



**CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD
CEAS MÉXICO**

**BOLETÍN INFORMATIVO
CEAS MÉXICO
AL SERVICIO DE
AÑO V NÚMERO 3
JULIO - SEPTIEMBRE 2018**

CONTENIDO

I	ACTIVIDADES DE CEAS MÉXICO	1
II	EVENTOS DE CEAS MÉXICO	15
III	PUBLICACIONES DE CEAS MÉXICO	16
	BASES DE MEJORES PRÁCTICAS PARA FORTALECER LA EFECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE VIDEOVIGILANCIA	
IV	NOVEDADES DE CEAS MÉXICO	27

I. ACTIVIDADES DE CEAS MÉXICO

Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I)

Del lunes 17 al viernes 21 de Septiembre se impartió el nivel I del Programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I), para el personal de las empresas Coppel, Palacio de Hierro y SPY4U, así como particulares, organizado por Grupo SABE Consultores.



Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización, nivel I (FORMOS I)

Del lunes 10 al viernes 14 de Septiembre se impartió el nivel I del Programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización (FORMOS I), para el personal de las empresas Holkan, Palacio de Hierro y Silodisa, organizado por Grupo SABE Consultores.



Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I)

El 30 y 31 de Agosto se impartió el segmento presencial del Nivel I del programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I) en formato intensivo, organizado por Grupo SABE Consultores para personal de las empresas Argos Seguridad Privada, de Torreón, Coahuila, y Red 10 Consultores en Seguridad Privada, de Hermosillo, Sonora.



Taller Descripción de Instalaciones y Espacios Confinados en Protección Civil

El 29 de Agosto la Secretaría General participó en el Taller "Descripción de Instalaciones y Espacios Confinados en Protección Civil", impartido en el Museo del Templo Mayor de la Ciudad de México.



Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I) y Centro Integrado de Mando y Asistencia (CIMA)

Del 20 al 25 de Agosto se impartió el Nivel II avanzado del programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia, que incluye el programa de Centro Integrado de Mando y Asistencia (FOMVI II+CIMA) al personal del Centro de Coordinación Integral, de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5) del Estado de Nuevo Leon.

BOLETÍN INFORMATIVO AÑO V NÚMERO 3 JULIO-SEPTIEMBRE 2018



Guardianes de Historia 2018 en el Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán

El domingo 19 de Agosto se realizó la entrega de Reconocimientos del programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo del Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán, con participantes y Padres de Familia del Grupo Azul de los Cursos de Verano



Manejo de Personas con Limitaciones de Movilidad (PLM) y de Personas con Discapacidad (PCD) en Emergencias

Los días 12 y 19 de Agosto se impartió el taller para el Manejo de Personas con Limitaciones de Movilidad (PLM) y de Personas con Discapacidad (PCD) en Emergencias, al personal de seguridad del Museo del Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán.



Maestro Seguro, Escuela Segura

El sábado 18 de Agosto se impartió el taller Maestro Seguro, Escuela Segura, en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec. Maestros no solo preocupados, sino ocupados en cuidar de sus alumnos.



Guardianes de Historia 2018 en el Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán

El domingo 12 de Agosto se realizó la segunda del Voluntariado del programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo del Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán, con participantes y Padres de Familia del Grupo Azul de los Cursos de Verano.





Guardianes de Historia 2018 en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec

El sábado 11 de Agosto se realizó la entrega de Reconocimientos del programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec, con participantes del programa Niñas y Niños Talento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF, de la Ciudad de México Contribuyendo a la construcción del México que queremos.



Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I)

Del 6 al 18 de Agosto se impartió el Nivel I del programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I) al personal del Centro de Coordinación Integral, de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C-5) del Estado de Nuevo Leon.



Tercera Cumbre Ciudadana

El lunes 6 de agosto la Secretaría General participó en la Reunión de Trabajo del Eje de Seguridad de la Tercera Cumbre Ciudadana, para el análisis de las Propuestas del Nuevo Gobierno.



Guardianes de Historia 2018 en el Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán

El domingo 5 de Agosto se realizó la última jornada de capacitación y primera del Voluntariado del programa Guardianes de la Historia, Protegiendo Nuestro Patrimonio, en el Museo del Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán, con participantes y Padres de Familia del Grupo Azul de los Cursos de Verano, con el tema de Comunicación Multilenguaje.





Guardianes de Historia 2018 en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec

El sábado 4 de Agosto se realizó la tercera Jornada de Voluntariado del programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec, con participantes del programa Niñas y Niños Talento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF, de la Ciudad de México. Contribuyendo a la construcción del México que queremos.





Instalación de Equipos de Geolocalización GPS (INSGPS)

Del 1 al 3 de Agosto se impartió el programa de Instaladores de Equipos de Geolocalización (INSGPS) al personal de la empresa Sistemas de Rastreo Argos en la ciudad de Torreón, Coahuila.



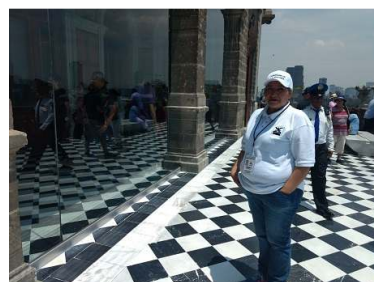
Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización, nivel I (FORMOS I)

El lunes 30 y martes 31 de Julio se impartió el segmento presencial del nivel I del programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización (FORMOS I) para el personal de la empresa Sistemas de Rastreo Argos, en la ciudad de Torreón, Coahuila.



Guardianes de Historia 2018 en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec

El sábado 28 de Julio se realizó la segunda Jornada de Voluntariado del programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec, con participantes del programa Niñas y Niños Talento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF, de la Ciudad de México. Contribuyendo a la construcción del México que queremos.



Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización, nivel I (FORMOS I)

Del lunes 23 al viernes 27 de Julio se impartió el nivel I del Programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización (FORMOS I), para el personal de las empresas Bonatti y Holkan, así como particulares, organizado por Grupo SABE Consultores.



Guardianes de Historia 2018 en el Ex Convento de San Juan Evangelista en Culhuacán

El domingo 22 de Julio se realizó la última jornada de capacitación del programa Guardianes de la Historia, en el Museo del Ex Convento de Culhuacán, con participantes y Padres de Familia del Grupo Azul de los Cursos de Verano, con el tema de Primeros Auxilios.



Guardianes de Historia 2018 en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec

El sábado 21 de Julio se realizó la Primer Jornada de Voluntariado del programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec, con participantes del programa Niñas y Niños Talento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF, de la Ciudad de México. Contribuyendo a la construcción del México que queremos.



Guardianes de Historia 2018 en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec

El sábado 14 de Julio se impartió la quinta y última jornada de capacitación a los participantes en el programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec, con el tema de Primeros Auxilios.



Guardianes de Historia 2018 en el Ex Convento de San Juan – Evangelista en Culhuacán

El viernes 13 de Julio se impartió la primera parte de la capacitación a los participantes del Grupo Azul, de jóvenes de 8 a 12 años, que asisten al Curso de Verano del Museo del Ex Convento de Culhuacán, para su participación en el Programa de Guardianes de la Historia 2018, con el apoyo de la Coordinación Nacional de Museos y Exposiciones del Instituto Nacional de Antropología e Historia.



Guardianes de Historia 2018 en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec

El sábado 07 de Julio se realizó la cuarta jornada del programa Guardianes de la Historia, *Protegiendo Nuestro Patrimonio*, en el Museo Nacional de Historia del Castillo de Chapultepec, a cargo del Área de Conservación, con la participación de integrantes del programa Niñas y Niños Talento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF, de la Ciudad de México.





Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I)

Los días 04, 05 y 06 de Julio se impartió el segmento presencial del formato intensivo del nivel I del programa de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia (FOMVI I) al personal de la empresa LeadGold Mining en sus instalaciones de la Mina Los Filos en el Estado de Guerrero.



Curso de Formación de Mandos Operativos para Servicios de Seguridad (FORMAN)

Los días del 02 al 06 de Julio se impartió el programa de Formación de Mandos Operativos para Servicios de Seguridad (FORMAN), que integra los segmentos de Supervisión de Servicios de Seguridad (SUPSEG) y de Servicio y Calidad (SERCAL) organizado por Grupo SABE Consultores, S.A. para la empresa Grupo ENLASA.



Programa de Seguimiento de la Jornada Electoral 2018

El domingo 1o. de Julio, la Secretaría General participó en el programa de Seguimiento de la Jornada Electoral 2018, transmitido a través de Radio Seguridad. En este programa se contó con la valiosa participación y aportaciones del Doctor Julio Portales y el Doctor Carlos Heredia.



II. EVENTOS DE CEAS MÉXICO

FECHA	CURSO	HORAS
22, 23 y 24 de Octubre (*)	Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización Nivel II (FORMOS II) / Centro Integrado de Mando y Asistencia (CIMA)	24
29 y 30 de Octubre (*)	Formación de Mandos Operativos para Servicios de Seguridad (FORMAN) / Supervisión de Servicios de Seguridad (SUPSEG)	16
31 de Octubre y 1º. De Nvoviembre (*)	Formación de Mandos Operativos para Servicios de Seguridad (FORMAN) / Servicio y Calidad en Seguridad (SERCAL)	16
5, 6, 7, 8 y 9 de Noviembre(*)	Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia Nivel I (FOMVI I)	40
12, 13, 14, 15 y 16 de Noviembre	Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización Nivel I (FORMOS I)	40
26, 27 y 28 de Noviembre (*)	Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigiancia Nivel II (FOMVI II) / Centro Integrado de Mando y Asistencia (CIMA)	24
3 – 14 Diciembre (*)	Administración de Servicios de Seguridad (ASES)	40

ESTOS CURSOS SE IMPARTEN EN COORDINACIÓN CON GRUPO SABE CONSULTORES. PARA MAYORES INFORMES, COMUNICARSE A LOS TELEFONOS (55) 5530-3336 Y (55) 5530-8712

(*) EN ESTOS CURSOS SE TIENE LA POSIBILIDAD DE ASISTIR A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA INTERACTIVA EN VIVO CON PRESENCIA EN LÍNEA. INFORMES AL (55) 2621-0914 O EN Info@ceasmexico.org.mx

III. PUBLICACIONES CEAS MÉXICO

BASES DE MEJORES PRÁCTICAS PARA FORTALECER LA EFECTIVIDAD DE SERVICIOS DE VIDEO VIGILANCIA

*Las organizaciones que se pueden considerar como exitosas, y que son aquellas que pretenden no sólo sobreviven y permanecen, sino que llegan a prevalecer en ámbitos de competitividad, no son las aparentemente más fuertes o poderosas, sino **las que mejor se adaptan a los cambios**, ya que éstos obligan a adoptar nuevas formas de desempeño que respondan a las nuevas circunstancias. Para este propósito, una **estrategia con fuertes perspectivas de éxito** es la adopción de formas de trabajo que no solo mantengan sino que mejoren la efectividad organizacional, en especial ante el surgimiento de nuevas condiciones en el entorno. Esto es lo que se puede considerar como **mejores prácticas**.*

Los Servicios de Video Vigilancia (**SVV**) se suelen ubicar de alguna forma en el ámbito de la Seguridad, cuya condición de heterogeneidad proyecta perspectivas de diversidad e incertidumbre ante el muy posible surgimiento de nuevas formas de fuentes, condiciones y dinámicas de riesgo, lo que requiere el desarrollo de nuevos métodos, técnicas y tácticas de trabajo, tanto para el mejor aprovechamiento, como para la adecuación de los instrumentos y recursos ya existentes a las nuevas circunstancias.

Por ello, la adopción de lo que se consideran como **mejores prácticas**, es una estrategia muy conveniente para enfrentar estas perspectivas, como las que se describen en los siguientes segmentos.

Área de Mejora	Objetivo	Mejor Práctica
Eficacia	Hacer lo que se debe hacer.	• Carta de Observación • Valoración de Competencias / Capacidades
Eficiencia	Hacer lo que se debe hacer, de la mejor manera posible.	• Desempeño Normalizado. • Formación Profesional con Enfoque Integral ASC

Excelencia	Hacer lo que se debe hacer, de la mejor manera posible y con resultados de calidad y satisfacción total de los usuarios.	• Conservación de Competencias • Conferencias de Evaluación del Desempeño • Análisis forense con enfoque de inteligencia
-------------------	--	--

CARTA DE OBSERVACIÓN

Los **SVV** consisten en la **observación** continua de conjuntos de imágenes o “mosaicos” correspondientes a los diversos escenarios y dinámicas que se desarrollan en varios entornos de vigilancia, en los cuales se pretende **detectar** el surgimiento de condiciones de riesgo, a fin de **alertar** los recursos de respuesta pertinentes. Para este propósito los elementos de referencia para dicha detección son dos vertientes de **indicadores visuales**:

- **Indicadores de riesgo**, que corresponden a indicativos del surgimiento de condiciones y situaciones de riesgo, los cuales se espera que estén **siempre ausentes**, y si se hacen presentes se debe activar un alertamiento inmediato de los recursos de respuesta idóneos para cada circunstancia. Se configuran con base en los cuestionamientos *¿qué NO debe haber?* y *¿qué NO debe suceder?*.
- **Indicadores de normalidad**, que corresponden a indicativos de lo que se pueden considerar como “normalidad”, los cuales se espera que estén **siempre presentes**, y si desaparecen se debe efectuar un análisis de sus posibles causas para proceder en consecuencia. Se configuran con base en los cuestionamientos *¿qué debe haber?* y *¿qué debe suceder?*.

La principal problemática es que se proyectan múltiples conjuntos de estos indicadores, correspondientes a los diversos campos visuales de cada cámara, que a su vez varían en los sucesivos rangos de horarios a lo largo de las, también diferentes jornadas de trabajo de la semana e incluso de los períodos estacionales. Para atender esta problemática, una práctica conveniente es la elaboración de un instrumento de trabajo en el que se plasmen esta diversidad de referentes, y que se puede denominar **carta de observación**.

Para la elaboración de este instrumento, se recomiendan configurar dos componentes, un formato de registro, en el cual se describan todos los conjuntos de indicadores para cada campo visual, en cada rango de horario para cada cámara, y un formato de operación, en el que se describan los conjuntos de indicadores para cada rango de horario de cada campo visual de todas las cámaras que se operan en el mosaico de imágenes asignado a cada observador.

CÁMARA "N" EN UN PMI				
TIPO DE CÁMARA (Fija, Móvil o PTZ, Movible, Normal), Infrarroja) ORIENTACIÓN AXIAL, ÁNGULO DE COBERTURA Y ALCANCE ÁREA DE COBERTURA (Entorno de Vigilancia)				
HORA O RANGO DE HORAS	Campo Visual	Indicadores de Riesgo	Indicadores de Normalidad	Contenido en la Imagen
00:00 / 06:00	Aplicable para cámaras móviles o PTZ			
06:00 / 10:00				
...				
19:00 / 21:00				
21:00 / 23:59				

ESTACIÓN DE MONITOREO				
HORA O RANGO DE HORAS				
CÁMARA	Campo Visual	Indicadores de Riesgo	Indicadores de Normalidad	Contenido en la Imagen
	Aplicable para cámaras móviles o PTZ			

Formato de Registro

Formato de operación

Es importante destacar que estos indicadores sólo constituyen una guía general para las labores de observación, y que no deben considerarse como algo preciso e inmutable sino que pueden presentarse con variantes derivadas, precisamente, de la naturaleza heterogénea del ámbito de la Seguridad. Por ello, deben **ser revisados y ajustados continuamente** a partir de las condiciones que se se identifiquen en los casos reales que se vayan presentando en el curso de las operaciones de los servicios.

Con este instrumento se pretende **facilitar la detección** de condiciones y situaciones de riesgo y en consecuencia **agilizar el alertamiento** de los recursos de respuesta, ya que permite **focalizar la atención** en cada entorno de acuerdo a sus circunstancias en cada momento, de tal suerte que no sólo es posible reaccionar con oportunidad, sino incluso anticipar el surgimiento de posibles escenarios de riesgo. Asimismo con este instrumento es posible asignar labores de observación a personal con poco o nula capacitación previa, de tal suerte que pueda desarrollar al menos el 80% del trabajo rutinario.

VALORACIÓN DE COMPETENCIAS / CAPACIDADES

Para el desempeño de las tareas de videovigilancia es imprescindible que el factor humano, como recurso de eficacia en cualquier organización, detente ciertas **competencias** (*Saber*, o sea conocimientos, *Saber Hacer*, o sea destrezas, habilidades, actitudes y hábitos, y *Saber Qué Hacer*, o sea criterios para la toma de decisiones) en particular capacidades físicas y funcionales de observación que se ubican en el contexto de la dinámica **DIDA** (**D**etectar, **I**dentificar, **D**ecidir, **A**ctuar) bajo la modalidad específica como **VIDA** (**V**er, **I**dentificar, **D**ecidir, **A**ctuar), ya que el sentido fundamental para la detección de los elementos de información que se proporcionan en forma de imágenes, es la **vista**.

Por ello, es recomendable aplicar, como referencia de idoneidad para el desarrollo de las tareas de videovigilancia, una valoración de su capacidad de observación que corresponde a las posibilidades de detección por medio de la vista, y que comprende un conjunto de destrezas y habilidades que se pueden describir como el **Perfil RDI**:

- **Retención**, que se refiere a la capacidad de retener mentalmente una imagen fugaz, a fin de hacer análisis y valoraciones acerca de su contenido,
- **Detección**, que se refiere a la capacidad de retener mentalmente una imagen fugaz, a fin de detectar diferencias en el contenido de la misma.
- **Identificación**, que se refiere a la capacidad de retener mentalmente una imagen fugaz, a fin de identificar en su contenido ciertos indicadores que señalen el surgimiento de una posible condición o situación de riesgo.

Para estos propósitos, se debe considerar dos valoraciones para este **Perfil RDI**:

- **Valoración Inicial** de su **Perfil de CDI** (Carencias, Deficiencias, Insuficiencias), que pueden ser de naturaleza Fisiológica (Miopía, Hipermetropía, Astigmatismo, Daltonismo), Cognitiva (Conocimientos, Experiencia) o Psicológica (Escotoma), determinando si son incorregibles o subsanables como condición de aceptación para el ingreso al servicio.
- **Valoración Periódica** del nivel de cada uno de los componentes para verificar que se mantengan dentro de ciertos rangos que aseguren un nivel mínimo de efectividad en el desempeño de las funciones de detección visual por medio de los sistemas de videovigilancia.

La aplicación de estas valoraciones aporta perspectivas de mejora organizacional, ya que la valoración inicial se puede usar como condiciones de ingreso a fin de asegurar que los elementos detentan las capacidades mínimas indispensables para desempeñar las labores de monitoreo de Sistemas de Videovigilancia, mientras que las valoraciones periódicas se pueden usar como indicadores, no sólo de conservación de capacidades, sino de mejora continua para lograr una mayor efectividad global progresiva de servicio por parte de la organización.

En un caso extremo, serían utilizables como condición de permanencia en la función laboral, si las capacidades físicas presentan un deterioro no recuperable que comprometería la efectividad de servicio, medida que se justifica en virtud de las perspectivas de pérdidas, incluso de vidas, por errores y fallas en las labores de videovigilancia asociadas a las tareas de Seguridad.

DESEMPEÑO NORMALIZADO

El potencial de efectividad global de una organización está determinado por el grado en que todas sus partes operen bajo un esquema normalizado y homologado de desempeño, en particular del factor humano. Para estos efectos, la base es el desempeño de cada función laboral bajo los términos de un esquema “estandarizado” de secuencia y formas de ejecución de actividades, lo que se puede describir como procedimientos y protocolos.

En virtud de las condiciones de heterogeneidad del ámbito de la Seguridad, es complicado implementar esquemas normalizados de trabajo, ya que lo más crítico en este campo son los fenómenos imprevistos o inéditos. Sin embargo es posible considerar la implementación de estos esquemas, al menos parcialmente, en los segmentos rutinarios de esta función laboral.

Para el caso particular de los Servicios de Videovigilancia, lo que se puede considerar como segmento rutinario en el que sería posible implementar un esquema de trabajo normalizado, corresponde a las actividades de inicio y término de los turnos de trabajo, así como el enfoque general de la operación durante el turno de trabajo, PERO NO en la atención de los eventos específicos que se pudieran presentar durante dicha operación. Estas actividades contemplan:

- El inicio del turno de trabajo, en el que se debe verificar que se dispongan de todos los instrumentos de trabajo de norma, así como que estén funcionando debidamente.
- Durante el turno de trabajo, en el que se apliquen los procedimientos correspondientes, mientras se mantengan las condiciones de normalidad. Se entiende que cuando se lleguen a presentar situaciones de excepción, esto es de ruptura de la normalidad, se deberá de actuar de acuerdo a las circunstancias, apegándose en la medida de lo posible a los protocolos de reacción existentes.
- El término del turno de trabajo, en el que se debe hacer entrega de las responsabilidades al relevo, así como los instrumentos de trabajo funcionando debidamente y los registros de los eventos e incidentes ocurridos.

Por ello la recomendación para mejorar las perspectivas de efectividad, es el desarrollo y aplicación de un acervo de instrumentos de trabajo que contemplan procedimientos operativos para la conducción del desempeño en condiciones de normalidad, así como de protocolos de reacción para las condiciones de excepción.

Un esquema ya existente que, con todas sus limitaciones, puede aportar a estos propósitos, es el Estándar de Competencias Laborales EC0213, “*Monitoreo de Sistemas de Videovigilancia*”, del Consejo Nacional de Certificación y Normalización de Competencias Laborales (CONOCER), como una base para la configuración de procedimientos operativos.

Con la adopción de estos esquemas homologados y normalizados de desempeño, de alguna forma y grado se propicia la efectividad global de la organización, ya que se “*despersonaliza*” su operación, porque se puede proporcionar el mismo nivel de calidad y satisfacción sin importar la persona en particular a cargo del servicio.

FORMACIÓN PROFESIONAL CON ENFOQUE INTEGRAL ASC

En toda aplicación de tecnología se conforma un binomio hombre-máquina, con el factor humano como el elemento consciente del sistema, responsable en última instancia de las acciones de discernimiento y decisión, derivado del planteamiento expresado en el Primer Principio para la Aplicación de Tecnología.

Por ello, la efectividad del factor humano, que constituye el componente de eficacia, indispensable, del sistema, se sustenta en un proceso *ad hoc* de formación de competencias, de acuerdo al principio de que “*con buen personal hasta el peor de los sistemas puede funcionar, pero con mal personal hasta el mejor de los sistemas puede fracasar*”, el cual se puede describir como de la **Triple T**, ya que debe contemplar tres vertientes:

- **Formación Teórica**, orientada a desarrollar una alineación de conceptos y ópticas, acerca del sentido y ámbito de aplicación del servicio, lo que corresponde a un enfoque de “*Conocer el Terreno*”.

El contenido y sentido de esta vertiente debe ser de abstracción con respecto a marcas y modelos de equipamiento, por lo que es recomendable que no se vincule a los proveedores de los equipos.

- **Formación Técnica**, orientada a desarrollar las destrezas y habilidades para la operación de los componentes de una plataforma de equipamiento específica, lo que corresponde a un sentido de “*Dominar los Recursos*”.

El contenido y sentido de esta vertiente debe ser enfocados a las condiciones particulares de cada marca y modelo por lo que es recomendable que sea proporcionada por los proveedores de los equipos,

- **Formación Táctica**, orientada a desarrollar capacidades para adaptar los recursos disponibles en cada momento y condición, a las necesidades de cada circunstancia en particular, lo que corresponde a una perspectiva de “*Conocer al Enemigo*”. El contenido y sentido de esta vertiente también debe ser de abstracción con respecto a marcas y modelos de equipamiento, por lo que es recomendable que no se vincule a los proveedores de los equipos.

Asimismo este proceso de formación debe tener un enfoque **ASC**, el cual contempla:

- **Alineación de Visiones / Ópticas**, a fin de que todos los elementos vean y aprecien las diversas condiciones que se pueden presentar de la misma manera, lo que induce una
- **Sincronización de las Decisiones** que puedan tomarse desde diferentes perspectivas, a fin de que todas se orienten al logro de un objetivo común, a partir de una
- **Coordinación de las Acciones** que se hayan decidido emprender desde las diferentes perspectivas para

Con este enfoque de formación se posibilita que el factor humano sea capaz de enfrentar cualquier condición y/o situación de riesgo, aprovechando las capacidades y soslayando las limitaciones de los recursos disponibles, de acuerdo a la premisa expresada por el Almirante Ernest King, “*hacer lo mejor que se pueda con lo que se tiene*”.

PRINCIPIOS DE TECNOLOGIA

1. La tecnología, por más sofisticada que sea, nunca podrá ir mas allá de su diseño y programación. Por tanto, la tecnología es una herramienta que ayuda a hacer el trabajo, pero NO hace el trabajo, porque solo el factor humano puede hacer frente a situaciones inéditas y/o imprevistas.
2. La tecnología no es buena o mala por si mismo, lo que puee ser bueno o malo es el uso que se le da.
3. Con tecnología todo es posible, si no existe se puede construir. Solo es una cuestión de tiempo y costo.
4. Todo lo que la tecnología puede hacer, la misma u otra tecnología lo puede deshacer.

CONSERVACIÓN DE CAPACIDADES

La mayor parte de las labores de observación en los servicios de videovigilancia suelen operarse con **imágenes de escenarios repetitivos, de cierta cotidianeidad o frecuencia**, incluso con la mayoría de las condiciones y situaciones de riesgo que llegan a presentarse, de tal suerte que se configuran **estereotipos y paradigmas mentales** que pueden reducir la capacidad para detectar nuevos perfiles de condiciones y situaciones de riesgo.

Este fenómeno puede provocar un efecto adverso a los propósitos de efectividad, en particular para las posibilidades inéditas y/o de imprevisibilidad derivadas de la naturaleza heterogénea del ámbito de la Seguridad, y que es la inducción de una especie de **“efecto túnel”** por **“escotomización”** mental (*la mente ve lo que quiere ver*) en el enfoque del observador, que le puede **distraer la atención** hacia patrones conocidos y de alguna manera esperados, y pasar por alto la presencia de indicativos del surgimiento de nuevos patrones, o al menos de patrones no frecuentes.

Asimismo se tiene el factor natural de **anquilosamiento e incluso degradación por decrepitud de las capacidades físicas, cognitivas y de razonamiento**, ya sea por el desgaste natural por edad o bien si no se ejercitan con cierta regularidad de tal manera que se mantenga un estado de alerta (*readiness*) ante cualquier posible situación, conocida o inédita, frecuente o esporádica. Por ello se requiere la implementación de ciertas medidas, enfocadas a **la conservación e incluso mejora** de dichas capacidades, de tal manera que permitan la detección, afinación y, en su caso, corrección oportuna del **Perfil de CDI** (Carencias, Deficiencias, Insuficiencias).

Para la conservación de las **capacidades físicas** con las que se ejecuta la dinámica **VIDA** (Ver, Identificar, Decidir, Actuar), base del modelo **ODA** (Observar, Decidir, Actuar) bajo el cual se operan los Servicios de Videovigilancia, se recomienda la configuración de **ejercicios para el perfil RDI** (Retención, Detección, Identificación), usando imágenes de los propios registros de video de las plataformas tecnológicas de videovigilancia, que deben ser aplicadas por cada elemento del servicio como una práctica de autodisciplina para el desarrollo personal, y verificadas mediante valoraciones periódicas de dicho perfil.

Por su parte, para la conservación de las **capacidades cognitivas y de razonamiento**, se recomienda la configuración de prácticas mediante **simulacros a partir de casos reales** ocurridos en la operación de los Servicios de Videovigilancia, en particular de fenómenos no frecuentes e incluso inéditos, de preferencia **con variaciones de agravamiento**.

Estos ejercicios deberán **aplicarse de manera obligatoria con cierta periodicidad**, como un **requisito de permanencia en el servicio activo**, de manera similar a como se aplican ejercicios de simulacros a los pilotos de aerolíneas comerciales, en virtud de las **perspectivas de responsabilidades críticas** (decisiones que repercuten en posibles pérdidas, en especial de vidas) inevitablemente asociadas al ámbito de la Seguridad.

Con la adopción de estas prácticas de ejercitación se proyecta la posibilidad de mantener las competencias del observador en un estado de preparación y alertamiento adecuado para enfrentar tanto las condiciones y situaciones de riesgo de mayor frecuencia de ocurrencia, como las de menor frecuencia e incluso cierta posibilidad de detección razonablemente oportuna de fenómenos inéditos.

CONFERENCIAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En general, la forma más conveniente, si no es que la única, de **asegurar e incluso mejorar la efectividad del desempeño**, es midiéndolo y evaluándolo, para lo cual se requieren dos elementos: un **acervo de métricas** y un **marco de referencia para valorarlas**.

Asimismo, de una disposición de autocrítica objetiva y humildad para “**aprender de los errores**”, tanto propios como ajenos (*aprender en cabeza ajena*), lo cual es una aspecto crucial en particular para el ámbito de la Seguridad, en el cual, si bien el margen de error es CERO, es inevitable que se lleguen a cometer, de tal suerte que la premisa es **no volver a cometerlos**.

Para estos efectos, la recomendación es establecer la práctica de celebrar con la mayor periodicidad posible (idealmente, semanal a nivel local), **una conferencia de análisis y evaluación del desempeño en el servicio**, destacando tanto los **casos de éxito** como de los **errores y fallas**, con un particular énfasis en estos últimos en especial cuando hayan repercutido en pérdidas, principalmente de vidas. Del análisis de los **casos de éxito**, el propósito es **identificar y adoptar las prácticas de mejora** que puedan ser replicadas, y del análisis de los **errores y fallas**, el propósito es **determinar las causas**, en su caso **corregirlas** y, en consecuencia, **prevenir su recurrencia**.

El valor de esta práctica estará dado en la medida en que sus **resultados** no sólo sean **conocidos**, sino **difundidos** a todos los niveles, procurando abstraerse de señalamientos puntuales a nivel individual en la medida de lo posible, y aprovechándolos para efectuar los **ajustes necesarios en los esquemas de trabajo** a través de los procedimientos operativos y protocolos de reacción, así como en los **instrumentos para la valoración y conservación de competencias individuales y capacidades organizacionales**.

Con la adopción de esta práctica se posibilita ante todo si no evitar totalmente, si reducir las posibilidades de errores y fallas, así como detectar el advenimiento de variaciones en las condiciones y dinámicas de los entornos bajo vigilancia, y en consecuencia adaptarse a los cambios con la mayor anticipación y oportunidad posibles.

ANÁLISIS FORENSE CON ENFOQUE DE INTELIGENCIA

En el ámbito de la Seguridad, de nada sirve tener información si no se sabe utilizar en particular para evitar la recurrencia o incluso el surgimiento de nuevas formas de condiciones y situaciones de riesgo, y en este aspecto los Servicios de Videovigilancia constituyen una gran fuente de información que puede proporcionar aportaciones muy valiosas para este propósito.

Para ello se recomienda implementar un equipo, que puede ser de carácter permanente o temporal, para el **análisis del acervo de información recopilado durante la operación** de los Servicios de Videovigilancia, que con un **enfoque retrospectivo, forense**, permita construir **previsiones con sentido prospectivo**. Este análisis forense puede adoptar dos enfoques:

- **Análisis estructurado** para detectar la presencia de patrones conocidos, los cuales son indicativo de la ocurrencia de fenómenos previamente conocidos, y que debe llevar a la aplicación, con las adecuaciones pertinentes de acuerdo a las circunstancias del caso si es necesario, de medidas y previsiones ya configuradas.
- **Análisis no estructurado** para detectar e identificar la presencia de nuevos patrones, los cuales podrían ser indicativos del surgimiento de nuevos fenómenos, de tal suerte que se requerirá la configuración de adaptaciones o incluso nuevas medidas y previsiones para enfrentarlos.

La problemática crucial para esta práctica es que ambos enfoques se operan con **perspectivas totalmente diferentes, incluso aparentemente contrarias**, pero **deben ser mutuamente complementarios**, ya que **sus escenarios no necesariamente son mutuamente excluyentes**. Es decir, un nuevo tipo de fenómeno puede surgir simultáneamente con la ocurrencia de otro ya conocido, de tal manera que éste último puede llegar a enmascarar al anterior, precisamente por llamar la atención al ser algo ya conocido.

Por ello, es conveniente que en el trabajo de análisis forense se aplique un sentido de trabajo de **“inteligencia”**, en particular para el análisis no estructurado, ya que ambos se suelen describir como un problema de **“armar un rompecabezas, del que no se sabe cuál será su forma final, con posiblemente un conjunto incompleto de piezas”**

Y en consecuencia requiere de tiempo para su elaboración, ya que implica una serie de ciclos continuos de lo que se puede considerar como cierta forma de dialéctica (*propuesta de hipótesis-valoración y reflexión-conclusión*).

Con la adopción de esta práctica se abren las **posibilidades de prospectiva** para el trabajo en Seguridad, que en el caso particular de los servicios de videovigilancia, permitiría “*encontrar al oso, antes de que el oso nos encuentre, y así cazarlo*”, antes que pueda causar algún daño.

El que no aplique nuevos remedios debe esperar nuevos males, porque el tiempo es el máximo innovador.

Sir Francis Bacon

Secretaria General CEAS México
ceasmexico@prodigy.net.mx





CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD CEAS MÉXICO

IV. NOVEDADES DE CEAS MÉXICO

PROGRAMAS CEAS MÉXICO

1. En todos los programas para profesionales se han integrado lineamientos para una eventual comparecencia ante las autoridades bajo la normatividad del Sistema de Justicia Penal Acusatorio, en virtud de que existe la posibilidad de que cualquier persona, incluso de un centro de monitoreo, pueda ser convocado como testigo.
2. En el programa de **Formación Básica de Oficiales de Seguridad (FOBOS)** se han integrado lineamientos para actuar como Auxiliar de Primer Respondiente en las tres modalidades. Adicionalmente para la modalidad de Protección de Instalaciones (Intramuros), su versión para la Ciudad de México y la versión de **Logística de Seguridad** para Eventos, se han integrado lineamientos para el manejo de **Personas con Limitaciones de Movilidad**, así como para el manejo de **Personas con Discapacidad en emergencias**, de acuerdo a la norma **NOM-008-SEGOB-2015**. Y en la modalidad para seguridad pública se han integrado los lineamientos para actuación como **Primer Respondiente**.
3. En los programas de **Formación de Monitoristas para Seguridad** de todas las modalidades, Sistemas de Alarmas (**FOMSA**), Geolocalización (**FORMOS**) y Videovigilancia (**FOMVI**) se ha conformado una versión Intensiva para la modalidad de cursos dedicados, con una reconfiguración de las sesiones para reducir el tiempo presencial y facilitar el manejo de turnos del personal que asiste al curso.
4. En el nivel II del programa de Formación de Monitoristas para Seguridad (**FORMOS II**) se ha reorientado la temática hacia la afinación y mejora de las capacidades de observación y detección de riesgos.
5. Para los programas de profesionalización de mandos directivos, de Administración de Servicios de Seguridad (**ASES**), y de mandos operativos, Formación de Mandos Operativos para Servicios de Seguridad (**FORMAN**), se ha abierto la modalidad de impartición A DISTANCIA, incluso a nivel individual, a través de nuestra plataforma para cursos interactivos. Asimismo, para los programas orientados a no profesionales, tales como Seguridad Personal (**SEGP**), Seguridad VIP (**SEGVIP**), Aliados Vecinales contra la Inseguridad (**AVISA**) y Prevención y Autoprotección Ciudadana contra Secuestros (**PACS**).

Suscríbase a nuestro canal en Youtube
<http://www.youtube.com/user/ceasmexico/> y conozca nuestra

BOLETÍN INFORMATIVO AÑO V NÚMERO 3 JULIO-SEPTIEMBRE 2018

Presentación

<https://www.youtube.com/watch?v=rwpZMXsK6gg>

Institucional

nuestro material de divulgación



Conozca más de nosotros visitando nuestra página web en www.ceasmexico.org.mx