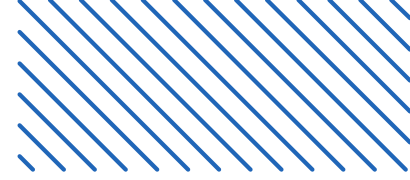


Oficial de Protección Certificado Certified Protection Officer



CPO©



Protección de Imagen



CPO©



INSTRUCTOR

CPP
©

Carlos Ramírez Rodríguez, CPP

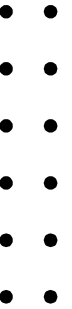
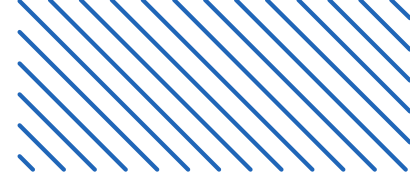
Consultor internacional en seguridad convergente, ciberseguridad y gestión de riesgos, con amplia experiencia liderando proyectos de protección de infraestructuras críticas en sectores como energía, minería y telecomunicaciones.

Es miembro activo de ASIS International e IFPO, y ha sido expositor en congresos internacionales sobre protección de activos, ciberdefensa y cultura de seguridad.

Fundador de Smart Spartans, empresa dedicada al cumplimiento normativo y la integración de seguridad física y cibernética, y creador de la plataforma SECURIX, una solución tecnológica para la gestión de incidentes y riesgos convergentes.

Autor del libro “Defensa Total: Ciberseguridad y Seguridad Física en la Protección de Infraestructuras Críticas”, reconocido por su enfoque innovador en la formación de profesionales de seguridad moderna.

Su misión es elevar el nivel profesional del sector de la protección, inspirando a los futuros Oficiales Certificados CPO a comprender que la verdadera prevención se logra con conocimiento, ética y liderazgo.



Protección de Imagen



CPO©

Protección de la Imagen - Introducción



UNIDAD VI: PROTECCIÓN DE LA IMAGEN

La seguridad también se construye con percepción, conducta y ética.

Objetivo: Comprender cómo la imagen, la comunicación y el servicio influyen directamente en la efectividad y legitimidad del oficial de protección.

¿Por qué importa la imagen en seguridad?



- ❖ La imagen es parte del servicio.
- ❖ Lo que el público ve, influye en lo que confía.
- ❖ La conducta del oficial puede construir o destruir la reputación de toda una organización.

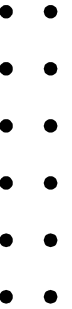
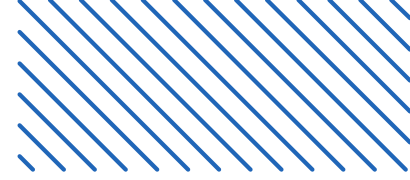
Contenido general de la unidad

Temas que abordaremos:

- ◆ Relaciones públicas, humanas y servicio al cliente
- ◆ Manejo de clientes complicados
- ◆ El rol de los medios y la comunicación institucional
- ◆ Relación entre fuerza pública y seguridad privada
- ◆ Ética, profesionalismo y toma de decisiones

La imagen profesional es un activo estratégico: se protege, se comunica y se demuestra.





Relaciones Públicas, Humanas y Servicio al cliente



CPO©

OBJETIVO DEL CAPÍTULO

OBJETIVO

1. Definir las relaciones públicas.
2. Discutir la importancia de proyectar una imagen positiva.
3. Enumere diez cualidades de oficiales de relaciones públicas.
4. Definir la promoción de relaciones efectivas con los clientes en el departamento.
5. Explicar las relaciones positivas con los medios de comunicación.
6. Explorar análisis de riesgo y relaciones públicas.



El poder de las relaciones humanas en la seguridad

“La mayoría de las veces, el primer y último contacto del cliente es con personal de protección.”

La percepción de seguridad comienza con la experiencia humana.



Los 10 mandamientos de las Relaciones Públicas

- ◆ 1. El cliente no siempre está en lo correcto ni equivocado.
- ◆ 2. Conozca su departamento y los demás.
- ◆ 3. Acentúe lo positivo.
- ◆ 4. La imagen es un activo invaluable.
- ◆ 5. Un mal servicio agranda el problema.
- ◆ 6. Esté atento a las necesidades.
- ◆ 7. Nunca deje sin respuesta a alguien.
- ◆ 8. Si puede ayudar, hágalo.
- ◆ 9. Sea amable.
- ◆ 10. Tenga una actitud de “sí se puede”.

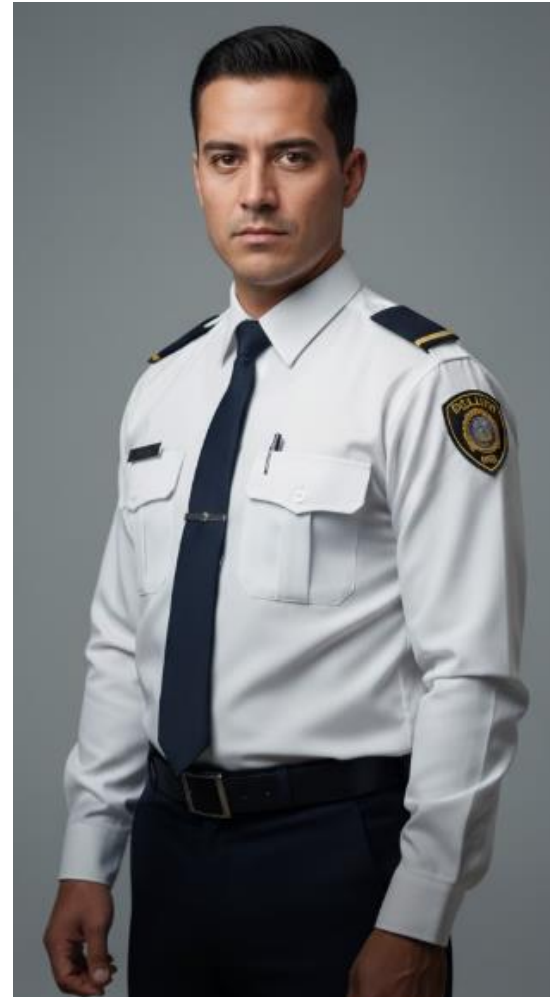


La imagen: un activo invaluable

La primera impresión se forma en 3 a 4 segundos.

La imagen personal = la imagen de la organización.

Profesionalismo, educación, sonrisa y lenguaje corporal son tu uniforme invisible.



Cómo manejar quejas o conflictos

El O.P. es parte de la solución, no del problema.

- 1 Escuchar con atención.
- 2 Empatizar (“ponerse en sus zapatos”).
- 3 Disculparse si corresponde.
- 4 Actuar con rapidez y respeto.



Actitud de servicio

Frases que abren puertas:

“Con gusto”, “por favor”, “gracias”, “un placer atenderlo”.

Actitudes que inspiran confianza:

- ❖ Disposición
- ❖ Pensamiento positivo
- ❖ Compromiso
- ❖ Perseverancia
- ❖ Osadía



La seguridad como experiencia

La seguridad se percibe, se siente y se comunica.

“Cada interacción es una oportunidad de fortalecer la confianza.”

Imagen + Actitud + Servicio =
Reputación sólida.



Promocionando relaciones efectivas con el Cliente dentro de la Fuerza de Protección



Liderazgo visible y relaciones efectivas

“Las relaciones con el cliente comienzan dentro del equipo.”

Rol del supervisor:

- ❑ Motivar, comunicar y dar ejemplo.
- ❑ Alinear la conducta de la fuerza de protección con los valores del cliente.
- ❑ Mantener disciplina, imagen y cohesión.

La inspección y la preparación



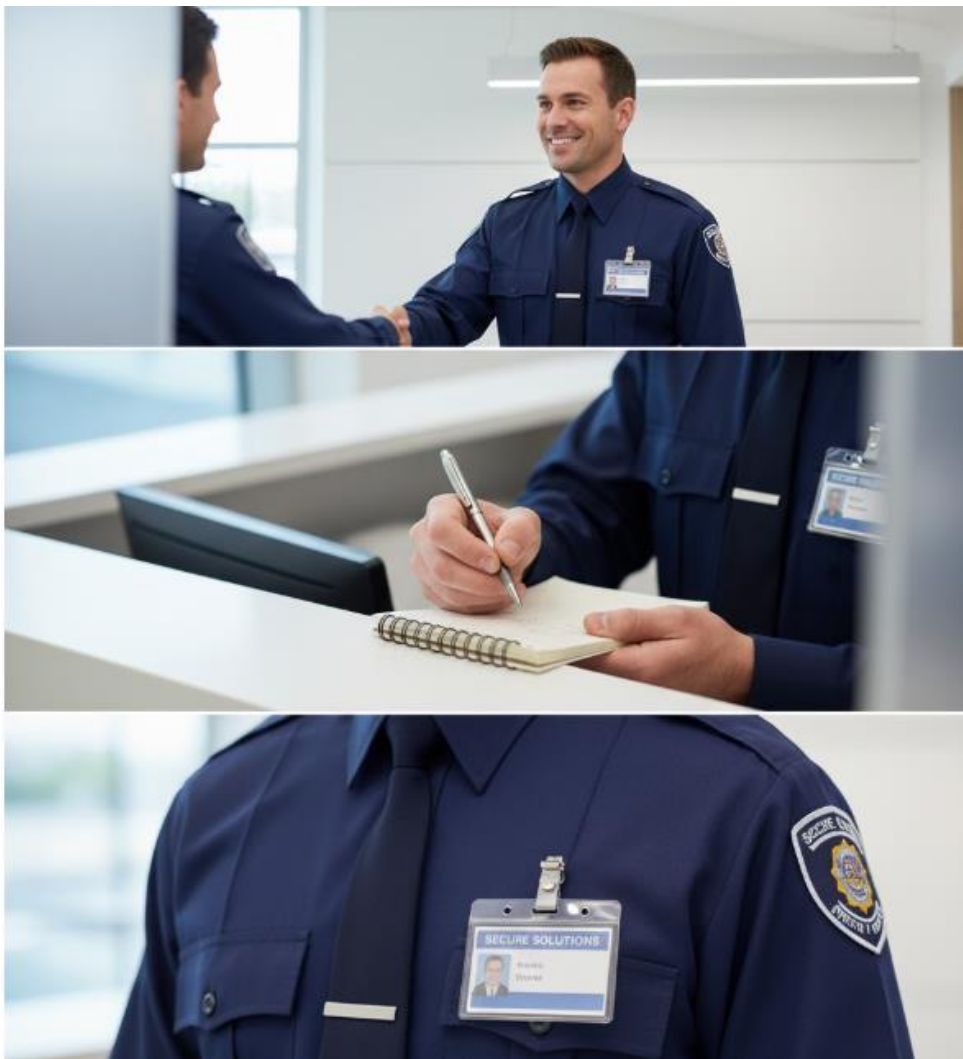
Inspección previa al turno:

- ❑ Apariencia del oficial
- ❑ Condiciones del equipo
- ❑ Novedades del turno anterior
- ❑ Comunicación de eventos y cambios

“La supervisión preventiva evita correcciones reactivas.”

• •
• •
• •
• •
• •
• •

Conducta profesional esperada del Oficial de Protección



Conducta esperada del O.P.:

- ❑ Saludar y mirar a los ojos.
- ❑ Mantener buena presentación personal.
- ❑ No ingerir alcohol, tabaco ni alimentos fuertes en turno.
- ❑ Mantener la libreta y herramientas listas.
- ❑ Portar identificación y usar lenguaje cortés.
- ❑ No sobrecargar horarios ni desgastar al personal.

Profesionalización y pertenencia



“Un equipo preparado inspira respeto.”

- ◆ Programas de certificación (CPO, CSSM, etc.).
- ◆ Afiliación a asociaciones profesionales (ASIS, IFPO, ALAS...).
- ◆ Evaluaciones internas rutinarias y mejora continua.
- ◆ Aprender, compartir y representar.

Cultura de servicio dentro del equipo



“El cliente externo ve reflejado al interno.”

- ❖ Supervisar con empatía.
- ❖ Comunicar con claridad.
- ❖ Corregir con respeto.
- ❖ Reconocer y reforzar lo positivo.

Manejando Clientes Complicados

El rol diplomático del Oficial de Protección

“A veces somos más diplomáticos que guardianes.”

En seguridad, manejar personas es tan importante como manejar procedimientos.

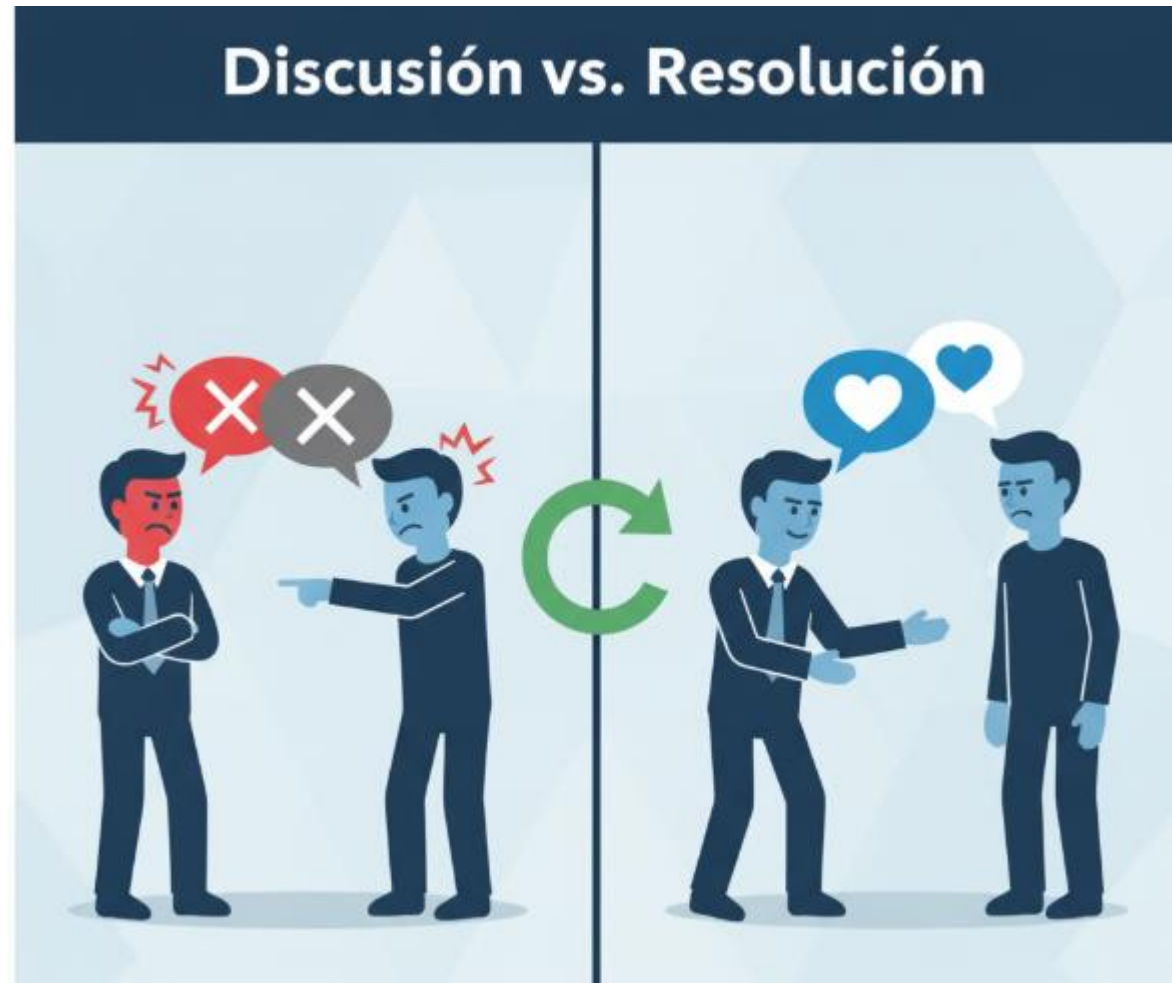
El O.P. actúa como:

- ❑ Embajador de la empresa
- ❑ Representante del cliente
- ❑ Gestor de emociones



Principios básicos del manejo de quejas

- ◆ Trate a todos con respeto, incluso si están molestos.
- ◆ No discuta; en un argumento, nadie gana.
- ◆ Permita que el cliente “salve la cara”.
- ◆ No avergüence ni confronte.
- ◆ Escuche más de lo que habla.



Técnicas de comunicación asertiva

Frases que desarman conflictos:

- ❑ “Entiendo su punto, permítame explicarle.”
- ❑ “Gracias por mencionarlo, revisaremos de inmediato.”
- ❑ “Tiene razón en que esto puede ser confuso.”

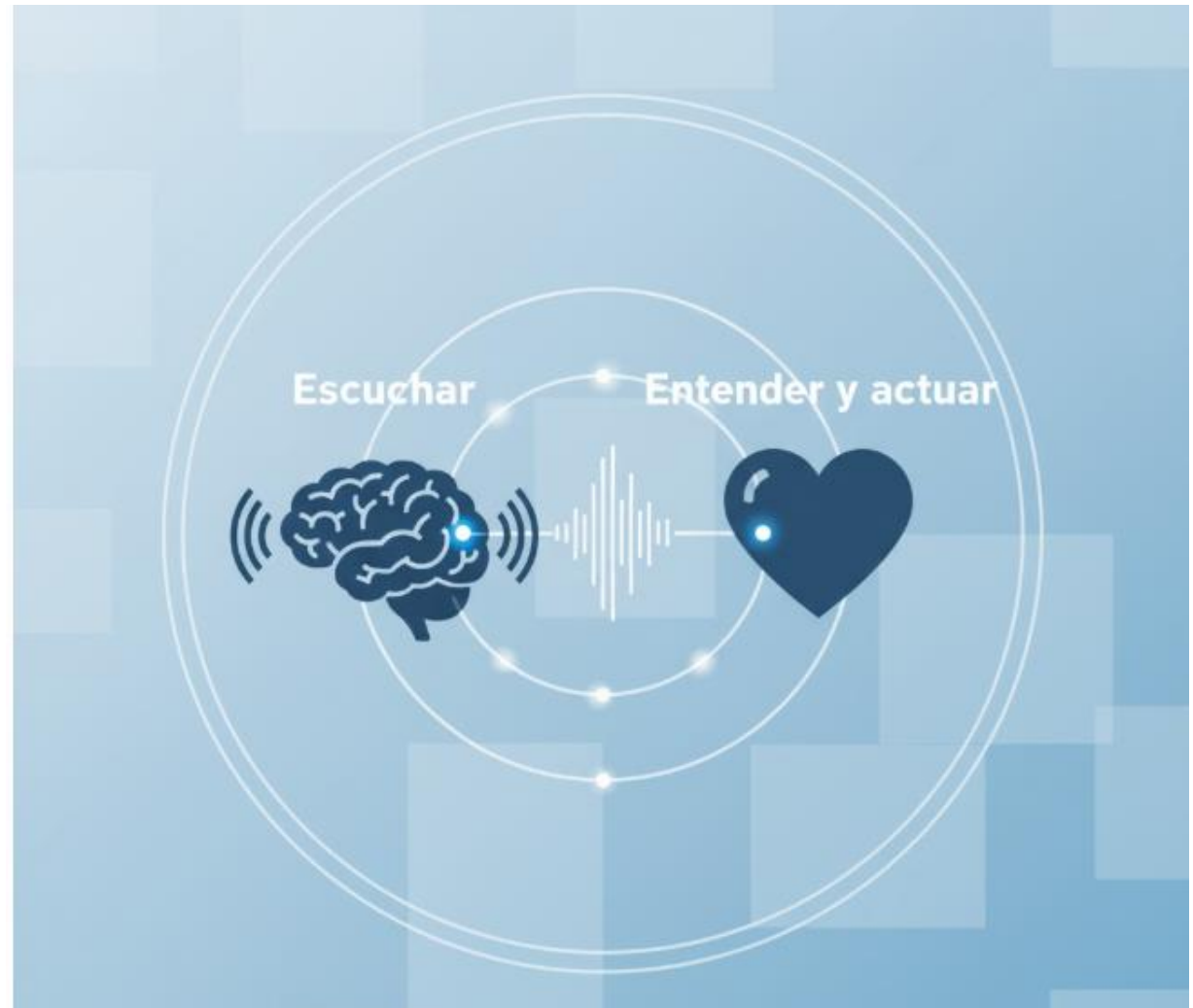
Objetivo: Validar sin ceder el control.



Escucha activa y control emocional

Escuchar activamente es una herramienta táctica.

- 1 Observe lenguaje no verbal.
- 2 No interrumpa.
- 3 Reformule lo que entiende.
- 4 Controle su respiración.
- 5 Responda con calma, no con reflejo.



Transformar conflictos en confianza

“Cada cliente complicado es una oportunidad de demostrar profesionalismo.”

Respete, escuche, oriente y resuelva.

Lo que podría ser una queja...
puede terminar siendo una recomendación.



El Servicio puede ser la Diferencia



El valor del servicio en la seguridad moderna

“La protección existe gracias al servicio que proporciona.”

En el entorno actual, el departamento de seguridad no solo protege activos — también agrega valor, comunica, asesora y apoya la operación.

Responsabilidades ampliadas del departamento de protección



- ◆ Comunicación
- ◆ Transportación
- ◆ Control de accesos y asistencia al visitante
- ◆ Administración de parqueo
- ◆ Análisis de riesgos
- ◆ Entrenamiento y orientación

Cada servicio adicional refuerza la percepción de valor y profesionalismo.

Comunicación: la primera línea del servicio



Comunicación eficaz = Seguridad efectiva.

- ❑ Atención amable en el sistema telefónico o intercomunicadores.
- ❑ Mensajes claros y rápidos ante emergencias.
- ❑ Coordinación con CCTV y control de acceso.
- ❑ Cortesía y tono profesional en toda interacción.

Análisis de riesgos — el servicio consultivo



“El análisis de riesgos convierte al O.P. en consultor interno.”

Aplicaciones:

- ❑ Oficinas y sedes ejecutivas
- ❑ Instalaciones satelitales
- ❑ Nuevas construcciones
- ❑ Adquisiciones o remodelaciones

Objetivo: anticipar amenazas y fortalecer controles.

Entrenamiento y cultura de servicio



El conocimiento multiplica la seguridad.

Programas recomendados:

- ❖ Inducción de nuevos empleados
- ❖ Consejos periódicos de autoprotección
- ❖ Intervención en crisis no violentas
- ❖ Programas de formación interna y certificación
- ❖ Reembolsos o incentivos para capacitación.

Los Medios: Sueño o Pesadilla

Los medios y la imagen del departamento

Los medios pueden ser aliados o amenaza.

“Una buena relación con los medios fortalece la reputación; una mala gestión puede destruirla en minutos.”

Objetivo: proyectar profesionalismo, proteger la información y mantener la calma.



La doble cara de los medios

Sueño: Difunden buenas acciones, reconocen logros y apoyan la transparencia.

Pesadilla: Desinforman, distorsionan citas o exponen detalles sensibles.

La clave no es evitarlos, sino saber interactuar con ellos correctamente.



El mismo hecho, dos historias.

Guía de actuación frente a los medios

Reglas de oro del O.P. frente a periodistas:

- ✓ Sea cortés y tranquilo.
- ✓ Refiéralos al Oficial de Información Pública (PIO).
- ✓ Si insisten, llame al supervisor.
- ⊘ Nunca dé entrevistas.
- ⊘ Nunca diga “sin comentarios”.
- ⊘ Nunca sea descortés.



Control de acceso en eventos críticos

En una escena crítica:

- ❖ Prioridad: controlar el acceso.
- ❖ Solo ingresan personal autorizado: policía, bomberos, médicos.
- ❖ Mantener distancia con los medios.
- ❖ Evitar “luchas de poder” con periodistas.

El control físico también es control comunicacional.



Continuidad operativa ante crisis

Mientras los medios informan... la operación continúa.

El O.P. debe garantizar:

- ❑ Patrullaje activo
- ❑ Control de tráfico y accesos
- ❑ Respuesta de alarmas
- ❑ Cumplimiento del plan de contingencia

Opciones:

- 1 Activar Organización de Emergencia Interna
- 2 Solicitar refuerzo externo



Comunicación segura, imagen protegida

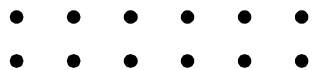
“No todo lo que se dice
construye confianza.”

Hablar es poder, pero también
responsabilidad.

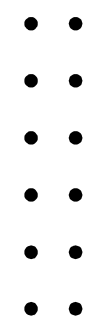
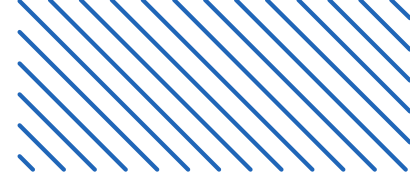
Un oficial prudente no es
silencioso: es estratégico.

Comunicar con control
es proteger la reputación.





PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN



Relación entre Fuerza Pública y Protección



CPO©

OBJETIVO DEL CAPÍTULO

OBJETIVO

1. Conocer la terminología profesional actualizada para el Oficial de Protección contemporáneo.
2. Aprender fundamentos sobre Gestión de riesgo, Control de pérdidas y Prevención del delito mediante el diseño del entorno.

skills



De estereotipo a profesionalismo



Ayer: “Guardia sin formación, baja paga, bajo prestigio.”

Hoy: “Profesional certificado, capacitado, esencial para la seguridad moderna.”

La evolución de la protección privada depende de la imagen que proyectamos y el respeto que generamos.

Origen del conflicto y desafíos actuales



Obstáculos históricos en la relación con la fuerza pública:

- 1 Falta de respeto mutuo
- 2 Falta de comunicación
- 3 Falta de cooperación
- 4 Desconocimiento de la ley
- 5 Competencia percibida
- 6 Falta de estándares
- 7 Percepción de corrupción

• •
• •
• •
• •
• •
• •

Roles distintos, objetivos comunes

Fuerza Pública

Aprehensión y refuerzo

Persecución

Reacción

Protección de la sociedad

Protección Privada

Control de pérdidas y protección de bienes

Servicios generales

Prevención

Protección de una organización

**Diferentes funciones, mismo
propósito: proteger vidas y bienes.**



Puntos comunes y cooperación práctica



Funciones compartidas:

- ❑ Protección de personas y bienes
- ❑ Prevención del delito
- ❑ Mantenimiento del orden
- ❑ Apoyo en emergencias

El punto común: el crimen. El enemigo no es la otra fuerza, sino la amenaza.

• •
• •
• •
• •
• •
• •

Recomendaciones para fortalecer la relación



Mejores prácticas:

- ❖ Establecer credibilidad y contacto con la policía local.
- ❖ Operar bajo un código ético común.
- ❖ Conocer y respetar las leyes vigentes.
- ❖ Mantener uniformes e informes impecables.
- ❖ Desarrollar programas conjuntos y capacitaciones cruzadas.

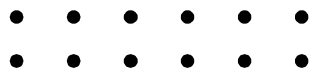
Un mismo propósito



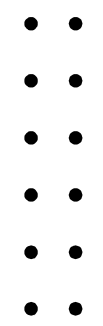
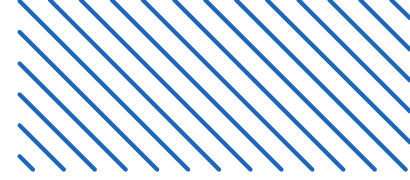
Seguridad pública y privada: dos brazos de una misma misión.

“Si queremos ser tratados como profesionales, debemos comportarnos como tales.”

Respeto, comunicación y cooperación son las claves del futuro de la protección.



PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN



Ética y Profesionalismo



CPO©

OBJETIVO DEL CAPÍTULO

OBJETIVO

1. Enumerar y definir términos y conceptos clave.
2. Discutir la guía para la toma de decisiones éticas.
3. Debatir cuestiones éticas en la protección.
4. Discutir las razones por las que se produce un comportamiento poco ético.



Ética y profesionalismo — el corazón de la protección



“La ética no es una opción, es la base del profesionalismo.”

Proteger implica actuar correctamente, incluso cuando nadie está mirando.

La seguridad moderna protege:

- Personas
- Propiedad
- Imagen

El modelo PÉRDIDA de IFPO

Modelo PÉRDIDA — fuentes de pérdida organizacional:

1. Prácticas poco éticas o profesionales
2. Errores
3. Robos
4. Daños
5. Incidentes
6. Desperdicio
7. Accidentes

Cada pérdida ética afecta la imagen tanto como una pérdida material.

Conductas no éticas más comunes



Riesgos éticos frecuentes:

- ❑ Difusión de información confidencial
- ❑ Falsificación o encubrimiento de reportes
- ❑ Abuso de autoridad o acoso
- ❑ Discriminación o trato desigual
- ❑ Testimonio falso
- ❑ Corrupción o sobornos

El profesional ético previene la pérdida moral antes que la económica.

Tendencias que exigen más profesionalismo

NUEVOS ESCENARIOS, MISMOS VALORES.



- ❖ Mayor número de oficiales bajo contratos de servicio
- ❖ Más contacto con la comunidad y fuerza pública
- ❖ Asunción de tareas antes exclusivas del Estado

A más visibilidad, mayor responsabilidad.

Profesionalismo en acción



Profesional no es quien tiene un uniforme, sino quien:

- ❑ Se forma constantemente
- ❑ Cumple procedimientos
- ❑ Comunica con respeto
- ❑ Toma decisiones éticas bajo presión
- ❑ Representa con orgullo a su organización

La ética es la inteligencia emocional del profesionalismo.

La decisión correcta



“El verdadero poder del oficial de protección está en su criterio.”

- ❑ Elegir siempre el camino correcto.
- ❑ Mantener la integridad bajo presión.
- ❑ Ser ejemplo, dentro y fuera del uniforme.

**El profesionalismo no se declara:
se demuestra.**

Términos Claves y Conceptos



Ética — la brújula del profesional

ÉTICA: Estudio de la buena y mala conducta dentro de una profesión.

“La conducta ética resulta cuando se toma la decisión correcta... y se asume con responsabilidad.”

• •
• •
• •
• •
• •
• •

Código de Ética IFPO



Código de Ética del Oficial de Protección (IFPO)

- I. Cumplir los requerimientos profesionales.
- II. Demostrar conducta ejemplar.
- III. Proteger la información confidencial.
- IV. Mantener un lugar de trabajo seguro.
- V. Reflejar profesionalismo en la imagen.
- VI. Cumplir las leyes y reglamentos.
- VII. Fomentar buenas relaciones con la fuerza pública.
- VIII. Cooperar con colegas y profesionales.
- IX. Buscar competencia continua.
- X. Promover altos estándares éticos.

• •
• •
• •
• •
• •

Profesionalismo — más allá del uniforme



Profesional: Quien practica su oficio con conocimiento, habilidad y ética.

No se trata de autoridad, sino de responsabilidad.

**Educación + Entrenamiento +
Experiencia + Compromiso =
Profesionalismo**

El acrónimo de PROFESIONAL



P.R.O.F.E.S.I.O.N.A.L.

- P — Preciso y detallado
- R — Responde al cliente y al público
- O — Objetivo y sin prejuicios
- F — Factual en sus reportes
- E — Ético
- S — Sincero y perfeccionista
- I — Informa con responsabilidad
- O — Observador del entorno
- N — Nítido y ordenado
- A — Acomoda y ayuda a otros
- L — Leal al empleador y a la profesión

Porte — la imagen habla antes que las palabras



PORTE: Es la forma en que nos mostramos al exterior, reflejando nuestra actitud e imagen.

- ✓ Uniforme limpio y completo
- ✓ Zapatos y cinturón combinados
- ✓ Accesorios sobrios
- ✓ Presentación uniforme entre todos los oficiales

“Tu porte comunica antes de que hables.”



Modales — la forma también protege



MODALES: La cortesía es una forma de seguridad preventiva.

- ❑ Permita hablar al otro, escuche sin interrumpir.
- ❑ Sea respetuoso y constructivo.
- ❑ Salude de pie a clientes, mujeres o autoridades.
- ❑ Mantenga el tono cordial, incluso en desacuerdo.

“El respeto abre más puertas que cualquier credencial.”

Tomando una Decisión Ética

Cada decisión deja una huella.



La ética como herramienta de decisión

“Tomar una decisión ética es resolver un problema con integridad.”

El Oficial de Protección debe:

- ❑ Aplicar juicio profesional.
- ❑ Evaluar opciones con criterio ético.
- ❑ Asumir la responsabilidad de sus actos.

La ética no se improvisa; se entrena.

El modelo IDEAL para decisiones éticas



I.D.E.A.L. — Pasos para la resolución ética de problemas:

I: Identifique el problema.

D: Defina y describa correctamente.

E: Explore opciones posibles y éticas.

A: Actúe aplicando la mejor estrategia.

L: Logre seguimiento, evalúe y comunique.

Una decisión ética es tan buena como el proceso que la sustenta.

• •
• •
• •
• •
• •
• •

El método PORT para dilemas éticos



P.O.R.T. — Guía rápida para analizar dilemas:

P: Problema — ¿está claramente definido?

O: Opciones — ¿cuáles son y cuáles son éticas?

R: Responsabilidad — ¿ante quién respondo?

T: Tiempo — ¿cómo me sentiré con esta decisión en 20 años?

El tiempo es el mejor juez de una decisión ética.

Por qué se toman decisiones antiéticas



Causas comunes de conductas antiéticas:

- ❖ Mal carácter o antecedentes dudosos.
- ❖ Tomar el camino más fácil.
- ❖ Conflictos entre personal (tiempo completo vs parcial).
- ❖ Fatiga o exceso de trabajo.
- ❖ Tradicionalismo y resistencia al cambio.

La ética requiere energía, valentía y actualización constante.

• •
• •
• •
• •
• •
• •

Ética aplicada en el trabajo diario



La ética se demuestra en lo cotidiano:

- ❑ Ser honesto en reportes e investigaciones.
- ❑ Respetar la confidencialidad de la información.
- ❑ Tratar a todos con dignidad, sin discriminación.
- ❑ Asumir errores y corregirlos con transparencia.
- ❑ Consultar antes de actuar cuando hay duda.

“La mejor decisión ética... es la que no necesitas ocultar.”

• •
• •
• •
• •
• •
• •

El poder de decidir correctamente



“El profesional ético no teme decidir... porque decide bien.”

IDEAL + PORT = Criterio profesional.

Decidir éticamente es proteger la organización, la profesión y a uno mismo.

La ética no te hace perfecto, pero sí confiable.

• •
• •
• •
• •
• •
• •

Lo que aprendimos



UNIDAD VI — PROTECCIÓN DE LA IMAGEN

Hemos comprendido que la imagen del Oficial de Protección se construye con:

- ◆ Relaciones humanas efectivas
- ◆ Servicio con actitud y empatía
- ◆ Manejo profesional de conflictos
- ◆ Comunicación prudente ante los medios
- ◆ Cooperación con la fuerza pública
- ◆ Ética, porte y modales profesionales
- ◆ Decisiones correctas bajo presión

“La imagen no se diseña... se demuestra.”

• •
• •
• •
• •
• •
• •

Orgullo CPO



“Ser Oficial de Protección no es solo un trabajo... es una misión.”

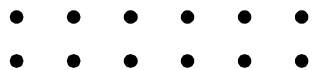
Servir con respeto, proteger con inteligencia, actuar con ética.

Nuestra misión:

- ❑ Proteger personas, bienes e información.
- ❑ Ser embajadores de confianza.
- ❑ Construir una cultura de seguridad profesional.

La diferencia entre un vigilante y un profesional CPO es la conciencia de su propósito.

• •
• •
• •
• •
• •
• •



PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN