



UNIDAD II

ROL DEL OFICIAL DE PROTECCIÓN

Manual del Alumno

Certified Protection Officer (CPO®) - IFPO

Con recuadros de adaptación a la Ley 21.659 y DS 209 — República de Chile

2026

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 5 — NOTAS DE CAMPO, REPORTES E INFORMES ESCRITOS.....	4
Introducción y Notas de Campo	4
Escribiendo el Reporte o Informe	4
Planeando el Informe — Seis Preguntas Esenciales de Seguridad.....	5
Organización del Informe.....	5
Importancia de los Reportes e Informes	5
Reporte Preventivo de Pérdidas.....	5
Referencias y Preguntas de Auto Estudio	6
CAPÍTULO 6 — HABILIDADES DE OBSERVACIÓN Y MEMORIA	7
Introducción y Sus Cinco Sentidos.....	7
Visión, Audición, Olores, Tacto, Gusto.....	7
La Intuición y la Memoria.....	7
Preguntas de Auto Estudio	8
CAPÍTULO 7 — PRINCIPIOS DE PATRULLAJE Y VIGILANCIA EN PUESTOS FIJOS.....	9
Introducción e Historia del Patrullaje	9
Propósito y Tipos de Patrullaje	9
Preparación y Técnicas de Patrullaje	9
Vigilancia en Puestos Fijos.....	10
Conclusiones, Referencias y Preguntas de Auto Estudio	10
CAPÍTULO 8 — SEGURIDAD INDUSTRIAL Y EL OFICIAL DE PROTECCIÓN	11
Introducción y Elementos Básicos de un Programa de Seguridad	11
Hechos Dominantes en Accidentes	11
Causa de los Accidentes	11
La Función del Oficial de Protección en Seguridad Industrial	11
Peligros Comunes a Identificar.....	11
Preguntas de Auto Estudio	12

CAPÍTULO 9 — CONTROL DE TRÁFICO VEHICULAR	13
Introducción y Señales Manuales y Automáticas	13
Posiciones en la Vía y Señales de Manos	13
Control de Accesos y Equipamiento	13
Reglas Generales para la Dirección del Tráfico	13
Referencias y Preguntas de Auto Estudio	14
CAPÍTULO 10 — CONTROL DE MANIFESTACIONES	15
Introducción y Formación de Manifestaciones.....	15
Causas y Factores Psicológicos.....	15
Tipos de Manifestantes y Contramedidas.....	15
Responsabilidad y Conducta de los Grupos de Protección.....	16
Referencias y Preguntas de Auto Estudio	16
ANEXO — SÍNTESIS DE ADAPTACIÓN A CHILE (Ley 21.659 y DS 209).....	17

Nota metodológica: Este manual constituye un RESUMEN del contenido oficial del Manual de Capacitación "Oficial Certificado de Protección CPO© Versión 6.0" (IFPO Hispanoamérica, 2021), Unidad II — Rol del Oficial de Protección, siguiendo fielmente sus seis capítulos originales. Incorpora recuadros de adaptación práctica a la Ley 21.659 y Decreto Supremo 209 de 2024.

CAPÍTULO 5 — NOTAS DE CAMPO, REPORTES E INFORMES ESCRITOS

Introducción y Notas de Campo

Dentro del trabajo de protección es fundamental llevar registro de los eventos y actividades que ayuden a prevenir un acto hostil o accidente futuro. La secuencia de trabajo es: Observación → Notas de campo → Reporte/Informe. Las notas escritas se definen como "el método más rápido y apropiado para recordar todo aquello que se dijo, se vio y se hizo".

Un cuaderno de notas debe cumplir estas características: tamaño manejable para llevar en la vestimenta, suficientemente grande para escribir con comodidad, páginas numeradas secuencialmente, pasta adecuada y seguro para que no se desprendan las hojas.

Existen cinco propósitos principales para mantener un cuaderno de notas:

- Asistir en la preparación de reportes e informes.
- Determinar contradicciones en declaraciones.
- Refrescar la memoria en fechas tardías.
- Servir de ayuda a las investigaciones.
- Reflejar la competencia profesional del oficial.

Consejos clave para el uso del cuaderno: prepare notas legibles y completas, sea sistemático (orden cronológico), use abreviaturas consistentes, complete sus notas cuanto antes tras el evento, nunca borre errores (trace una línea y continúe), y nunca incluya opiniones personales — el cuaderno es un diario de lo que usted vio, hizo y escuchó.

Escribiendo el Reporte o Informe

El oficial debe dominar gramática básica (número, formas verbales, género) y combinar este aprendizaje con conocimientos de protección, experiencia y sentido común. Los reportes e informes se divulgan a: el supervisor de protección, la organización, el cliente (siguiendo la cadena de mando), organizaciones cívicas, segmentos de la industria, las cortes, y cualquier persona con derecho sobre la propiedad protegida.

Tipos de Reporte: diarios y resúmenes semanales (usualmente comunican situaciones rutinarias). Tipos de Informe: accidentes vehiculares, memorandos departamentales, registro de visitantes, política administrativa, evaluación de empleados, eventos ocurridos y órdenes de puesto (documentos más formales, algunos usados como evidencia judicial).

Planeando el Informe — Seis Preguntas Esenciales de Seguridad

Todo informe de protección debe responder seis preguntas esenciales:

- ¿QUÉ?
- ¿CÓMO?
- ¿QUIÉN?
- ¿CUÁNDO?
- ¿DÓNDE?
- ¿POR QUÉ?

El informe debe planearse con todo el material de referencia disponible, completarse cuanto antes (nunca más tarde del fin del turno) y desarrollarse con minuciosidad, ordenando los hechos en secuencia cronológica.

Organización del Informe

Introducción (Antecedentes): Breve descripción de lo sucedido: fecha, hora, lugar, personas involucradas.

Cuerpo (Desarrollo): Detalle cronológico de la narración: observaciones, acciones tomadas, entrevistas subsiguientes, limitado a hechos del evento específico.

Conclusiones (Recomendaciones): Recomendaciones del oficial para el manejo continuo del hecho y referencias a eventos similares previos.

Importancia de los Reportes e Informes

Los reportes son un registro preciso y permanente, revelan problemas en áreas específicas, son fuente de datos estadísticos y funcionan como indicadores de gestión del trabajo del oficial. Un buen reporte debe ser: claro, legible, completo, preciso, corto, releído y puntual.

Reporte Preventivo de Pérdidas

Herramienta que integra la información del cuaderno de notas con la Matriz MOR (Capítulo 2): el oficial ubica las fuentes de pérdida identificadas según probabilidad e impacto, las categoriza con el código CER, y clasifica el tipo de riesgo según el acrónimo PERDIDA (ej. "R" para robo). Este formato puede integrarse a sistemas de gestión de calidad o al modelo ARES.

CL Adaptación a Chile

El DS 209 exige a los Guardias de Seguridad llevar bitácora de novedades como parte del control operacional del Plan de Seguridad. Aplicar la estructura de "Seis Preguntas Esenciales" y el formato de Reporte Preventivo de Pérdidas aquí descrito da a esa bitácora un estándar profesional que resiste escrutinio ante la SPD o en un proceso judicial derivado del uso de la fuerza.

Referencias a Consultar

- ASIS International (2003). General security risk assessment guideline.
- ASIS International (2009). Facilities physical security measures guideline.
- Hertig, C. A., Fennelly, L. J., & Tyska, L. A. (1998). Civil liability for security personnel.

Preguntas de Auto Estudio — Capítulo 5

1. Explique por qué los apuntes y reportes son herramientas de protección legal para el oficial.
2. Enumere las seis preguntas esenciales que debe responder todo informe de protección.
3. Describa las tres secciones de un informe de protección bien organizado.
4. ¿Qué propiedades debe tener un buen reporte o informe?
5. Explique cómo se elabora un Reporte Preventivo de Pérdidas integrando la matriz MOR y el acrónimo PERDIDA.

CAPÍTULO 6 — HABILIDADES DE OBSERVACIÓN Y MEMORIA

Introducción

La observación es el acto de notar y prestar atención a la información recolectada por nuestros sentidos. El oficial de protección profesional se distingue porque utiliza sus sentidos deliberadamente para: detectar situaciones problemáticas antes de que escalen, dar descripciones exactas de personas y lugares, detectar signos de duda en entrevistas, y conducir patrullajes más eficaces.

Sus Cinco Sentidos

La capacidad para reunir información a través de los sentidos depende totalmente del estado consciente de alerta del oficial.

Visión: La visibilidad depende de: distancia del observador, tamaño del objeto y condiciones de iluminación. Una persona conocida se reconoce de día a 100 m; una desconocida, solo a 30 m.

Audición: Permite reconocer sonidos "normales" del entorno de trabajo (con los que debe estar familiarizado) y detectar sonidos anómalos que ameriten investigación.

Olores: El oficial debe distinguir sustancias como gasolina, gas natural, pólvora, vapores peligrosos (ej. cloro) y humo de combustión (madera, eléctrico, caucho).

Tacto: Útil para: sentir muros o cristales calientes (fuego), comprobar pulso en víctimas inconscientes, examinar puertas/ventanas en busca de forzamiento, o verificar si un motor está caliente.

Gusto: Este sentido NUNCA debería usarse en el trabajo, salvo entrenamiento extensivo y precaución extrema.

La Intuición y la Memoria

Más allá de los cinco sentidos, la experiencia desarrolla la intuición o "sexto sentido": la capacidad de percibir hechos que no pueden detectarse directamente (ej. sentir que "algo no está bien" en una persona o situación).

La memoria es el acto de recordar información, y como un músculo, se fortalece con el uso. Técnicas recomendadas para mejorarla: seleccionar deliberadamente qué recordar, visualizar (construir una imagen mental), agrupar la información en bloques pequeños, enumerar los elementos, asociar colores, y usar fórmulas de asociación nemotécnica (historias o listados).

CL Adaptación a Chile

La capacidad de dar una descripción precisa (rostro, vestimenta, comportamiento) es un insumo directo para la denuncia ante Carabineros o PDI en caso de delito flagrante, y sustenta la calidad de la declaración del guardia OS10 si es citado como testigo en un proceso penal derivado de un hecho ocurrido en su turno.

Preguntas de Auto Estudio — Capítulo 6

1. ¿De qué depende totalmente la capacidad de reunir información a través de los sentidos?
2. ¿De qué tres factores depende la visibilidad de un objeto?
3. ¿Por qué el sentido del gusto no debería usarse en el trabajo de protección?
4. Describa al menos tres técnicas para fortalecer la memoria.
5. Explique con un ejemplo propio qué es la "intuición" o sexto sentido en el trabajo de protección.

CAPÍTULO 7 — PRINCIPIOS DE PATRULLAJE Y VIGILANCIA EN PUESTOS FIJOS

Introducción e Historia del Patrullaje

La palabra "patrulla" deriva del francés *patrouiller* ("caminar con pasos pesados sobre el barro"). Sus raíces se remontan a los clanes y tribus prehistóricas; en la antigua Grecia se establecieron sistemas de guardias para proteger torres, carreteras y gobernantes; en Roma existieron los "quaestores". En el territorio anglosajón (450-650 D.C.) surgieron los "tuns" como forma de autogobierno. En 1252, Inglaterra estableció el sistema de guardia formal, y en 1285 se formó la primera "marcha de vigilia" — la primera forma de patrulla organizada. En 1748, Henry Fielding propuso que la policía fuera función municipal.

Propósito y Tipos de Patrullaje

La función de patrullaje busca controlar pérdidas mediante verificaciones periódicas: detectar y reportar pérdidas, asegurar cumplimiento de políticas, prevenir y disuadir el crimen, validar alarmas, probar la integridad del sistema físico y responder a emergencias.

Patrullaje a pie: Permite conocer mejor el área asignada y usar plenamente los cinco sentidos, aunque limita el alcance del área cubierta.

Patrullaje en vehículo: Incluye autos, bicicletas, coches de golf o caballos; amplía el área cubierta y el acceso a equipo de emergencia.

Factores para elegir el tipo de patrullaje: costo inicial y de mantenimiento, extensión del área, necesidad de verificar accesos de emergencia, tipo de instalación e imagen organizacional, y el modelo de amenaza y vulnerabilidad de la instalación.

Preparación y Técnicas de Patrullaje

La preparación incluye componentes físicos, mentales y psicológicos: uniforme correcto y aseado, actitud positiva, descanso suficiente, verificación de equipo, conocimiento de las instalaciones y protección personal adecuada. El oficial exitoso combina sospecha lógica con habilidad de observación y curiosidad natural.

Conclusión del capítulo, mediante el acrónimo P.A.T.R.O.L.:

- **P — Preparación**
- **A — Alerta**
- **T — Total minuciosidad**
- **R — Reportes**
- **O — Observación**
- **L — Lenguaje (comunicación)**

Vigilancia en Puestos Fijos

Los puestos fijos son fundamentales para eventos públicos, control de tráfico en horas pico o periodos de intensa protección (huelgas). Principios clave: la misión del puesto debe estar claramente establecida; las órdenes de puesto deben leerse, entenderse y mantenerse ordenadas; debe mantenerse conducta poco evidente ("ver a otros antes de que ellos te vean a ti"); el equipo de comunicaciones debe verificarse al llegar; el relevo debe recibir informe completo; y en situaciones de alta amenaza siempre debe existir una ruta de retirada abierta.

CL Adaptación a Chile

La técnica "ver antes de ser visto" y el protocolo de relevo con informe completo son exigibles como estándar operacional en los Estudios de Seguridad del DS 209, especialmente en sectores críticos (minería, portuario) donde los turnos y rondas deben quedar documentados y trazables ante fiscalización de Carabineros.

Referencias a Consultar

- IFPO Hispanoamérica (2021). Manual de Capacitación CPO© v6.0, Capítulo 7.

Preguntas de Auto Estudio — Capítulo 7

1. Explique el origen histórico de la palabra "patrulla".
2. Enumere al menos cuatro funciones básicas del propósito del patrullaje.
3. Compare las ventajas y desventajas del patrullaje a pie frente al patrullaje en vehículo.
4. Desarrolle el significado del acrónimo P.A.T.R.O.L.
5. Enumere tres principios clave para la vigilancia efectiva en puestos fijos.

CAPÍTULO 8 — SEGURIDAD INDUSTRIAL Y EL OFICIAL DE PROTECCIÓN

Introducción y Elementos Básicos de un Programa de Seguridad

Seguridad industrial (safety) y protección (security) comparten el objetivo de conservar los recursos de la compañía, la vida humana y los bienes materiales; por ello muchas empresas combinan ambas disciplinas en un solo departamento. Elementos básicos de un programa de seguridad industrial: políticas, reglas y procedimientos, comités de seguridad, auditorías e inspecciones, entrenamiento, conocimiento y motivación, programas de seguridad vehicular, e investigación de accidentes.

Hechos Dominantes en Accidentes

El oficial debe conocer: naturaleza del daño, parte del cuerpo afectada, fuente del daño, tipo de accidente, factores de riesgo y lugar del accidente. Un accidente se define como un acontecimiento inesperado con tres elementos: es un evento inesperado; existe contacto, exposición o sobreesfuerzo; y el trabajo se detiene o retrasa.

Los accidentes se clasifican en once tipos básicos: golpes por, contactos por, golpes contra, contacto con, atrapado en, detenido en, atrapado entre, caída de diferente nivel, caída en igual nivel, exposición, y sobreesfuerzo.

Causa de los Accidentes

Actos inseguros: Acciones de trabajadores que se desvían de los procedimientos de trabajo seguro.

Condiciones inseguras: Cualquier condición de estructuras, materiales, herramientas o equipo en el ambiente que cause o contribuya a un accidente.

La Función del Oficial de Protección en Seguridad Industrial

El oficial está en posición privilegiada para observar e identificar peligros durante su patrullaje rutinario. Ante un acto inseguro debe: registrar el nombre del trabajador y notarle el incumplimiento, notificar al supervisor correspondiente, y documentar la violación en un reporte formal a la gerencia.

Peligros Comunes a Identificar

- Protección de incendios: extintores mal mantenidos, rutas de evacuación bloqueadas.
- Peligros domésticos: grietas, huecos y roturas en pisos, vías y veredas.
- Salidas de emergencia y puertas: luces de emergencia ausentes, sistemas de pánico inapropiados.

- Vehículo y seguridad vehicular: mantenimiento preventivo incorrecto, vehículos mal estacionados.
- Equipo de Protección Personal (EPP): uso inadecuado de protectores oculares, auditivos o respiratorios.
- Mantenimiento de maquinaria: correas y engranajes gastados, ropa holgada en operarios.

CL Adaptación a Chile

Estos elementos coinciden directamente con las obligaciones del empleador bajo la Ley 16.744 (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales), su DS. 44 y las normas de la SUSESO.

El guardia OS10 que identifica y reporta actos o condiciones inseguras durante su patrullaje está aportando evidencia documentada que protege tanto a los trabajadores como a la empresa ante una eventual fiscalización de la Dirección del Trabajo.

Preguntas de Auto Estudio — Capítulo 8

1. Enumere los ocho elementos básicos de un programa de seguridad industrial.
2. ¿Cuál es la diferencia entre un "acto inseguro" y una "condición insegura"?
3. Enumere los once tipos básicos de accidentes reconocidos por el manual.
4. ¿Qué debe hacer el oficial de protección al observar un acto inseguro de un trabajador?
5. Mencione tres categorías de peligros comunes que el oficial debe identificar en su patrullaje.

CAPÍTULO 9 — CONTROL DE TRÁFICO VEHICULAR

Introducción y Señales Manuales y Automáticas

El oficial de tráfico proporciona el contacto más frecuente entre ciudadanos y personal de protección; su porte y actuación generan y mantienen el respeto público. La señal de ALTO cumple tres funciones: regular la fluidez del tráfico, avisar el derecho de paso en intersecciones, y reducir accidentes vehiculares.

Posiciones en la Vía y Señales de Manos

El oficial debe ser visible al tráfico que se acerca, mantener posición adecuada para observarlo y no interferir innecesariamente con el flujo. Las señales de manos estandarizadas permiten detener e iniciar el tráfico de forma clara y segura, apoyadas por el uso del silbato.

Control de Accesos y Equipamiento

En accesos vehiculares, el tráfico requiere asistencia para ingresar o salir rápida y seguramente, incluyendo verificación de identidad y autorizaciones de circulación. Equipamiento esencial: ropa para intemperie, chaleco y brazaletes reflectivos, linterna, pito, radio, señales manuales de pare/siga, insignia y credencial.

Reglas Generales para la Dirección del Tráfico

- Seleccione la posición más adecuada para la intersección.
- Utilice señales y gestos de manera uniforme.
- Mantenga la alerta y el equilibrio en los carriles de tráfico.
- Si ocurre un desorden, atienda inmediatamente la fuente del problema.
- Sea animoso pero firme; no grite ni discuta con conductores o peatones.

CL Adaptación a Chile

El control de tráfico por guardias privados en Chile se limita estrictamente a la propiedad privada o eventos con permiso municipal; regular vías públicas es facultad exclusiva de Carabineros. La Ley 21.659 exige que cualquier apoyo del guardia OS10 en flujo vehicular dentro de un recinto quede definido explícitamente en las órdenes de puesto del Plan de Seguridad.

Referencias a Consultar

- IFPO Hispanoamérica (2021). Manual de Capacitación CPO© v6.0, Capítulo 9.

Preguntas de Auto Estudio — Capítulo 9

1. Enumere las tres funciones de la señal de ALTO.
2. Enumere el equipamiento esencial recomendado para el control de tráfico.
3. Enumere y explique las reglas generales para la dirección del tráfico.
4. ¿Es función del oficial controlar el tráfico en la propiedad privada asignada a su cargo? Justifique.

CAPÍTULO 10 — CONTROL DE MANIFESTACIONES

Introducción y Formación de Manifestaciones

Toda concentración masiva de personas (eventos deportivos, desfiles, huelgas, protestas) representa una amenaza potencial. Restaurar el orden público ante un disturbio es responsabilidad de la policía, pero la fuerza de protección debe evaluar rápidamente si una muchedumbre puede volverse incontrolable.

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Multitud	Concentración de personas cuyas conductas requieren presencia policial para mantener el orden.
Demostración Organizada	Manifestación que exhibe simpatía a favor o en contra de una autoridad o condición política, económica o social.
Disturbio	Quebranto del orden cometido con violencia por tres o más personas con un propósito común.
Desastre	Condición extrema o catastrófica que pone en peligro o resulta en pérdida de vidas y/o propiedad.

Causas y Factores Psicológicos

Causas básicas: Cualquier evento de interés común para los individuos participantes.

Causas casuales: Reuniones espontáneas en áreas comerciales o eventos deportivos.

Causas emocionales: Eventos que incitan emociones — casi invariablemente rebeldes y problemáticas.

Causas sociales: Diferencias raciales, religiosas o exacerbación de celebraciones deportivas.

Causas políticas: Disputas o resistencia contra poderes políticos.

Factores psicológicos relevantes: pérdida de identidad individual (el sujeto siente que no será detectado dentro del grupo) y liberación de emociones normalmente reprimidas.

Tipos de Manifestantes y Contramedidas

El manual reconoce cinco tipos de manifestantes: consumista, expresivo, espectador, hostil y de escape. Ante manifestaciones potencialmente peligrosas, las contramedidas sugeridas incluyen: retirar o aislar a individuos clave, fragmentar la manifestación en grupos pequeños, desviar la atención, usar a un líder reconocido para negociar, mostrar calma y colaboración, y proporcionar primeros auxilios a personas lastimadas o vulnerables (mujeres y niños).

Responsabilidad y Conducta de los Grupos de Protección

La planeación debe considerar la formación (en cuña, en línea) para mover o contener a los manifestantes de forma segura, priorizando siempre la integridad física de los participantes y del propio personal de protección, y manteniendo comunicación constante con la fuerza pública.

CL Adaptación a Chile

La Ley 21.659 prohíbe expresamente a los guardias privados ejercer funciones de control de orden público equivalentes a las de Carabineros; su rol ante una manifestación se limita a la protección perimetral de la instalación privada asignada, la evacuación segura de personas y bienes, y la comunicación inmediata a la autoridad policial — nunca la contención activa de manifestantes en la vía pública.

Recordar que la ley N° 21.659 a través del DS 208 Regula las actividades de seguridad privada que se llevarán a cabo con ocasión de los eventos masivos, los cuales a su vez, serán categorizados como eventos de riesgo alto, medio o bajo, lo cual implica aplicar medidas de mitigación necesarias para garantizar la seguridad de los asistentes y el espectáculo en general.

Referencias a Consultar

- ASIS International (2011). Protection of assets: Applications.
- Berlonghi, A. (1990). The special event risk management manual.

Preguntas de Auto Estudio — Capítulo 10

1. ¿Cómo se forma un disturbio según el manual?
2. Defina "multitud", "demostración organizada" y "disturbio".
3. Enumere los cinco tipos de manifestantes descritos y una característica de cada uno.
4. Enumere tres contramedidas sugeridas ante una manifestación potencialmente peligrosa.
5. Explique los límites legales que la Ley 21.659 impone al guardia privado chileno frente a una manifestación.

ANEXO — SÍNTESIS DE ADAPTACIÓN A CHILE

Este anexo resume los puntos de conexión directa entre los seis capítulos de la Unidad II y el marco legal chileno vigente.

CAPÍTULO	CONEXIÓN CON LA NORMATIVA CHILENA
Cap. 5 — Notas y Reportes	La bitácora de novedades exigida por el DS 209 se profesionaliza aplicando las "Seis Preguntas Esenciales" y el Reporte Preventivo de Pérdidas (matriz MOR + PERDIDA).
Cap. 6 — Observación y Memoria	Sustenta la calidad de la declaración del guardia OS10 como testigo ante Carabineros, PDI o tribunales.
Cap. 7 — Patrullaje y Puestos Fijos	El protocolo de relevo y ronda documentada es exigible como estándar operacional en los Estudios de Seguridad del DS 209.
Cap. 8 — Seguridad Industrial	Coincide con las obligaciones del empleador bajo la Ley 16.744 y la fiscalización de la SUSESO y la Dirección del Trabajo.
Cap. 9 — Tráfico Vehicular	El apoyo del guardia se limita a la propiedad privada; regular vías públicas es facultad exclusiva de Carabineros.
Cap. 10 — Manifestaciones	La Ley 21.659 prohíbe al guardia privado ejercer control de orden público; su rol se limita a protección perimetral y evacuación.

MANUAL DEL ALUMNO — UNIDAD II (RESUMEN FIEL AL MANUAL OFICIAL)

Basado en: Manual de Capacitación Oficial Certificado de Protección CPO® v6.0 — IFPO Hispanoamérica (2021)

Adaptado y resumido por OTEC MSEREY para estudiantes de Certificación CPO®-IFPO

© OTEC MSEREY - 2026