



CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD
CEAS MÉXICO

BOLETÍN INFORMATIVO

CEAS MÉXICO

AÑO IX NÚMERO 3

JULIO - SEPTIEMBRE 2022

CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD

CONTENIDO

I	ACTIVIDADES DE CEAS MÉXICO	1
II	EVENTOS DE CEAS MÉXICO	5
III	PUBLICACIONES DE CEAS MÉXICO	6
	ACTITUD + APTITUD. La clave de la efectividad del	6
	Factor Humano	
	Una Perla de Servicio. 30 años del Número	9
	Universal de Emergencia en México	
IV	NOVEDADES DE CEAS MÉXICO	12

CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD

I. ACTIVIDADES DE CEAS MÉXICO

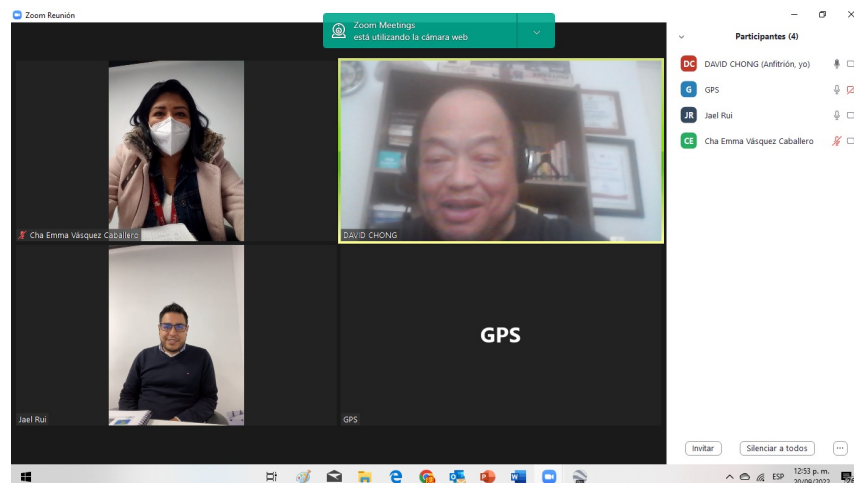
Doctorado Honoris Causa

El viernes 23 de Septiembre el Claustro Doctoral Iberoamericano otorgó la Condecoración de Grado Doctor Honoris Causa al Representante Provincial en el Estado de Veracruz, Lic. Juan Manuel Arzola Hernández.



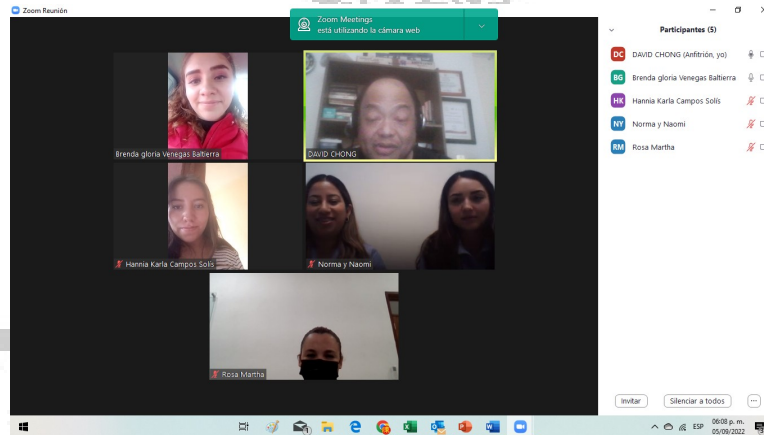
Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización, Nivel I (FORMOS I)

Del 19 al 23 de Septiembre se impartió el Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización, Nivel I (FORMOS I) al personal de Industrias Peñoles, organizado por Grupo SABE Consultores.



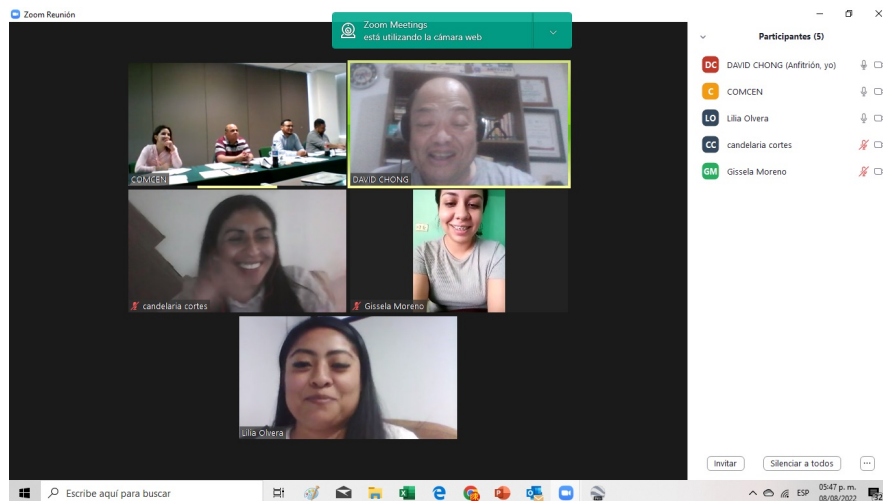
Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia, Nivel I (FOMVI I)

Del 5 al 9 de Septiembre se impartió el Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia, Nivel I (FOMVI I) al personal de Grupo Peñoles y de CUSAEM, organizado por Grupo SABE Consultores.



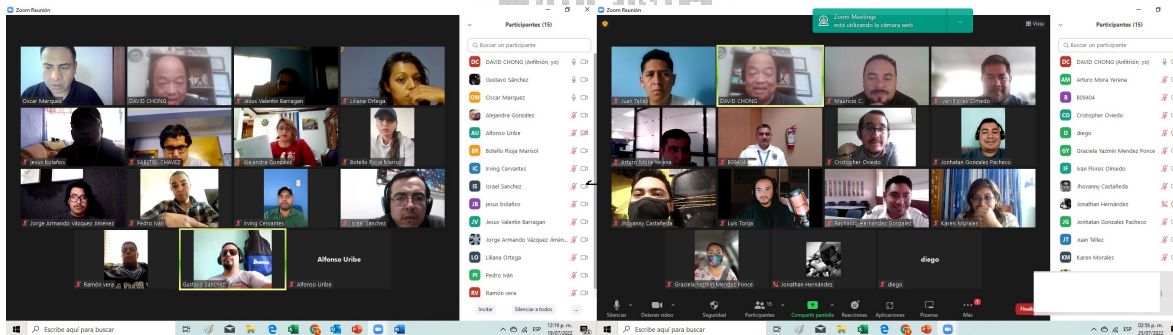
Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización, Nivel I (FORMOS I)

Del 8 al 12 de Agosto se impartió el Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización, Nivel I (FORMOS I) al personal de BLAC Solutions, Transportes Gym y Centro de Seguridad de Villacero, organizado por Grupo SABE Consultores.



Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia, Nivel II (FOMVI II) y en Sistemas de Alarmas (FOMSA)

Del 18 al 28 de Julio se impartió el Curso de Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia, Nivel II (FOMVI II) y en Sistemas de alarmas (FOMSA) al personal de Banco de México.



Curso de Vigilancia y Protección de Bienes para la Ciudad de México

Del 15 al 18 de Julio se impartió el Curso de Vigilancia y Protección de Bienes para la Ciudad de México.



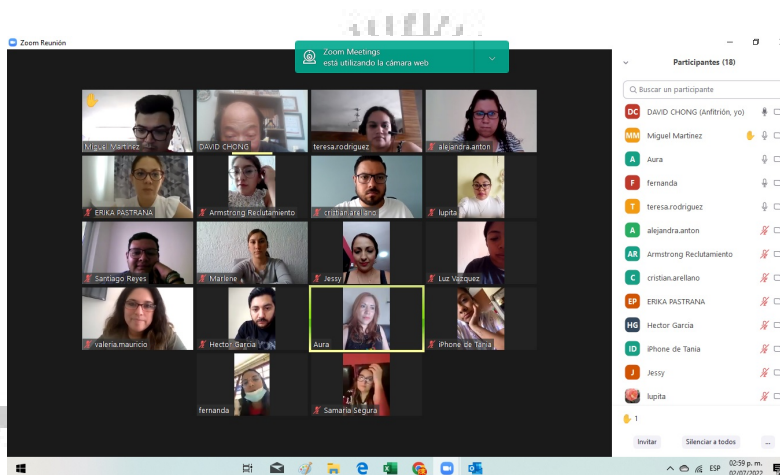
SOCIEDAD

- **Organización Humana**
- **Conseguir Bienes**
- ***Evitar Males***
- **Sustentada en la CONFIANZA**



Curso - Taller de Selección de Personal de Seguridad.

El 18 de Junio y 02 de Julio se impartió el Curso - Taller de Selección de Personal de Seguridad al personal de Recursos Humanos de Grupo Armstrong.



II. EVENTOS DE CEAS MÉXICO

FECHA	CURSO	HORAS
3, 4, 5 y 6 de Octubre	Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización Nivel II (FORMOS II) / Centro Integrado de Mando y Asistencia para Servicios de Geolocalización (CIMA/SGL)	32
10, 11, 12 y 13 de Octubre	Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia Nivel II (FOMVI II) / Centro Integrado de Mando y Asistencia para Servicios de Videovigilancia (CIMA/SVV)	32
17, 18, 19, 20 y 21 de Octubre	Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia Nivel I (FOMVI I)	40
24, 25, 26, 27 y 28 de Octubre	Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización Nivel I (FORMOS I)	40
31 de Octubre y 1º. De Noviembre	Formación Básica de Oficiales de Seguridad, Protección de Instalaciones (FOBOS)	16
7, 8, 9 y 10 de Noviembre	Formación de Mandos Operativos para Servicios de Seguridad (FORMAN) 1) Supervisión de Servicios de Seguridad (SUPSEG) 2) Servicio y Calidad para Seguridad (SERCAL)	32
14, 15, 16, 17 y 18 de Noviembre	Formación de Monitoristas para Seguridad en Videovigilancia Nivel I (FOMVI I)	40
21, 22, 23, 24 y 25 de Noviembre	Formación de Monitoristas para Seguridad en Geolocalización Nivel I (FORMOS I)	40
05, 06, 07 y 08 de Diciembre	Administración de Servicios de Seguridad (ASES)	32

**Todos los programas están disponibles para asistir a través de nuestra
PILAR (Plataforma Interactiva en Línea para Asistencia Remota)**

**ESTOS CURSOS SE IMPARTEN EN COORDINACIÓN CON GRUPO SABE
CONSULTORES. PARA MAYORES INFORMES, COMUNICARSE A LOS
TELEFONOS (55) 5530-3336 Y (55) 5530-8712
BOLETÍN INFORMATIVO AÑO IX NÚMERO 3 JULIO - SEPTIEMBRE 2022**

III. PUBLICACIONES CEAS MÉXICO

APTITUD + ACTITUD

La Clave de la Efectividad del Factor Humano

Los Recursos Humanos no es algo que hacemos.
Es lo que hace funcionar nuestro negocio.
Steve Wynn

*El factor humano constituye el componente **indispensable** de cualquier organización, bajo la premisa 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”, de tal manera que la cuestión crucial es establecer como se configura el perfil de “buen personal”.*

El desempeño del factor humano en cualquier labor se sustenta en un binomio de atributos, **aptitud** y **actitud**, que comprenden lo siguiente:

- APTITUD, entendido como la **capacidad para hacer**, y comprende aspectos objetivos susceptibles de alguna forma de medición, como el nivel académico, los procesos de profesionalización en sus dos vertientes, capacitación y adiestramiento, así como el suministro de equipamiento y logística de apoyo. Responde al cuestionamiento de *¿Con qué hacer el trabajo?* y constituye el componente de **fuerza**.
- ACTITUD, entendido como la **voluntad para hacer**, y comprende aspectos subjetivos de percepción, como la motivación, por lo regular determinados por las perspectivas de retribuciones, certidumbre laboral, estabilidad de la protección social y el respaldo de los mandos. Responde al cuestionamiento de *¿Por qué hacer el trabajo?* y constituye el componente de **decisión**.

El potencial de efectividad, que proyecta las posibilidades de éxito, en el desempeño de cualquier labor estará determinado por un adecuado equilibrio entre ambos, fuerza y decisión, porque si se tiene la fuerza, pero no la decisión, se podrán tener éxitos iniciales, pero se fracasará a la larga, así como por más decisión que se tenga, mientras no se disponga de la fuerza necesaria, no se logrará el objetivo.

El componente de fuerza, la aptitud, integra lo que se conoce como **competencias laborales**: **saber** (conocimientos), **saber hacer** (destrezas, habilidades, hábitos) y **saber qué hacer** (criterios para tomar decisiones); lo cual se adquiere y conserva a través de los procesos de capacitación y adiestramiento.

Por su parte, el componente de decisión, la actitud, integra aspectos como **satisfactores** para las necesidades y **oportunidades** para las aspiraciones, los cuales se atienden primordialmente por las prestaciones y beneficios laborales, aunque también contribuye la calidad del componente de fuerza que induce autoconfianza, y responden a los tres niveles de prioridades, **Subsistencia, Seguridad y Calidad de Vida**, que se proyectan de la Teoría de las Jerarquías de Maslow.



En el ámbito del “*negocio*” de la Seguridad, por la **naturaleza inherente de riesgo de vida** del ejercicio profesional, se induce un desequilibrio hacia la predominancia del componente de decisión sobre el de fuerza, en especial en las labores de campo que requieren de presencia, y por ende implican exposición física, por lo que en la mente del elemento de seguridad siempre subyace una pregunta “*¿vale la pena arriesgar la vida por alguien que no conozco, que no se enterará y que probablemente ni lo agradecerá?*”. En donde una respuesta negativa puede propiciar una degradación de la efectividad por desinterés, descuido, apatía, desgano, deslealtad, colusión con adversarios e incluso prácticas de corrupción, lo cual no solo compromete las perspectivas de efectividad, sino que implican la posibilidad de pérdidas, incluso de vidas.

Para el desarrollo de la aptitud es conveniente que la **capacitación y adiestramiento** incluya no sólo temáticas fundamentales de técnicas y métodos de trabajo, sino también un conocimiento básico de la “*dinámica de negocio*” del ámbito en que se pretende operar los servicios, con el propósito de que el elemento de seguridad detente una capacidad mínima para detectar anomalías en dicho ámbito. Asimismo, es conveniente aplicar procesos de adiestramiento frecuente, o al menos de información, acerca de situaciones contingentes ocurridas en medios similares al de servicio, como medida preventiva, bajo la premisa de **aprender de los errores**, ya que lo que ocurre en un lado, puede ocurrir en cualquier otro lado, además de que, bajo el **principio de latencia**, siempre puede ocurrir lo que nunca ha ocurrido.

Para este propósito, la capacitación ya adiestramiento debe integrar tres vertientes de preparación:

- **Teórica**, enfocada a proporcionar los conceptos y bases para el desempeño en un campo profesional, y corresponde al principio de “*conocer el terreno*”.
- **Técnica**, enfocada al uso de los recursos disponibles y corresponde al principio de “*dominar los recursos*”. Esta vertiente debe ser proporcionada por los proveedores de dichos recursos.
- **Táctica**, enfocada a identificar las condiciones de cada situación en particular, y aplicar los recursos disponibles para enfrentarlas, lo que corresponde al principio de “*conocer al enemigo*”.

Para la cobertura de los aspectos que sustentan la actitud, además de las cuestiones básicas de cualquier ámbito profesional como **las retribuciones, la certidumbre laboral y la estabilidad y alcance de la protección social** (seguro médico, entre otros), se debe contemplar una respuesta satisfactoria, en alguna forma de compensación, a dos vertientes particulares en este ámbito de servicio: el **nivel de riesgo** que se asume (*¿qué gano o qué pierdo con hacer esto?*) y las perspectivas de **pérdida de vida o discapacidad para continuidad laboral** (*¿qué hay para mi y mi familia si me pasa algo?*). Asimismo, es necesario contar con mandos de calidad para dirigir a los elementos, capaces de asegurar que estén preparados para hacer lo que no harían por sí mismos, aún si no están presentes. También es necesario disponer de un respaldo sólido por parte de la organización para las inevitables situaciones de conflicto en que se puede ver involucrado el elemento operativo, a fin de que tengan la confianza de actuar aún contra adversidades.

En la realidad, siempre se tendrán **carencias** (no se tiene lo que se necesita), **deficiencias** (lo que se tiene no es lo adecuado) e **insuficiencias** (lo que se tiene no alcanza para lo que se necesita) en estos atributos, lo que provocará algún nivel de insatisfacción en el factor humano, con cierta diversidad en el atributo de actitud, derivado de las diferencias de percepción de conveniencias y de perfiles de necesidades y aspiraciones entre las personas, lo cual es la causa principal de la ineffectividad y la deserción laboral. La solución a esta constante problemática es la orientación de la **gestión de los recursos humanos**, que debe contemplar tanto los procesos de reclutamiento y selección, como los de conservación, lo cual involucra tanto a las áreas administrativas como de mando operativo, bajo una premisa que se puede parafrasear en los siguientes términos.

*Contrata la (base de) actitud. Entrena la aptitud.
Peter Schutz*

UNA PERLA DE SERVICIO

30 años del Número Universal de Emergencia en México

En memoria de Jerry D. Price

*El **Número Universal de Emergencia (NUE)** tiene el propósito de **facilitar y agilizar la atención de emergencias**, a fin de proteger y salvaguardar la vida e integridad de las personas y sus propiedades, objetivo fundamental de la Seguridad.*

En una situación de emergencia, el **factor crítico** para evitar los posibles daños a la vida y la integridad de las personas y sus propiedades, en especial los irreversibles o irreparables, es la **rapidez** con la que acudan los **recursos pertinentes** para atenderlas. Para ello, el problema es que se requiere notificar a alguna de las diversas agencias o corporaciones especializadas para atender emergencias, por lo regular por parte de una persona presente en el lugar de los hechos, que muy probablemente estará alterada emocionalmente además de no conocer la forma de comunicarse con dichas agencias, en especial si es alguien ajeno al lugar en que ha ocurrido el evento, por ejemplo, por ser visitantes en una comunidad. Con el NUE se habilita un **medio de contacto único** con todas las agencias, de tal suerte que cualquier persona, por más alterada o confundida que se encuentre, podrá notificar a la instancia pertinente acerca del evento ocurrido.

El NUE tiene su origen en los Estados Unidos, a partir de una iniciativa de la Asociación Nacional de Jefes de Bomberos en 1957, que proponía la adopción de un número único para reportar incendios. A partir de esa iniciativa, en 1967 la Comisión Presidencial para la Aplicación de la Ley y la Administración de la Justicia, determinó la necesidad de un número único simplificado para reportar todo tipo de emergencias, lo que inició un proceso de desarrollo coordinado entre la FCC y la empresa AT&T que resultó en la adopción del código 9-1-1 como el número único simplificado, cuya primera llamada se efectuó en Febrero de 1969 en Haleyville, Alabama. Para 1987 el uso de este número simplificado ya se había extendido al 50% de la población, e incluso Canadá se había integrado a este servicio, y a finales del Siglo XX, ya cubría 96% de la población en los Estados Unidos, y se había adoptado, con diversas formas de código, en muchos países¹.

El NUE llegó a Nuestro País en 1992, específicamente al entonces Distrito Federal, a través del Fideicomiso del Servicio de Emergencia 08 dentro de la estructura de Servicios Metropolitanos (SERVIMET). Como número único se adoptó el código de dos dígitos **08** (posteriormente migrado a 080), ya que por

¹ National Emergency Nummr Association. <https://www.nena.org/page/911overviewfacts>.

limitaciones técnicas de TELMEX no fue posible adoptar el código 911, para sustituir los más de 19 números telefónicos, algunos con código simplificado de dos dígitos, pero la gran mayoría de 7 dígitos, de las diversas corporaciones de emergencia (policía, bomberos Cruz Roja, ERUM, etc.) en la ciudad. El **Servicio de Emergencia 08 (SE08)** se presentó el 19 de Septiembre de 1992, e inició sus operaciones el 1º de Enero de 1993 con la Delegación Benito Juárez como Piloto. Posteriormente, a mediados de ese mismo año la cobertura se extendió a las Delegaciones Álvaro Obregón, Coyoacán y Miguel Hidalgo, y el 9 de Enero de 1994, aún sin contar con todos los recursos, se adelantó la cobertura a toda la ciudad, a raíz del atentado en Plaza Universidad.

La versión de NUE implementada en México, fue con la modalidad **E9-1-1**, que ofrece mayor certidumbre acerca de su autenticidad, ya que proporciona la identificación y dirección del origen de la llamada, con lo cual se reducía el tiempo para recabar la información de los eventos. Por ello, en el aspecto técnico, el primer problema para la implementación del SE08, fue la **adaptación de la plataforma tecnológica** (equipo de cómputo y sistema) diseñado para un entorno urbano totalmente ordenado y estructurado en la numeración de las direcciones, para un entorno con identificación de calles y numeración muy disímil como la que existía, y sigue existiendo en la ciudad, al grado de que la referencia de intersecciones de calles que se adoptó e integró como solución, se ha convertido en la actualidad en una práctica común. En este esfuerzo se contó con la colaboración del primer grupo de operadores, algunos procedentes de LOCATEL, así como de otras corporaciones, que recorrieron las calles de la Delegación Piloto para identificar la correlación de intersecciones con la numeración de las calles. El segundo problema, aún más crítico, fue habilitar la plataforma con su configuración inicial, insuficiente, para soportar la cobertura del servicio a toda la ciudad. El soporte técnico para ello fue proporcionado por la empresa mexicana Servicio Computarizado de Emergencia (SCE), con el apoyo de la empresa texana Public Safety Associates (PSA).

Por otra parte, en el aspecto operativo, el primer problema fue establecer una base de **coordinación interinstitucional** entre las diversas corporaciones de servicio para atender los requerimientos emitidos desde el SE08, considerándolo como un **canal de comunicación confiable**, de manera prioritaria e incuestionable, para lo cual se contó con el apoyo de la facilidad técnica para identificar, y eventualmente sancionar, a los autores de llamadas no procedentes (bromas, amenazas, insultos), al tener identificados y ubicados los números de origen de las llamadas. Un segundo problema, no menos importante, fue la preparación de los operadores del servicio, para lo cual, si bien se tomó en cuenta las experiencias de algunos centros en los Estados Unidos, se desarrollaron de manera local los procedimientos y protocolos, que permitieron no solo facilitar y agilizar el alertamiento a las corporaciones, con tiempos de transferencia mínimos de hasta 90 segundos, sino incluso contener emergencias médicas impartiendo

instrucciones vía telefónica. Un problema adicional, fue la recopilación de la conformidad de los suscriptores al servicio, en virtud de que se hacía un cobro mensual por el mismo, con el propósito de que no sólo la operación fuera financieramente autosustentable, sino que se contara con recursos para apoyar con equipamiento a las mismas corporaciones.

El SE08 tuvo una gran **aceptación y confianza entre la población** por los éxitos en la atención de emergencias, así como por un fuerte programa de difusión y concientización públicas y de integración ciudadana, que incluyó visitas de grupos vecinales y escolares a las instalaciones del servicio. La evidencia más clara de este éxito fue la reducción de las llamadas no procedentes iniciales (de primera vez) en un 40%, y de casi el 80% en recurrencia (dos o más desde el mismo número), que son causa de distracción de los recursos escasos para la atención de emergencias, con el consecuente riesgo de vidas. Asimismo, en el contexto de la operación del SE08 se realizaron las primeras pruebas de un sistema de Rastreo Vehicular por medio de un Sistema de Geoposicionamiento Global (GPS) para el control de las patrullas de la Policía, utilizando únicamente medios de radiocomunicación, en una época anterior a la telefonía móvil de la actualidad.

Aunque su operación se canceló en el año 2002 por motivos más de índole políticos y económicos que técnicos y operativos, con algunas de sus funciones transferidas al número de atención 060, con el SE08 se dieron los primeros pasos, y en cierta forma literalmente, en el recorrido de un camino que nos ha llevado a la actual modernidad del **Servicio de Número Único de Emergencias 9-1-1**, en operación a nivel Nacional desde 2017, con mayores y mejores facilidades y medios de comunicación, como la telefonía móvil y las redes sociales. Una verdadera y muy valiosa *Perla de Servicio*, que ha contribuido y seguirá contribuyendo a ese objetivo fundamental que sustenta la misma existencia de cualquier Sociedad, **Proteger la Vida**.

El camino de mil millas empieza con un paso.
Lao Tsé

Con la colaboración de Carlos Cristiani Díaz, Elia Rodrigo Najar, Cinthia Castillo Calles, Ana Luisa Durón Mendoza y Julio César Rodríguez Cortés

IV. NOVEDADES DE CEAS MÉXICO

PROGRAMAS CEAS MÉXICO

1. Al 31 de Diciembre de 2021, se cuenta con un acervo de **19 Programas Nacionales**, de los cuales se han impartido, en 16 años, **306 cursos** con un total de más de **9 mil horas** para mas de **4 mil asistentes**, con 3 mil acreditados.
2. El H. Consejo Directivo de CEAS Internacional ha establecido un plan de apoyo para la profesionalización de los profesionales de la seguridad, bajo la premisa de que las nuevas oportunidades muy probablemente serán muy escasas, y sólo podrán ser aprovechadas por aquellos que se encuentren mejor preparados. El programa de apoyos comprende lo siguiente para los cursos abiertos:
 - 2a. Todos los miembros de CEAS México tendrán acceso a un beneficio financiero del 30% en los programas nacionales, y del 20% en los programas internacionales. Para estos efectos, cualquier persona que haya acreditado un programa de CEAS México, tiene derecho a la Membresía Alumni, que no tiene ningún costo, y les dará acceso a estos beneficios.
 - 2b. Todas las personas que hayan tomado algún programa, sin importar su antigüedad, pero no lo concluyeron, tendrán derecho a concluirlo y obtener tanto la certificación correspondiente como el acceso a la membresía.
 - 2c. Para acreditar la condición de certificado en algún programa de CEAS México, deberán aparecer en nuestra página, en la sección de Valoraciones. En los casos de no aparecer porque la empresa, en su momento, haya solicitado la reserva de los datos, los y las interesados podrán solicitar su inclusión en el registro, si han dejado de prestar sus servicios a la empresa, o bien la empresa que en su momento contrató el programa, lo autoriza.
 - 2d. Si una empresa del sector privado tiene entre su personal al menos un elemento con membresía de CEAS, o bien antecedentes como usuario de los programas de CEAS, tendrá los siguientes descuentos sobre los costos de los programas nacionales: 10% por los dos primeros elementos inscritos a algún programa, 15% de descuento el tercer y cuarto elemento inscrito al mismo programa, y 20% de descuento para el quinto elemento en adelante inscrito al mismo programa.

- 2e. Si una institución del sector público tiene entre su personal al menos un elemento con membresía de CEAS, o bien antecedentes como usuario de los programas de CEAS, tendrá los siguientes descuentos sobre los costos de los programas nacionales: 10% por los dos primeros elementos inscritos a algún programa, 15% de descuento el tercer y cuarto elemento inscrito al mismo programa, y 20% de descuento para el quinto elemento en adelante inscrito al mismo programa. Este apoyo se aplicará a través del Programa CID (Cooperación Internacional para el Desarrollo) de CEAS Internacional.
- 2f. Para los grupos dedicados, si una empresa o institución ya ha sido usuario de los programas de CEAS México, tendrán un descuento directo del 20% sobre los costos nominales.
3. Se tiene la posibilidad de participar en los cursos de los programas de CEAS México, a través de la **Plataforma Interactiva en Línea para Asistencia Remota (PILAR)**, cuando no sea posible trasladarse físicamente a la sede presencial.
 4. Asimismo, se abre la posibilidad de efectuar pagos por medio de Tarjetas de Crédito y del sistema de pagos Paypal.
 5. **Para los programas no contemplados en el calendario de cursos abiertos, se podrán abrir grupos si existe un mínimo de 10 interesados, que podrán solicitar su registro por correo electrónico.**
 6. 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.
 7. En todos los programas se han integrado lineamientos para actuar como Auxiliar de Primer Respondiente así como 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**.
 8. 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.

9. 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.

Suscríbase a nuestro canal en Youtube
<http://www.youtube.com/user/ceasmexico/> y conozca nuestra
Presentación Institucional
<https://www.youtube.com/watch?v=rwpZMXsK6gg> , así como
nuestro material de divulgación

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

ⁱ Se puede entender por “*dinámica del negocio*” tanto al conjunto de reglas que regulan, como las actividades que se realizan (*qué*), la forma en que se deben realizar (*cómo*), y el contexto cultural de “*usos y costumbres*”.

