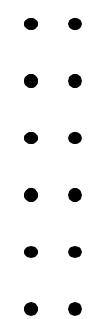
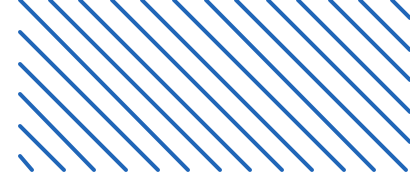


Oficial de Protección Certificado Certified Protection Officer



CPO©



Título de la Unidad IX

INVESTIGACIONES



CPO©



INSTRUCTOR

CPO CPOI CSSM

• RESUMEN

EXPERTO ASESOR

MARCELO SEREY GONZALEZ

Subprefecto (R) Policía de Investigaciones de Chile
Licenciado en Investigación Criminalística PDI.
Ingeniero Prevencion de Riesgos UTFM.
Asesor y capacitador en Seguridad Privada.
Presidente Capítulo Chile IFPO Internacional.
Director "Centro de Estudios de Seguridad MSEREY"

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES

Oficial Certificado de Proteccion
Instructor Certificado de Oficiales de Protección
IFPO - Fundacion Internacional de oficiales de Protección.



INTERNATIONAL
FOUNDATION FOR
PROTECTION OFFICERS
KNOWLEDGE TO PROTECT

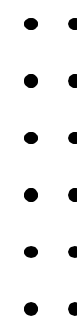


Acuerdos de aprendizaje

- Respeto



CPO©



INVESTIGACIONES

Manual CPO.



CPO©

OBJETIVO DEL CAPÍTULO

OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD:

Proporcionar conocimiento técnico para que el futuro supervisor de seguridad privada pueda entender y usar procedimientos operativos, promoviendo su motivación y compromiso con su rol táctico.

Explicar los fundamentos del reporte de seguridad, discutir la importancia y utilidad de la toma de notas, los componentes y destinatarios de los informes escritos.



INTRODUCCIÓN



Investigación viene de la palabra latina “**investigare**”, que significa camino o senda (Bennett & Hess, 2001, p.3) La investigación puede tomar muchas formas –desde una simple pregunta hasta reportes de examinación forense en escala total. Una desafortunada realidad es que muchas personas desestiman la importancia de la investigación dentro del campo de la protección. Pocos textos sobre investigación criminal hacen mención a la investigación privada o investigación en la protección. Salvo por la mención obligatoria de Pinkerton, los textos son mudos en el tema.

Pareciera ser un criterio general que la investigación es un proceso altamente especializado que es desarrollado únicamente por la policía o supervisores. La imagen popular de detectives privados quienes usan abrigo con su sombrero, cigarrillo en los labios ha sido creada para el entretenimiento en los medios. Y es reforzada por el mismo medio. El público ha sido invadido por años por la televisión y el cine.

INTRODUCCIÓN

Los roles del agente de inteligencia y consultor legal son quizás más cercanos relacionados a la actividad investigativa. En el antiguo rol, el oficial de protección reporta la presencia del actual y situaciones de potenciales pérdidas-causas para manejarlas.

En el rol del consultor legal, el oficial debe estar familiarizado con ramificaciones legales relacionadas en la búsqueda de personas, vehículos y más. Ellos deben apreciar las consideraciones privadas, relacionadas a la vigilancia. Deben entender que las leyes de evidencia cuando se conduce una investigación, pueden resultar en acción criminal o disciplinaria.

La investigación –desde lo simple a lo complejo- es parte de lo que el oficial de protección realiza. Es importante adquirir información que puede ser usada en acciones legales después de pérdidas.

INTRODUCCIÓN

¿Que es una investigación corporativa?

La investigación corporativa se refiere al proceso sistemático de recopilación, análisis y evaluación de información relacionada con diversos aspectos de una organización, con el objetivo de identificar y abordar riesgos, proteger los activos, garantizar el cumplimiento de políticas y regulaciones, y mejorar la seguridad de la empresa y sus empleados.

INTRODUCCIÓN

Investigaciones: definición

Se aplica igualmente tanto en los sectores públicos como en privados:

La investigación es un examen sistemático y cuidadoso a la solicitud de algo o alguien (la colección de hechos e información) y la documentación de aquel examen en un informe.

Atributos



Objetividad.



Integridad.



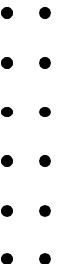
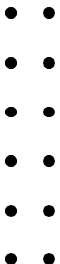
Relevancia.



Precisión.



Mínimo tiempo.



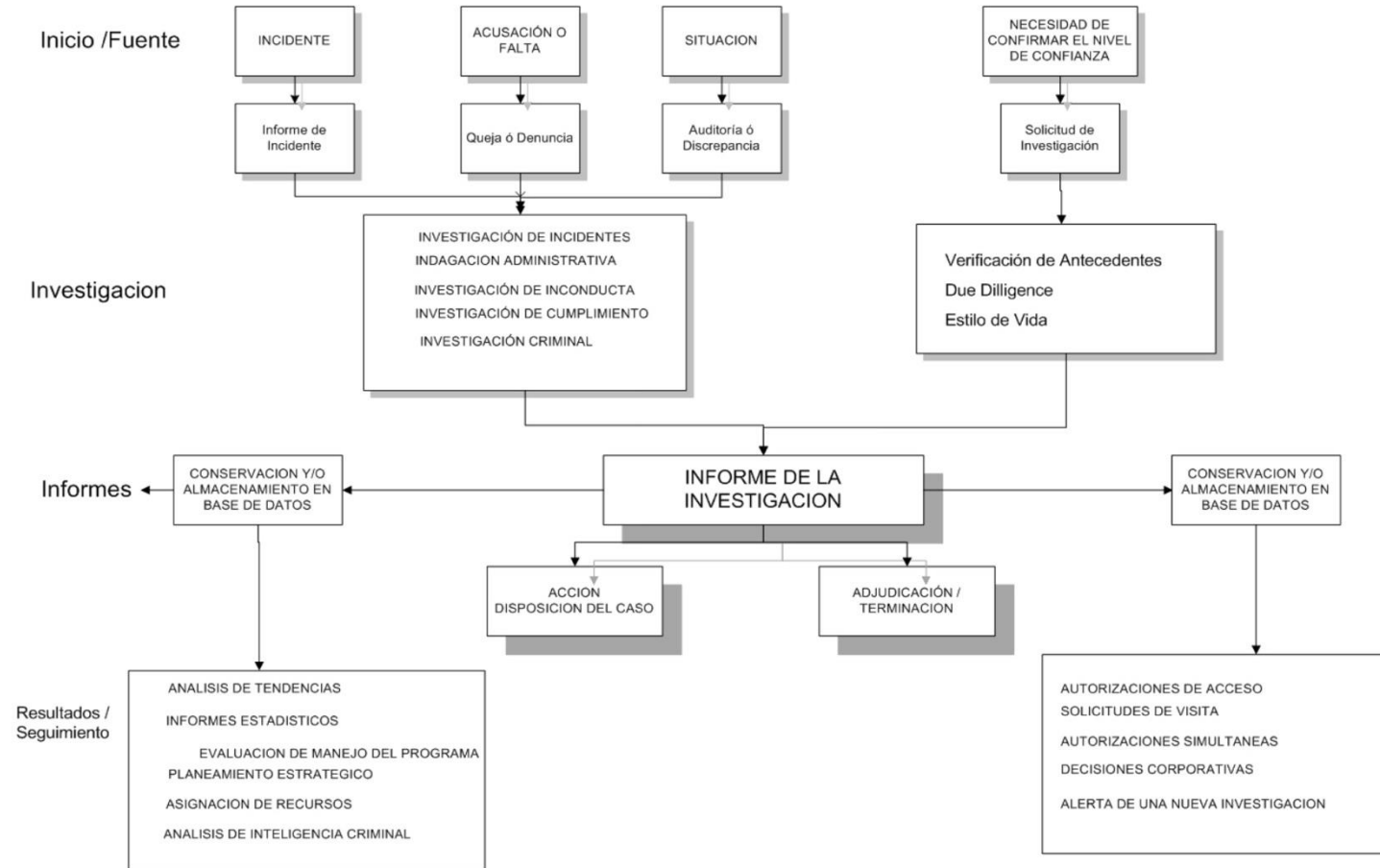
INTRODUCCIÓN



TIPO DE INVESTIGACIÓN	ENTIDAD INVESTIGADORA
Criminal – felonías, delitos menores, resumen de ofensas o violaciones ordinarias.	Oficiales de policía, investigadores corporativos, agentes de policía, fiscales, firmas de investigación privada
Accidentes – Contratiempos de huelgas laborales relacionadas con la producción: Resbalones, caídas, accidentes vehiculares	Oficial de Policía, Oficiales de protección, investigadores privados, investigadores de seguros, investigadores de agencias gubernamentales
Verificaciones – verificación previa a los empleados, verificación criminal hecha o promocionada para posiciones sensibles o de confianza.	Firmas de investigaciones privadas, Departamentos de recursos Humanos, Investigadores corporativos, Investigadores de agencias federales o estatales.
Personal – Violaciones a las políticas de los empleados; puede o no ser un crimen u ofensa civil	Personal supervisor o gerencial, investigador privado (bajo cubierta), investigador corporativo, oficiales de protección

INTRODUCCIÓN

CICLO DE LA INVESTIGACIÓN CORPORATIVA



TIPOS DE INVESTIGACIONES Y LA ENTIDAD INVESTIGADORA

Las investigaciones son desarrolladas por policías, agencias gubernamentales, y fiscales. También son desarrolladas por personal corporativo, investigadores o supervisores, abogados, así como también firmas de investigadores privados. La actividad de la investigación es conducida “en-casa” en una base propietaria por y para el empleado del investigador. Algunos son contratados por fuera por agencias privadas de investigación que están licenciadas para desarrollar servicios investigativos a otros por honorarios.

Los investigadores privados pueden ser empleados si el cliente de la entidad no tiene la destreza o manejo de recursos para conducir la investigación. La investigación encubierta es casi siempre externa. Las compañías de seguro pueden usar un investigador privado para conducir la vigilancia en áreas donde el recorrido de un investigador debe ser imparcial.

La vigilancia también requiere algunos equipos; los especialistas en este terreno tienen el equipo costoso necesario para realizar investigaciones complejas. Mientras algún dato puede ser obtenido vía computadora, existe una real necesidad de registro.

El investigador privado debe generalmente ser licenciado. Deben conocer las regularizaciones necesarias de las agencias, las cuales también regulan a los oficiales de protección.

Puede haber muchas restricciones en las investigaciones de las ofertas o servicios de protección, en una base contractual sin una licencia para hacerlo. Puede haber también un requerimiento de trabajo para únicamente una firma licenciada en un tiempo, o llevar una identificación pagada en honorarios anuales de registro.

INVESTIGACION Y LA PROTECCIÓN VAN DE LA MANO



El oficial de protección uniformado en patrullaje debe estar íntimamente familiarizado con su medio de patrullaje, ellos deben percibir cuando algo no está correcto; en muchos casos situaciones inusuales o inexplicables indican actividad criminal. El oficial de investigación debe primero reconocer cosas que no están en su ubicación correcta, esto puede ser un vehículo parqueado en un lugar inusual, personas tomando fotografías, depósito inusual de basura, grafiti, entre otros.

Cada indicador puede significar una variedad de cosas diferentes; terroristas o criminales conduciendo vigilancia en un blanco, ladrones de materiales, actividad pandillera o venta de drogas.

Una lección de investigación es que, en la mayoría de los casos, los incidentes menores son solucionados pronto. Algunos asesinos son capturados parqueándose ilegalmente o robando en tiendas.

Mientras los detectives y otros especialistas investigativos pueden desarmar incidentes juntos, el oficial es quien toma notas de algunas cosas y actos en el abastecimiento de información clave. Pequeñas observaciones rinden grandes resultados:

A. LOGISTICA INVESTIGATIVA

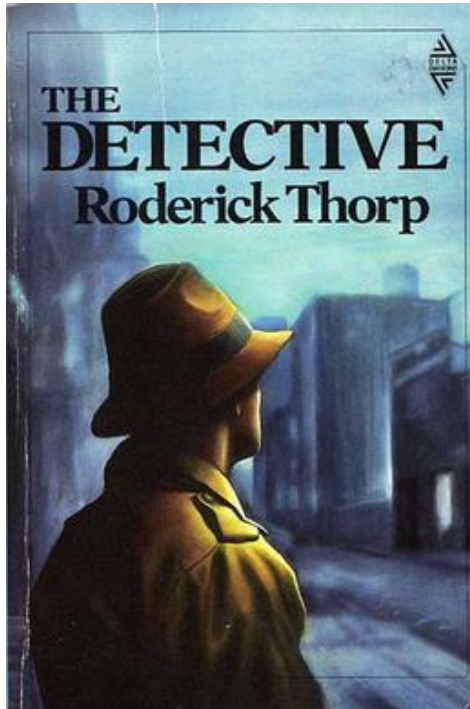


La investigación es un proceso lógico y sistemático, los investigadores usan dos tipos de lógicas: **razonamiento inductivo y razonamiento deductivo**. Con el razonamiento inductivo, una hipótesis es contraída sobre la base de lo que ha ocurrido, los hechos después son reunidos como apoyo. Puede ser como “piezas del rompecabezas” disponible que el investigador debe tratar y lógicamente buscar la unión con otras piezas. El investigador debe mirar las cosas como han ocurrido, que el esfuerzo investigativo no sea perdido, note que la investigación busque **encerrar el enfoque del daño**: en vez de seguir una cantidad extensiva de posibilidades, el investigador busca reducir lógicamente a un número de opciones más manejables.

El razonamiento inductivo puede ayudar a hacer esto. Este tipo de razonamiento es también usado en análisis de inteligencia. Cuando la información de inteligencia puede ser necesaria para construir una teoría sobre lo que puede ocurrir.

Cada forma de razonamiento tiene su lugar. Una consulta investigativa puede empezar con un razonamiento inductivo y después llegar al deductivo. Los investigadores deben siempre asegurarse de ser objetivos y lógicos, los investigadores nunca deben tener nociones preconcebidas y prejuiciosas que interfieran con su trabajo. Si la evidencia exculpatoria es descubierta, esta no puede ser ignorada.

B. HISTORIA



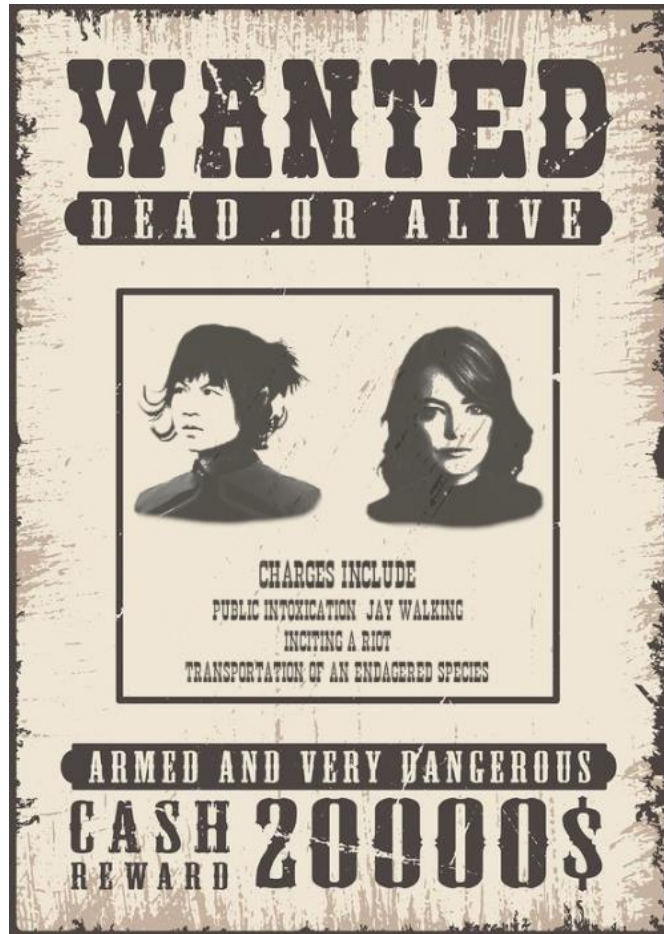
Escritura e investigación van de la mano – Henry y John Fielding, Allan Pinkerton y J. Edgar Hoover del Departamento Federal de investigaciones eran famosos novelistas. Henry Fielding escribió la famosa novela Tom Jones. Henry y John Fielding también publicaron el Diario del Jardín del convento, el cual describe ataques a personas. Basado en las ideas de Patrick Colquhoun, el Diario del Jardín del Convento fue similar a muchos boletines del Departamento de Prevención de pérdida actuales, a los shows de televisión “Los más buscados”, los artículos de periódicos publicados en “Judicial” y la línea de consejos publicados en la Internet del FBI. Pinkerton escribió sobre sus detectives y en su jubilación escribió novelas de diez centavos (fueron formas populares de entretenimiento, comparable ahora con los videos o DVD 's.)

HISTORIA



Los avisos y la relación con los medios son esenciales para continuar los sucesos de la investigación – Esto al parecer es verdadero en las entidades públicas, así como en las firmas de investigación privadas, las cuales dependen directamente de los honorarios del cliente. La publicación de Fielding “Diario del Jardín del Convento” es un ejemplo; Howard Vincent, un abogado quien estuvo a cargo de Scotland Yard, en 1878 tuvo detectives que se amigaban al famoso novelista Charles Dickens, Dickens escribió sobre los criminales buscados en sus novelas. Pinkerton usó carteles como avisos. Estos afiches se caracterizaron con un gran ojo y decía “NOSOTROS NUNCA DORMIMOS” John Edgar Hoover quien estuvo en el FBI desde 1924 hasta 1972 tuvo un programa radial y contrató a un publicista. Parecería que Fielding empezó los términos de la relación mercadeo/publicidad/investigación que fueron tomadas en nuevos niveles por Allan Pinkerton y J. Edgar Hoover.

HISTORIA



Sistema de Recompensa del Parlamento. El sistema pagó recompensas a quienes capturaban a criminales. Wild, también recibía un porcentaje de dinero, por recuperar una propiedad robada, el inclusive hizo que un asociado robara la propiedad, cobrando honorarios del cliente para que esta se recuperara.

En EE.UU., los detectives privados usaron informantes criminales para obtener recompensas, estos fueron los predecesores de los detectives de la policía municipal. Allan Pinkerton prohibió a sus agentes obtener recompensas, incluso en la mitad tardía del siglo XIX, ya que esto podía crear conflictos éticos ¿está el Departamento de Control de Pérdidas para prevenir pérdidas u obtener beneficios por dineros recuperados?

HISTORIA

La ética es crucial para el éxito – Individuos u organizaciones que no tengan ética pueden ser los beneficiarios inicialmente, pero las reglas normalmente fallan. Lo mismo se aplica a investigadores u organizaciones investigativas. La firma Allan Pinkerton ha sido una extensa firma de protección e investigación alrededor del mundo. Y esta se ha mantenido aproximadamente de 150 años

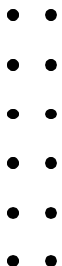


HISTORIA



Nuevos mercados y nuevos servicios de investigación deben ser explorados – Si el cliente es interno como propietario de un departamento de protección o externo como una agencia de investigación privada; es esencial visualizar las necesidades del usuario final. Frecuentemente los respaldos de investigaciones son usados por más y más organizaciones. Ciertamente, los crímenes informáticas están creciendo; algunas firmas están moviéndose dentro de este mercado. La pregunta claves es:

¿Qué servicios investigativos puede nuestra organización ofrecer que otros no lo hayan hecho antes?



C. INVESTIGACIONES ACTUACIONES PRELIMINARES

Este es el más importante aspecto del proceso de investigación. Es también el estado de la Investigación donde el personal de protección está generalmente involucrado. La investigación preliminar es el inicio en la búsqueda de hechos, dentro del proceso investigativo. Es desarrollado cuando el crimen o evento son descubiertos y es crucial para el éxito en el esfuerzo de búsqueda. Las actividades preliminares a una investigación consisten de los siguientes pasos:

- ❖ Atender a la persona herida
- ❖ Deteniendo a quien ha cometido el crimen
- ❖ Identificando y preguntando a testigos
- ❖ Preservando la escena del crimen/evento para el propósito de evidencias
- ❖ Adelantar información sobre el evento
- ❖ Completar un reporte preliminar



D. SEGUIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Este paso en el proceso empieza cuando la investigación preliminar finaliza, es un proceso de reexaminación de la información proporcionada por el reporte preliminar y los datos adicionales encubiertos hasta que el caso sea resuelto.

Obviamente, los sucesos del seguimiento de la investigación son trabajosamente dependientes del refuerzo de la investigación preliminar. Sin un adecuado registro, evidencia o testigos poco o nada se puede determinar, ni si el seguimiento de la investigación es extraordinariamente competente.

El seguimiento de la investigación puede ser completado por el oficial quien desarrolló la investigación preliminar, pero en muchos casos es realizado por investigadores especializados, detectives policías, o personal supervisor. Por esta razón, el enlace cercano que debe existir entre la investigación preliminar y el seguimiento de la investigación.



- •
- •
- •
- •
- •
- •

- •
- •
- •
- •
- •
- •

E. INTELIGENCIA



Inteligencia es el procesamiento de información, datos, hechos actuales, pasados o futuros o asociados. La recolección de inteligencia se da a través de la fase de seguimiento de la investigación. Sin embargo, en muchos casos, la información es recolectada como parte de un proceso, no como un evento específico. Una razón para recolectar información es ser proactivo; poder ver los problemas antes de que ocurran, a investigándolos después que estos hayan ocurrido. El oficial de protección juega muchos roles importantes. Uno de ellos es el rol de “personas de inteligencia”.

En este orden, para desarrollar este rol efectivamente, los oficiales deben hacer lo siguiente:

- ❖ Ser observador.
- ❖ Conocer lo que se observa.
- ❖ Reportar la información de manera efectiva.

INTELIGENCIA

Siendo observador es explorarse a sí mismo, estar alertas, los oficiales de patrullaje atentos reunirán la información, los que no lo estén atentos no lo harán.

Conociendo lo que se observa viene de un apropiado entrenamiento y sociabilización por la Gerencia. Esto incluye la continuación del desarrollo profesional, por ej. Conociendo los signos y colores de las pandillas locales, el tipo de drogas que están siendo distribuidas, y las indicaciones que grupos extremistas pueden manejar como último recurso para actos de terror en el área. Las sesiones educativas patrocinadas por la Policía local son una buena manera de mantenerse actualizado en estos temas.

Un reporte apropiado es esencial. La buena escritura es parte de esto. El apropiado manejo de la información dentro del sistema de inteligencia es otro componente clave.



INTELIGENCIA

Una estructuración, alto desarrollo de los procesos de inteligencia, consiste de los siguientes pasos:

- ❖ La necesidad para recolectar información es identificada.
- ❖ El proceso actual de recolección.
- ❖ La información recolectada es evaluada y organizada
- ❖ La información es analizada e interpretada
- ❖ La información es diseminada
- ❖ La información es reevaluada



LOS ENLACES

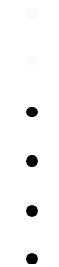
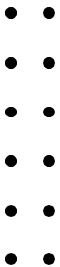
En muchos casos los esfuerzos investigativos, son alcanzados en cooperación con otras organizaciones. Un simple ejemplo son las falsificaciones, el problema es descubierto por un cajero quien notifica una sospecha, el delator o cajero contacta a la gerencia o al departamento de protección, luego la policía local y el Servicio Secreto de EE.UU. intervienen. Cada uno juega un rol, la falsificación de dinero no es único dominio del Servicio Secreto. Otro ejemplo, si un accidente que ocurre en el área de estacionamiento, seguridad y mantenimiento estarán involucrados; si hay daños, los servicios de emergencia médica locales y la policía también serán llamados. En el ejemplo del accidente, se puede hacer una investigación por parte de una agencia de seguros. Muchas investigaciones involucran a más de una organización.



LOS ENLACES

Para ser efectivos, los enlaces con organizaciones deben ser desarrollados y mantenidos. Durante el desarrollo de la fase de los enlaces, es importante anotar lo siguiente:

1. Entender la función y el propósito de cada organización.
2. Examinar las capacidades de cada organización.
3. Conocer y tener conocimientos de la persona clave en las otras organizaciones.
4. Considerar encuentros y ejercicios de entrenamiento o seminarios que varias organizaciones pueden atender.



LOS ENLACES

Para ser efectivos, los enlaces con organizaciones deben ser desarrollados y mantenidos. Durante el desarrollo de la fase de los enlaces, es importante anotar lo siguiente:

1. Entender la función y el propósito de cada organización.
2. Examinar las capacidades de cada organización.
3. Conocer y tener conocimientos de la persona clave en las otras organizaciones.
4. Considerar encuentros y ejercicios de entrenamiento o seminarios que varias organizaciones pueden atender.



SUGERENCIAS

Una vez que un enlace ha sido desarrollado, este debe ser mantenido. La necesidad para una relación de trabajo positiva con un agente externo no puede ser sobre valorada. Una relación requiere continuo cuidado para su mantenimiento

- ✓ *Ser respetuoso*
- ✓ *Conocer a las personas individualmente,*
- ✓ *Conocer la ley*
- ✓ *Conocer las políticas*
- ✓ *Proteger el área del evento efectivamente,*
- ✓ *Ser hábil en investigaciones*
- ✓ *Ser hábil en la presentación del caso y efectiva testificación*
- ✓ *Mantenga a la otra agencia informada.*
- ✓ *Acordar sesiones de entrenamiento o seminarios.*
- ✓ *Considerar refuerzos legales u organizaciones investigativas.*



LOS APUNTES Y REPORTES

Las notas son el comienzo de un informe. Se dice que el testimonio, que es el último paso del proceso investigativo, todo proceso investigativo empieza con los apuntes tomados. Sin las adecuadas notas sobre detalles cruciales, no habría un informe efectivo, ni el seguimiento de la investigación o el testimonio. Los informes hacen o deshacen a los investigadores, ellos son la sumatoria del trabajo del investigador o del oficial de protección. Tome en cuenta que el dicho **“tú eres lo que escribes”**.



CONTROLES OPERACIONALES

Las auditorías, inspecciones, observaciones y simulacros son actividades en las cuales el personal de control de pérdidas debe estar involucrado. Los controles operacionales pueden tomar cualquier forma, dependiendo de las necesidades de la organización.

Una auditoria no es una simple investigación. Hay operativos de revisión que determinan si los procedimientos han sido seguidos, así como revisiones financieras para ver si hay cualquier irregularidad fiscal.

Los Oficiales de protección realizan auditorias de protección física, para asegurarse que el sistema este operativo y las alarmas funcionen. Se pueden hacer también auditorías a los sistemas de seguridad de incendios o procedimientos de seguridad en una base diaria/semanal/mensual/trimestral.

CHECKLIST



CONTROLES OPERACIONALES

Los Supervisores de protección también auditan reportes, procedimientos, desempeño, entrenamiento, y certificaciones del personal de protección.

Ambos, contratista y gerente de protección, auditan políticas, procedimientos y registro de entrenamientos para ver qué servicios están siendo proporcionados a los clientes.

Durante la operación veremos a gerentes y supervisores auditando con estándares de dicha estructura, como agencias gubernamentales y agencias de seguros.

Así como auditorías contables y/o fraudes en el desarrollo financiero, como roles de pagos, reservas contables, entre otros.

La auditoría habilita al auditor a manifestar irregularidades, esto puede significar detectar una pérdida de exigencia en los procedimientos de trabajos propio causados por: Entrenamiento inadecuado, pobre supervisión o desmoralización del personal. Puede significar que el nivel de servicio que es dado por la organización no está a la altura de las normas y cambios necesarios. Esto también puede señalar intentos de robos consumados o simplemente la presencia de la oportunidad de cometer un robo.

CONTROLES OPERACIONALES

Las auditorias son a menudo el punto inicial de una investigación. Las direcciones básicas que no son cubiertas durante las auditorias de rutina, en otros casos son parte de una investigación en curso. En estas instancias el investigador necesita ya sea expandir o reducir la base de la investigación. Conducir una auditoria puede ayudar a realizar esta determinación. Adicionalmente puede ser parte de un intento correctivo tomado para remediar cualquier problema encubierto. Cuando se conduce una auditoria hay algunos puntos importantes por recordar:

- ✓ Comparar lo que está siendo auditado (comportamiento de trabajo, procedimiento, condiciones, entre otros.) con normas claramente definidas y medibles.
- ✓ Comunicar el propósito de las auditorías a todos los empleados. Conducir las auditorias de una manera amable y uniforme con un grupo estándar que relacione a todo el mundo y que se use para evaluar a todos.
- ✓ Utilizar una variedad de técnicas.
- ✓ Documentar el resultado de la auditoria. Los refuerzos profesionales son esenciales.
- ✓ Evaluar y revisar las auditorias con un personal relevante.

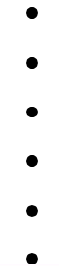
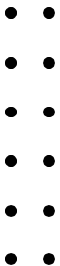
SUGERENCIAS

Siga la cadena de mando, sea táctico y asegúrese que la información haya llegado a las personas adecuadas y únicamente a estas personas. Como con cualquier tipo de investigación, existe una variedad de maneras de auditar. Cada manera tiene sus fortalezas y debilidades; cada una tiene su tiempo y lugar. Algunas que pueden utilizarse incluyen:

1. Revisión de documentos sea de manera sistemática o al azar (Una muestra de documentos dentro de un juego de documentos)
2. Técnica del error deliberado. Donde un error es cometido deliberadamente para ver si es detectado. Un ejemplo puede ser un artículo sin precio en una Terminal de punto de venta (POS)
3. Los muestreos son una buena manera para evaluar el comportamiento como de sistemas como del personal. Esto debe ser hecho de una forma segura y de tal manera que no cause mayores trastornos. En la mayoría de los casos el muestreo puede ser “compartimentado” de modo que alguien solo necesite describir (oral o escrito) el procedimiento a seguir. Otro método es tener el escenario limitado a un solo departamento o unidad. Los escenarios a escala natural no son factibles a menudo – aun cuando los ejercicios que involucren la operación de protección completa y de las agencias externas es el mejor – examen final- para un sistema de protección.

SUGERENCIAS

4. Observaciones del comportamiento de trabajo o sistemas es una simple técnica que puede dar aún información útil. Esto puede ser a simple vista o por revisión de una grabación de video (o tomado abiertamente) de alguien realizando tareas de trabajo.
5. La entrevista personal es un método que puede ser usado en prácticas investigativas. En adición a las entrevistas cara a cara, pueden usarse los formularios para la información.
6. Una conferencia mantenida con supervisores es una técnica a menudo utilizada por los gerentes para investigar el lugar de trabajo, problemas, prácticas y procedimientos. Esto puede ser programado con reuniones de supervisión regulares o con una reunión separada antes de una auditoria externa por una agencia de gobierno o cuerpo acreditado.



LAS ENTREVISTAS

Las entrevistas son una actividad que el OP siempre están llevando a cabo; en muchos casos; estas entrevistas son hechas en forma informal. Sea formal o informal, la entrevista es una conversación cuyo objetivo es obtener información. A continuación algunas reglas para entrevistas:

- Sea amigable, agradable con el entrevistado, ellos están usando su tiempo libre para ayudarlo a Usted.
- Agradezca al personal por su colaboración en la entrevista.
- Formule preguntas abiertas, que requieran una explicación y no un Sí o No como respuesta. Ej. Puede describir lo que vio.
- Use pausas de silencio luego de escuchar la respuesta, esto obliga al acusado a tratar de seguir complementando su versión.
- Entreviste en privado, un lugar silencioso, cómodo.
- Sea amigable, esto ayudara a recibir una mejor información.
- Tome nota de manera que registre información clave, pero que no cambie la armonía del proceso.
- Resumir y tomar notas puede ayudar

LA INTERROGACIÓN

Los interrogatorios son métodos diferentes de las entrevistas, en el sentido de que un interrogatorio es hecho a un sospechoso, luego de que por otras fuentes se reúne información que indique culpabilidad. Los interrogatorios tienen como objetivo el obtener una admisión o confesión de un delito. A continuación, algunas técnicas de interrogación:

- ✓ No acuse o culpe directamente al sujeto.
- ✓ Explique lo serio del evento al interrogado. Esta es una ayuda en casos donde el individuo erróneamente cree que puede actuar impunemente.
- ✓ Solicite que el sujeto cuente la historia muchas veces. Las inconsistencias pueden ser anotadas de mejor manera.
- ✓ Apele a las emociones del sujeto. Él/ella saben que todos cometemos errores. Permita al sujeto que racionalice lo que ha hecho. Permítales minimizar el daño de lo que ha ocurrido.
- ✓ Puntualice las inconsistencias en la historia del sujeto. Esto es mejor hacerlo más tarde de la entrevista.
- ✓ Confronte al sujeto con la parte de la evidencia. Sea cuidadoso.

LA INTERROGACIÓN

Existen varias restricciones legales activas durante el interrogatorio. Básicamente, estos estándares no permiten cualquier uso de la fuerza, amenaza o intimidación. En casi todos los países, existen procedimientos similares a la decisión **Miranda** de EE.UU. que requiere de todo el personal de refuerzo de la ley deba advertir de sus derechos a los sospechosos antes de preguntarles cualquier cosa, el cual se enfoca en ellos como sospecho y es preguntado en un plan de “custodia”. La falla para seguir este procedimiento resultará en todas las evidencias obtenidas por un cuestionario ilegal siendo excluida desde los procedimientos criminales (regla de exclusión).

Mientras que en la mayoría de países, el personal de protección privada no está limitado bajo la decisión Miranda, excepto cuando los individuos privados están actuando en la dirección y requieran o busquen cooperación con el personal de leyes. Obviamente Miranda explica si el oficial de protección tiene cualquier clase de poderes policiales, tales oficiales son de hecho, agentes del gobierno.



LA INTERROGACIÓN

Otro estándar aplicado en casi todos los países es la **Regla Weingarten** de EE.UU. bajo esta regla, cuando una entrevista es conducida con un empleado bajo contrato colectivo o representación sindical, y que pueda razonablemente esperarse que resulte en acciones disciplinarias tendrá derecho a la presencia de un representante del sindicato. La disciplina impuesta como un resultado de la entrevista ilegal puede ser apelada.

Mientras de manera muy diferente en el manejo de Miranda no es obligación comunicar al empleado de sus derechos; una vez que el empleado pregunta por un representante, la entrevista debe cesar hasta que el representante llegue – proporcionar un representante es algo razonablemente y válido. Los empleados que no solicitan un representante simplemente evitan ser entrevistados. En estos casos, la entrevista puede proceder sin un representante presente. Alternativamente, la entrevista puede cesar. ¡Cómo regla general, es mejor no forzar en ninguna entrevista a nadie!



LA INTERROGACIÓN

MIRANDA	WEINGARTEN
Interrogación policial de sospechosos en estado de custodia.	Interrogatorio del empleador al empleado concerniente a violaciones de las reglas del empleado.
Las precauciones son requeridas antes de proceder al interrogatorio.	La precaución no es requerida – el empleado debe hacer el requerimiento para un representante.
Un abogado es el representante del acusado.	Una unión de gestión administrativa o compañeros laborales son los representantes; no un abogado.
La regla de exclusión prohíbe declaraciones hechas en violación de la ley para que sean usadas en un procedimiento criminal.	Una práctica laboral injusta cambiada puede ser archivada; esta puede resultar en actividad disciplinaria externa.



LA INTERROGACIÓN

Existen obligaciones legales para precautelar a las personas que están siendo interrogadas. También hay otras consideraciones para ser dirigidas dentro del aspecto legal, como regla general, los siguientes procedimientos pueden evitar que los practicantes de protección tengan mayores problemas en la corte:

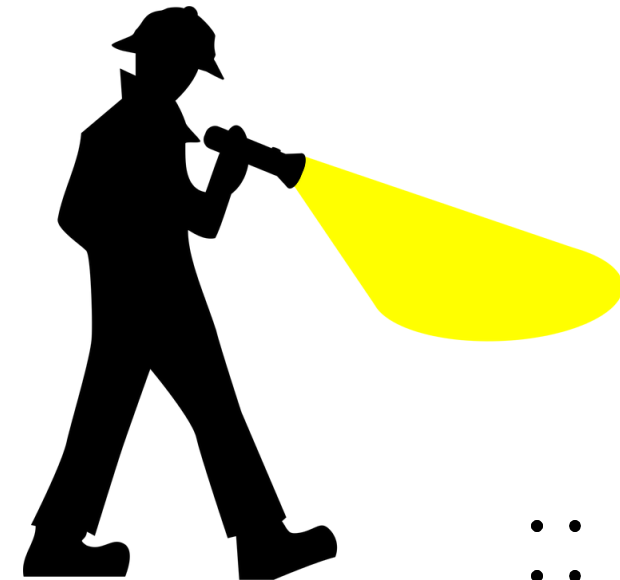
- Revise el caso antes de empezar la interrogación
- Interrogar en privado
- Evite hacer amenazas o promesas. Nunca toque físicamente al sujeto.
- Si el sujeto es del sexo opuesto
- Advierta al sospechoso de sus derechos
- Tiene la firma sospechosa de cada página de la declaración y todas las correcciones iniciales. Tener algún testigo durante la declaración.
- Use la declaración como apoyo de la evidencia.
- Asegúrese que la declaración sea de las propias palabras del sujeto .



LOS INFORMANTES

Los informantes son una herramienta clave en muchos tipos de investigación. Algunos informantes proporcionan registros básicos que alertan al personal de control de pérdidas, ante la presencia de un problema. Son de particular importancia cuando las actividades son de una red social como investigaciones de abuso de alcohol y drogas, sabotaje, juegos, y robos internos. Hay muchas clases de informantes que operan bajo diferente tipo de motivaciones.

- Un deseo de asistir al investigador a través de voluntad pública; o una sensación de agradecimiento con el investigador.
- Una necesidad de “jugar al policía” y actuar como policía.
- Venganza contra un competidor criminal tal como un distribuidor de drogas rival.
- Manipulación del investigador. Esto es común con informantes criminales. ¡Ellos son llamados “timadores” por una razón!
- Acuerdo financiero como, reclamo de recompensas.
- El investigador “teniéndoles sobre un tonel” y el informante quiere liberarse de cargos.



LOS INFORMANTES

El Investigador al usar informantes debe tratar y entender las motivaciones. Ellos deben investigar sus antecedentes y comprender totalmente cualquiera y todas las relaciones que ellos han tenido. Hay que ser cuidadoso también con los informantes. Existen algunas recomendaciones para negociar con informantes:

Tratar a todos los informantes con dignidad y respeto. Mientras más informantes son buenos individuos, el informante criminal ocasional será usado por información. Evite usar términos demandantes para describir a los informantes; ¡ellos proporcionan un servicio valioso!

Mantenga a los informantes “a distancia”. Evite acercamientos personales con ellos. Muchos informantes son geniales manipuladores que intentan obtener información confidencial del investigador

- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •

Evaluar el valor de la información que ha sido proporcionada por ellos. Estar vigilante con los intentos de engaño al investigador o exagerar la importancia de la información que ellos proporcionan.



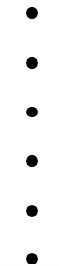
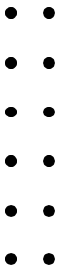
LOS INFORMANTES

Intentar verificar a través de recursos independientes la certeza de la información. No dependa únicamente de la información que el informante le provee para construir el caso. ¡Corrobore con otras evidencias!

Mantenga un “control tenso” en el informante; no los presente como miembros de la protección o de la organización policial. No les permita hacer cosas que no son autorizadas o son ilegales. ¡Algunos informantes perciben que tienen licencia para cometer crímenes!

Tome con cuidado las necesidades legítimas del informante. Asítales cuando encuentren un posible trabajo, transporte, cuidado de chicos, y otros.

“Los informantes telefónicos” deben ser mantenidos en la línea cuanto tiempo sea posible. Deben ser intervenidos. No deben dar cualquier información confidencial. Se les debe agradecer la llamada y preguntarles si devolverán la llamada si tuvieran información adicional.



INVESTIGACIONES ENCUBIERTAS

Ocasionalmente existe la necesidad de una investigación en cubierta. Generalmente no hay necesidad de ellas, excepto cuando otras técnicas (vigilancia, informantes, entre otros.) han fallado en la obtención de información, o también cuando se dispone de una ocasión especial.

¡La investigación encubierta es un método muy caro y riesgoso de usar! Existen numerosos problemas que pueden ocurrir durante una investigación encubierta. Por esta razón, esta técnica no debe usarse a menos que sea realmente necesario, esta debe ser realizada por profesionales competentes, especializados en este tipo de trabajo. El apropiado entrenamiento, educación y experiencia son necesarios para preparar a las personas para la función que están desempeñando. La apropiada supervisión y control sobre el agente son esenciales para asegurar que la operación sea efectiva. Los controles necesarios para ser ubicados para reducir el riesgo de daños y que problemas legales se presenten



INVESTIGACIONES ENCUBIERTAS

Usar la investigación encubierta es una gran ventaja, las siguientes consideraciones deben ser tomadas en cuenta:

1. **Los objetivos de la investigación deben ser claramente definidos.** La gerencia debe conocer exactamente cual información es requerida y cuál es el propósito de la investigación para que esta empiece.
2. **La situación total debe ser cuidadosamente evaluada desde todas las perspectivas** (legal, laboral, económica, operacional). Las investigaciones encubiertas pueden causar problemas muy serios que se deben rectificar.
3. **Estricta confidencialidad en base a la política de “necesidad de conocer” debe ser mantenida.** Muchas operaciones son comprometidas debido a personas que están siendo investigadas.
4. **Se debe seleccionar al o a la agente apropiada** Deben tener la necesaria destreza para adaptarse con el ambiente, deben ser sociables y dedicados para ver cosas cuando se deban tomar decisiones difíciles. Simplemente “observando la parte” es suficiente.
5. **La relación con las agencias legales** con el propósito de reunir información. Esto puede comprometer al agente. Este puede crear numerosos problemas si no se realiza apropiadamente.
6. **Corroborar el testimonio del agente con otras evidencias.** Los agentes no son sujetos de credibilidad con árbitros o jueces.

LA VIGILANCIA

La vigilancia es una actividad esencial investigativa para los practicantes de control de pérdidas.

Esta puede ser estacionaria, móvil o contacto. Hay varios objetivos que la vigilancia puede acoplar:

1. Identificar sospechosos de un delito.
2. Registrar movimientos y asociaciones de sospechosos.
3. Identificar modelos de la actividad criminal o no autorizada.
4. Recolectar información para el proceso.
5. Ubicar y atrapar sospechosos.
6. Prevenir crímenes antes que sean cometidos. Esto puede ser hecho mediante vigilancia cubierta o evidente.

- • Una vez que los objetivos han sido identificados, el proceso de planeación puede empezar. El proceso completo de planeación consiste en los siguientes pasos:

- • **Establecer el objetivo de la vigilancia.** Escribir con oraciones claras y concisas, de porqué el investigador está realizando la investigación. ¿Cuál es el propósito para empezar esta investigación?



- •
- •
- •
- •
- •
- •

LA VIGILANCIA

- **Reconocimiento del área en el que la vigilancia será conducida.** Examinar en las avenidas los ingresos y salidas así como también, los puntos donde se pueda observar.
- **Recolectar cuanta información sea posible de los antecedentes del sujeto.** Mientras mayor sea el conocimiento que se tenga de la persona observada será mejor. Teniendo una idea firme de la apariencia de la persona es importante asegurarse que la persona correcta está siendo vigilada. Conocer los hábitos de la persona es también importante.
- **Calcular el manejo de requerimientos.** Con un mínimo de dos personas será necesario si la vigilancia por cualquier período de tiempo o si existe un peligro presente.
- **Establecer comunicación-** Teléfonos celulares, radios y teléfonos como un método de retorno de comunicación debe ser usado. La protección y la continuidad de comunicación son vitales.
- • ➤ **Cálculo de equipo necesario-** El equipo puede incluir equipo de binoculares, unidades de video, forma de informes o registros, posibles armas, y distintivos como sombreros, abrigos y gafas.

LA VIGILANCIA

El registro de las actividades observadas durante una vigilancia debe ser realizado con mucho cuidado. Este es un ejemplo de registro de vigilancia:

- **Ubicación/objetivo** (se debe escribir un párrafo introducción).
- **Fecha.**
- **Hora:** (Toda la actividad ocurrida en un punto específico tiene que ser detallado).
- **Anexos:** fotos, diapositivas, entre otros.
- **Resumen:** (Concluir con comentarios de las observaciones)



ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO

Otra herramienta que el investigador puede usar es el análisis de comportamiento. En donde quiera que hay un crimen o accidente, el comportamiento de perpetrador y/o víctima puede ser examinado y analizado.

La conducta puede ser dividida en tres segmentos:

1. El comportamiento ocurrido antes del accidente-
2. El Evento en sí mismo
3. La conducta, inmediatamente después de sucedido el evento debe ser identificado y examinado



TESTIFICANDO EN PROCEDIMIENTOS LEGALES Y CASI LEGALES

Una vez que un caso ha sido investigado, este debe ser presentado en la corte, audiencia disciplinaria o arbitraje laboral. Los oficiales son también llamados una vez dada la disposición. **En muchos casos, el oficial testificará en varios escenarios legales; nunca se conoce en donde el evento será decidido.** Cada procedimiento tiene un diferente formato y tiene lugar en diferente ambiente. Pero todo requiere la apropiada información de una manera profesional. Cada uno de estos procedimientos el oficial en el lado opuesto de la defensa planifica. **Durante este proceso, el éxito del investigador depende de que gane la “batalla de credibilidad”.**



MANEJO DE INVESTIGACIONES

Así como la investigación es parte integral de las Gerencias, así también la Gerencia es parte de la investigación. Si el proceso investigativo no es cuidadosamente controlado, el tiempo-hombre se desperdicia, la confidencial puede ser comprometida y los objetivos no pueden lograrse.

Para empezar, el investigador debe tener habilidades en el manejo de personal, debe ser objetivo, realizar prioridades diariamente, y manejar el tiempo efectivamente. En un sentido organizacional, la investigación debe manejarse por una serie de procedimientos y controles.

- ❖ Selección y asignación del investigador apropiado.

- ❖ El investigador debe ser entrenado al menos en lo más básico de la investigación. Todas las investigaciones deber tener claramente definido sus objetivos.

- ❖ Las hojas de trabajo del caso deben ser entregadas para conocer las necesidades de la organización. Formas de revisión eficiente de los informes pueden ser usadas con grandes efectos.

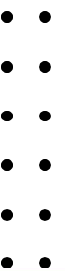
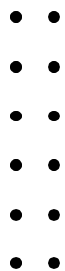
- ❖ Coordinación de la investigación con personas que tiene “necesidad de conocer” es importante.

MANEJO DE INVESTIGACIONES

Las investigaciones pueden ser supervisadas y evaluadas a través de algunas técnicas, así como las auditorías, ningún método aislado es adecuado para completar un asesoramiento.

Usando varios métodos obtendremos mejores resultados.

1. Análisis estadísticos del número de aprehensiones, ladrones convictos, cantidades encubiertas y números de acusaciones del investigador puede ser usado como un indicador del desarrollo del trabajo.
2. Las visitas en el trabajo pueden también ser usadas como una técnica. Los buenos supervisores son “entrenadores” de sus subordinados. Este método debe ser usado con otros métodos de evaluación.
3. Revise los informes investigativos. Esto da al supervisor una “rápida sensación” de cómo el investigador está desarrollándose.



CONCLUSIONES

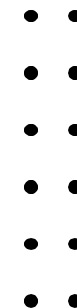
La investigación y la protección son funciones interrelacionadas. Ninguna puede existir en sentido real sin la otra, el oficial de protección contemporáneo sirve como un agente de inteligencia. Así como, él/ella están trabajando con la recolección y el informe de toda forma de información en condiciones de potencial pérdida, la información relacionada a crímenes, accidentes y prácticas anti éticas/no profesionales han sido tradicionalmente recolectadas por los oficiales de protección. En temas contemporáneos como actividades terroristas, los documentos de inteligencia muestran potenciales actividades terroristas. Los oficiales del futuro probablemente desarrollarán funciones de auditoria designada a detectar errores y minimizar costos.

En muchos casos el oficial de protección está relacionado en el desarrollo de investigaciones preliminares, como la investigación preliminar es la fase más importante del proceso investigativo, es esencial que esta se conduzca de manera profesional.

BIBLIOGRAFIA

Harper, D. (2010). Investigation j Origin and meaning of investigation by Online Etymology Dictionary. Consultado June 2, 2019, de https://www.etymonline.com/word/investigation#etymonline_v_1219.

Knoke, M. E. (2010). Professional investigator's manual. cAlexandria. VA: ASIS International.



PROCEDIMIENTOS EN ESCENA DEL CRIMEN

Manual CPO.



CPO®

INTRODUCCIÓN

En este punto, durante su carrera como un oficial de protección, Usted posiblemente tuvo que descubrir una escena del crimen. Para la apropiada preservación del área de la escena del crimen, es importante que el oficial de protección entienda qué es una escena de crimen y lo que se espera de él al encontrarse con una.

DETERMINANDO ESCENA DEL CRIMEN

Muchos crímenes no tienen una escena, en el sentido de que exista una locación física que el oficial de protección puede ver y proteger. Esto incluye crímenes como fraude o malversación donde casi nunca hay evidencia física.

Por otro lado, algunas escenas del crimen pueden cubrir áreas muy grandes, en la primera inspección, el límite del área de la escena del crimen no puede determinarse fácilmente. Es importante NO establecer los límites de la escena del crimen hasta después de iniciada la investigación, una prematura definición de la escena del crimen puede causar pérdidas o destrucción de las evidencias.



DETERMINANDO LIMITES

Una vez que los límites de la escena del crimen han sido establecidos, será necesario alejar del área a toda persona que no es requerida para la investigación. El límite establecido debería contener más espacio que la escena del crimen en sí.

Siempre recuerde que, para cometer un crimen, el culpable debe cruzar de un punto a otro. Puede ser analizado en tres áreas:

- ✓ Punto de ingreso.
- ✓ Lugar del crimen.
- ✓ Punto de salida.



DETERMINANDO LIMITES

Una vez que la escena del crimen está establecida, ¿cómo podemos proteger el área de la escena y al mismo tiempo preservar cualquier evidencia que pueda ser hallada en el área? Esto se puede realizar por medio de la observación de las siguientes reglas:

- ✓ Proteger.
- ✓ Preservar.
- ✓ Tomar notas.



DETERMINANDO LIMITES

Proteger: Como el oficial es la primera persona en llegar a la escena del crimen o la primera persona en ser llamada, es importantísimo que acuda lo más rápido posible. Como hay un lapso de tiempo entre la llamada al oficial y el de arribo a la locación, es importante no tomar ninguna acción hasta que el oficial llegue. Una vez con el oficial en la escena del crimen es importante, como prioridad uno, prevenir el acceso no autorizado de personas al área del crimen.

Esto significa que cualquier miembro del equipo, en espera y cualquiera que pase cerca o se detenga a mirar, será advertido de no ingresar al área del crimen. Todo personal no autorizado debe salir del área y mantenerse afuera hasta que la policía o personal autorizado, comuniquen que puede ingresar.

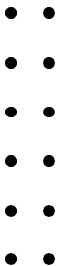


DETERMINANDO LIMITES

Preservar: Después que las personas no autorizadas han sido interrogadas sobre el crimen o hecho en cuestión, el siguiente paso es preservar la escena del crimen, exactamente como fue descubierta la primera vez. Nada debe ser movido, removido o alterado, y ninguna evidencia real o sospechosa puede ser añadida en la escena. Esto simplemente confunde la escena para la calificación experta de quien debe reconstruir el crimen desde las evidencias.

La completa protección de la escena del crimen, elevará la imagen del oficial y mejorará la potencial resolución del crimen.

La mejor manera de preservar una escena es: **Mantenga sus manos en Usted mismo**, esto significa que no debe tocar nada. El tocar, mover o remover cualquier cosa de la escena del crimen se lo hace únicamente por razones de seguridad, por ejemplo, apagar un artículo que se está quemando.



DETERMINANDO LIMITES

Tomando notas: En el estado inicial de la protección de la escena del crimen, hay normalmente una gran cantidad de confusión. Es importante que el oficial realice un reconocimiento y tome nota de todos los detalles vistos antes de que lo olvide.

En el momento que el oficial llega, él o ella deben recoger información importante en su cuaderno. **La fecha y hora de llegada, la fecha y hora del acontecimiento, quién estuvo presente a su llegada y qué sucedió,** además de quien realizó la llamada en primera instancia y otra información pertinente.

Asegúrese que las notas que tomen sean completas y reales. Esto puede ser invaluable en el progreso de la información.



RECONSTRUCCION DE LA ESCENA DEL CRIMEN

Tan pronto como el oficial llegue a la escena del crimen, debe intentar reconstruir, en su mente la escena del crimen para protegerla. La reconstrucción puede fomentar la evidencia que no fue aparentemente vista hasta su llegada o después de iniciada la investigación.

RELACIONES PÚBLICAS:

Es vital durante los procesos de investigación no perder de vista a la víctima, en muchas ocasiones durante el desarrollo del proceso y debido a la cantidad de actividad, muchas veces se descuida y se la deja sin atención.

Es importante que el oficial de protección explique de la mejor manera lo que está sucediendo y las razones para las acciones tomadas, esto mantiene a la víctima informada y aumenta la comunicación, lo cual ayuda en el progreso de la investigación. A su vez mostrará que el oficial de protección conoce su trabajo y cuida a las personas que está bajo su protección.



RECONSTRUCCION DE LA ESCENA DEL CRIMEN

EVIDENCIA FÍSICA:

En una escena del crimen se puede esperar descubrir cualquier número de evidencias físicas. La importancia de la evidencia física es que ésta puede ser usada para vincular a una persona acusada con la escena del crimen.

Las más comunes formas de evidencia física que podrían ser encontradas: Sangre, casquillos, vidrios rotos etc.

Evidentemente esta lista no es completa, la evidencia física puede ser visible o invisible. Algunas evidencias necesitan procedimientos científicos completos para recolectar e identificarlas. Cuando un oficial de protección es requerido para atender una escena del crimen, es importante verificar la evidencia física.



RECOLECCION DE EVIDENCIAS

La evidencia dejada en la escena del crimen, debe ser recogida por un agente público. Estos profesionales entienden de procedimientos científicos para la recolectar e identificar las evidencias físicas.

Otro factor a considerar cuando trabajemos con evidencia física es que el propósito de la recolección es relacionar al delincuente a la escena y eventualmente ingresar la evidencia a la corte para ser mostrada.

Para que la evidencia física sea aceptada en la corte, se requiere que un número de procedimientos sean seguidos, para que esto funcione sin errores, es mejor que los profesionales se encarguen de identificar y recolectarla.



RECOLECCION DE EVIDENCIAS

Puntos a recordar:

1. Asignar un oficial para recolectar toda la información.
2. Registrar toda la información en detalles en un cuadernillo.
3. El oficial a cargo debe asegurar la conservación de la información encontrada.
4. Por cada artículo registre lo siguiente: Tiempo, Día, Ubicación. Iniciales del Oficial.
5. En un cuaderno registre lo siguiente:
 - a. Tiempo, día y ubicación.
 - b. Quien tiene la evidencia.
 - c. Descripción de la evidencia.
 - d. Disposición de la evidencia.



RECOLECCION DE EVIDENCIAS

La admisión de una evidencia física en la corte dependerá en parte de la manera en la que es recolectada y resguardada para asegurar su integridad. El agente debe mostrar en la corte que:

1. La evidencia presentada puede ser positivamente identificada.
2. La evidencia puede ser identificada y distinguida entre otros objetos.
3. La evidencia no ha sido alterada de ninguna manera.
4. Que “la cadena de posesión” de la evidencia ha sido mantenida.

“Cadena de custodia” significa que hay una inquebrantable sucesión de cuidado desde la primera instancia de recolección y custodia, hasta la presentación en la corte.



CONCLUSIONES

Cuando el oficial de protección encuentra la escena de un crimen, es importante que reciba apoyo adicional de otro personal. La(s) persona(s) que cometieron el crimen puede(n) estar cerca de la escena. Los criminales son peligrosos, debe proteger a personas inocentes y a Usted mismo.

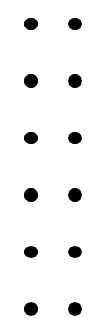
La captura del sospechoso es un trabajo para la policía, su trabajo es reportar y observar, prevenir daños y pérdidas para mantener la evidencia. Su informe reflejará su acción en la escena del crimen, piense primero: su trabajo es prevención, no-detección y aprehensión.



BIBLIOGRAFIA

Harper, D. (2010). Investigation j Origin and meaning of investigation by Online Etymology Dictionary. Consultado June 2, 2019, de https://www.etymonline.com/word/investigation#etymonline_v_1219.

Knoke, M. E. (2010). Professional investigator's manual. cAlexandria. VA: ASIS International.



FUNDAMENTOS DE LA VIGILANCIA

Manual CPO.



CPO®

INTRODUCCIÓN

La meta básica de la vigilancia es obtener información, que no puede estar inmediatamente disponible sin un esfuerzo preciso y atención enfocada. En muchos casos la vigilancia detallada, y en otros la selección afortunada de puntos de enfoque, son los que rinden mejores resultados.

Lo más importante en todas las operaciones de vigilancia es el entendimiento claro de la privacidad y los límites para vigilar a otro sin restricciones legales, políticas de la compañía o el sentido común.

TIPOS DE OPERACIONES

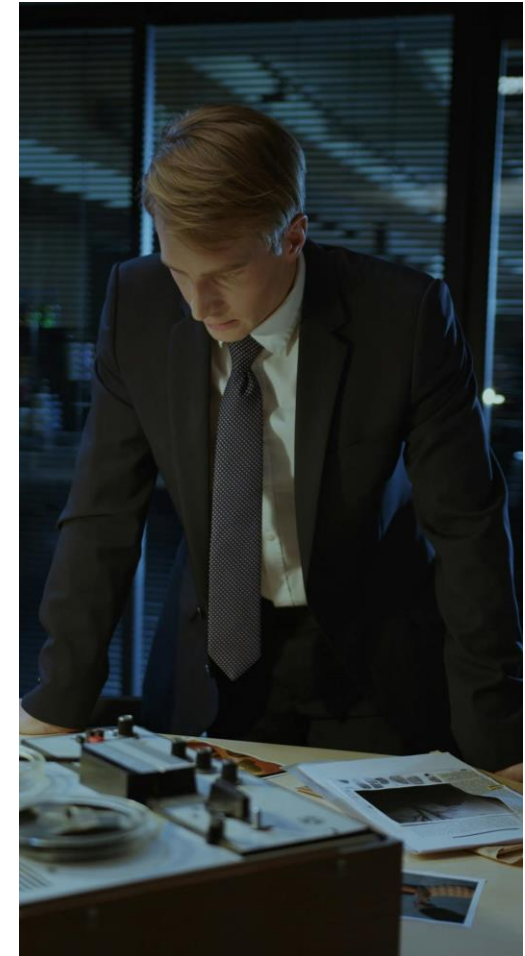
Es apropiado que la mayor parte de esta discusión, se enfoque en cuatro posibles combinaciones:

Las operaciones encubiertas son hechas en secreto sin conocimientos de quien será observado. Mezclarse con el medio es lo más crítico para tener éxito.

Las operaciones abiertas pueden ser fácilmente identificadas por quienes observamos.

Las operaciones personales recaen en personas o equipos de operación, aunque el establecimiento inicial de este tipo de operación puede no ser muy costoso al inicio, el tiempo de permanencia incrementa la cantidad de fondos requeridos.

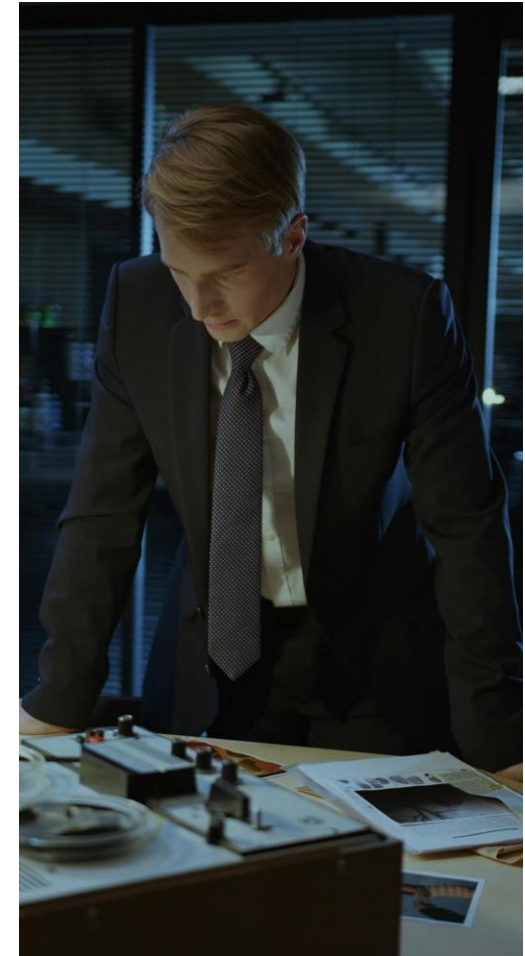
Las operaciones electrónicas pueden registrarse desde el sistema de CCTV, interceptación de transmisión y recibo de información electrónica. Usualmente, el operador está a gran distancia pero el equipo está claramente visible.



VIGILANCIA ENCUBIERTA PERSONAL

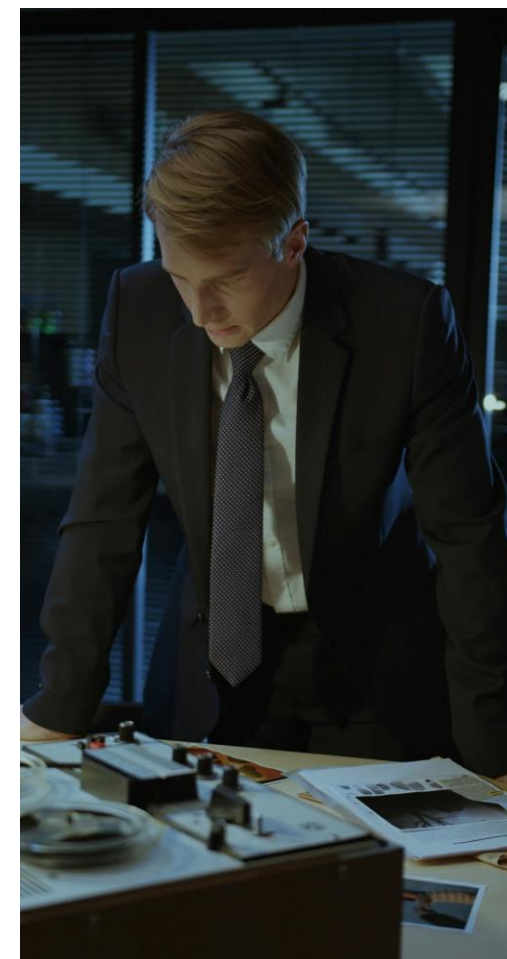
Es el acto de vigilar a otra persona desde una posición oculta o en de manera en la cual la observación no es obvia. Este es el principal enfoque de los servicios de algún investigador en casos de engaño marital, fraude de seguro y otras investigaciones. En tipo de vigilancia es mucho más personal que electrónico; se debe anotar que se utilizan algunos instrumentos electrónicos usualmente, pero esto está limitado a una cámara, o grabadora con comentarios sobre lo observado. La ventaja principal de este método es que nos permite tomar decisiones oportunas, la operación puede ser reenfocada para obtener mejores resultados.

La mayor desventaja es que es extremadamente intenso el uso del recurso humano. Cuando se desarrolla vigilancia desde un vehículo, este puede ser fácilmente reconocido si están circulando continuamente dentro y fuera de vista. Estas operaciones pueden rendir resultados interesantes de contenido del hecho, cuando se ejecuta apropiadamente.



VIGILANCIA ABIERTA PERSONAL

Este tipo de operación presenta varias opciones de aplicación, la mayoría de las personas en el campo de la protección utilizan este sistema en forma diaria, sin muchas veces caer en cuenta que están bajo este sistema. Este sistema es abierto y visible, como en un patrullaje. La persona que ejecuta estas tareas puede estar buscando una situación o evento específico.

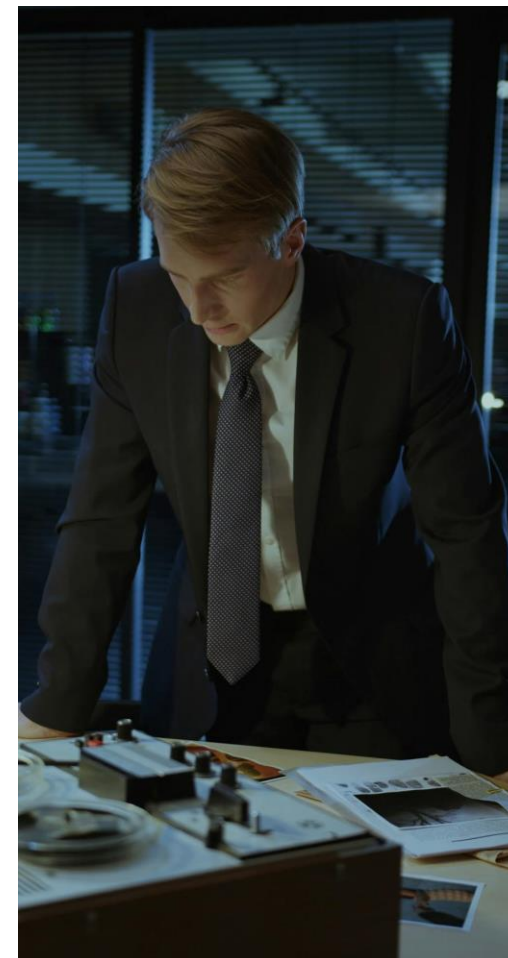


VIGILANCIA ENCUBIERTA ELECTRÓNICA

El uso de cámaras ocultas, equipo de grabación y similares dispositivos están dentro de esta categoría. Es dentro de este tipo de operaciones que el agente de vigilancia debe poner mayor atención a asuntos privados, como la observación de personas bajo ciertas circunstancias, que pueden violar el estado o restricciones federales.

Algunas opciones de equipo pueden incluir: cámaras tipo alfiler de pared, cámaras ocultas, relojes, libros y otros artículos no descritos; escáner, frecuencias permitidas, y un alto rango de amplificadores. La selección es limitada únicamente por el presupuesto de las operaciones.

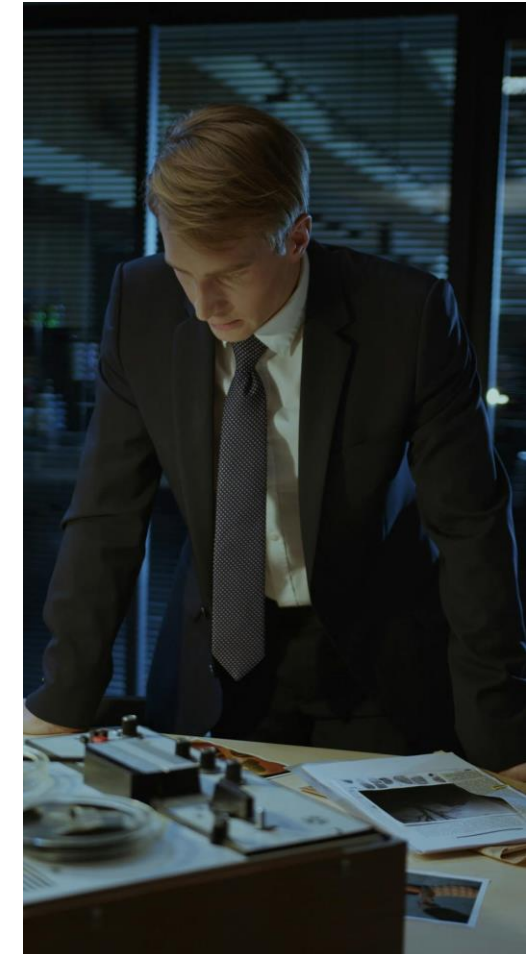
A muchas personas les gusta las operaciones encubiertas, este método frecuentemente rinde muy interesantes resultados. Un aspecto positivo es que el personal observado, actuara de una manera completamente natural.



VIGILANCIA ABIERTA ELECTRÓNICA

Un clásico ejemplo es la cámara paneo/inclinación/zoom encontrados en las tiendas departamentales. Esto proporciona una cantidad de información para un operador entrenado pero también una disuasión visible para cierto tipo de delitos.

Frecuentemente si la grabación no es notada, se puede ver el comportamiento de las personas; pero cuando se dan cuenta que son observados, inmediatamente alteran su conducta previa. Este es el concepto, que aleja de una clara visión al operador del sistema. No hay ninguna manera de conocer si la cámara vigilante está poniendo atención o no sobre una determinada situación. Es el miedo de ser observado que proporciona un elemento disuasivo. Esta es la razón por la presencia de sistemas CCTV en sitios industriales y en áreas únicamente para empleados en otro tipo de negocios debe ser ubicado de una manera que el sistema sea evidente sin que se proporcione una visión de los monitores.



EQUIPOS REQUERIDOS

Como previamente se estableció hay muchas alternativas para elegir, en el caso del personal de vigilancia puede ser un simple binocular o una cámara o una mini grabadora o un cuadernillo de apuntes. El costo inicial puede ser más o menos unos cientos de dólares y el equipo sirve para muchas operaciones. En operaciones eléctricas, el costo inicial puede ser de miles, decenas, cientos o miles de dólares, esto está basado en el nivel de sofisticación o alcance de la operación. Como ejemplo, un moderado grado de paneo/inclinación/zoom de una cámara que opera requiere no únicamente la cámara, sino también una Unidad de Control, cable de vídeo, fuente de poder y algún método para grabar.

Una cámara individual P/T/Z en un sistema de puesto fijo puede costar miles de dólares y necesita mantenimiento ocasionalmente.

El equipo debe ser apropiado para la naturaleza y el alcance de la operación si se desea que tenga una óptima eficiencia.

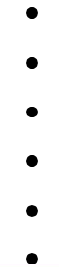
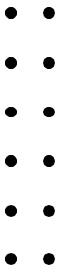
Ciertamente, en caso de acciones de un criminal o un civil, el mejor método posible de grabar la información debe ser buscado.

LA PRIVACIDAD

Si bien la búsqueda de justicia y la protección personal o propiedad de la compañía son altamente importantes, es también importante que las leyes de protección a la privacidad sean respetadas y protegidas. Es esencial que los conceptos básicos sean entendidos en adición a la investigación de leyes, las cuales tienen que ver en una operación específica. No asumir que las leyes de privacidad de un área se aplican completamente en otra área.

Sin un claro entendimiento de las leyes y las restricciones que se aplican para la locación en la cual Usted intenta desarrollar una operación de vigilancia, podría ser muy fácil violar estas leyes.

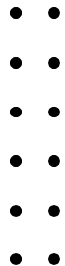
Aunque hay muchas reglas en estas tareas, el hecho es que las leyes locales varían ampliamente si no hay un mensaje claro.



REGISTRO Y RETENCIÓN

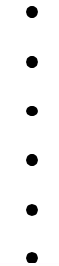
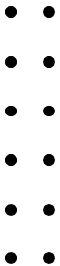
Como se identificó en el tema de equipo, es mejor hacer algún registro durable de los resultados de la operación de vigilancia. En algunos casos, este puede demostrar sospechas; en otros puede ser usado para defender la ejecución de prácticas relacionadas a la operación. Los materiales producidos por una actividad deben ser retenidos por un período de tiempo que sea apropiado para los materiales y las acciones identificadas a través de la investigación.

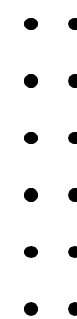
En resumen, este preparado para proporcionar información de su caso y defender su caso si se dieran acusaciones civiles. Guarde cada evidencia si es posible, especialmente evidencia de vídeos e imágenes, Usted nunca sabe qué puede ser visto en áreas secundarias de la imagen. Algunos casos han empezado y sido proporcionados basados en el respaldo de una escena del vídeo. Ponga atención a su respaldo, y revise todos los materiales. Revise estos materiales previamente a eliminarlos y asegúrese que no hay nada de valor en ellos.



BIBLIOGRAFIA

Spielberg, S. (Director). (2002). Minority report [Motion picture]. USA: Twentieth Century Fox.





TECNICAS DE ENTREVISTA

Manual CPO.



CPO®

INTRODUCCIÓN

Gran parte del tiempo del oficial de protección es utilizado direccionando, respondiendo preguntas y alineándose con varios requerimientos relacionados al área o puesto donde está trabajando.

En el transcurso de estas tareas, el oficial de protección es también requerido para investigar numerosos delitos y ofensas relacionadas a un gran número de personas; el oficial de protección debe reunir información desde varias fuentes, obtener los hechos necesarios para conducir una investigación y finalmente presentar un informe de las acciones tomadas.

INTRODUCCIÓN

Para cumplir este rol, es necesario que el oficial de protección tenga un entendimiento básico en técnicas de entrevistas. Es importante que el oficial de protección controle la conversación y mantenga el control hasta la culminación de la entrevista, sin control será tiempo perdido, los hechos pueden distorsionarse u olvidarse, y el oficial no puede perder la ventaja psicológica de ser quien empieza la entrevista.

El contenido de esta sección puede ser usado en parte para entrevistas de testigos de una ofensa, crimen, víctimas, sospechosos y potenciales empleados. Esta es una técnica de entrevista básica que puede ser aplicada a más situaciones de encuentro con el oficial de protección.

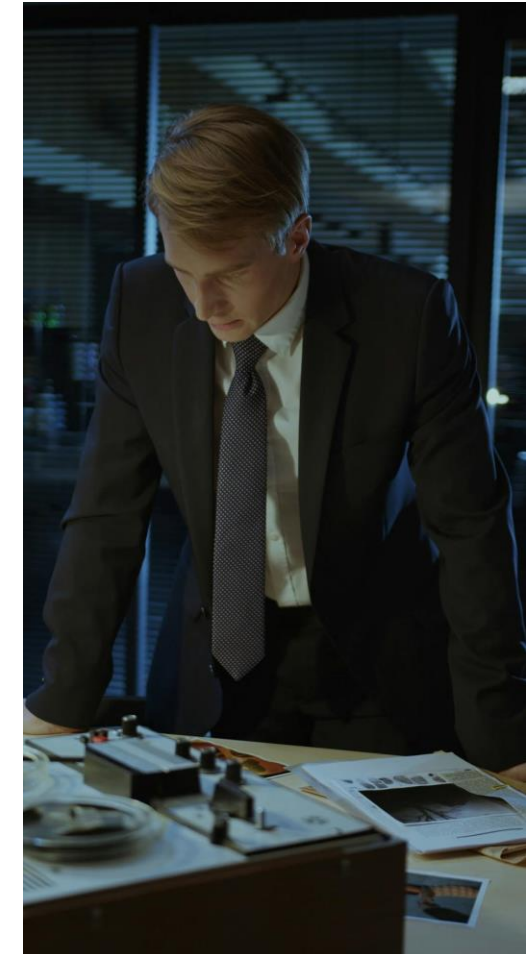
INTRODUCCIÓN

Primero tomemos una vista de algunas áreas que serán cubiertas:

1. Conduciendo la entrevista
 - a. Conseguir Conocerse.
 - b. Desarrollando la relación. Motivando al sujeto
 - c. Manteniendo al sujeto hablando.
 - d. Escuchando lo que dice.
2. Obstáculos para la conversación
 - a. Evitar preguntas específicas.
 - b. Evitar preguntas de Sí y No.
 - c. No usar preguntas guiadas.
 - d. Evitar preguntas rápidas.
3. Alentando la conversación
 - a. Preguntas de apertura/fin.
 - b. Uso de pausa larga.
 - c. Aproximación no directiva.
4. Finalizando la entrevista
 - a. Bajada serpenteante.

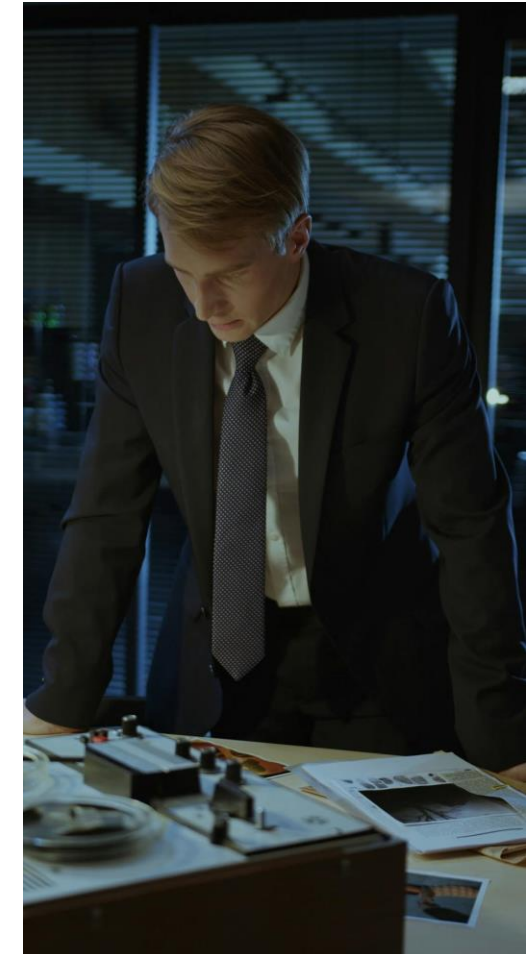
CONDUCIENDO LA ENTREVISTA

Para conseguir conocerse- El saludo debe ser cordial y sincero. Identifíquese y si no está uniformado presente su identificación. Su aproximación inicial puede ser formal o informal, depende de las circunstancias. Intente hacer sentir al sujeto cómodo para introducirse a una conversación general antes de obtener información sobre el tema. A las personas le gusta hablar sobre sí mismos y sus intereses; y esto es una herramienta útil para obtener información respecto a su sujeto y ubicando una base común para la comunicación con el sujeto. En esta etapa, permita al sujeto acostumbrarse a su presencia y al entorno.



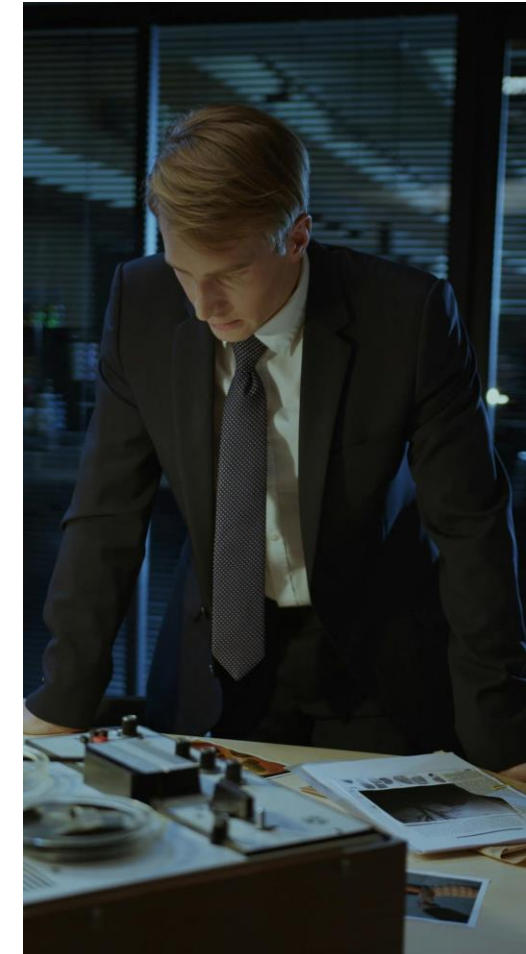
CONDUCIENDO LA ENTREVISTA

Desarrollando la relación- Su inmediato objetivo es establecer un piso común en el cual Usted pueda comunicarse con el sujeto. Siguiendo los preliminares, debe tener una buena idea del respaldo de educación del sujeto y en qué nivel es mejor hablar con él. Si Usted está tratando con un obrero, Usted no va a hablarle usando terminología y palabras a las que él no está acostumbrado. De igual manera Usted no debe hablar a un ejecutivo como si fuera un obrero. Encuentre su piso en común y hable al sujeto a su nivel. Encuentre áreas de común interés, deportes, hobbies, puede establecer una relación con el sujeto con quien le será más fácil comunicarse.



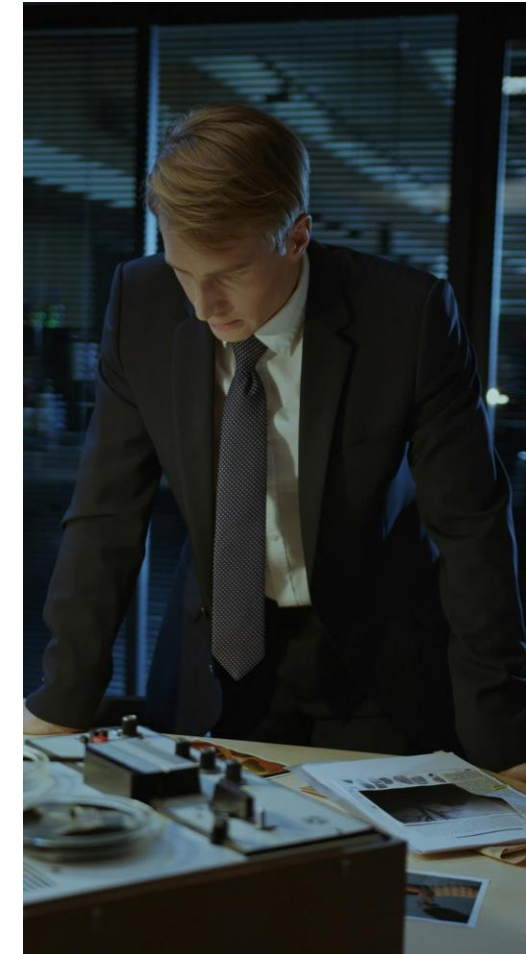
CONDUCIENDO LA ENTREVISTA

Motivando al sujeto – Mientras más personas Usted entreviste, más fuerte y estresante será la situación, la cual puede hacerlas poco confortables. Será necesario que Usted retire cualquier miedo que las personas puedan tener, ya que muchas personas temen a la autoridad por su uniforme, negándose a aparecer como testigos; otros simplemente están inseguros de lo que están haciendo. Si Usted desarrolla una relación con el sujeto, es sencillo convencer al sujeto de la necesidad de contar y alistar su actividad de colaboración.



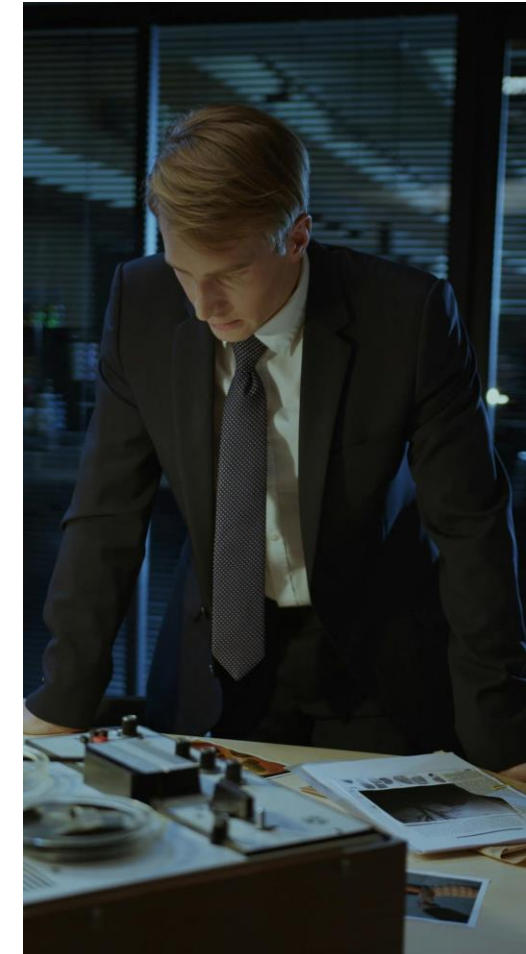
CONDUCIENDO LA ENTREVISTA

Mantenga al sujeto hablado – Una vez que la relación ha sido establecida y el sujeto es motivado, gire la conversación hacia el tema que Usted desea discutir. Permita al sujeto dar una completa descripción por su cuenta de su participación sin interrupciones, pero esté alerta en caso de inconsistencias u omisiones. Al mismo tiempo, Usted puede interrumpir para guiar al sujeto en dirección a la conversación que Usted necesita saber. Usted debe tener el control de la conversación durante el tiempo que el sujeto se mantenga hablado, hasta que Usted tenga toda la información que requiere.



CONDUCIENDO LA ENTREVISTA

Escuche lo que está diciendo y cómo lo está diciendo – El oficial no solo debe inducir que el sujeto libremente relate la información que posee, sino que también debe evaluar a las personas y a la conversación. En muchas instancias, no es lo que el sujeto dice lo que es importante, sino la manera en la cual la dice o qué es lo que él no dice. El oficial debe constantemente estar alerta ante alguna señal que el sujeto indique, si lo que él/ella están relatando es verdad, mentira o es meramente información vacía. Existe abundante información disponible para el oficial que desea desarrollar sus habilidades de entrevista, para aprender cómo interpretar el lenguaje del cuerpo.



OBSTÁCULOS EN LA CONVERSACIÓN.

En muchos casos el contenido del evento será cubierto en más de una conversación, el sujeto será inquirido a repetir la historia para determinar si se han llenado los vacíos y se han argumentado correctamente. Es importante que un oficial no interrumpa al sujeto durante la etapa inicial y que el sujeto continúe con su relato hasta el final.

Después que la historia ha iniciado, el oficial puede después preguntar al sujeto que repita su versión, en ese tiempo tomando notas y deteniendo al sujeto de vez en vez. Es importante notar que más personas nunca incluirán todos los detalles en el primer intento. Después de iniciado el relato, ellos se relajarán y tenderán a ser más específicos y proporcionar más detalles.



OBSTÁCULOS EN LA CONVERSACIÓN.

- ❖ Evite preguntas específicas
- ❖ Evite preguntas de si/no
- ❖ No use preguntas introductorias
- ❖ Evite preguntas rápidas en sucesión



INCITANDO A LA CONVERSACIÓN

Preguntas de apertura-cierre: Al preguntar constantemente a lo largo de la entrevista, Usted puede condicionar al sujeto a pensar que si quiere conocer cualquier información, Usted la preguntará y ninguna información será entregada voluntariamente.

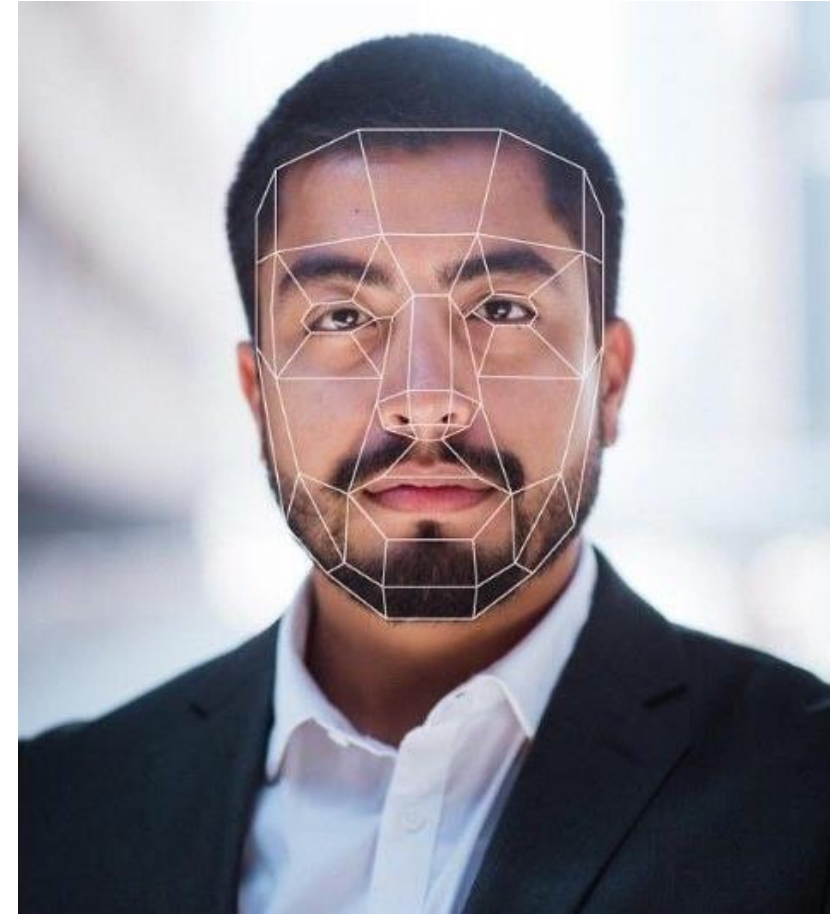
Por otro lado, preguntar poco dará al sujeto la sensación que todo lo que él dijo tiene mucho significado. Cualquier cuestionamiento a la versión del sujeto deberá esperar hasta que haya finalizado su historia. La típica pregunta de apertura – cierre es:

- • ¿Cuénteme qué es lo que vio?, ¿Puede contarme más sobre esto?,
- • ¿Qué sucedió después?, Este tipo de preguntas no permite
- • respuestas de si o no y no permiten entender lo que el oficial desea.
- • El sujeto es forzado a dar una narrativa ordenada para responder las
- • preguntas.
- •



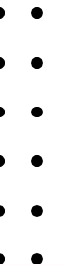
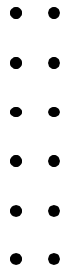
FINALIZANDO LA ENTREVISTA

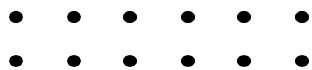
Ninguna entrevista debe ser abruptamente terminada con una frase cortante de “Gracias” o “Está bien”. Cuando aparentemente la entrevista ha finalizado, cierre la entrevista de una manera cortés y amigable. Hágale saber que aprecia lo que él o ella han hecho y que han realizado un servicio valioso.



BIBLIOGRAFIA

- ✓ ASISInternational. (2006). Protection of assets manual. Chapter 1, Part 1 (p. 8). Alexandria, VA.
- ✓ Nirenberg, J. (1988). Getting through to people. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- ✓ Quinn, L., & Zunin, N. (1972). Contact: The first four minutes. New York, NY: Ballantine Books, Inc.
- ✓ Sennewald, C., & Tsukayama, J. (2006). The process of investigation: Concepts and strategies for investigations in the workplace (3rd ed.). Elsevier/Butterworth-Heinemann.





PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN