

Gestión de Investigaciones en Seguridad Privada

Manual Técnico para Supervisores de Seguridad

Versión 1.0 · 2026 · Basado en Protección de Activos (ASIS International)

Este manual proporciona a los supervisores de seguridad privada un marco conceptual y práctico para gestionar investigaciones en el entorno organizacional. Su fundamento es la obra Protección de Activos (POA) de ASIS International.

¿Por qué importa?

Las investigaciones son una función crítica dentro de cualquier esquema de protección. Un supervisor que comprende los fundamentos investigativos responde con eficacia ante incidentes, documenta correctamente los hallazgos y contribuye a la toma de decisiones organizacionales.

Principios

de una investigación efectiva

Organización

y gestión de la función

Tipos

de investigaciones corporativas

Técnicas

herramientas y documentación

1

Fundamentos de la Gestión

Naturaleza, propósito y 5 cualidades de una investigación efectiva

3

Tipos de Investigaciones

Incidentes, mal comportamiento y cumplimiento normativo

5

Documentación

El informe, sus elementos, protección y testimonio

7

Ciclo de la Investigación

Modelo de proceso de cuatro fases en operación continua

2

Organización de la Función

Estructuras, cadena de reporte, creación de la UI y gestión de casos

4

Técnicas y Herramientas

Entrevista, evidencias, vigilancia, forense y multiplicadores

6

Aspectos Legales

Marco legal, restricciones y tendencias del siglo XXI

Síntesis: Modelo de actuación investigativa para el supervisor



CAPÍTULO 1

Fundamentos de la Gestión de Investigaciones

Naturaleza, propósito y cinco cualidades de una investigación efectiva

DEFINICIÓN

Una investigación es una revisión exhaustiva y sistemática de algo o alguien —la recopilación de hechos e información— y su registro en un informe.

Propósito principal de toda investigación corporativa

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

Cinco atributos caracterizan una investigación eficaz y confiable. El supervisor debe asegurarlos tanto a nivel estratégico como en cada caso.

1	2	3	4	5
Objetividad 	Exhaustividad 	Relevancia 	Exactitud 	Oportunidad
Hipótesis racional; neutralizar prejuicios; corroborar hechos antes de concluir.	Verificar todas las pistas; corroborar por múltiples fuentes; equilibrio sin exceso.	Información pertinente al asunto; espectro y profundidad adecuados; causa y efecto.	Credibilidad de cada fuente; verificar testimonios; cuidado con registros automáticos.	Iniciar pronto, completar expedito, sin cierre prematuro; resistir presiones externas.



CAPÍTULO 2

Organización y Gestión de la Función Investigativa

Estructura, cadena de reporte y gestión de casos

La decisión sobre cómo estructurar la función investigativa depende de un análisis costo-beneficio y de las necesidades de investigación proyectadas. Estas son las siete estructuras más frecuentes:

- 1 Unidad Investigativa (UI) separada, reportando al director de seguridad corporativo
- 2 UI separada, reportando al director de gestión de riesgos o protección de activos
- 3 UI separada, reportando al departamento legal
- 4 Investigaciones especializadas apoyadas por el auditor interno o por TI
- 5 Función independiente (inspector general) con reporte directo a la alta dirección
- 6 El director de seguridad realiza las investigaciones, sin UI dedicada
- 7 El director de seguridad supervisa una capacidad investigativa subcontratada

En empresas geográficamente dispersas, puede establecerse una UI regional para reducir costos de viaje, conocer el entorno local y mejorar relaciones de enlace.

Cadena de Reporte

Cadenas cortas entre fuente y decisor mejoran el resultado.

Privilegio abogado-cliente

Cuando se esperan litigios o se sospecha culpabilidad de la empresa, el investigador entrega el informe directamente — y sólo — al asesor legal del caso. Esto protege la investigación como producto de trabajo del abogado.

Creación de una UI

Factores operacionales clave:

- Análisis de tipos de casos frecuentes y áreas de atención
- Contratación y capacitación del personal adecuado
- Espacio físico: sala de trabajo, internet, almacenamiento seguro
- Mecanismos de comunicación y relaciones de enlace
- Responsable de gestionar recursos investigativos externos

Sala de Trabajo Protegida

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.

Una gestión efectiva de casos incluye seguimiento sistemático, asignación de responsabilidades, revisión periódica del avance y control de calidad de los informes.

Protocolos que deben establecerse

1

Matriz de Decisión

Matriz lógica para identificar quién tiene la responsabilidad investigativa de cada caso.

2

Notificaciones

Identificación rápida de quién debe ser notificado en cada tipo de caso.

3

Criterios de Derivación

Cuándo derivar a las fuerzas del orden o al departamento legal.

4

Trazabilidad

Documentación completa de todas las notificaciones realizadas sobre el incidente.



CAPÍTULO 3

Tipos de Investigaciones en el Ámbito Corporativo

Incidentes, mal comportamiento y cumplimiento

Es el tipo más común de investigación en el entorno corporativo. Suele ser conducida por el supervisor o director de seguridad, no por un investigador a tiempo completo.

EVENTOS DE INICIACIÓN

- Reporte de la fuerza de seguridad
- Reclamación directa
- Llamada a la línea directa
- Auditoría de seguridad

PROTOCOLO DE RESPUESTA — 11 PASOS

- | | | | |
|---|---|----|-----------------------------------|
| 1 | Evaluar credibilidad de la fuente | 7 | Entrevistas a terceros relevantes |
| 2 | Identificar evidencias físicas | 8 | Revisar índices y bases de datos |
| 3 | Entrevistas iniciales (info perecedera) | 9 | Identificar vacíos de información |
| 4 | Documentar quienes declinaron | 10 | Recomendar acción / derivación |
| 5 | Registrar condiciones del entorno | 11 | Completar documentación y base |
| 6 | Listar personal de respuesta inicial | | |

RIESGO LEGAL

Estas investigaciones exponen al empleador a acciones legales: discriminación, despido injustificado, acoso sexual, difamación y detención ilegal.

PRÁCTICAS RECOMENDADAS

- Definir el resultado disciplinario propuesto al inicio
- Combinar fuentes internas y externas a la organización
- Reunir información de empleadores anteriores
- Considerar evidencia electrónica (correos, accesos)
- Evitar técnicas que induzcan confesiones falsas
- Coordinar con RRHH y asesor legal desde el inicio

CATEGORÍAS MÁS FRECUENTES

Conflicto de interés

Intereses personales
contrapuestos a los de la
organización

Abuso de recursos y robo

Uso personal de TI, vehículos,
información, equipos

Violencia en el trabajo

Programa integral de prevención,
respuesta y recuperación

Abuso de sustancias

Ausentismo, baja productividad,
accidentes, robo

Comparten características con las investigaciones de incidentes y mal comportamiento, pero su foco es identificar y responder a actos ilícitos relacionados con normativa regulatoria.

TENDENCIA

Con los crecientes requerimientos de gobierno corporativo, las organizaciones adoptan enfoques más proactivos para detectar violaciones reglamentarias.

CAPACITACIÓN DEL EQUIPO INVESTIGATIVO

1

Temas regulatorios

Conocimiento actualizado de la normativa aplicable

2

Métodos investigativos

Dominio técnico de las herramientas y procedimientos

3

Prácticas del negocio

Comprensión sólida de la industria y sus procesos



CAPÍTULO 4

Técnicas y Herramientas de Investigación

Entrevista, evidencias, vigilancia y multiplicadores de fuerza

Entrevista e interrogatorio

La memoria humana produce errores de percepción: las declaraciones de testigos están entre las formas menos exactas de información.

EL ENTREVISTADOR EXPERTO DEBE

- Guiar la conversación a la profundidad adecuada sin disminuir el valor.
- Proyectar objetividad con palabras y lenguaje no verbal controlado.
- No usar técnicas coercitivas ni promesas de indulgencia.
- Documentar a quienes declinaron o no estuvieron disponibles.

Recolección y manejo de evidencias

Las evidencias físicas, técnicas y de otra naturaleza pueden ser fundamentales y determinar acciones judiciales o administrativas.

PROTOCOLOS CRUCIALES

- 1 Recopilación: técnicas adecuadas al tipo de evidencia
- 2 Protección: integridad y cadena de custodia
- 3 Revisión: análisis riguroso y trazable
- 4 Almacenamiento: seguro y restringido
- 5 Presentación: respaldando acción judicial o administrativa

Quien recibe denuncias debe hacer sentir al informante que su información es valiosa, sin divulgar detalles sensibles.

Observación del comportamiento de otro, generalmente en secreto, para obtener información sobre identidades o actividades del sujeto investigado.

1

Física

Observación humana o seguimiento.
Método ABC a pie y puntos de control en vigilancia móvil.

2

Psicológica

Análisis del comportamiento del sujeto: patrones, reacciones, rutinas y vulnerabilidades.

3

Informacional

Técnica o electrónica, usando sistemas de registro y monitoreo de información.

Es esencial tomar notas durante la vigilancia: cada observación pierde valor sin registro inmediato.

Informática forense

Adquisición, preservación, recuperación y presentación de datos electrónicos. Con almacenamientos de cientos de GB, el examen debe ser dirigido por información del caso: el investigador entrega al examinador palabras clave o frases para buscar. Es un esfuerzo coordinado.

MULTIPLICADORES DE FUERZA INVESTIGATIVA

1 Fuentes en línea

Buscadores, bibliotecas, bases comerciales y de la organización, asociaciones de la industria, recursos de fuerzas del orden. Siempre corroborar: muchas bases no verifican lo que aceptan.

2 Enlace

Contactos internos (RRHH, legal, auditor, seguridad) y externos (fuerzas del orden, consultores, colegas, asociaciones). Permite ser proactivo y aumenta credibilidad de la UI.

3 Inteligencia

Análisis de datos para identificar patrones, tendencias y amenazas. Permite anticipar problemas, optimizar recursos y apoyar decisiones estratégicas de seguridad.



CAPÍTULO 5

Documentación de Investigaciones

El informe, sus elementos y la protección de la información

Documento escrito donde el investigador registra la actividad realizada y las evidencias reunidas. La investigación más diligente pierde valor si el esfuerzo no se informa adecuadamente.

Cinco pasos básicos para la redacción



REGLA DE ORO

Un informe redactado con precisión, objetividad y orden es la base de un testimonio sólido. El informe no es un trámite: es el producto final que dará valor a toda la investigación.

Elementos del informe

Información administrativa

Sujeto, nº caso, tipo, estado, investigador, fecha

Resumen o síntesis

Evaluación rápida; cada punto principal en una frase

Narrativa

Relato cronológico claro, simple y breve

Conclusiones

Recomendaciones del investigador

Adjuntos

Denuncia, declaraciones, evidencias, vigilancia, A/V

Distribución y protección

Los informes pueden estar sujetos a divulgación judicial (discovery).
Mantenlos libres de material extraño e irrelevante.

- Distribución restringida a quienes tienen necesidad de saber
- La copia entregada al abogado puede quedar protegida por el privilegio abogado-cliente
- Toda copia debe controlarse y advertirse de su sensibilidad

TESTIMONIO Y DECLARACIÓN JURADA

Los investigadores pueden ser llamados a testificar en procedimientos judiciales o administrativos.

La preparación para una comparecencia es fundamental. Los informes redactados con precisión, objetividad y orden son la base de un testimonio sólido y de la credibilidad del investigador.

MARCO LEGAL

Sector privado

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

ASPECTOS CRÍTICOS

Para el supervisor

- Determinar si la conducta es tema legítimo de disciplina antes de iniciar.
- No usar técnicas que induzcan confesiones falsas (riesgo civil y penal).
- Proteger la información del caso: la difusión inadecuada genera difamación.
- Investigar acusaciones falsas con el mismo rigor que las verdaderas.

TENDENCIAS SIGLO XXI

Entorno cambiante

- Terrorismo y amenazas internas.
- Delitos económicos y de cuello blanco.
- Robo de información e inteligencia empresarial.
- Crímenes transfronterizos.
- Ataques cibernéticos y evidencias electrónicas.



CAPÍTULO 7

Ciclo de la Investigación Corporativa

Modelo de proceso de cuatro fases — un sistema continuo y dinámico



El ciclo no es un proceso lineal: los resultados de cada caso alimentan la inteligencia institucional y pueden activar nuevas investigaciones.

El supervisor que aplica consistentemente las cinco cualidades fortalece la integridad, credibilidad y eficacia global del sistema de seguridad de su organización.



**La investigación corporativa
no es un proceso aislado,
sino un sistema continuo
de gestión de información.**

Conecta la operación diaria del supervisor con las decisiones estratégicas de la organización.