



## 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</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