. Reactiva	43
Ilustración 22: Seguridad preventiva basada en riesgos	44
Ilustración 23: Preguntas fundamentales e indicadores de sospecha.....	44
Ilustración 24: Componentes de amenaza	44
Ilustración 25: Fases de un ataque.....	45
Ilustración 26: Rol táctico del hombre de seguridad	46
Ilustración 27: Rol estratégico del hombre de seguridad	47

Ilustración 28: : Fases de cambio relacionado a pérdidas.....	47
Ilustración 29: Ejemplo de Reporte Preventivo de Pérdidas	77
Ilustración 30: Items a describir en el rostro.....	84
Ilustración 31: Ítems a describir en general	84
Ilustración 32: Postura detener el tráfico.....	107
Ilustración 33: Postura iniciar movimiento	107
Ilustración 34: Postura indicar giro	108
Ilustración 35: Formaciones Control de Manifestaciones	119
Ilustración 36: Modelo de causalidad	130
Ilustración 37: Protección alrededor de una edificación.....	244
Ilustración 38: Operación sistema de control de acceso	264
Ilustración 39: Tarjeta de acceso	265
Ilustración 40: Lector control de acceso	266
Ilustración 41: Gasto y empleo de la Seguridad Privada.....	299
Ilustración 42: Desarrollo de Cultura de Seguridad	322
Ilustración 43: Evolución teorías CPTED	327
Ilustración 44: Tetraedro de Fuego.....	340
Ilustración 45: Clasificación tipos de Incendios y extintores.....	341
Ilustración 46: Identificación de símbolos y sus peligros	357
Ilustración 47: Tipos de máscaras HAZMAT.....	358
Ilustración 48: Zonas de Seguridad alrededor de área contaminada	359
Ilustración 49: Plan de emergencia HazMat.....	360
Ilustración 50: Proceso atención Primeros Auxilios	365
Ilustración 51: Cartilla información médica de emergencia.....	366
Ilustración 52: Organigrama en Emergencia	422
Ilustración 53: Grupos extremistas.....	432
Ilustración 54: Resistencia balística de la armadura personal Norma NIJ-0101.06 ..	516

ÍNDICE DE LISTAS DE CHEQUEO

Lista de chequeo 1: Código de ética IFPO	3
Lista de chequeo 2: Clasificación de recursos a proteger.....	5
Lista de chequeo 3: 6 Fases para la administración de riesgos de seguridad	8
Lista de chequeo 4: Estrategias para tratamiento de riesgo.....	9
Lista de chequeo 5: Categorías de riesgo de Protección	10
Lista de chequeo 6: Pasos control de acceso	13
Lista de Chequeo 7: Análisis Tradicional de Riesgos vs. ARES	39
Lista de chequeo 8: Elementos de la Reforma de Peel (1829).....	55
Lista de chequeo 9: Elementos de la Negligencia	60
Lista de chequeo 10: Características de un cuaderno de notas.....	72
Lista de chequeo 11: Propiedades de un buen reporte o informe.....	76
Lista de chequeo 12: Previo a patrullar	90
Lista de chequeo 13: Principios del Patrullaje	91
Lista de chequeo 14: Principios puestos fijos.....	93
Lista de chequeo 15: Tipos de accidentes	98
Lista de chequeo 16: Peligros Comunes Seguridad Industrial.....	101
Lista de chequeo 17: Equipamiento para control de tránsito	110
Lista de chequeo 18: Reglas generales para dirigir el tráfico.....	110
Lista de chequeo 19: Acciones para controlar manifestaciones.....	117
Lista de chequeo 20: Planificación frente a manifestaciones	118
Lista de chequeo 21: Condiciones de Trabajo	128
Lista de chequeo 22: Derecho de los trabajadores	131
Lista de chequeo 23: Deberes de los trabajadores	132
Lista de chequeo 24: Principios de acción preventiva.....	132
Lista de chequeo 25: Efectos de la Electricidad en el cuerpo.....	134
Lista de chequeo 26: Niveles máximos de ruido.....	136
Lista de chequeo 27: Niveles óptimos ambientales.....	139

Lista de chequeo 28: Niveles mínimos de iluminación.....	139
Lista de chequeo 29: Efectos de los tóxicos	140
Lista de chequeo 30: Factores Psicosociales	149
Lista de chequeo 31: Consideraciones al cruzar la línea de Huelga	153
Lista de chequeo 32: Aspectos a documentar en una huelga	154
Lista de chequeo 33: Niveles de violencia en el lugar de trabajo	159
Lista de chequeo 34: Señales de alerta - Violencia en el lugar de trabajo	160
Lista de chequeo 35: Propiedades de la compañía a identificar	166
Lista de chequeo 36: Condiciones para realizar cacheos	169
Lista de chequeo 37: Signos de abuso Cannabis	181
Lista de chequeo 38: Signos de abuso estimulantes	182
Lista de chequeo 39: Signos de abuso depresivos.....	183
Lista de chequeo 40: Signos de abuso narcóticos.....	183
Lista de chequeo 41: Signos abuso alucinógenos	184
Lista de chequeo 42: Signos abuso inhalantes.....	185
Lista de chequeo 43: Criterios para clasificar como secreto	195
Lista de chequeo 44: Protección perimetral equipos TI	203
Lista de chequeo 45: Procedimientos de protección equipos TI	204
Lista de chequeo 46: Consideraciones para establecer políticas SI	218
Lista de chequeo 47: Contramedidas físicas CIBERSEGURIDAD.....	226
Lista de chequeo 48: Contramedidas lógicas CIBERSEGURIDAD.....	226
Lista de chequeo 49: Contramedidas Administrativas CIBERSEGURIDAD.....	227
Lista de chequeo 50: Contramedidas de seguridad física.....	244
Lista de chequeo 51: Consideraciones mínimas iluminación de protección	245
Lista de chequeo 52: Cantidad de iluminación de seguridad mínima	246
Lista de chequeo 53: Características detección de intrusos.....	246
Lista de chequeo 54: Especificaciones mínimas barreras perimetrales.....	249

Lista de chequeo 55: Accesos que deben tener bloqueo.....	252
Lista de chequeo 56: Consideraciones protección en salidas de emergencia	253
Lista de chequeo 57: Zonas que deben ser cubiertas por CCVT.....	254
Lista de chequeo 58: Capacidades mínimas sistema de control de acceso	264
Lista de chequeo 59: Diez mandamientos de las relaciones públicas.....	277
Lista de chequeo 60: Conducta de trabajo esperada del OP.....	281
Lista de chequeo 61: Manejo de quejas.....	282
Lista de chequeo 62: Servicios que se esperan del OP.....	283
Lista de chequeo 63: Guía para actuar frente a los medios.....	285
Lista de chequeo 64: Niveles de Conducta y respuesta en crisis.....	291
Lista de chequeo 65: Medidas de escucha empática	292
Lista de chequeo 66: El líder durante la intervención de crisis.....	294
Lista de chequeo 67: Comparación de roles entre fuerza pública y protección privada	298
Lista de chequeo 68: Formas para mejorar la relación entre fuerza pública y protección privada	301
Lista de chequeo 69: Tendencias éticas que elevan el profesionalismo	304
Lista de chequeo 70: Características de un Profesional	305
Lista de chequeo 71: Solución de problemas IDEAL	307
Lista de chequeo 72: Toma de decisiones éticas PORT.....	307
Lista de chequeo 73: Medidas del CPTED.....	331
Lista de chequeo 74: Elementos básicos de un plan de incendios	343
Lista de chequeo 75: Pasos para prevenir daño por explosiones.....	348
Lista de chequeo 76: Actuación frente a amenazas de bomba.....	350
Lista de chequeo 77: Guía búsqueda de bombas	351
Lista de chequeo 78: Disuasión de ataques por bomba	352
Lista de chequeo 79: Acciones en evento HAZMAT.....	355
Lista de chequeo 80: Pasos respuesta a emergencia con materiales peligrosos	355
Lista de chequeo 81: Diferencias entre plan de emergencia y contingencia	363

Lista de chequeo 82: Tipo de investigación y entidad investigadora	374
Lista de chequeo 83: Consideraciones al auditar	383
Lista de chequeo 84: Reglas para entrevistas	384
Lista de chequeo 85: Técnicas de Interrogación	385
Lista de chequeo 86: Acciones en toma de rehenes	438
Lista de chequeo 87: Ejemplos de procesos civiles	463
Lista de chequeo 88: Categorías de evidencia	464
Lista de chequeo 89: Consideraciones legales uso de fuerza	494
Lista de chequeo 90: Niveles apropiados en uso de fuerza	498
Lista de chequeo 91: Respuesta al uso de fuerza	499
Lista de chequeo 92: Informe sobre uso de fuerza	501
Lista de chequeo 93: Prevención de combate	505
Lista de chequeo 94: Elementos de parálisis confrontacional	506
Lista de chequeo 95: Elementos de la agresión	508
Lista de chequeo 96: Técnicas de disuasión verbal	509
Lista de chequeo 97: Manejo seguro de armas	513
Lista de chequeo 98: Criterios para selección de armas	514
Lista de chequeo 99: Tácticas defensivas	518
Lista de chequeo 100: Guía táctica para aprehensión	524
Lista de chequeo 101: Claves para justificar uso de fuerza	525

INTRODUCCIÓN

Prevención a través del conocimiento.

Proteger personas, información, propiedades e imagen, es quizá una de las labores más nobles que existe. Lamentablemente ha sido siempre menospreciada y tradicionalmente catalogada, no como una profesión, sino como una actividad accesoria; a veces inclusive como “un mal necesario”. Nosotros quienes laboramos en esta industria, hemos sido corresponsables de este posicionamiento por no saber ganarnos el respeto y lugar que la profesión de la protección se merece.

El primer paso para lograr ese tan deseado reconocimiento, es nuestra propia profesionalización; asegurar que poseemos la formación necesaria para proteger técnicamente a personas y sus organizaciones. Esto solo se logrará mediante procesos de capacitación estandarizada basados en mejores prácticas mundiales, el cumplimiento estricto de un código de ética y desarrollo de orgullo profesional.

Los esfuerzos habituales por establecer requisitos mínimos de competencia profesional para los trabajadores de la protección y seguridad, usualmente se han limitado a generalidades solamente, o a enunciados de entrenamiento reactivo como el ejercitar destrezas para el manejo de emergencias, tiro, defensa personal o fortaleza física; habilidades que esperamos un oficial de protección nunca deberá utilizar.

Nuestro trabajo se basa en prevención, y ésta se logra solo a través del conocimiento. Este manual alcanza una capacitación de conocimientos de forma completa, integrada, organizada y adaptada para los profesionales que poseen responsabilidades en las áreas de protección y seguridad. Al completar el estudio de las doce unidades que comprenden esta obra, el oficial de protección no solo estará en capacidad de presentarse a rendir el examen de conocimientos para certificarse internacionalmente como “Certified Protection Officer” Oficial Certificado de Protección - CPO®, sino que como un resultado superior, poseerá competencia para ejecutar su trabajo de manera más profesional.

Una verdadera “Cultura de Seguridad” se crea con el ejemplo; al iniciar la lectura de esta guía, Usted ha dado las primeras muestras de profesionalismo, con su decisión libre y voluntaria de instruirse.

EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN CPO®

La “International Foundation for Protection Officers” Fundación Internacional para oficiales de protección - IFPO [<http://www.ifpo.org>] es consciente que la protección de personas, información, propiedades e imagen es una industria que evoluciona rápidamente.

De la misma manera que crecen las necesidades de las organizaciones, crecen las responsabilidades del oficial de protección; y con éstas la demanda de profesionales responsables y competentes que puedan cubrir las necesidades de protección y seguridad.

Es por esto que en 1988 se creó el examen de certificación laboral para validar las habilidades profesionales del Oficial Certificado de Protección – CPO®, con el tiempo este aval se ha convertido en la única referencia mundial de competencia a nivel operacional en protección y seguridad.

El CPO® es también un paso fundamental en la formación profesional del Gerente y Especialista en Protección; al evidenciar al menos tres años de experiencia general y al menos un año de experiencia específica en cargos de responsabilidad, más poseer certificación CPO®, Usted podrá acceder a los programas:

- Certificado en Supervisión y Gerencia de Protección “Certified in Security Supervision and Management” – CSSM®
- Especialista en Instrucción “Certified Protection Officer Instructor” – CPOI®
- Especialista en Riesgos y Seguridad Física “Security Risk Officer” – SRO®
- Especialista en Respuesta a Emergencias “Emergency Response Officer” – ERO®
- Especialista en Protección a Ejecutivos “Executive Protection Officer” EPO®
- Especialista en Investigaciones “Certified Investigation Officer” – CIO®
- Especialista en Auditorías de Seguridad “Private Security Auditor” - PSA®

ESTUDIO DEL MANUAL DE CERTIFICACIÓN CPO®

IFPO Hispanoamérica [<http://www.ifpo.es>] difunde la doctrina IFPO en el idioma español; en este manual de capacitación oficial se presenta la información actualizada, útil y consolidada que todo oficial de protección ‘necesita saber’.

La preparación para tomar el examen CPO® en este idioma se basa en leer las doce (12) unidades y cuarenta y cinco (45) capítulos del presente manual; al final de cada capítulo encontrará un cuestionario que lo guiará en el estudio de su contenido.

Los profesionales que busquen obtener la certificación pueden realizar su proceso de estudio de dos maneras:

1. **CLASES INTERACTIVAS:** Se realizan a través de entornos virtuales sincrónicos, o en salones presenciales; beneficiándose de la guía de instructores aprobados por IFPO, que pueden brindar material adicional, e inclusive administrar exámenes de simulacro.
2. **AUTOESTUDIO:** Basado únicamente en la lectura de este manual.

Se sugiere programar el estudio para avanzar una unidad cada semana (estudio de tres meses), o una unidad cada dos semanas (estudio de seis meses).

Recomendamos asistir a un programa de capacitación ejecutado por IFPO, o por representantes autorizados, para aclarar las dudas y ayudarlo a prepararse adecuadamente.

Una vez completado su estudio se puede postular para tomar el examen en cualquiera de las dos modalidades:

1. **PRESENCIAL:** De manera presencial en formato lápiz y papel, bajo el control de un supervisor calificado.
2. **VIRTUAL:** En una plataforma en línea vía Internet, bajo el control de un supervisor calificado.

El examen consiste en ciento ochenta (180) preguntas objetivas (de selección múltiple). Las preguntas evalúan conocimiento, destrezas y actitudes; en su mayoría establecen escenarios de aplicación práctica referenciando los cuarenta y cinco (45) capítulos de este manual.

Para aprobar el examen y recibir la certificación debe obtenerse al menos el setenta por ciento (70%) de la calificación.

Los requisitos para presentarse al examen CPO© incluyen:

- Poseer al menos un año de experiencia en labores de protección.
- Dos referencias personales de honorabilidad.
- Pasar una verificación de antecedentes personales.
- Presentar el código único asignado a cada manual de capacitación.

Puedes inscribirte para tomar el examen, consultar fechas y lugares para examinación virtual en idioma Español, o verificar quiénes son los representantes autorizados para ejecutar exámenes presenciales en la página [<http://www.ifpo.es/CPO>]; consultas específicas acerca del examen puedes realizarlas vía email a [academico@ifpo.es] o por llamada o mensaje instantáneo al número **+593993420176**

CÓDIGO DE ÉTICA

Todo oficial de protección deberá siempre:

1. Responder a los requerimientos profesionales de su empleador.
2. Demostrar conducta ejemplar.
3. Proteger información confidencial.
4. Mantener un lugar de trabajo seguro y protegido.
5. Su imagen debe mostrar profesionalismo.
6. Cumplir y hacer cumplir todas las leyes y reglamentos.
7. Fomentar buenas relaciones con la fuerza pública.
8. Desarrollar buen entendimiento con los demás profesionales.
9. Esforzarse por obtener competencia profesional.
10. Fomentar altos estándares de ética a colegas, superiores y subordinados.

Lista de chequeo 1: Código de ética IFPO

Todo programa de formación profesional debe ser dirigido a fomentar una conducta esperada; IFPO requiere que sus profesionales certificados cumplan este decálogo - estando en servicio o fuera de él-.

La cadena de mando completa de oficiales (desde su cabeza) debe mostrar una buena disposición para conseguir competencia profesional y mantener conducta ética (deontología profesional) que incluye valores como:

LEALTAD

Hacia el empleador, el cliente y el público en general. El oficial deberá tener un claro conocimiento de los procedimientos y regulaciones que son necesarias para proteger personas, información, propiedades e imagen.

CONDUCTA EJEMPLAR

El CPO® está siempre bajo continua observación y vigilancia por parte de sus superiores ya sea en su sitio de trabajo o en lugares públicos. Es esencial que se demuestre una conducta ejemplar todo el tiempo. Las palabras claves para un CPO® son *madurez* y *profesionalismo*.

CONFIDENCIALIDAD

La responsabilidad de cada CPO®, será la de trabajar en favor de los intereses de su protegido. Proveer seguridad y protección significa también que si un CPO® llega a tener acceso a información confidencial, la maneje correctamente y nunca llegue a comprometerla.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Una de las principales responsabilidades del Oficial es asegurarse de que todas las propiedades e instalaciones se encuentren en condiciones seguras y además deberá entender todos los procedimientos necesarios para eliminar o controlar posibles comportamientos que generan riesgos.

PORTE Y PRESENCIA

El aspecto de cada oficial debe ser impecable. Una buena presencia demostrará que se trata de un profesional.

HONESTIDAD

Debido al tipo de trabajo, la honestidad es una virtud que deberá estar presente todo el tiempo. Cada oficial mantiene un grado de confianza que nunca deberá ser violado ni traicionado. La deshonestidad nunca será tolerada en esta profesión.

RELACIÓN CON LAS FUERZAS DEL ORDEN

Es responsabilidad del oficial hacer todo el esfuerzo posible para fomentar buenas relaciones con los miembros de las fuerzas públicas; buscar y ofrecer asistencia cuando sea necesario.

ARMONÍA PROFESIONAL

Es necesario estar consciente de la imagen que nuestra profesión proyecta. Todo oficial debe contribuir para mejorar la imagen de la industria, la de sus empleadores y la de sí mismos. Todo esto se logra al reconocer y hacer respetar a sus colegas y líderes de la industria de la protección.

APERTURA HACIA EL APRENDIZAJE

Para convertirse en un profesional competente, el CPO® deberá prepararse constantemente en temas relacionados con su profesión. Conocer nuevas tecnologías para proteger personas, información, propiedades e imágenes, debe ser una prioridad el aprendizaje constante.

IGUALDAD

El trabajo de protección implica que el CPO® en algunas ocasiones, deberá imponer ciertas restricciones a personas que trabajan cerca de su área de protección o cerca de su protegido. Esto deberá ser realizado con igualdad y justicia, sin distinción de raza, color, religión, empatías o apatías personales. Las reglas y procedimientos deberán ser aplicados por igual.

AUTODISCIPLINA

Las tareas serán cumplidas eficientemente, cuando el Oficial de Protección entienda la seriedad de su posición. Autodisciplina significa entrenamiento duro y un alto grado de responsabilidad, acorde con la confianza de proteger vidas e instalaciones que es depositada en nosotros.

HÁBITOS EFICACES DE ESTUDIO

El aprendizaje no ocurrirá simplemente por pasar tiempo con este manual, aprender requiere un esfuerzo organizado, invertir tiempo y energía pero ante todo relacionar lo que estamos leyendo con la experiencia diaria del trabajo.

El propósito de esta guía de aprendizaje es proveerle de estrategias en el arte del aprendizaje y con ejercicios prácticos para ayudarle a relacionar lo aprendido con el trabajo del día a día.

En este corto capítulo aprenderemos:

1. Cómo convertirse en un estudiante independiente efectivo.
2. Cómo leer eficientemente y estudiar efectivamente el manual.
3. Cómo obtener la calificación más alta en la prueba de certificación.

A pesar de que este capítulo no le proporcionará una manera "ideal" para estudiar y aprender - pues no existen dos personas que tengan el mismo estilo de aprendizaje - le dará muchas destrezas de estudio, sugerencias y técnicas. Pruébelas, modifíquelas y adáptelas a su manera personal de aprender y a su situación individual.

Primero que nada debe conocerse a sí mismo y saber cómo se compara con otros estudiantes adultos. Para comenzar, su tiempo de instrucción este corto test le ayudará a identificar cuál es su rango de eficiencia y efectividad en el aprendizaje.

TEST DE DESTREZAS DE APRENDIZAJE

Responda las siguientes preguntas colocando una marca en la casilla que describa la mejor manera de cómo Usted realiza las actividades indicadas, las opciones en las casillas son:

4 casi siempre; 3 más de la mitad del tiempo; 2 aproximadamente la mitad del tiempo; 1 menos de la mitad del tiempo; y, 0 casi nunca

	4	3	2	1	0
Es un estudiante independiente:					
¿Tiene Usted un horario en el cual se dé un tiempo establecido cada día para estudiar?					
¿Usted estima cuánto tiempo le tomará leer un capítulo y planea su tiempo de estudio de acuerdo con esto?					
¿Se recompensa a si mismo cuando completa una cantidad establecida de estudio?					
Es un lector eficiente y efectivo					
¿Antes de leer un capítulo en detalle hace buen uso de las ayudas en el libro como son los encabezados, ilustraciones, títulos y conclusiones?					
¿Utiliza al menos el 50% de su tiempo de estudio declamando (probándose a sí mismo)?					
¿Lee con un lápiz o un resaltador en la mano para subrayar o hacer notas?					

¿Conoce cuál es su mejor tiempo del día para estudiar?					
¿Varía su velocidad de lectura de acuerdo con el tipo de material que está leyendo?					
¿Lee sin soñar despierto?					
Es un tomador de exámenes inteligente					
¿Al comienzo del examen hace planes para distribuir su tiempo entre las preguntas?					
¿Puede realizar un examen sin sentirse demasiado nervioso o ansioso?					
¿Planea responder todas las preguntas sencillas primero dejando las más difíciles para el final?					

¿Cuál fue su calificación?

- Si obtuvo 40 puntos o más, Usted está utilizando muchas de las técnicas adecuadas en su aprendizaje.
- Si obtuvo entre 30 y 40 puntos necesita aplicar algunas estrategias específicas para ser un estudiante eficiente.
- Menos de 30 puntos significa que probablemente está malgastando mucho tiempo en su estudio y probablemente con resultados mediocres.

LAS ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS QUE PUEDE APLICAR.

A lo largo de los años los adultos vuelven a aprender. Han discutido sus preocupaciones y sus métodos de estudio. A continuación encontrará una lista de los comentarios más interesantes y preocupaciones más comunes que esas personas han expresado. Las discusiones después de cada comentario están basadas en su mayor parte en investigaciones realizadas sobre el aprendizaje de adultos. Ideas prácticas para aplicar dicho registro a sus hábitos de estudios diarios, están también incluidas.

Notarán que existe cierta repetición en las preocupaciones y sugerencias. Recomendamos que las integre a su método de aprendizaje autónomo; al hacerlo, será más eficiente y efectivo en su tiempo para aprender.

Comentario uno: El más común.

"Tengo ya 40 años de edad no puedo recordar tan bien como yo lo hacía cuando era más joven. Dado eso y ya viejo, para mi es más difícil aprender"

Como adulto sacará de cada situación de aprendizaje muchos años de experiencia. La investigación ha demostrado que su habilidad para aprender no disminuye con la edad.

Las experiencias acumuladas en su trabajo son una ayuda considerable para su aprendizaje. Usted enfrenta nuevos conocimientos que regularmente relaciona con algo que ya ha experimentado previamente.

De hecho los estudios han demostrado que los alumnos de más edad en universidades tienen mejores notas que sus compañeros más jóvenes, en una investigación un grupo de personas de 50 años realizaron el mismo test de inteligencia que habían tomado cuando tenían 19 años. Consistentemente el grupo poseía mejores puntajes en casi todas las acciones de la prueba.

Las personas de mayor edad que se mantienen activas tienen la habilidad de entender y aprender nuevas áreas de conocimiento de mejor manera que mentes igualmente entusiastas pero más jóvenes y menos experimentadas.

Comentario dos: Este es expresado por casi el 90% de los estudiantes adultos que se inscriben en programas con cursos no tradicionales.

"Con programas de estudio independientes, encuentro difícil comenzar. No existe un instructor que mencione qué capítulo del libro es para la siguiente semana y no existen fechas de control o exámenes intermedios. Toda la responsabilidad está en mí. Tiendo a procrastinar durante el primer mes y para entonces ya tengo que apurarme para terminar el curso. Podía haberlo hecho mucho mejor si hubiese iniciado el primer día que recibí el libro"

Procrastinar (perder el tiempo), es un mal hábito que todos poseemos. Algunos somos peores que otros y realizamos un trabajo sólo cuando se aproxima el día de entrega. Una técnica aprobada para romper este mal hábito involucra el manejo adecuado del tiempo. Use un cronograma, asigne tiempo intocable en su horario. Esta planificación diaria o semanal ayuda a mantener el control de donde Usted está y hacia dónde va. Estas recomendaciones están presentadas como ejemplos, recuerde probar diferentes formatos y la forma que funcione mejor para su situación única.

Recomendaciones para planificar su horario

1. El primer día comience el programa pacientemente con una hoja vacía para su cronograma y una lista de las lecturas requeridas. Planifique cuándo va a completar cada capítulo, trate las preguntas de ayuda al final de cada sección como una prueba verdadera, califíquela y mantenga un control de sus calificaciones
2. En todos los cronogramas es más sencillo comenzar escribiendo todas las cosas que Usted no puede cambiar, por ejemplo citas, horas de trabajo, responsabilidades con la comunidad, actividades con los niños y cosas que involucren a otras personas de su vida. Ahora Usted puede ver cuál es su tiempo libre y cuánto tiempo libre posee. Recuerde siempre anotarse un tiempo para su recreación.
3. Muchos expertos en aprendizaje recomiendan que Usted descanse -no abra el manual- al menos un día de la semana. Tal vez un sábado o domingo o un viernes en la noche. La idea, es que esté más fresco y pueda concentrarse más eficientemente durante los otros cinco o seis días de estudio.
4. Planee lo más lejano posible, anote la fecha final de su prueba de certificación y estudie. Al principio de cada semana anote su plan con detalles (tiempos, páginas y recompensas). Sea lo más específico posible.

Comentario tres:

"Me siento y leo este capítulo desde el comienzo hasta el final una y otra vez. Supongo que no me puedo concentrar. La última noche estuve ocho horas leyendo el capítulo pero a la mitad me encontré soñando despierto sobre la fiesta que tuvimos la semana pasada"

Usted debería tener un cronograma básico de planificación del tiempo, verifique el uso que hace del tiempo dentro del cronograma.

1. Primero decida cuándo es su mejor hora del día en términos de tener energía, ser productivo, activo y estar listo para aprender. Si no lo conoce intente diferentes horarios. Por ejemplo levántese a las cinco de la mañana, después de una rápida ducha y una taza de café, estudie por una hora cuando la casa esté tranquila. Tal vez Usted no conocía que es una persona que estudia mejor en la mañana.
2. ¿Por cuánto tiempo espera sentarse en un lugar y ser productivo con su estudio? Análisis han demostrado que el estudiante promedio necesita un descanso cada 40 a 60 minutos de leer o estudiar.
3. Usted debería planificar una sesión de dos horas de estudio que incluya: 40 minutos de estudio, 10 minutos de tiempo libre, 40 minutos de estudio y 10 minutos de tiempo libre, para dejar al final 20 minutos de revisión y resumen. Puede ser que otras combinaciones funcionen mejor para Usted, asegúrese de experimentar con varias opciones.

Comentario cuatro:

"Cuando recién abro un libro de texto me siento y empiezo a leer desde la página 1"

Nunca trate un manual o vía de texto como una novela. Los autores incluyen muchas ayudas para leer los manuales, ayudarlo a organizarse y orientarlo en las revisiones. Primero obsérvelo en su totalidad, planee aproximadamente 45 minutos al inicio para revisar el libro, haciendo lo siguiente:

1. Lea la cubierta, lea la introducción.
2. Revise el índice de contenidos, esto le dará una idea general del libro.
3. Chequee las ayudas visuales.
4. Chequee si existen otro tipo de ayudas como las referencias, listas de medidas, listas de chequeo, tablas e ilustraciones.
5. Identifique los capítulos que más le interese, los que sean más fáciles de leer.

Comentario cinco

"Intento mantener mis notas muy limpias, mantener el manual impecable, no escribo en los márgenes o subrayo. En mi libro de notas escribo oraciones completas, pero usualmente terminé con una página de anotaciones para cada página del libro de texto"

Las notas no deberían ser demasiado limpias y nunca deberían estar en oraciones completas. Usted está gastando tiempo valioso cuando debería estar haciéndose preguntas. Sus notas deberían incluir diagramas o pequeños dibujos. Recuerde el viejo refrán de que una imagen vale más que 1000 palabras.

Sobre la manera más eficiente y efectiva de tomar notas, a continuación entregamos algunos consejos.

Revisión inicial

Los 10 minutos iniciales que utiliza revisando el capítulo antes de leerlo, son potencialmente los más valiosos (éstos y los 5 minutos que utiliza resumiendo al final).

- Lea el título del capítulo para tener una idea de lo que el autor quiere discutir. Con el resaltador revise el capítulo, resaltando su organización, títulos y subtítulos.
- Tome en cuenta la tipografía. Los criterios importantes están en negrillas, así como entre sangrías.
- Lea los títulos, esto puede activar su memoria y relacionar estos diagramas con su experiencia pasada.
- Revise las conclusiones y ponga atención a los detalles. De esta manera cuando abra el capítulo Usted sabrá los temas importantes.

La toma de notas

- Tome una hoja de papel y defina el espacio en el que va a realizar notas del capítulo. Esto disuade demasiada escritura y ahorra tiempo para revisar o aprender del material, no re-escribirlo.
- Desarrolle su propio sistema de abreviaturas. Acostúmbrese a relacionar mentalmente las palabras completas que aparecen mediante abreviaturas.
- Cuando esté llegando a los 40 minutos de estudio en cada sesión, tome cuatro o cinco minutos para revisar lo que aprendió a través de sus notas, de manera especial las partes que requieren una segunda revisión.
- En este punto su itinerario para revisar un capítulo debería ser:
 - Revisión inicial del capítulo y guía de notas (10 minutos).
 - Lectura del capítulo y toma de notas (40 minutos).
 - Revisión final de lo que aprendió (5 minutos).
 - Revisión posterior, al siguiente día o al final de la semana (10 minutos).
 - Resolución de las preguntas de la guía de estudio al siguiente día o al final de la semana (20 minutos).

Comentario seis

"Usualmente intento hacer mi estudio en las tardes, en la mesa de la cocina; los niños a veces me molesta, hay varias llamadas telefónicas o la televisión es ruidosa, a pesar de que la puerta está cerrada"

1. El ambiente físico para estudiar efectivamente es extremadamente importante, la situación ideal es tener un cuarto separado para el estudio (preferiblemente alejado del resto de la familia), equipado con un escritorio, buena luz, una silla, un reloj, diccionario, lápices y todo lo que necesite. Estudios realizados indican que la música instrumental -especialmente con auriculares- ayuda a enmascarar ruidos que distraen.
2. Convierta en su hábito comenzar a estudiar apenas se siente en la silla, no permita que Usted se siente y sueñe despierto o lea el periódico durante su hora de estudio, es demasiado fácil caer en comportamientos de escape.
3. Recuerde informar a su familia de su itinerario de estudio y manténgalo. Haga un cartel con su horario y péguelo en la puerta. Indiqué las horas que estará libre;

es sorprendente cómo las personas pueden ayudar cuando conocen las reglas y conocen que Usted se asegurará de hacerlas cumplir.

Comentarios siete

"Mi memoria es como los músculos de mi cuerpo y estoy trabajando para expandir el poder de mi mente. Todo el día hago ejercicios mentales, memorizo los números de casas, nombres de las calles y el número de árboles que veo, de esa manera quiero mejorar mi memoria"

Antes de leer la respuesta a este comentario, realice este pequeño test para probar su capacidad actual de memoria.

PRUEBA DE MEMORIA

1. Copie las siguientes palabras en una hoja de papel.
2. Haga que alguien le tome el tiempo exacto mientras estudia la lista.
3. Luego de un minuto dé la vuelta a la hoja de papel y en la secuencia correcta escriba las 10 palabras desde su memoria.
4. Anótese un punto por cada palabra en el orden correcto.

Hombre	Mesa	Popular	Armario	Escoba
Árbol	Columpio	Flor	Vestido	Llave

Hemos realizado esta prueba con estudiantes adultos y descubrimos que el puntaje promedio es siete.

Aprendamos algunas técnicas para fortalecer su músculo de la memoria.

1. En primer lugar seleccione qué es lo que quiere recordar. Esto es probablemente la parte más difícil de todo el proceso. Usted puede tener una buena idea, siguiendo los rayados y las notas, puede entonces enfocarse en lo que quiere recordar.
2. Visualice, construya la foto mental, vívala e inclusive las fotos más alocadas pueden servir.
3. Agrupe. Es más fácil recordar dos grupos de cinco cosas que 10 cosas separadas.
4. Enumere. Si Usted conoce que debe recordar 10 cosas, su mente intentará trabajar para recordar ese número.
5. Dé color. Una propiedad interesante de la mente es que suele recordar mejor cuando hay un color involucrado.
6. Fórmulas de asociación. Usted posiblemente desee utilizar el sistema nemotécnico de asociación, que consiste en realizar historias o listados utilizando las cosas a recordar.

Recuerde que nada desarrolla mejor los sentidos que la realidad. Si está aprendiendo sobre extinguidores es buena idea revisar los extintores en su trabajo, verificar de qué tipo son y leer cuál es su contenido. De esta manera puede relacionar lo aprendido con su trabajo diario.

AHORA TODO ESTÁ EN SUS MANOS



UNIDAD I: RIESGOS, CONCEPTOS CLAVE E HISTORIA

UNIDAD I: RIESGOS, CONCEPTOS CLAVE E HISTORIA

UNIDAD I: RIESGOS, CONCEPTOS CLAVE E HISTORIA	2
CONCEPTOS CLAVE	4
INTRODUCCIÓN	4
CONCEPTOS ASOCIADOS A RIESGO	6
EL PROCESO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS	7
TRATAMIENTO DE RIESGOS	9
CONTROL DE PÉRDIDAS	9
EL ENTORNO DE CONTROL	10
PREVENCIÓN DEL DELITO MEDIANTE EL DISEÑO DEL ENTORNO - CPTED	12
OTROS CONCEPTOS CLAVE	14
DELEGACIÓN DE AUTORIDAD	14
ADMINISTRACIÓN POR EXCEPCIÓN	14
CADENA DE MANDO	14
UNIDAD DE MANDO	14
EXTENSIÓN DEL CONTROL	14
CONCLUSIÓN	15
REFERENCIAS A CONSULTAR	15
PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
MANEJO OPERACIONAL DEL RIESGO	19
INTRODUCCIÓN	19
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO	21
Fase 1: IDENTIFICAR	23
Fase 2: EVALUAR	23
Fase 3: DECIDIR	23
Fase 4: COMUNICAR	23
Fase 5: IMPLEMENTAR	23
Fase 6: SUPERVISAR	24
MOR Y MODELO ARES	24
CONCLUSIÓN	26
REFERENCIAS A CONSULTAR	27
PREGUNTAS DE AUTO-ESTUDIO	28
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES DE SEGURIDAD	30
INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RIESGOS	30
COMPARTAMENTALIZACIÓN DE RIESGOS	31
NECESIDAD DE MODELOS DE GESTIÓN INTEGRADOS	32
ESTÁNDARES ISO APLICADOS A PROTECCIÓN	32
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES DE SEGURIDAD	33
ORIGEN DEL MODELO ARES	33
CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES	34
GESTIÓN DE RIESGOS	38
IMPLEMENTACIÓN OPERACIONAL	41
NIVEL OPERATIVO	42

<u>NIVEL TÁCTICO</u>	45
<u>NIVEL ESTRATÉGICO</u>	46
<u>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SEGUROS</u>	48
<u>CONCLUSIÓN</u>	48
<u>REFERENCIAS A CONSULTAR</u>	49
<u>EVOLUCIÓN DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE BIENES</u>	51
<u>INTRODUCCIÓN</u>	51
<u>EL CICLO DE LA HISTORIA</u>	52
<u>PERIODOS BÍBLICOS</u>	52
<u>EL DESARROLLO DE LA PROTECCIÓN EN TIEMPOS DE GUERRA</u>	53
<u>IMPERIO ROMANO</u>	53
<u>PERIODO ANGLOSAJON</u>	53
<u>PERIODO MODERNO (1500 -1900)</u>	54
<u>II GUERRA MUNDIAL</u>	55
<u>LOS INICIOS EN ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA</u>	55
<u>ECONOMÍA, TENDENCIAS DE MERCADO Y FUTURO DE ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN</u>	56
<u>EL COMERCIO Y CANALES DE TRANSPORTACIÓN</u>	56
<u>DEMOGRAFÍA</u>	57
<u>LUCHAS DE CLASE Y TERRORISMO</u>	57
<u>RELACIONES LABORALES</u>	59
<u>LA LEY</u>	59
<u>HISTORIA DE LAS EMPRESAS DE PROTECCIÓN</u>	61
<u>TRAYECTORIA AL PROFESIONALISMO</u>	62
<u>CARRERAS CONTEMPORÁNEAS EN LA PROTECCIÓN DE RECURSOS</u>	63
<u>REFERENCIAS A CONSULTAR</u>	64
<u>PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO</u>	64

CAPÍTULO

1

CONCEPTOS CLAVE

Tiempo de lectura: 3 horas

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Descubrir conceptos y teorías de protección de recursos, incluyendo su definición y valoración, elementos de riesgo, control de pérdidas, medidas de protección, prevención de delito mediante el diseño del entorno y gestión de riesgos.

INTRODUCCIÓN

Las palabras son la base de la cultura y siendo que tanto protección como seguridad son al mismo tiempo verbo, adjetivo, adverbio y sustantivo; debemos profundizar en el aprendizaje de conceptos como fundamento del desarrollo profesional. La seguridad es tanto el proceso como la percepción de control resultante.

A lo largo de esta primera unidad, estudiaremos la terminología básica que aplicaremos durante todo nuestro estudio y vida profesional en seguridad.

La protección y seguridad históricamente estuvieron relacionadas con la respuesta a amenazas militares y aunque todavía utilizan ciertas herramientas comunes a la ciencia de la defensa; en la actualidad se han desarrollado por sí mismas hasta establecer normas y métodos estandarizados reconocidos internacionalmente. Convirtiéndose en una ciencia por derecho propio.

En esta obra nos referiremos a **PROTECCIÓN** (traducción de la palabra inglesa *Security*) como las medidas para prevenir y reaccionar frente a los riesgos que son generados intencionalmente por humanos (espionaje, sabotaje, hurto y asaltos entre otros).

En cambio utilizaremos **SEGURIDAD** (traducción de la palabra inglesa *Safety*) para referirnos a las medidas para prevenir y reaccionar frente a los riesgos de accidentes (por condiciones laborales y fenómenos naturales, entre otros).

La **PROTECCIÓN INTEGRAL DE RECURSOS** es el término contemporáneo que abarca la integración de medios, tecnología y personal en labores de protección y seguridad física frente a riesgos generados intencional y accidentalmente por humanos (antrópicos), y los generados por la naturaleza; incluye manejo de emergencias,

seguridad industrial, protección contra fuego. Todo riesgo con su correspondiente afectación económica, por lo cual en muchos casos es sinónimo al término moderno **CONTROL DE PÉRDIDAS**.

El **OFICIAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL**, u **OFICIAL DE CONTROL DE PÉRDIDAS** tiene como función identificar todas las fuentes de potenciales riesgos de protección (personal interno –indeseable– o agresores externos) y de seguridad (actos no intencionados o fenómenos naturales) para controlarlos.

Ambas funciones, la protección y seguridad comparten una misión común, proteger a ciertos recursos plenamente identificados frente a comportamientos y condiciones que potencialmente causarán pérdida.

Los **RECURSOS** que protegemos son “bienes” materiales o intangibles, pero siempre tienen valor para su propietario; es decir que si son robados, perdidos, destruidos o dañados, alguna organización o individuo sufrirá una pérdida. Los recursos a proteger tienen cuatro clasificaciones básicas (que en orden de prioridad incluyen):

- **PERSONAS** Constituyen el capital humano - trabajadores, contratistas, clientes, visitantes, la comunidad.
- **INFORMACIÓN** Constituyen capital intelectual: información propietaria desarrollada o acumulada con esfuerzo, datos confidenciales, planes).
- **PROPIEDADES** Constituyen el capital financiero: muebles e inmuebles que poseen características físicas.
- **IMAGEN** Constituyen el capital comercial: reputación pública, frente a clientes, posicionamiento del negocio).

Lista de chequeo 2: Clasificación de recursos a proteger

Al organizar los esfuerzos de protección integral de recursos se establecen subsistemas para cada recurso a proteger (principales) y otros para actividades de apoyo (auxiliares). Esta sistematización se ve reflejada en los nombres de las doce unidades de este manual.



Ilustración 1: Subsistemas de Control de Pérdidas

CONCEPTOS ASOCIADOS A RIESGO

El **RIESGO** se define como “incertidumbre” frente a la consecución de objetivos; es la consecuencia probable de eventos de pérdida generados por fuentes de riesgo.

FUENTE DE RIESGO es el factor (tangible o intangible) con potencial de crear incertidumbre en la consecución de objetivos. Para que exista una fuente de riesgo, debe existir un peligro o amenaza activado a través de factores de riesgo o vulnerabilidades.

Las **VULNERABILIDADES** son los comportamientos y condiciones que se desvían de la norma (por ello denominados comportamientos y condiciones sub-estándar); usualmente nos referimos a **FACTORES DE RIESGO** cuando se tratan de riesgos dinámicos y **VULNERABILIDADES** cuando se trata de riesgo puro.

Mientras el término **PELIGRO** hace referencia a una situación, la **AMENAZA** es un individuo o grupo de personas con elementos -de capacidad e intención- que lo califican para causar pérdida en los recursos.



Ilustración 2: Elementos de Amenaza

Cuando se establece la relación unívoca entre amenazas y las correspondientes vulnerabilidades se construye un **PERFIL DEL EVENTO DE PÉRDIDA**.

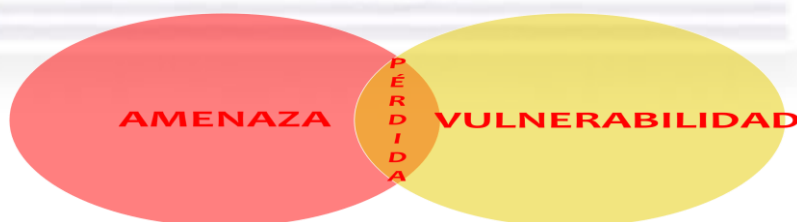


Ilustración 3: Ecuación de Pérdida

El **RIESGO PURO** o **RIESGO DE SEGURIDAD** se define como la **PROBABILIDAD** de que una amenaza tome ventaja de las vulnerabilidades del recurso y esto cause un **IMPACTO** (consecuencia negativa o pérdida).

El impacto puede ser estimado de manera cualitativa (**SEVERIDAD**) o cuantificado por ejemplo en términos monetarios (**CRITICALIDAD**).

EL PROCESO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

El proceso usado por IFPO para gestionar los riesgos puros sigue un ciclo de seis pasos interrelacionados en un ciclo continuo:

1. **I**dentificar
2. **E**valuar
3. **D**ecidir
4. **C**omunicar
5. **I**mplementar
6. **S**upervisar

Todas las normas y estándares sobre riesgo actualmente se alinean con el ciclo estandarizado para la administración de riesgos, que ha sido establecido en la norma ISO 31.000

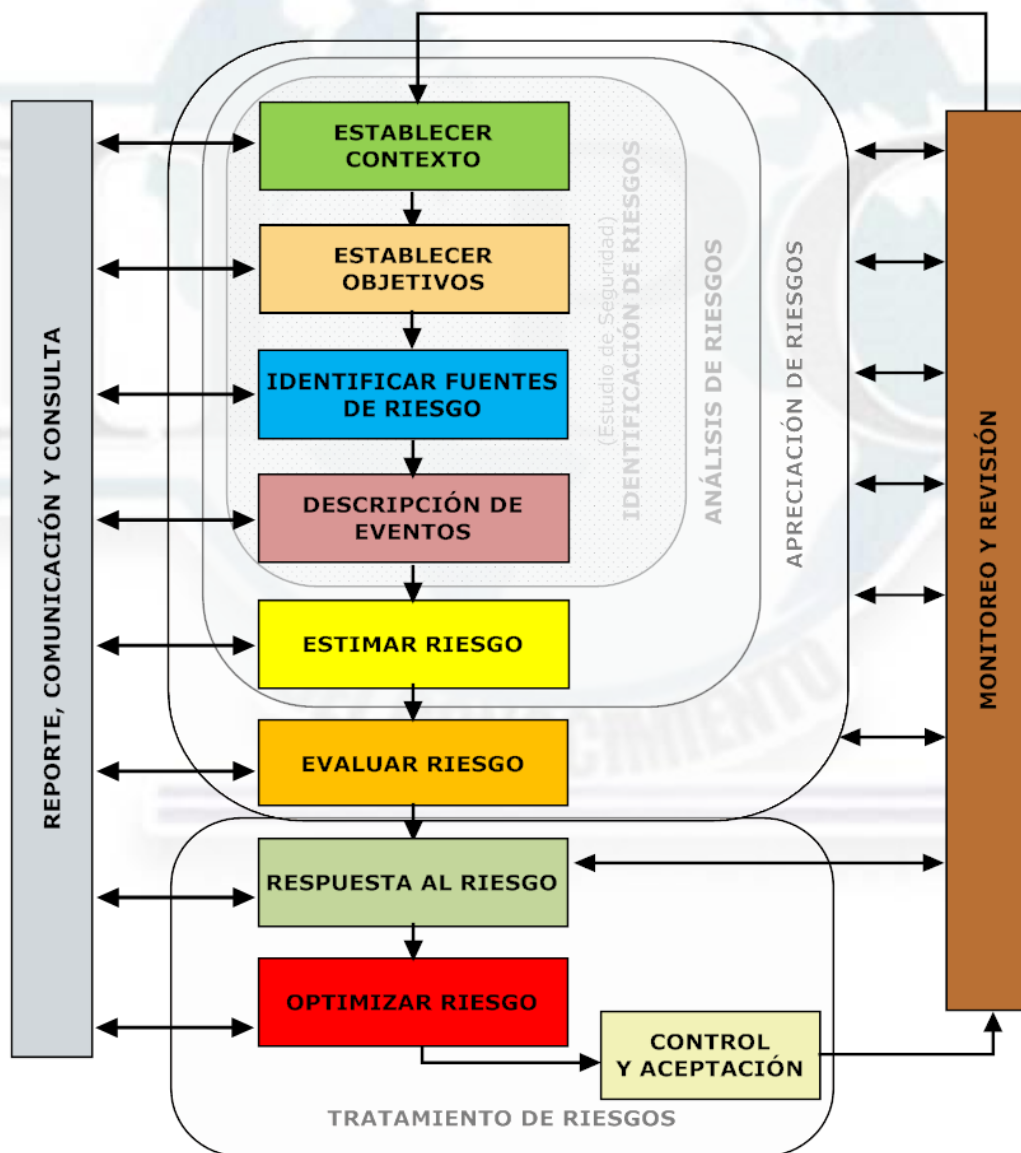


Ilustración 4: Gestión de Riesgos (ISO 31000)

Fase 1: IDENTIFICAR: Mediante un estudio de seguridad se asocian los recursos con sus fuentes de riesgo:

- ✓ Identificar pasos en la operación, **recursos** críticos a proteger y sus características.
- ✓ Determinar las **amenazas** (las personas o situaciones que podrían generar pérdidas) y **vulnerabilidades** (comportamientos y condiciones) de los recursos.
- ✓ Definir los posibles eventos de **pérdida**.

Fase 2: EVALUAR: Una vez establecido el perfil del evento de pérdida, se realiza el **análisis** y **evaluación** de riesgos:

- ✓ Asignar a una de las siete **categorías** de pérdida
- ✓ Estimar la **probabilidad** de ocurrencia del evento y el **impacto** de cada evento de pérdida.
- ✓ Los riesgos se comparan contra **estándares**, y entre ellos usando el RAC para priorizarlos.

Fase 3: DECIDIR: Se toman decisiones a dos niveles:

- ✓ **Priorizar**, empezando con riesgo más serio.
- ✓ Escoger estrategia para **tratar** los riesgos.
- ✓ Se seleccionan operativamente las **medidas de control de pérdidas** para reducir el impacto o la probabilidad.

Fase 4: COMUNICAR: Reportar y consultar de manera continua permanente a partes interesadas.

- ✓ **Reportar** el resultado del análisis.
- ✓ **Consultar** a partes interesadas.
- ✓ **Comunicar** los acuerdos logrados.

Fase 5: IMPLEMENTAR: Se ejecutan las **medidas de control**.

- ✓ **Métodos** (políticas, procedimientos, instrucciones).
- ✓ **Tecnología** (ingeniería, seguridad física y EPP).
- ✓ Control mediante **personal**.

Fase 6: SUPERVISAR: Los resultados deben generar mejoras y retroalimentar el proceso:

- ✓ Evaluar **ejecución** del plan de implementación
- ✓ Verificar la **efectividad** de contramedidas.
- ✓ **Seguimiento** de actos y condiciones y cambios en el escenario.

Lista de chequeo 3: 6 Fases para la administración de riesgos de seguridad

TRATAMIENTO DE RIESGOS

Los riesgos deben ser gestionados cuidadosamente y preferiblemente antes de que produzcan pérdidas. En IFPO hemos organizado los cuatro métodos para tratar riesgos de acuerdo al acrónimo formado por las siglas **ETOA**, las opciones estratégicas frente a todo riesgo son:

- E – Evitar los riesgos:** Evitar completamente los riesgos, cambiando de actividad o trasplantando el bien a otro escenario o lugar más favorable. Eliminar la fuente de riesgo o influir en ella es generalmente la única opción cuando el recurso es muy difícil de proteger.
- T – Transferir los riesgos:** Compartiendo el impacto de las pérdidas. El seguro, la asociación financiera o la subcontratación son maneras usuales de transferir el riesgo.
- O – Optimizar los riesgos:** Aprovechando el riesgo en busca de oportunidades, adaptando parámetros internos o externos a través de medidas de control de pérdidas para controlar: 1. Exposición al peligro (por ejemplo separando o distribuyendo los recursos a proteger); 2. Vulnerabilidades; o 3. Consecuencias.
- A – Aceptar los riesgos:** Decisión informada de aceptar el riesgo cuando éste está dentro de límites tolerables (riesgo tolerable).

Lista de chequeo 4: Estrategias para tratamiento de riesgo

No se puede asegurar que un riesgo sea evitado totalmente mediante medidas de protección. Además, el hecho de que un riesgo se materialice en cierto grado, no implica necesariamente que los esfuerzos de protección fallaron. La prevención absoluta en muchos casos resulta impráctica, debido a que es demasiado costosa o dificulta la capacidad del recurso para cumplir sus funciones, al punto que lo inhabilita.

El principal acuerdo al que un profesional de protección integral debe llegar es establecer el nivel de responsabilidad que manejará él y su cliente; y por consiguiente exigir la autoridad y las herramientas necesarias para cumplir con su trabajo. Debemos siempre recordar (a nosotros y nuestro cliente) que la total protección y la total comodidad se encuentran en dos extremos opuestos de una línea.

CONTROL DE PÉRDIDAS

La ciencia de protección contemporánea pone énfasis en el control de pérdidas como forma de optimizar los riesgos de las organizaciones. Según la teoría WAECUP – teoría del Control de Pérdidas – desarrollada por Bottom y Kostanoski en su libro Protección y Control de pérdidas (MacMillan, 1938) las pérdidas pueden tener muchos orígenes diferentes.

Es indispensable establecer categorías estandarizadas para referirnos a los riesgos en protección integral, esto ayuda a registrarlos y mantener indicadores alineando los esfuerzos y resultados de todos en la organización; por ello IFPO crea el acrónimo **PERDIDA** para establecer las siete categorías de riesgos aplicables a protección integral de acuerdo con sus potenciales fuentes:

- P** – Prácticas no profesionales / no éticas, como fraude, ocultación, tergiversación, discriminación, conflictos de interés, crimen de cuello blanco, entre otros.
- E** – Error en la planeación o ejecución.
- R** – Robo y diversos comportamientos criminales.
- D** – Desperdicio y desorden de recursos, tiempo, materiales, mano de obra y espacio.
- I** – Incidentes y desviaciones de normas que aparentemente no causan daño.
- D** – Desastres naturales e intencionales, incluye sabotaje.
- A** – Accidentes y Enfermedades Laborales que causan lesión, reducción del tiempo efectivo de trabajo y compensaciones laborales.

Lista de chequeo 5: Categorías de riesgo de Protección

Las pérdidas cuestan grandes cantidades de dinero, por sus costos directos, así como por sus consecuencias indirectas. Debemos notar que por este motivo existen medidas de control que las organizaciones deben cumplir (a veces inclusive de manera redundante), para controlar pérdidas y asegurar que no se vuelvan a repetir.

En la práctica, para asegurar protección integral siempre deben incluir los tres tipos de medidas de control:

1. **Métodos** (Crear y modificar políticas, procedimientos e instrucciones).
2. **Tecnología** (Crear y modificar herramientas físicas y sistemas electrónicos).
3. **Personas** (Incluir oficial de protección y modificar comportamiento).

EL ENTORNO DE CONTROL

Las medidas de control de pérdida buscan realizar adaptaciones al entorno tangible e intangible del recurso a proteger, para de esta manera generar estímulos y refuerzos que modifiquen las percepciones, influyen los **elementos de amenaza** y en definitiva afectan los comportamientos de usuarios y potenciales agresores.

Lo que empieza como una percepción ligada a un determinado acontecimiento, puede a menudo convertirse en una **creencia** que influye los **pensamientos**, el estado de ánimo si dicha percepción permanece con la persona causa **comportamientos** no deseados y determina los **resultados**.

Con el tiempo suficiente, la falta de control en el entorno se evidencia en el marco conductual de usuarios y potenciales agresores.



Ilustración 5: Ciclo del comportamiento

El programa de **Control de Pérdidas** es un ciclo de mejora continua que debe adaptarse a los procesos perceptuales humanos y de mejora continua organizacional cumpliendo las funciones de:

1. Planear, 2. Hacer, 3. Verificar y 4. Actuar frente a eventos intencionales o accidentales que pueden generar pérdida a los recursos que protegemos.

Equiparando la mejora continua utilizada en todos los Sistemas de Gestión al ciclo del control de pérdidas; la fase **PLANEAR** incluye actividades relacionadas con la **Apreciación** de Riesgos ejecutadas en el *Antes*:

- **I**nvestigar el contexto.
- **I**dentificar potenciales eventos de PERDIDA (proceso de gestión de riesgo)
- **I**ntegrar Medidas de Control.
- **I**nstruir a las personas.

La fase **HACER** implica actividades operativas de **Mitigación** de Riesgos ejecutadas por métodos, tecnología y personal en el *Durante*:

- **D**isuadir potenciales agresores.
- **D**emorar ataques efectivos.
- **D**etectar ataques efectivos.
- **D**etener a los agresores.

La fase **VERIFICAR** involucra actividades de **Control Operacional** de Riesgos ejecutadas por el equipo de supervisión en el *Durante*:

- **S**imular eventos de pérdida.
- **I**nspeccionar condiciones.
- **O**bservar comportamientos.
- **A**uditar procesos.

La fase **ACTUAR** ejecuta actividades de **Resiliencia** frente a la materialización de riesgos y mide la capacidad de *Aprender*, se establece en el *Después*:

- **R**eaccionar inicialmente.
- **R**eportar lo sucedido
- **R**ecuperar recursos.
- **R**einiciar operaciones.

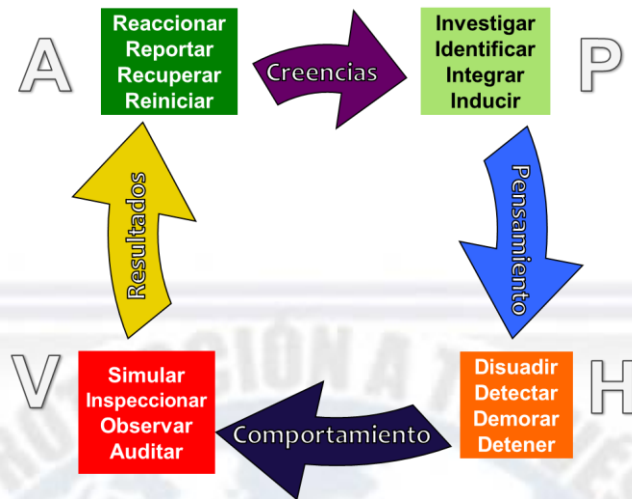


Ilustración 6: Fases control de pérdidas

PREVENCIÓN DEL DELITO MEDIANTE EL DISEÑO DEL ENTORNO - CPTED

El CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design) – **Prevención del delito mediante el diseño del entorno**, es una moderna teoría del control de pérdidas que se basa en influenciar de manera apropiada el entorno mediante ciertas medidas de control. Su uso y aplicación será estudiada en la práctica a lo largo de varias unidades de este manual.

Esta teoría incluye seis fundamentos que son aplicables a diferentes sistemas de protección, entre ellos contamos con:

1. **DEFENSA EN PROFUNDIDAD:** Creando círculos concéntricos de contramedidas en el perímetro, estructura y recursos a proteger.

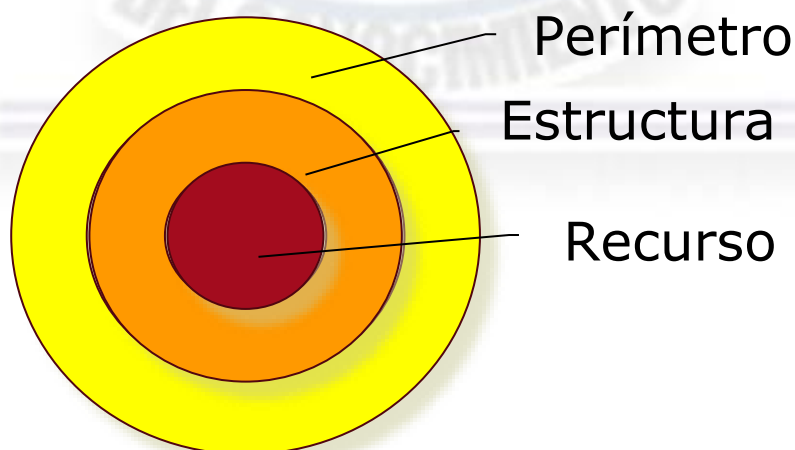


Ilustración 7: Defensa en profundidad

2. **TERRITORIALIDAD:** Marcación de límites y líneas de propiedad bien establecidas. Por ejemplo usando letreros para crear percepción de propiedad y sentimiento de pertenencia.

3. **VIGILANCIA:** Observar ciertas áreas hace que la detección y disuasión de la conducta criminal sea más fácil. Existen tres clases de vigilancia:
 - a. **Natural:** Manteniendo áreas abiertas para observar, despejar los arbustos cercanos a puntos de acceso.
 - b. **Electrónica:** Utilizando ayudas tecnológicas.
 - c. **Organizada:** Mediante patrullajes con personal de protección y/o Fuerza Pública.
4. **CONTROL DE ACCESOS:** Manteniendo límites mediante accesos restringidos hacia un área. El control de accesos tiene seis pasos:

VALIDAR identidad con algo que tiene, es o sabe.

CONFIRMAR derecho de acceso contrastando con una lista.

REGISTRAR acceso o intento de acceso.

INSPECCIONAR las propiedades con las que ingresa.

ENTREGAR información adicional y restricciones del lugar.

PERMITIR acceso.

Lista de chequeo 6: Pasos control de acceso

5. **REFUERZOS POSITIVOS:** Es un esfuerzo para alejar a las personas de actividades criminales; busca asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los recursos. Esto puede tomar formas como dar refuerzo a actividades positivas, involucrar a los usuarios en actividades voluntarias.
6. **MANTENIMIENTO:** El desorden y la suciedad causan pérdidas. La reparación de daños y mantener orden y limpieza continuamente demuestra interés y disuade el crimen.

La vigilancia tomada como ejemplo es una medida clave en todo sistema de protección y ejemplo de actividad que involucra las cuatro fases del ciclo de control de pérdidas, los tres tipos de medidas de control y los seis fundamentos de la prevención del delito modificando el entorno.

La vigilancia a través de patrullaje utilizando personas ha sido empleada históricamente por fuerzas militares para explorar externamente las locaciones y la disposición de un atacante; aún hoy es usada por la policía y fuerzas de protección para prevenir, mitigar, monitorear y responder.

En la labor de protección contemporánea, la vigilancia no solo explora comportamientos criminales, sino también evalúa la efectividad de la protección física en un entorno, identifica actividades no autorizadas -como no acatar medidas de seguridad industrial o protección de incendios-, desarrolla servicios auxiliares que pueden incluir la entrega de consignas de seguridad y/o protección a personal que no es del grupo de protección, chequeo de medidores, verificación de iluminación, evaluación de masas y

comportamiento de compradores, además de reforzar políticas de uso de espacios, arriendo y asistencia a clientes.

Actualmente muchos equipos de protección integral también incluyen la verificación de estado de salud y el cumplimiento de medidas de bioseguridad en el control de accesos.

En resumen, los roles y funciones del oficial de protección ahora son mucho más integrales y se asocian al concepto amplio de control de pérdidas.

OTROS CONCEPTOS CLAVE

Todo oficial de protección debe comprender varios conceptos que son clave para su adecuado desempeño en el día a día de sus actividades, algunos de ellos incluyen:

DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

Un superior delega autoridad a subordinados para repartir la carga de trabajo. Un superior puede delegar autoridad pero la persona debe aceptar su parte de la responsabilidad y recibir las herramientas para cumplir la misión encomendada. La responsabilidad no puede ser delegada totalmente, inclusive en ciertos casos es recomendable la administración por excepción.

ADMINISTRACIÓN POR EXCEPCIÓN

Cuando existen situaciones de emergencia o delicadas, es recomendable que sea el superior inmediato quien asuma nuevamente el control.

CADENA DE MANDO

Las comunicaciones deben ir hacia arriba y hacia abajo u horizontalmente, pero siempre a través de una jerarquía organizada con el propósito de lograr eficiencia y orden; un Oficial de Protección debe tener cuidado de nunca romper esta cadena porque afectará la unidad de mando.

UNIDAD DE MANDO

Para evitar confusión durante un esfuerzo organizativo, ningún subordinado debe reportar o seguir órdenes de más de un superior.

EXTENSIÓN DEL CONTROL

Es el número de subordinados que un superior puede supervisar adecuadamente. Este número depende del nivel de detalle en el trabajo realizado; siendo recomendada la relación 1:3 para trabajos de alta responsabilidad y 1:12 en el caso de trabajos operativos y rutinarios.

CONCLUSIÓN

Los oficiales de protección debemos estar familiarizados con los conceptos y estándares de la profesión; ésta es la diferencia entre el empirismo y la verdadera profesionalización.

El control de pérdidas consiste en establecer un entorno que refuerce el cumplimiento de restricciones, para a través de la modificación de amenazas y vulnerabilidades, influir grandemente en la disminución de probabilidad e impacto de pérdidas.

REFERENCIAS A CONSULTAR

Otras fuentes a consultar para profundizar en los conceptos y temas tratados en este capítulo incluyen:

- ✓ Estándar ANSI/ASIS/RIMS RA.1 – Evaluación de Riesgos
<http://www.aenor.es/aenor/normas/ediciones/fichae.asp?codigo=11669>
- ✓ Norma UNE/ISO 31000 – Gestión de Riesgos: Principios y Directrices
<http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0045825>
- ✓ Estándar ANSI/ASIS PAP.1 – Sistemas de gestión de la seguridad: protección física de los activos
<http://www.aenor.es/aenor/normas/ediciones/fichae.asp?codigo=10951>

PREGUNTAS DE AUTO ESTUDIO

1. Explique con un ejemplo práctico la diferencia entre los términos Protección y Seguridad:

2. Escriba en orden de prioridad las cuatro clasificaciones básicas de recursos, y de un ejemplo de c/u:

1. _____ - _____

2. _____ - _____

3. _____ - _____

4. _____ - _____

3. Complete el acrónimo ETOA, y de un ejemplo de c/u:

E _____ - _____

T _____ - _____

O _____ - _____

A _____ - _____

4. Complete el acrónimo PERDIDA, y de un ejemplo de c/u:

P _____ - _____

E _____ - _____

R _____ - _____

D _____ - _____

I _____ - _____

D _____ - _____

A _____ - _____

5. Defina el término "Protección Integral de Recursos":

6. De acuerdo al CPTED, la protección se refuerza mediante seis componentes, explíquelos con ejemplos aplicados a su trabajo:

1. _____ - _____
2. _____ - _____
3. _____ - _____
4. _____ - _____
5. _____ - _____
6. _____ - _____

7. Escriba en orden de prioridad, ejemplo de las 4 clasificaciones básicas de recursos:.

- Prioridad 1: Ejemplo: _____
- Prioridad 2: Ejemplo: _____
- Prioridad 3: Ejemplo: _____
- Prioridad 4: Ejemplo: _____
- Prioridad 5: Ejemplo: _____

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

La presente obra fue compilada por, bajo la dirección del Ing. Msc. Kevin E. Palacios, CPP, PSP, PCI, CPOI, PCC; de acuerdo con el mandato de representación de la International Foundation for Protection Officers (IFPO) – [www.ifpo.org]; esta obra no hubiera sido posible sin el invaluable apoyo de todos los magníficos profesionales que conforman IFPO Hispanoamérica [www.ifpo.es].

El presente manual es una adaptación del trabajo desarrollado por la International Foundation for Protection Officers, cuyos autores incluyen:

- Sandi Davies.
- Charles T. Thibadeau, M, Ed, CSSM, CPP.
- Chistopher A. Herting, CPOI, CPP.
- Chris C. Lipnickey, CPO.
- Christopher L. Vail.
- Cole Morris, CPP, CFE, CPO.
- Colin Best, CPO.
- David J. DeLong, CPP.
- David L. Ray, LL.B.
- Denis A. O´ Sullivan, CPO, CPP.
- Dr. Norman R. Bottom, CPO, CST, CPP.
- Francis J. Elliott, CPP.
- George A. Barnett, CPO.
- Glen Kitteringham, MSc., CPO, CPOI, CSSM, CPP.
- Jill Segraves, CPO.
- John Christman, CPP.
- John Ryan, CPO.
- Johnny May, CPO, CPP.
- Kevin E. Palacios, CPP, PSP, PCI, CPOI.
- Martín A. Fawcett, CPO.
- Michael A. Hannigan, CPO.
- Michael Krikorian, CPP.
- Michael Stroberger, CPO, CSSM, CPOI, CLSD, CPP.
- Patrick C. Bishop, CPP.
- Philip P. Purpura, CPP.
- R. Lorne Brennan, CPO.
- Richard P. Fiems. MA, CPO, CSSM, CPOI.
- Thomas E. Koll, CPP.
- Tom M. Conley, MA, CPO, CFE, CPP.

Versión 6.0 Julio de 2021