

OTEC MSEREY

Organismo Técnico de Capacitación

MANUAL TÉCNICO

GESTIÓN DE INVESTIGACIONES EN SEGURIDAD PRIVADA

Para Supervisores de Seguridad

Destinatarios	Supervisores de Seguridad Privada
Fundamento	ASIS International — Protección de Activos (POA)
Versión	1.0 — 2026

Material de uso exclusivo para estudiantes matriculados en OTEC MSEREY. Prohibida su reproducción parcial o total.

INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido elaborado por OTEC MSEREY con el propósito de proporcionar a los supervisores de seguridad privada un marco conceptual y práctico para gestionar investigaciones en el entorno organizacional. Su fundamento teórico proviene de la obra Protección de Activos (POA) de ASIS International, reconocida internacionalmente como la referencia principal para profesionales de la seguridad.

Las investigaciones son una función crítica dentro de cualquier esquema de protección. Un supervisor de seguridad que comprende los fundamentos investigativos puede responder de manera más eficaz ante incidentes, documentar correctamente los hallazgos y contribuir a la toma de decisiones organizacionales.

Este manual aborda cuatro ejes temáticos: los principios de una investigación efectiva, la organización y gestión de la función investigativa, los tipos de investigaciones más frecuentes en el contexto corporativo, y las técnicas, herramientas y documentación propias del proceso investigativo.

CAPÍTULO 1: FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE INVESTIGACIONES

1.1 Naturaleza de la Investigación en Seguridad Privada

Una investigación es una revisión exhaustiva y sistemática de algo o alguien —la recopilación de hechos e información— y su registro en un informe. Esta definición aplica tanto al sector público como al privado y cubre desde verificaciones de antecedentes hasta pesquisas administrativas en materias criminales.

El propósito principal de cualquier investigación en el entorno corporativo u organizacional se encuadra en una o más de las siguientes categorías:

- Documentar exhaustivamente los incidentes reportados al personal de seguridad.
- Identificar la causa de situaciones no deseadas, como pérdidas, mermas inexplicables o discrepancias en inventarios.
- Documentar y correlacionar los hechos que rodean una situación o alegato.
- Identificar sospechosos involucrados en un delito o acto de mala conducta.
- Recopilar información que pruebe o descarte un alegato, o que implique o exonere a un individuo.
- Permitir que se tomen decisiones respecto a la confianza o conveniencia en relación a una persona u organización.

Desde una perspectiva de gestión, el propósito de la investigación opera en dos niveles: a nivel de caso, establece el contexto dentro del cual se llevará a cabo; a nivel estratégico, dicta la planificación, organización, equipamiento y preparación necesarios.

1.2 Cualidades de una Investigación Efectiva

Cinco atributos caracterizan una investigación eficaz y confiable. Es papel de la supervisión asegurarse de que estas cualidades estén presentes tanto a nivel estratégico como en cada caso individual.

LAS 5 CUALIDADES DE UNA INVESTIGACIÓN EFECTIVA (ASIS International)

1. OBJETIVIDAD — Evitar el prejuicio; permitir que los hechos hablen por sí mismos.
2. EXHAUSTIVIDAD — Seguir todas las pistas relevantes hasta su conclusión lógica.
3. RELEVANCIA — Recolectar información pertinente al nivel de detalle adecuado.
4. EXACTITUD — Verificar la credibilidad de cada fuente humana, física o electrónica.
5. OPORTUNIDAD — Iniciar y completar la investigación a tiempo, sin apresurarla.

1.2.1 Objetividad

La objetividad exige mantenerse enfocado en el uso de una hipótesis investigativa racional, evitando la intervención del prejuicio. El investigador debe garantizar que los hallazgos de la investigación constituyen la base de sus impresiones, y no a la inversa. Para ello, debe:

- Reconocer conscientemente sus prejuicios personales y neutralizar sus efectos.
- Elegir cuidadosamente las palabras y frases durante el proceso investigativo.
- No adelantarse a conclusiones sin primero corroborar los hechos independientemente.

1.2.2 Exhaustividad

Una investigación exhaustiva implica verificar todas las pistas y corroborar los aspectos importantes a través de diferentes tipos de fuentes: entrevistados, testigos, expertos, evidencias físicas y electrónicas, registros públicos, vigilancias y bases de datos. En aras de la exhaustividad, debe existir un equilibrio entre seguir todas las pistas posibles y no recolectar tanta información que confunda el resultado.

1.2.3 Relevancia

La relevancia implica que la información pertenece de algún modo al asunto investigado y está en un nivel de detalle apropiado. Dos factores determinan la relevancia: el espectro (la amplitud de la red de recopilación) y la profundidad (cuán detallado debe ser el análisis). El investigador debe también considerar las relaciones de causa y efecto, ya que un factor aparentemente menor puede ser determinante en el resultado del caso.

1.2.4 Exactitud

La exactitud se refiere a la credibilidad de cada fuente de información. Las declaraciones de testigos presenciales son frecuentemente las formas menos exactas de información investigativa, ya que el proceso mental humano produce errores de percepción y memoria. Las buenas técnicas investigativas exigen pruebas de verificación frecuentes y corroboración de fuentes.

Todo dato investigativo debe ser evaluado cuidadosamente. No se debe aceptar a primera vista ninguna información, incluso si parece sincera. Los sistemas de registro automatizado (cámaras, control de acceso, fax) también pueden estar configurados incorrectamente y, por tanto, ser inexactos.

1.2.5 Oportunidad

En investigaciones, es importante iniciar la pesquisa lo más pronto posible, completarla de manera expedita y evitar un cierre prematuro. El valor de las evidencias físicas o electrónicas disminuye rápidamente, y los testigos aportan su mejor información cuando el incidente está fresco en su memoria. Sin embargo, se debe tener cuidado de no apresurar la investigación en detrimento de la calidad.

El supervisor de seguridad debe resistir presiones externas inapropiadas que apuren o demoren un caso, ya que esto puede dañar la calidad de la resolución e incluso generar mayor riesgo de responsabilidad legal.

CAPÍTULO 2: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA FUNCIÓN INVESTIGATIVA

2.1 Organización para las Investigaciones

Uno de los primeros desafíos en toda organización es cómo estructurar la función investigativa. La decisión depende fundamentalmente de un análisis costo-beneficio y de las necesidades de investigación proyectadas.

INVESTIGACIÓN EXTERNALIZADA	INVESTIGACIÓN INTERNA
VENTAJAS	VENTAJAS
• Capacidad de ajustar la fuerza laboral según la necesidad real	• Control completo sobre los procesos investigativos
• Responsabilidad de equipos y entrenamiento al contratista	• Enlace cercano con agencias locales y contactos internos
• Especialistas disponibles cuando se necesiten	• Mayor protección de la información sensible
• Apariencia objetiva e independiente	• Familiaridad con la organización, misión y cultura
DESVENTAJAS	DESVENTAJAS
• Control de calidad en manos del contratista	• Alto costo de mantención de la capacidad interna
• Menor familiaridad con la cultura de la organización	• Equipamiento que puede quedar sin uso por largos períodos
• Riesgo de contaminación si hay litigio	• Gestión continua de personal, licencias y entrenamiento

2.2 Estructuras Comunes para la Función Investigativa

Las siguientes están entre las estructuras más frecuentes para una capacidad investigativa en organizaciones corporativas:

- Una Unidad Investigativa (UI) separada, con el jefe reportando al director de seguridad corporativo.
- Una UI separada, reportando al director de gestión de riesgos o protección de activos.
- Una UI separada, reportando al departamento legal.
- Investigaciones especializadas apoyadas por el auditor interno o por TI.
- Una función independiente (inspector general) con reporte directo a la alta dirección.
- El propio director de seguridad realiza las investigaciones, sin una UI dedicada.
- El director de seguridad supervisa una capacidad investigativa subcontratada.

En empresas geográficamente dispersas, puede establecerse una UI regional para conservar los gastos de viaje, facilitar el conocimiento del entorno local y mejorar las relaciones con los contactos de enlace.

2.3 Cadena de Reporte

La cadena de reporte para la información investigativa es fundamental y puede afectar tanto el resultado de casos específicos como la eficacia de toda la unidad. Generalmente, son mejores las cadenas de reporte cortas entre la fuente de información y quien toma la decisión final.

En casos donde se esperan litigios o se sospecha culpabilidad de la empresa, el investigador debe entregar el informe directamente —y sólo— al asesor legal del caso. De esta forma se protege toda la investigación como producto de trabajo del abogado, manteniendo el secreto profesional (attorney-client privilege).

2.4 Creación de una Unidad de Investigaciones

Al crear una UI, deben considerarse los siguientes factores operacionales:

- Análisis de los tipos de casos más frecuentes y áreas de especial atención.
- Contratación y capacitación del personal acorde a esas necesidades.
- Diseño del espacio físico: sala de trabajo amplia, acceso a internet, teléfonos, pizarrones y almacenamiento seguro.
- Establecimiento de mecanismos de comunicación y relaciones de enlace.
- Designación de una persona responsable de gestionar los recursos investigativos externos.

La UI debe tener una sala a prueba de ruidos (en algunos contextos llamada sala de guerra) con espacio para que el equipo trabaje en conjunto, protegida cuando no está en uso.

2.5 Gestión de Casos

Una gestión efectiva de casos incluye el seguimiento sistemático del estado de cada investigación, la asignación de responsabilidades claras, la revisión periódica del avance y el control de calidad de los informes. Deben establecerse protocolos que incluyan:

- Matriz lógica de decisión para identificar quién tiene responsabilidad investigativa.
- Identificación rápida de quién debe ser notificado en cada tipo de caso.
- Criterio claro sobre cuándo derivar a las fuerzas del orden o al departamento legal.
- Documentación completa de todas las notificaciones realizadas sobre el incidente.

CAPÍTULO 3: TIPOS DE INVESTIGACIONES EN EL ÁMBITO CORPORATIVO

3.1 Investigación de Incidentes

La investigación de incidentes es el tipo más común de investigación en muchas empresas y estructuras organizacionales. Por lo general, es llevada a cabo por el supervisor de seguridad o el director de seguridad, en lugar de un investigador profesional a tiempo completo.

El evento de iniciación en una investigación de incidente puede ser: un reporte de la fuerza de seguridad, una reclamación directa, una llamada a la línea directa, o una auditoría de seguridad.

3.1.1 Protocolo de Respuesta ante Incidentes

Se recomienda una orientación de procedimientos directa para este tipo de investigaciones. El proceso investigativo para un incidente debe seguir los siguientes pasos:

1. Evaluar la credibilidad de la fuente de información y la información misma.
2. Determinar si existen evidencias físicas que deban ser recolectadas.
3. Realizar entrevistas iniciales priorizando a quienes estuvieron directamente involucrados o posean información perecedera.
4. Documentar a los individuos que declinaron ser entrevistados o que no estaban disponibles.
5. Documentar las condiciones situacionales o ambientales relevantes.
6. Listar todo el personal involucrado en la respuesta inicial.
7. Realizar entrevistas a terceros con información relevante.
8. Revisar los índices de seguridad y bases de datos.
9. Determinar vacíos de información e identificar fuentes o métodos para llenarlos.
10. Recomendar la siguiente acción o derivar el caso.
11. Completar la documentación apropiada y la base de datos.

3.1.2 Criterios de Derivación

La siguiente es una directriz de muestra para determinar qué incidentes corresponde al supervisor investigar y cuáles deben ser remitidos a la Unidad Investigativa:

INVESTIGADOS POR EL SUPERVISOR DE SEGURIDAD
• Robo (pérdida estimada ≤ \$1.000) • Pérdida desconocida (≤ \$1.000) • Asalto simple • Peligro para la seguridad • Accidente de vehículo • Daño a la propiedad o vandalismo (≤ \$1.000) • Zona insegura

REMITIDOS A LA UNIDAD INVESTIGATIVA

- Robo o pérdida desconocida (> \$1.000)
- Asalto grave
- Daño a la propiedad o vandalismo (> \$1.000)
- Mala conducta de empleados o ejecutivos
- Violencia en el lugar de trabajo (real o potencial)
- Acoso sexual o agresión sexual
- Pérdida de información confidencial
- Fraude o delito económico
- Irregularidades contractuales
- Zona insegura o entrada forzada

3.2 Investigaciones por Mal Comportamiento

Una investigación de mal comportamiento es una investigación interna que se realiza cuando un empleado u otra persona estrechamente asociada con la organización es sospechoso de violar una política corporativa, una directiva, las condiciones del empleo, o una ley.

Una característica fundamental de estas investigaciones es que dejan al empleador expuesto a acciones legales por parte de los empleados que sienten que han sido tratados injustamente. Las causas más comunes de acciones legales incluyen: discriminación, despido injustificado, acoso sexual, difamación y detención ilegal.

3.2.1 Prácticas Recomendadas

Las prácticas sugeridas para las investigaciones de mal comportamiento incluyen:

- Determinar el resultado propuesto o la acción disciplinaria al inicio de la investigación, para evitar apariencia de discriminación.
- Usar fuentes de información tanto internas como externas a la organización.
- Reunir información relevante de empleadores anteriores del individuo en cuestión.
- Considerar la recolección de evidencias electrónicas (registros de e-mail, accesos, sesiones remotas).
- No usar técnicas que puedan inducir a una persona inocente a confesar culpabilidad.
- Coordinar con el director de recursos humanos y el asesor legal desde el inicio.

3.2.2 Tipos de Casos de Mal Comportamiento

Las categorías más frecuentes de mal comportamiento en el entorno corporativo son:

- Conflicto de interés: situaciones en que los intereses personales del empleado se contraponen a los de la organización.
- Abuso de recursos corporativos y robo de empleados: uso personal de teléfonos, vehículos, sistemas TI o información de la empresa.
- Violencia en el lugar de trabajo: situación que debe considerarse dentro de un programa integral de prevención, respuesta y recuperación.
- Abuso de sustancias: drogas y alcohol en el lugar de trabajo generan ausentismo, disminución de productividad, accidentes y robo.

3.3 Investigaciones de Cumplimiento

Las investigaciones de cumplimiento comparten muchas características con las de incidentes y mal comportamiento, pero su foco es identificar y responder a actos ilícitos relacionados con normativa regulatoria. A la luz de los crecientes requerimientos de gobierno corporativo, las organizaciones adoptan enfoques más proactivos para detectar violaciones reglamentarias.

Los miembros del equipo investigativo deben ser capacitados en los temas regulatorios actuales, en métodos investigativos, y tener una sólida comprensión de las prácticas del negocio y los procedimientos de la industria.

CAPÍTULO 4: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Entrevista e Interrogatorio

La entrevista es una de las técnicas más usadas y a la vez más complejas. Las declaraciones de testigos presenciales están entre las formas de información investigativa menos exactas, dado que la naturaleza de la memoria humana produce errores de percepción. Un entrevistador experto debe:

- Guiar la conversación hacia la profundidad de detalle adecuada sin disminuir el valor de la información.
- Proyectar objetividad mediante la elección cuidadosa de palabras y control del lenguaje no verbal.
- No usar técnicas coercitivas ni promesas de indulgencia que puedan inducir confesiones falsas.
- Documentar a quienes declinaron ser entrevistados o no estuvieron disponibles.

4.2 Recolección y Manejo de Evidencias

La recolección, manipulación, procesamiento y uso de evidencias es un componente clave de las investigaciones. Los procedimientos adecuados en la recopilación, protección, revisión, almacenamiento y presentación de evidencias son cruciales para la resolución exitosa del caso.

Algunos casos se resuelven rápidamente con una acción de despido o restitución. Otros pueden proceder por el sistema judicial durante años. Las evidencias físicas, técnicas y de otra naturaleza pueden ser absolutamente fundamentales y resultar en determinaciones de acciones judiciales o administrativas.

El supervisor debe garantizar que el personal de seguridad conozca los protocolos de recolección de evidencias aplicables y la necesidad de proteger la información. En particular, quienes reciben denuncias deben hacer sentir al informante que su información es valiosa e importante, sin divulgar detalles sensibles de la investigación.

4.3 Vigilancia

La vigilancia se define como la observación del comportamiento de otro, generalmente en secreto. Su objetivo principal es obtener información sobre identidades o actividades de quienes están bajo investigación. Es esencial tomar notas durante la vigilancia.

La vigilancia se descompone en tres grandes categorías:

- Física: observación humana o seguimiento (método ABC a pie y puntos de control en vigilancia móvil).
- Psicológica: análisis del comportamiento del sujeto.
- Informacional: técnica o electrónica, usando sistemas de registro y monitoreo.

4.4 Informática Forense

La informática forense es la ciencia de la adquisición, preservación, recuperación y presentación de datos que han sido procesados electrónicamente y almacenados en medios informáticos. A diferencia de los procedimientos forenses tradicionales, los exámenes de informática forense deben ser dirigidos por información descubierta durante la investigación.

Dado que las computadoras modernas disponen de capacidades de almacenamiento de cientos de gigabytes, es prácticamente imposible leer cada archivo en detalle. Por tanto, el investigador debe proporcionar al examinador forense los detalles del caso para que este pueda crear una lista de palabras clave o frases para buscar. El examen debe ser un esfuerzo coordinado entre el investigador y el examinador.

4.5 Multiplicadores de Fuerza Investigativa

Un multiplicador de fuerza es cualquier actividad, capacidad o recurso que aumente la eficacia o eficiencia de la función investigativa. Los tres más importantes son:

4.5.1 Fuentes de Información en Línea

El corazón de cualquier investigación es la información. Los recursos en línea se han convertido en un multiplicador de fuerza clave. Las fuentes para búsquedas en línea incluyen:

- Buscadores de internet y recursos de la web.
- Recursos de bibliotecas.
- Bases de datos internas de la organización.
- Recursos de asociaciones de la industria y profesionales.
- Bases de datos comerciales.
- Bases de datos de agencias encargadas de hacer cumplir la ley.

Los investigadores deben recordar que la información en línea debe corroborarse: las bases de datos no siempre están actualizadas y muchas no verifican la información que aceptan.

4.5.2 Enlace en Investigaciones

El enlace es uno de los multiplicadores de fuerza más importantes. Permite a las UI y a los investigadores aprovechar los recursos de otros, compartir mejores prácticas, colaborar en casos específicos y compartir información, equipos e instalaciones. Los investigadores deben desarrollar y mantener contactos de enlace:

- Internos: recursos humanos, asesor legal, auditor interno, seguridad.
- Externos: fuerzas del orden, servicios gubernamentales, consultores, colegas de seguridad, asociaciones profesionales.

Los enlaces efectivos permiten a las UI ser más proactivas en su enfoque, lo que aumenta su credibilidad y demuestra su valor para la organización.

4.5.3 Información de Inteligencia

La información de inteligencia —análisis de datos para identificar patrones, tendencias y amenazas— es el tercer multiplicador de fuerza. Permite anticipar problemas antes de que escalen, optimizar la asignación de recursos y apoyar la toma de decisiones estratégicas en materia de seguridad.

CAPÍTULO 5: DOCUMENTACIÓN DE INVESTIGACIONES

5.1 El Informe de Investigación

Un informe de investigación es un documento escrito en el cual el investigador registra la actividad realizada y las evidencias reunidas. La investigación más diligente y profesionalmente realizada pierde valor si el esfuerzo no es informado adecuadamente. Los cinco pasos básicos para la redacción de informes son:

12. Reunir los hechos.
13. Registrar los hechos inmediatamente.
14. Organizar los hechos.
15. Escribir el informe.
16. Evaluar y editar el informe si es necesario.

5.2 Tipos de Informes

TIPO DE INFORME	DESCRIPCIÓN
Informe Inicial	Elaborado unos días después de abierta la investigación. Describe el progreso y las pistas pendientes. En casos simples, puede ser también el informe final.
Informe de Avance	Se presenta a intervalos fijos (en el sector privado, generalmente cada 30 días) para detallar el avance y las pistas pendientes.
Informe Especial	Documenta una acción fuera del curso normal de la investigación. Ej.: informe de vigilancia realizada en una operación encubierta.
Informe Final	Se elabora cuando la investigación se lleva a cierre exitosamente, cuando todas las pistas han sido agotadas sin éxito, o según lo indique la autoridad que autorizó el caso.

5.3 Elementos del Informe

Independiente del formato, un informe de investigación debe contener los siguientes elementos:

- Información administrativa: nombre del sujeto, número de caso, tipo de caso, estado (abierto/cerrado), investigador que informa, fecha del informe.
- Resumen o síntesis: evaluación rápida del caso; cada punto principal requiere al menos una frase.
- Narrativa: relato cronológico del proceso investigativo y los hechos de la materia; claro, simple y breve.
- Conclusiones: recomendaciones del investigador (si la organización las exige).
- Adjuntos: denuncia inicial, declaraciones, evidencias documentadas, registros de vigilancia y material audiovisual.

5.4 Distribución y Protección de Informes

Los informes de investigación pueden estar sujetos a divulgación durante el proceso judicial de descubrimiento (discovery). Por esta razón, el informe debe mantenerse libre de material extraño e irrelevante. La distribución debe ser restringida a quienes tienen real necesidad de saber.

La copia del informe debe ser entregada y conservada por el abogado de la empresa, lo que puede protegerla bajo el privilegio abogado-cliente. Las copias deben ser estrechamente controladas, y toda persona que reciba una copia debe ser advertida de la naturaleza sensible del documento.

5.5 Testimonio y Declaración Jurada

En muchos casos, los investigadores son llamados a testificar en procedimientos judiciales o administrativos. La preparación para una comparecencia ante un tribunal o una declaración es fundamental para la credibilidad del investigador. Los informes redactados con precisión, objetividad y ordenadamente son la base de un testimonio sólido.

CAPÍTULO 6: PROBLEMAS LEGALES Y TENDENCIAS EN INVESTIGACIONES

6.1 Marco Legal de las Investigaciones Privadas

A diferencia de los organismos públicos de aplicación de la ley, las organizaciones del sector privado existen para servir y proteger los intereses de la organización. Esta diferencia fundamental impone restricciones y responsabilidades específicas a los investigadores privados, especialmente en materias como:

- Protección de la privacidad de los empleados e investigados.
- Restricciones al uso de determinadas técnicas investigativas.
- Obligaciones de reportar ciertos tipos de conductas a las autoridades.
- Normas sobre la obtención y manejo de información personal.

6.2 Aspectos Legales Críticos para el Supervisor

El supervisor de seguridad debe tener presentes los siguientes aspectos legales en el ejercicio de la función investigativa:

- Antes de iniciar una investigación de la conducta de un empleado, el empleador debe determinar si la conducta es un tema legítimo de disciplina y si la investigación está permitida bajo las leyes aplicables.
- Los investigadores no deben usar técnicas que puedan inducir a una persona inocente a confesar culpabilidad, ya que ello puede llevar a responsabilidades civiles y penales.
- La información de la investigación debe protegerse adecuadamente; la difusión inadecuada puede causar acciones legales por difamación.
- Las acusaciones falsas deben seguirse con el mismo rigor investigativo que las verdaderas, ya que pueden dañar la reputación de personas inocentes.

6.3 Tendencias y Proyecciones

Las investigaciones en seguridad privada enfrentan desafíos crecientes en el siglo XXI. Entre los problemas contemporáneos que moldean la dirección de la función investigativa se encuentran:

- Preocupaciones sobre terrorismo y amenazas internas.
- Robos y delincuencia callejera; delitos violentos.
- Delitos económicos y de cuello blanco.
- Robo de información e inteligencia empresarial.
- Crímenes internacionales y transfronterizos.
- Cumplimiento corporativo y nuevas regulaciones.
- Ataques cibernéticos y evidencias electrónicas.

La diferencia entre investigación pública y privada es cada vez más difusa. El aumento de la colaboración entre organismos públicos y privados, la tecnología de análisis de datos y la informática forense están transformando la forma en que se conducen las investigaciones.

Los supervisores de seguridad deben estar preparados para adaptarse a este entorno dinámico.

CAPÍTULO 7: CICLO DE LA INVESTIGACIÓN CORPORATIVA

El Ciclo de la Investigación Corporativa es el modelo de proceso que articula todas las etapas de una investigación, desde su inicio hasta los resultados y el seguimiento posterior. Su comprensión permite al supervisor de seguridad entender en qué fase se encuentra cada caso, qué acciones corresponden y cómo se conectan las distintas funciones investigativas.

El ciclo se estructura en cuatro grandes fases: Inicio/Fuente, Investigación, Informes y Resultados/Seguimiento. Cada fase desencadena acciones específicas y determina el curso del proceso.

FASE 1 — INICIO / FUENTE			
INCIDENTE	ACUSACIÓN O FALTA	SITUACIÓN	NECESIDAD DE CONFIRMAR NIVEL DE CONFIANZA
Informe de Incidente	Queja o Denuncia	Auditoría o Discrepancia	Solicitud de Investigación

La Fase de Inicio define el tipo de investigación que se activará. Toda investigación nace de al menos uno de estos cuatro orígenes, los que determinan el canal de entrada y el tipo de proceso que se desplegará en la siguiente fase.

FASE 2 — INVESTIGACIÓN	
POR INCIDENTE / ACUSACIÓN / SITUACIÓN	POR NIVEL DE CONFIANZA
• Investigación de Incidentes • Indagación Administrativa • Investigación de Inconducta • Investigación de Cumplimiento • Investigación Criminal	• Verificación de Antecedentes • Due Diligence • Estilo de Vida

La Fase de Investigación es el núcleo del ciclo. Dependiendo del origen del caso, se activa uno de dos grandes ramales: el de investigaciones por incidente o conducta, que abarca desde la indagación administrativa hasta la investigación criminal; o el de verificación de confianza, que incluye antecedentes, due diligence e investigación de estilo de vida.

FASE 3 — INFORMES

CONSERVACIÓN / ALMACENAMIENTO EN BASE DE DATOS	INFORME DE LA INVESTIGACIÓN	CONSERVACIÓN / ALMACENAMIENTO EN BASE DE DATOS
<i>(Desde investigación por incidente)</i>	Acción / Disposición del Caso Adjudicación / Terminación	<i>(Desde verificación de confianza)</i>

El Informe de la Investigación es el eje central de esta fase. Una vez elaborado, desencadena dos procesos paralelos: la acción o disposición del caso (medidas disciplinarias, correcciones, derivación judicial) y la adjudicación o terminación formal. Ambos flujos alimentan las bases de datos institucionales para su conservación y trazabilidad.

FASE 4 — RESULTADOS / SEGUIMIENTO	
ANÁLISIS E INTELIGENCIA ESTRATÉGICA	DECISIONES Y ALERTAS CORPORATIVAS
• Análisis de tendencias • Informes estadísticos • Evaluación de manejo del programa • Planeamiento estratégico • Asignación de recursos • Análisis de inteligencia criminal	• Autorizaciones de acceso • Solicitudes de visita • Autorizaciones simultáneas • Decisiones corporativas • Alerta de una nueva investigación

La Fase de Resultados cierra el ciclo, pero también lo reinicia. Los datos acumulados alimentan el análisis de inteligencia criminal y el planeamiento estratégico de la función de seguridad; al mismo tiempo, las alertas generadas pueden activar una nueva investigación, haciendo que el ciclo se repita de forma continua y dinámica.

7.1 Importancia del Ciclo para el Supervisor de Seguridad

Comprender el Ciclo de la Investigación Corporativa permite al supervisor de seguridad:

- Identificar con precisión en qué fase se encuentra un caso y qué acciones corresponde ejecutar.
- Activar el tipo correcto de investigación según la fuente o detonante del caso.
- Garantizar que el informe de la investigación contenga todos los elementos necesarios para sustentar la acción o disposición del caso.
- Contribuir a la conservación y almacenamiento de la información investigativa en las bases de datos institucionales.
- Aportar datos que alimenten el análisis de tendencias y el planeamiento estratégico de seguridad.

El ciclo refleja que la investigación corporativa no es un proceso aislado sino un sistema continuo de gestión de información que conecta la operación diaria del supervisor con las decisiones estratégicas de la organización.

SÍNTESIS: MODELO DE ACTUACIÓN INVESTIGATIVA PARA EL SUPERVISOR

OTEC MSEREY sintetiza los contenidos de este manual en el siguiente modelo operativo de referencia para el supervisor de seguridad en su rol investigativo:

MODELO O.E.R.E.D. — GESTIÓN INVESTIGATIVA PARA SUPERVISORES

O — OBJETIVIDAD: Mantener siempre una hipótesis racional. Los hechos determinan las conclusiones.

E — EXHAUSTIVIDAD: Seguir todas las pistas hasta su conclusión lógica. Corroborar con múltiples fuentes.

R — RELEVANCIA: Recopilar información pertinente al nivel de detalle adecuado. Ni más ni menos.

E — EXACTITUD: Verificar cada fuente. No aceptar información a primera vista. Documentar todo.

D — DOCUMENTACIÓN: Registrar cada paso de manera ordenada, objetiva y oportuna.

El supervisor que aplica consistentemente estas cualidades contribuye no sólo a la resolución de casos individuales, sino también a la integridad, credibilidad y eficacia global del sistema de seguridad de su organización.

OTEC MSEREY

Manual Técnico: Gestión de Investigaciones en Seguridad Privada

Versión 1.0 — 2026

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción sin autorización escrita de OTEC MSEREY.