

ÍNDICE

Prólogo	5
---------------	---

CAPÍTULO 1

LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD.....	15
El Guardia de Seguridad en el Diseño Integrado de Protección Empresarial	16
El tratamiento al cliente y la figura del guardia de seguridad	19
El perfil del guardia de seguridad	23
Nivel de alerta	24
Juicio	24
Confidencia	25
Condiciones físicas	26
Tacto	26
Autocontrol	27
Capacidad de seguir instrucciones	28
Experiencia en procesos	28
Educación	29
Los roles del guardia de seguridad	29
El servicio de asistencia	29
El servicio de control de entrada y salida de perímetros	31
El servicio de control de acceso de puntos específicos	32
El servicio de inspección	32
El servicio de vigilancia permanente	35
Los servicios de respuesta inmediata	36
La Determinación de la Fuerza de Seguridad Requerida	37
La Responsabilidad Civil Extracontractual	44
Responsabilidad por negligencia. El acto negligente	45
Concepto de previbilidad	47
Acciones intencionales o dolosas	48

ÍNDICE

Acometimiento y agresión	48
Restricción ilegal de la libertad	49
Persecución maliciosa	50
Defensas o privilegios peculiares a este tipo de acción	52
La ausencia de provocación	54
La relación de causalidad	55
Proporcionalidad	55
Que sea el único medio de respuesta	56
Consentimiento	57
Auto Evaluación	58
Resumen	58
Puntos importantes	60
Preguntas	62
Caso No 1	63
Bibliografía complementaria de este capítulo	65

CAPÍTULO 2

LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN	67
El concepto de Competencia en el Modelo de Planificación y el Desarrollo del Capital Humano	68
El modelo competitivo en el proceso de capacitación	76
Factores que componen el modelo competitivo	76
Sistemas de evaluación del desempeño	78
Temas de Estudio Obligante en Materia de Protección y Vigilancia Empresarial	79
El área	79
Las amenazas	80
Sistemas de extinción de incendios	80
Primeros auxilios	81
Planificación de emergencias	81
Control de personas agresivas	82
Defensa personal	82
Armas de fuego	82
Armas de impacto y control	83

Los sistemas electrónicos	83
Planes de contingencias	84
Seguridad ejecutiva	84
Estrategia de Servicio al Cliente	85
Bases Del plan	86
Estrategia	86
Plan de acción	87
Objetivo	87
Responsabilidad gerencial en el desarrollo del plan	88
Auto Evaluación	89
Resumen	89
Puntos importantes	89
Bibliografía	91

CAPÍTULO 3

EL COSTO -VS- EL RIESGO	95
La Planificación Financiera en Materia de Protección y Vigilancia	96
Diferencia entre costo y gasto	98
¿La protección es un gasto o un costo?	99
Clasificación de los gastos	100
Gastos fijos	100
Gastos variables	101
Gastos semivARIABLES	101
El presupuesto de capital	101
Los costos de instalación de nuevos activos	106
Los Niveles de Amenaza, el Riesgo y su Incidencia en la Administración Financiera	108
Niveles de amenaza -vs- costos	112
Nivel de protección óptimo	114
Auto Evaluación	115
Resumen	115
Puntos importantes	116
Preguntas	117
Caso No 2	118
Bibliografía	120

CAPÍTULO 4

LA CRIMINALIDAD EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL Y EL CONTROL DE LA VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO	123
Administración de la Policía Moral	124
Valores nacionales e intereses nacionales	128
Los roles de la policía y la responsabilidad del empresario ante la estadística criminal	129
El esquema de acción policial ante la empresa	131
La Administración de la Violencia en el Lugar de Trabajo	134
La violencia	134
Señales de advertencia en materia de violencia	137
El equipo para el manejo de crisis laborales	138
Reconocimiento de un problema	139
La dinámica del seguimiento	142
Auto Evaluación	145
Resumen	145
Puntos importantes	147
Caso No 3	148
Preguntas	149
Bibliografía	151

CAPÍTULO 5

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA PROTECCIÓN EMPRESARIAL	153
Planificación Estratégica	154
La planificación estratégica en materia de seguridad	159
Evaluación de la seguridad física y electrónica	162
Diseño integral de protección empresarial	167
El enfoque concéntrico	168
Los activos ante las amenazas	169
Ventajas de la planificación estratégica	173

El nivel de pérdida aceptable	174
Auto Evaluación	176
Resumen	177
Puntos importantes	178
Preguntas	180
Bibliografía	182

CAPÍTULO 6

PLANES DE CONTINGENCIA Y AUDITOS DE PROCESOS

DE PROTECCIÓN Y VIGILANCIA	185
Identificación de las Contingencias	186
¿Qué elementos deben contemplarse para planificar? ...	190
Miembros del Equipo de Contingencias	193
El Coordinador General	194
El centro de Administración de Contingencias	195
La amenaza significativa	196
Punto de equilibrio en el desastre	198
Las fases del plan de contingencia	199
La fase previa al incidente	199
La fase reactiva	200
La fase proactiva	200
Auditos de Proceso de Seguridad	202
Control y aseguramiento de la calidad	203
Evaluación	204
Documentación y audits	206
Objetivos de aseguramiento de la calidad	208
Análisis del ambiente general	210
Análisis del riesgo inherente a la función	212
Evaluación preliminar de apoyo funcional	213
Los Estados de Seguridad Empresarial	213
Autoevaluación	214
Resúmen	215
Puntos importantes	216

Preguntas	218
Bibliografía	220

CAPÍTULO 7

PROTECCIÓN DE BUQUES	223
Evaluación de la Protección del Buque	225
Reconocimiento de la protección sobre el terreno	233
El plan de protección del buque	233
Generalidades	233
Organización y ejecución de tareas de protección	235
Acceso al buque	237
Los niveles de protección	238
Nivel de protección 1	238
Nivel de protección 2	240
Nivel de protección 3	241
Zonas restringidas de abordó	242
Manipulación de carga	243
Entrega de provisiones del buque	245
Equipos no acompañados	247
Vigilancia de la protección del buque	248
Niveles de protección diferentes	251
Actividades no reguladas por el código	251
Declaraciones de protección marítima	251
Auditorias y revisiones	251
Registros	252
Generalidades	252
Auto Evaluación	253
Resumen	253
Grado de avance	254
Puntos importantes	255
Preguntas	257
Anexos	259
Bibliografía	303