

Protección personal y ejecutiva, riesgos y emergencia

Autor: Carlos A. Guzmán

Editorial B de f /2010

www.librotecnia.cl

ÍNDICE

PRÓLOGO.....	XVII
--------------	------

PRIMERA PARTE PROTECCIÓN PERSONAL Y EJECUTIVA

CAPÍTULO I CLIENTES. AGENTES INTRUSOS

1. Cliente	3
2. Agente	5
3. Intrusos.....	10

CAPÍTULO II EVALUACIÓN DE LA AMENAZA

1. Rango de amenazas.....	14
2. Análisis de riesgo.....	16
2.1. Análisis de riesgo preliminar.....	16

CAPÍTULO III MEDIDAS GENERALES DE SEGURIDAD ACORDES AL LUGAR Y A LAS CIRCUNSTANCIAS

1. Inspección de la oficina y del hogar	19
2. Correo y paquetes bomba.....	23
3. Amenazas de bomba	27
3.1. La necesidad de evacuar	27
3.2. Comparación entre amenazas falsas y reales	28
3.3. Alternativas para evacuaciones masivas	31

3.4. Procedimientos de búsqueda.....	32
3.5. Amenaza telefónica en general	34
4. En el hogar	36
4.1. La ubicación del hogar	36
4.2. Protección de la casa/residencia	36
5. La familia	40
6. Sugerencias para las autoridades de los establecimientos escolares	43
7. Servicio doméstico.....	44
8. El automóvil y su conducción.....	45
9. De a pie	49
10. Desastres naturales	51
11. Emergencia médica	51
12. Modalidades delictivas en la vía pública.....	52
12.1. “Salideras”	52
12.2. Arrebatadores.....	53
12.3. Descuidistas	53
12.4. Punguistas (lanceros).....	53
12.5. Mostaceros	54
12.6. Motoqueros asaltantes	54
12.7. Motoqueros arrebatadores	54
12.8. “Escruchantes”	55
12.9. Cuenteros	55
12.10. Mecheras.....	55
12.11. Batería de arrebatadores	55
13. En los cajeros automáticos.....	57
14. Taxis.....	57
15. Viajes.....	58
16. Guía/Manual para el especialista en protección ejecutiva.....	58
16.1. En el hotel o motel.....	62
16.2. El avión.....	63
17. El secuestro.....	64
17.1. Definiciones.....	64
17.2. Tipología	68
17.3. Cómo minimizar el riesgo de secuestro.....	71
17.4. Situaciones de secuestro/rehenes	73
17.5. Prueba de vida (Formulario recomendado).....	74

17.6. Listado de supervivencia para rehenes.....	79
18. Refugios físicos en el hogar (medidas de seguridad personal)	81
18.1. Introducción.....	81
18.2. Emergencia de seguridad. Opciones de respuesta.....	81
18.3. La ubicación del refugio	82
18.4. Características físicas de un refugio.....	82
18.5. Comunicaciones de emergencia	83
18.6. Equipamiento auxiliar y accesorios.....	84
19. El secuestro de un empleado y la familia	85
19.1. Introducción.....	85
19.2. Notificación.....	86
19.3. Administración de la asistencia familiar.....	86
19.4. Desarrollos.....	87
19.5. Preocupación corporativa.....	88
19.6. Manejo diario.....	88
19.7. Comunicación	88
19.8. Revisión/Repaso	88
19.9. Mantener a la familia involucrada	88
19.10. Conclusión	89
20. Manejo de los medios durante una crisis por secuestro en la empresa	89
20.1. Política de la compañía	90
20.2. Preguntas anticipadas	90
20.3. Respuesta a los medios.....	90
20.4. Consideraciones sobre la involucración de los medios en el caso de un secuestro	91
20.5. Plan de comunicaciones para crisis.....	92
20.6. Durante una crisis es importante recordar	92
20.7. Pensamientos finales.....	93
21. Administración de la crisis	93
21.1. Objetivos	93
21.2. Ciclo de manejo de crisis	94
21.3. Responsabilidades.....	102
21.4. Miembros	102
21.5. Papel del coordinador de incidentes.....	103

CAPÍTULO IV
FILOSOFÍA DE LA PROTECCIÓN

1. Introducción	107
2. Principio 1	108
3. Principio 2	109
4. Principio 3	109
5. Principio 4	110
6. Principio 5	110
7. Principio 6	111

CAPÍTULO V
TIPOS DE EJECUTIVOS

1. Introducción	113
2. Ejecutivos de negocios	114
3. Ejecutivos del entretenimiento	114
4. Ejecutivos de la política	115
5. Ejecutivos sociales	115

SEGUNDA PARTE
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

CAPÍTULO I
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO

1. ¿Qué es el riesgo?	119
2. ¿Qué es el análisis de riesgo?	120
3. Manejo o administración del riesgo	120

CAPÍTULO II
PROCESO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA
DEL RIESGO

1. Introducción	123
2. Identificación de los activos críticos	125
3. Análisis de amenazas	126
4. Análisis de vulnerabilidad	127
5. Evaluación del riesgo	128
6. Aplicación de contramedidas	129

CAPÍTULO III
MEDICIÓN Y CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO

1. Introducción	133
2. Evaluación del costo y frecuencia en la ocurrencia...	133
3. Principios de probabilidad.....	136
4. Cómo cuantificar y priorizar el potencial de pérdida.....	139
5. Evaluación de la severidad.....	140
6. Evaluación del riesgo en general: Método Mosler	141
6.1. Fases	142
7. Conclusión	144

CAPÍTULO IV
TRAZADO DEL MAPA DEL RIESGO

1. Introducción	145
2. El proceso de diseño	146
3. Empleos del programa	147

TERCERA PARTE
PLANES DE CONTINGENCIA
PARA ENFRENTAR DESASTRES

CAPÍTULO I
IMPLEMENTACIÓN, ESTRATEGIA Y METODOLOGÍA

1. Introducción	151
2. Dependencia tecnológica creciente	152
3. Ciclo de vida del desastre	153
3.1. Fases de un desastre.....	153
4. Gastos	155

CAPÍTULO II
PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

1. Definición del problema.....	157
2. Áreas de exposición	158
2.1. Comunicaciones telefónicas	158
2.2. Capacidad de procesamiento computado.....	158
2.3. Propiedades vitales	159
3. Plan computado de recuperación	159

4. Evaluación de los planes	160
5. Oportunidades de reducción de costo.....	161

CAPÍTULO III

TOMA DE CONCIENCIA Y EDUCACIÓN

1. Introducción	163
2. Tipos de desastres	163
3. Impacto en el negocio.....	164
4. Comunicación remota de datos	165
5. Comunicaciones vocales	166
6. Edificios vitales.....	166
7. Objetivos del plan.....	166
8. Activos de resguardo.....	167
9. Prevención	168
10. Respuesta organizada	168
11. Continuidad del negocio.....	169
12. Consideraciones respecto del seguro	169
12.1. ¿Qué es lo que impacta sobre las primas del seguro?	170
13. Detalles del Plan de Contingencia	171
14. Establecimiento de una base firme	172
15. Características de un Plan de Contingencia.....	173
16. Convencer a otros	174
17. Planificación.....	176
18. Análisis del impacto al negocio.....	177

CAPÍTULO IV

MODELO DE PLAN DE CRISIS

1. Introducción	179
2. Clasificación de las situaciones de crisis	179
3. Claves para el tratamiento de la crisis.....	180
4. Planteamiento de la crisis	180
5. Equipos de crisis	181
6. Comité de crisis	181
6.1. Composición	182
6.2. Funciones.....	182
7. Centro de control de crisis.....	188
8. Proceso de información y toma de decisiones	188

CAPÍTULO V
DESARROLLO DEL PLAN

1. Introducción	191
2. Requerimientos del plan	192
2.1. Prevención	192
2.2. Recuperación.....	193
2.3. Responsabilidad	193
2.4. Auditoría	193
3. Pasos para el desarrollo del plan.....	193
4. Tareas clave.....	194
4.1. Analizar opciones alternativas para el procesamiento intermedio.....	195
5. Desarrollo de guías de procesamiento intermedio.....	195
5.1. Identificar registros vitales.....	195
5.2. Evaluar prácticas de manejo alternativas	196
5.3. Finalización de las guías.....	196
5.4. Obtener aprobación departamental por la guía de procesamiento intermedio.....	197
6. Alternativas de procesamiento computado	197
6.1. Cuentas a pagar	197
6.2. Servicios al cliente.....	198
6.3. Recursos Humanos	198
7. Síntesis y palabras finales.....	198

CUARTA PARTE
PLANES DE EMERGENCIA

CAPÍTULO I
IMPORTANCIA DE TENER UN
PLAN DE EMERGENCIA

1. Introducción	211
2. Objetivo del plan.....	212
3. Evaluación de vulnerabilidad.....	213
4. Riesgos tecnológicos y naturales	213
5. Eventos o decisiones que se deben considerar	214
6. Elementos del plan de emergencia.....	215
6.1. Información general	215
6.2. Objetivo	216

6.3. Organización	216
6.4. Procedimientos	218
6.5. Ensayos/prácticas y revisión.....	219
7. La ley	220
8. Formación	221
9. Cómo gestionar las emergencias en la empresa	222

CAPÍTULO II

MODELOS DE PLANES DE EMERGENCIA

1. Modelo para una empresa con varios edificios (nombre de la empresa y sucursales).....	223
A) Introducción.....	223
B) Equipo de Manejo de Crisis (EMC).....	226
C) Procedimientos operativos.....	229
<i>Desastres naturales o causados por el hombre.....</i>	229
<i>Amenazas o actos de violencia contra las personas o la propiedad.....</i>	238
<i>Anexo “A” equipo de manejo de crisis: miembros.....</i>	255
<i>Anexo “B” información de (nombre de la empresa) ...</i>	256
<i>Anexo “C” información edificio 1</i>	257
<i>Anexo “D” información edificio 2</i>	257
<i>Anexo “E” información edificio 3, etc.</i>	257
<i>Contactos de emergencia/adicionales</i>	257
2. Modelo para un edificio torre	257
A) Introducción.....	257
B) Organización del edificio para emergencias	260
C) Equipamiento del edificio para emergencias	262
D) Procedimientos de emergencia.....	272
<i>Anexo</i>	288
3. Plan de Autoprotección de edificios	288
3.1. Introducción	288
3.2. ¿Qué es el Plan de Autoprotección?.....	288
3.3. Contenido de un Plan de Autoprotección.....	289

BIBLIOGRAFÍA	307
--------------------	-----