

EL CONTROL DE ACCESO EN LA SEGURIDAD PRIVADA APLICADO A UNA
INSTALACIÓN MILITAR EN LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE ATENTADO
TERRORISTA CON USO DE EXPLOSIVOS.

JORGE EDUARDO ROJAS ROJAS

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
Bogotá, Octubre
2009

EL CONTROL DE ACCESO EN LA SEGURIDAD PRIVADA APLICADO A UNA INSTALACIÓN MILITAR EN LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE ATENTADO TERRORISTA CON USO DE EXPLOSIVOS.

RESUMEN

Este ensayo parte de expresar y analizar conceptos de la seguridad privada que han significado un aporte al avance del control de acceso, iniciando desde la implementación del sistema de gestión de calidad, logrando un cambio cultural que ha permitido visualizar el diseño arquitectónico como prevención del crimen y la incorporación de la tecnología que ayuda a integrar los procedimientos de ingreso a las instalaciones.

Mediante observación directa a los sitios de ingreso del Cantón Norte y aplicando técnicas de medición de mejora continua (hojas de control, histogramas y diagrama de Pareto)¹ como medio para determinar de manera cuantitativa las principales fallas (causas vitales), a partir de ahí, verificar si conceptos del control de acceso de la seguridad privada tienen aplicación en las unidades militares, dando como resultado la reducción del riesgo de un atentado terrorista con uso de explosivos.

Las fuentes utilizadas para el elaboración del ensayo son: la norma ISO 9000, ISO 9001, resolución No 2852 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, diferentes revistas de seguridad privada de asociaciones de nivel nacional e internacional, páginas web de temas de seguridad y la aplicación del proceso de investigación empleando el modelo mixto por parte del escritor, para desarrollar una propuesta de mejora en el control de acceso a un instalación militar, propuesta que se pone en discusión en el ámbito académico de la seguridad y como documento de consulta para ser analizado en el campo de la seguridad pública.

Por otra parte el ensayo finalizará con unas conclusiones extraídas del trabajo realizado y la bibliografía que sustenta el mismo.

¹ ISO 9001.2008.p.62

PALABRAS CLAVES. Control de acceso, riesgo, cultura de seguridad, usuario, políticas y procedimientos.

INTRODUCCIÓN

El ensayo analiza conceptos y doctrina del control de acceso utilizados en el sector privado; mediante observación directa a los lugares de ingreso del Cantón Norte, realizar un diagnóstico (recopilación de datos) para ser analizados (empleando el modelo de investigación mixta) comparando el comportamiento, los procedimientos y proceso en el control de acceso a instalaciones de carácter privado y público para determinar si aspectos objeto de estudio de la seguridad privada, pueden tener aplicación en el sector público dando como resultado una reducción sustancial del riesgo de un atentado con uso de explosivos.

La importancia de la aplicación en los sitios de entrada de procedimientos que permitan identificar – autenticar (determinación de plena identificación) y autorizar o no el ingreso de personas, vehículos y paquetes, se convierte en el proceso más importante de las medidas de protección adoptadas en seguridad física, porque parte de una organización y disciplina que redundará en el efectivo control de lo que entra y sale de una instalación, reduciendo ratas de movimiento y lugares a visitar, por lo tanto negando el conocimiento para proteger personal – instalaciones e información.

JUSTIFICACIÓN

Tratando de responder a esta pregunta: ¿ayudará a reducir el riesgo de un atentado terrorista con uso de explosivos a una instalación militar la aplicación del control de acceso utilizado en la seguridad privada?, se ha encontrado que el tema de la reducción del riesgo en el control de acceso no es nuevo en los sectores público y privado.

Los procedimientos utilizados por las unidades militares en el control de acceso se realizan con base a las normas contempladas en los reglamentos de régimen interno y servicio de guarnición, documentos elaborados en la década

del 70, los cuales no han sido actualizados, quedando en parte obsoletos frente a una amenaza proactiva y cambiante en sus técnicas y procedimientos delictivos.

En el campo privado en los últimos años se ha avanzado ostensiblemente en conceptos y tecnología aplicados de manera eficiente a los lugares de ingreso, el control de acceso es determinante en la aplicación de los subsiguientes procesos adoptados por el departamento de seguridad de una empresa con el propósito de garantizar las operaciones de esta en un ambiente seguro.

La sociedad militar por su idiosincrasia es cerrada y esto no le ha permitido observar los procesos, procedimientos, diseño arquitectónico y tecnología hoy empleadas en el control de acceso de las empresas del sector privado.

Las guarniciones militares son un objetivo constante de las organizaciones narcoterroristas para adelantar atentados con uso de explosivos en inmediaciones o dentro de sus instalaciones, éste ensayo quiere ser un aporte o por lo menos dejar una inquietud a los comandantes militares en cuanto a otras técnicas y procedimientos a emplear al igual que servirles de diagnóstico en donde inicia la aplicación de las medidas de protección: la guardia (en la empresa privada control de acceso) con el propósito de reducir el riesgo o por lo menos detectarlo a tiempo reduciendo la cantidad de víctimas y daños colaterales.

Los planteamientos serán abordados a partir de dos grandes capítulos. El primero denominado comportamiento del usuario. En éste capítulo se diserta conceptualmente acerca de los hábitos y las costumbres y como a partir de estos se alcanza la cultura de la seguridad, se analiza la importancia de contar con políticas de seguridad emitidas por la alta gerencia y el disponer de procedimientos y procesos que faciliten las labores del personal de seguridad encargado del control del ingreso a las instalaciones los cuales deben estar documentados para facilitar las inspecciones y auditorias. Mediante observación directa se pretende verificar el comportamiento de las personas que ingresan a una guarnición militar.

El segundo capítulo titulado control de acceso, se diserta conceptualmente sobre lo que es el entorno arquitectónico y la tecnología empleadas tanto en el sector privado como en el sector público, para determinar su ayuda en la aplicación de las medidas de protección y en la reducción de riesgos.

Se cerrará el ensayo con una conclusión y la bibliografía que da soporte al mismo.

CAPITULO I

1. COMPORTAMIENTO DEL USUARIO.

El presente capítulo tiene como objetivo inicialmente analizar de manera conceptual y luego a través de la observación directa el comportamiento de las personas usuarias que acceden a una instalación militar y así determinar cómo éste comportamiento incide de manera directa en la aplicación o no de los procesos y procedimientos por parte del personal que presta el servicio de seguridad en los puntos de entrada, para lo cual se aborda desde dos perspectivas: la cultura de seguridad del usuario y las políticas y procedimientos establecidas previamente por la alta dirección tanto en la empresa privada como en las unidades militares.

1.1 Cultura de seguridad.

Partiendo de los tres elementos que conforman el axioma de la seguridad, tema citado en diferentes revistas, así: “el crimen es el resultado del deseo, la habilidad, el conocimiento y la oportunidad”², en los cuales se requieren dos actores: el delincuente y la víctima. Bajo el control de delincuente están el deseo – la habilidad y el conocimiento, la posible víctima controla la oportunidad; si el terrorista tiene el deseo y posee el conocimiento y la habilidad para desarrollar el acto terrorista pero no cuenta con la oportunidad es imposible que pueda llevar a cabo el acto terrorista.

² Internet: www.Fox16.com.

Luego el trabajo del departamento de seguridad de cualquier empresa del sector público y privado es reducir al máximo la oportunidad, aspecto que está ligado con la manera de actuar de las personas; para que los controles que se realizan en los sitios de ingreso a una instalación sean eficientes se necesita del apoyo y colaboración de todos los usuarios beneficiados del servicio de seguridad, adquiriendo importancia el cambio de actitud de las personas hacia la implementación de la cultura de seguridad.

La mayoría de personas tienen la creencia que adquiriendo tecnología de seguridad y contando con un determinado número de guardas dotados con perros caninos en los sitios de ingreso a las instalaciones se ha neutralizado la acción de los delincuentes y terroristas. Lo anterior es un paradigma; la seguridad no es esto, de nada sirve contar con un excelente esquema de seguridad si la persona beneficiada del servicio no colabora con su actitud y comportamiento con los procesos y procedimientos desarrollados en el sistema de gestión de calidad cuyo principal objetivo es su protección. Recordemos que el terrorismo es pro-activo, innovador en sus métodos y técnicas, actúa con base a un conocimiento detallado del blanco en donde explota las debilidades del esquema de seguridad (oportunidad) permitiéndole la planificación y ejecución del acto terrorista.

Touzet³ le da importancia al ser humano como punto de partida en la eficacia y eficiencia de todos los procesos y buen manejo de la tecnología, trasladado al campo de la seguridad la conducta de éste componente humano es esencial para llevar a la práctica los procedimientos y procesos en el lugar de acceso que permitan identificar – autenticar y permitir o no el ingreso de personas – vehículos y paquetes a una instalación de carácter público o privado.

Acertadamente dice Touzet:

“además del trabajo individual de las personas, se requiere un trabajo en equipo, en cooperación entre diferentes sectores de la organización. Este trabajo en equipo será más o menos eficiente de acuerdo a la

³ TOUZET,R.2001,p.5

relación humana y a la comunicación existente entre las personas que la integran”⁴;

En algunas ocasiones en el sector privado y con frecuencia en las unidades militares, los procedimientos realizados por las personas encargadas de realizar el control de acceso en los sitios de ingreso a las instalaciones no cuentan con la colaboración de las personas que componen la organización y que no hacen directamente parte del esquema de seguridad; especialmente por parte de los altos directivos de las empresas y las personas que ostentan grados superiores y de insignia militares en las respectivas guarniciones al no hacer parte de los procedimientos que se realizan en el control de acceso, menospreciando la labor desarrollada por parte del personal encargado de verificar y autorizar la entrada a las instalaciones, lo anterior conlleva a no crear una cultura de seguridad elemento indispensable en la aplicación inicial de las medidas de protección en el ingreso a una instalación.

La norma ISO 9000 contempla ocho principios a tener en cuenta en la implantación del sistema de gestión de calidad, uno de ellos tiene relación con la participación del personal, así:

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”⁵,

Teniendo en cuenta lo anterior, la seguridad no es un proceso independiente del personal que integra la empresa ni se limita únicamente al departamento de seguridad, esta es corporativa y por lo tanto requiere de la participación de todos, permitiendo la eficiencia y eficacia para lograr un ambiente seguro en el desarrollo de las operaciones y así la continuidad del negocio, pero esto no se logra únicamente diciéndolo, si no que requiere cambiar hábitos y actitudes de respeto y permiso en la aplicación de los procedimientos en el acceso de entrada por parte de los usuarios, mejorando la comunicación e integrándose

⁴ Idem.p.6

⁵ ISO 9000.2000. p.6.

como un sólo equipo, es decir la responsabilidad de la seguridad es de todos y todos hacemos parte de ella.

En la práctica los aspectos técnicos empleados en las porterías y guardias para facilitar el trabajo del control de acceso en su aspecto básico de identificar – autenticar y así poder permitir o no el ingreso a personas y materiales son mucho más fáciles de realizar que el aspecto humano y social en cuanto al comportamiento y educación de los usuarios en facilitar el normal desarrollo del proceso de ingreso realizado por los guardas y personal de guardia de las unidades militares.

Para que los procedimientos en el sitio de entrada se puedan aplicar se requiere que la alta dirección o en su efecto los comandantes de las guarniciones militares (lo que Gómez Hidalgo menciona como: “será primordial ejercer una importante tarea de concientización en toda la pirámide de la empresa”⁶ en cuanto a seguridad) le den la importancia que este tema requiere y por lo tanto trabajen como un sólo equipo con el departamento de seguridad de la empresa o sección de contra-inteligencia en los batallones y a partir de ahí involucrar a todas las personas que hacen parte de la organización a través de la programación y desarrollo de academias en donde no sólo se analice la amenaza, su procedimiento delictivo y su capacidad de adelantar actos terroristas con empleo de explosivos, además es necesario sensibilizar a todo el personal de observar un comportamiento educado y de colaboración con el personal que presta el servicio de seguridad.

Esta participación es tanto activa como pasiva en facilitar y hacer cumplir los procedimientos utilizados en el control de acceso así como dar recomendaciones para mejorar las medidas de protección adoptadas por el departamento de seguridad, reviste especial atención el empleo del buzón de sugerencias, el cual con una excelente motivación permite conocer lo que piensan y además detectan en cuanto a deficiencias de seguridad los

⁶ GOMEZ, H. 2009. p. 18

trabajadores, operarios y en los batallones los soldados, pues por la labor que realizan a diario conocen en la práctica las debilidades en el control de acceso.

Con el propósito de constatar los procedimientos que realizan el personal encargado del control de acceso al Cantón Norte, a través de la observación directa se determinaron seis defectos (ver anexo No 1), así: múltiples lugares de ingreso – procedimientos no adecuados en el empleo de los caninos detectores de material explosivo – fallas en las requisas efectuadas a personal militar y vehículos, especialmente porque las personas encargadas de verificar el ingreso de las personas omiten los procedimientos con oficiales de grados superior y de insignia por miedo a ser mal tratados de palabra o ha ser sometidos a un trato displicente – turnos de guardia de 24 horas, lo que influye en la calidad en el servicio que prestan.

De los seis defectos, cuatro corresponden a fallas de comportamiento, es decir a la ausencia total de una cultura de seguridad en el medio militar, suena contraproducente, pero desafortunadamente obedece a una realidad, procederé a realizar un análisis de estos apoyándome en el diagrama de Pareto (ver anexo No 1).

El 35.45% (causa vital) corresponde al personal que ingresa en vehículo a la instalación militar, durante el chequeo por parte del binomio persona – canino el carro permanece encendido, por efecto de la emisión de gases disminuye el olfato del perro en la búsqueda material de explosivos.

El 15.82% (causa vital) se refiere a personas con grado de oficial superior y de insignia, personal de escoltas, los cuales no permiten la requisa del vehículo por considerar que es un procedimiento innecesario y degradante.

El 6.33% corresponde a oficiales de grado superior que ingresan a pie a las instalaciones, no permiten ser requisados ni el procedimiento por parte del personal de la guardia de verificar su identificación – autenticación y autorización; es decir únicamente es vestir un uniforme con insignias de oficial superior o de insignia y con facilidad se ingresa a la instalación militar.

Lo anterior crea una ausencia de ejemplo y liderazgo por parte de los oficiales de alta graduación, al no colaborar con los procedimientos de requisa e identificación, es de anotar que así sean ya conocidos por los soldados, se convierten en el peor ejemplo ante los subalternos en cuanto a prácticas de seguridad y psicológicamente afecta la labor que cumple el personal encargado del control de acceso, sintiendo sub-utilizado y sub-valorado su trabajo.

Por ser la seguridad una cultura requiere un diagnóstico, desarrollar un diseño y ser implementada, los cambios al respecto se deben iniciar de la alta dirección hacia abajo, de lo contrario no funcionan y tienden a volverse letra muerta. En calidad total el principio número dos, liderazgo⁷, dice:

“Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal se involucre completamente para lograr los objetivos organizacionales. Aplicar el principio Liderazgo conduce a las siguientes acciones: ser práctico y liderar con ejemplo – establecer valores compartidos y modelos de conducta ética en todos los niveles de la organización – crear confianza y eliminar el miedo – educar, entrenar y apoyar a la gente”.

Las unidades militares ya han sido objeto de atentados terroristas⁸, como el sucedido el día 19 de octubre del año 2006, en donde un terrorista que vestía prendas de uso privativo de la Armada Nacional con insignias de oficial superior logro ingresar en un vehículo bomba a la Escuela Superior de Guerra dejando como resultado de la acción terrorista un saldo de 23 heridos y haber sido golpeada la estructura militar en su principal centro de formación, lo sucedido sólo tiene un origen, las personas que vistan uniforme de cualquier Fuerza y ostenten un grado superior o de insignia no son requisados, simplemente porque imponen su grado ante la persona que va realizar el procedimiento para identificarlo y verificar si en el vehículo se encuentran explosivos.

⁷ Modulo I SGC.2009.p.2

⁸ El Tiempo. Edición 19 de octubre 2006.

Lo anterior fue estudiado por la organización narcoterrorista y evidencio la oportunidad que se estaba dando para realizar el atentado, recordemos que del axioma de seguridad (deseo – habilidad y oportunidad), la oportunidad es la que los usuarios tenemos el control, desafortunadamente en éste caso facilito el ingreso por parte del terrorista a la instalación militar del carro bomba.

Como reacción al atentado terrorista se emitieron órdenes restringiendo el acceso de las personas a las instalaciones militares del Cantón Norte, pero con el tiempo y como efecto de la rutina fueron quedando en el olvido.

ISO dentro del sistema de gestión de calidad para implementar la acción correctiva tiene en cuenta el principio siete de la calidad, así:

“Enfoque para la toma de decisiones basadas en hechos, lo que conduce a las siguientes acciones: recolección de datos e información relevante – aseguramiento de que los datos y la información es suficientemente exacta, confiable y accesible – análisis de los datos e información mediante métodos válidos – toma de decisiones y acciones basada en los resultados del análisis lógico, equilibrado con la experiencia e intuición”⁹

Teniendo en cuenta lo anterior, se hubiesen diseñado procedimientos nuevos para el control de acceso y se habría trabajado en cambios en el comportamiento de las personas que ingresan al Cantón Norte, alcanzando cultura de seguridad.

Por esto la necesidad de fomentar la creación de nuevos hábitos y costumbres en los usuarios cotidianos del servicio de seguridad logrando así cambios en cuanto al buen trato y colaboración hacia las personas encargadas de realizar los procedimientos de seguridad en las entradas a las instalaciones. Los hábitos han sido objeto de estudio desde la época medieval por la importancia que estos tienen en la conducta humana y su determinación en nuestro comportamiento, filósofos como David Hume lo describen así:

“Hábito o costumbre: disposición que se crea en nuestra mente a partir de la experiencia reiterada de algo. Es más que la propia razón, la guía de la vida

⁹ ISO 9000.2000.p.2

humana y el fundamento de nuestras inferencias causales y de nuestras expectativas respecto de los acontecimientos futuros”¹⁰,

Para fomentar hábitos nuevos, se requiere de la implementación de una cultura de seguridad realizada con base a un diagnóstico de cada organización en particular, que permita realizar un análisis juicio de las principales fallas, para así diseñar un programa que tenga como objetivo el cambio del comportamiento de todas las personas, haciéndolas proactivas y participes de la seguridad de la empresa, minimizando así la oportunidad, sin la cual difícilmente los terroristas podrán desarrollar su deseo y habilidad para realizar actos terroristas.

En sí la cultura de seguridad es un cambio de mentalidad con base al cambio de hábitos y comportamiento desde la alta gerencia, a través del ejemplo y liderazgo que deben dar y fomentar en los demás miembros de la organización, logrando un trabajo en equipo, es decir la seguridad es de todos y nos concierne a todos, con un sólo objetivo: mejorar la seguridad a partir del mejoramiento continuo de procedimientos, procesos y medidas de protección.

1.2 Políticas y procedimientos.

Pero: ¿cómo realizar el cambio de los hábitos y costumbres que generen un comportamiento aceptable, decente, de respeto y apoyo a las personas encargadas de aplicar los procedimientos en el control de acceso?. No es fácil, ni se logra con una simple charla acerca de lo que es la seguridad; requiere de la participación voluntaria de todas las personas a través de programas de educación, talleres, propaganda, boletines, el tema de seguridad y la importancia del control de acceso debe hacer parte de todas las charlas y reuniones de trabajo; además de la participación involuntaria es decir por medio de la aplicación de políticas, procesos y procedimientos impuestos desde la alta dirección y de obligatorio cumplimiento por todas las personas que laboran dentro de las instalaciones o la visiten.

¹⁰ www.e-torredebabel.com/Historia-de-la-filosofia/Filosofiamedievalymoderna/Hume/Hume-HabitoCostumbre.htm

Por lo tanto la seguridad requiere la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en Colombia gran parte de las compañías que prestan éste servicio se encuentran certificadas con la norma ISO 9001 por parte de ICONTEC, convirtiéndose en la diferencia frente a las que no han implementado el SGC. Para lograr que las empresas adopten el Sistema de Gestión de Calidad al servicio de seguridad, se necesita que exista conciencia de la alta dirección de la necesidad de diseñar e implementar la norma ISO 9000, requiriéndose un cambio de mentalidad por parte de los directivos, lo que permitirá irradiarlo hacia los demás miembros de la organización logrando el cambio de hábitos y así la transformación cultural que necesita la empresa para así elaborar o rediseñar, colocar en ejecución y mejorar de manera continua los procesos y procedimientos de protección empleados hasta el momento.

ISO 9000, tiene como base los procesos, refiriéndose así:

“Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”¹¹,

Las actividades desarrolladas en el control de acceso son secuenciales y rutinarias, lo que facilita enmarcarlas dentro de procedimientos y concadenarlas a procesos, para lo anterior se requiere elaborar flujogramas y proceder a documentarlo, esto permitirá llevar secuencialmente registros facilitando las inspecciones y auditorias (ver anexo No 2) que se realizan con el propósito de verificar su funcionamiento y así el desarrollo de medidas preventivas y correctivas, además permite determinar las necesidades en cuanto a recursos humano y técnico, optimizando el gasto.

Se requiere el enfoque del sistema en gestión, ISO lo determina así:

¹¹ ISO 9000.2000. p.6.

“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”¹² ,

El servicio de seguridad debe enfocarse al sistema en gestión, para lo cual se requiere de identificar claramente que procesos se desarrollan a partir del control de acceso, entendiendo la necesidad de cada uno de ellos y su interrelación, lo que se realice o se deje de hacer en el control al ingreso de la instalación, facilitará o dificultará el desarrollo de los siguientes procesos porque son directamente interdependientes.

Los procedimientos y procesos requieren partir de objetivos que se alinean con las metas trazadas por la empresa y que se encuentran plasmados en el Manual de Seguridad, el cual ha sido diseñado por la alta dirección con la participación activa del departamento de seguridad, no puede ser únicamente elaborado por el departamento de seguridad, porque de inmediato se convierte la seguridad en el problema de unos pocos hombres y éste servicio requiere de la participación de todos y esta participación inicia en el control de acceso en donde el comportamiento del usuario es fundamental para la aplicación de los procedimientos de seguridad.

La norma ISO 9000¹³ contempla la necesidad de que estos objetivos estén claramente definidos, en nuestro caso determinando lo que se debe exigir en el control de acceso a las instalaciones y proceder a diseñar las políticas alineándolas con los objetivos, es de anotar que la responsabilidad de la elaboración de los objetivos - políticas y manual de seguridad es de la alta dirección, el hacerlo indica de antemano un cambio de pensamiento y comportamiento de los directivos lo que los inducirá a conocer los procedimientos hasta el momento aplicados en el ingreso a las instalaciones, su importancia y la manera de mejorarlos.

¹² Idem.,p.6.

¹³ ISO9000.2000.,p. 10

Los procedimientos deben determinar claramente la identificación – autenticación y la autorización o no al ingreso de la instalación para todas las personas sin excepciones por cargo – responsabilidad – edad – sexo – situación sicofísica, etc; es decir si se determinan requisas como parte del control de acceso, el primero que debe permitir ser requisado es el gerente general y los encargados de cada departamento.

La experiencia demuestra que a una sólo persona que no realice el procedimiento en el control de acceso con lleva a que otras personas siguiendo éste ejemplo no permitan que a ellos también se les realice, esto rompe de entrada con los principios de la seguridad, entonces nos preguntamos: ¿Con que propósito la organización o empresa mantiene unos empleados y asume un costo en seguridad, si no le permite desarrollar los procedimientos para los que fue creada? Y ¿si no permitimos que se realicen los procedimientos por parte del personal encargado de realizarlos, no es mucho más fácil no tenerlos y entrar si ningún contra tiempo a la instalación?.

Existen hechos en el pasado que nos demuestran la importancia de realizar los procedimientos a todas las personas; uno de los casos sucedió el 12 de septiembre del año 2005, un discapacitado físico, Profirio Ramirez invalido, acompañado de su hijo de 17 años, ingreso al aeropuerto de Florencia para viajar a la ciudad de Bogotá, por su estado se omitieron los procedimientos lo que le facilitó el ingreso de un arma de fuego, una vez abordo el avión de la compañía Aires procedió a secuestrarlo con 25 pasajeros a bordo; si nos detenemos a analizar los motivos que facilitaron la acción delictiva de Profirio Ramirez fue la oportunidad que brindo el equipo de seguridad encargado del control de acceso a la sala de espera que no realizo el procedimiento de registro de todas las personas contemplado para su ingreso¹⁴.

Las políticas y procedimientos deben encontrarse documentados, permitiendo la consulta en lo que a cada persona respecta y compete, por lo que debe estar

¹⁴ El Tiempo. Edición del 12 de septiembre de 2005.

disponible en diferentes sitios y aquellos que tenga relación con el control de acceso, el mejor sitio es el recinto desde donde el personal de seguridad realiza el control; además es importante llevar el registro, que como lo contempla el documento de lineamientos para el control de registros del sistema de gestión de calidad elaborado por el Departamento Nacional de Planeación, así:

“Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas a la hora de ejecutar los procedimientos, los registros son un tipo especial de documento y se diferencian de estos en que no se pueden modificar”¹⁵,

Los registros tienen un valor significativo, porque se convierten en documentos que facilitan la obtención de datos permitiendo el seguimiento y análisis de los procedimientos y procesos que se desarrollan en el control de acceso para el desarrollo de acciones correctivas y preventivas así como las inspecciones y auditorias lo que en el futuro representan acciones a tomar para la mejora continua.

Las guardias de los batallones realizan los procedimientos con base al reglamento de régimen interno y al reglamento de servicio de guarnición, documentos que fueron elaborados hace más de 30 años y que en la actualidad han perdido casi en su totalidad su vigencia, quedándose retrasados en el tiempo. Los reglamentos difícilmente pueden ser modificados pues requieren de la aprobación del comandante general de las Fuerzas Militares y del ministro de defensa, los cuales debido a su responsabilidad y compromiso en otros temas no les queda el tiempo para modificar un reglamento.

El servicio de seguridad en el campo privado ha tenido un desarrollo vertiginoso en la última década como producto de la necesidad de reducir los riesgos que representan la amenaza actual: el terrorismo y su modus operandi, lo que ha llevado a las compañías de seguridad a implementar el sistema de gestión de calidad en su servicio con excelentes resultados, especialmente en lo referente

¹⁵ DNP.2007.Lineamientos para el control de registros del SGC.p.4

al control de acceso, pues éste es el centro de gravedad del resto de procesos ya que determina lo que ingresa o no a una instalación y su movimiento dentro de la instalación.

De los seis defectos encontrados en uno de los lugares de ingreso al Cantón Norte (ver anexo No 1), cinco tienen relación directa con fallas en el comportamiento de los usuarios y ausencia de procedimientos por parte del personal encargada del control de acceso.

Dentro de los procedimientos realizados en la requisa de los vehículos que ingresan al Cantón Norte, se debe incluir al binomio manejador - canino, en la actualidad laboran en tres turnos cada uno de ocho horas (ver anexo No 1), al respecto la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada contempla la jornada de trabajo de los caninos en el artículo 68 del capítulo II de la resolución No. 2852/2006, así:

“Búsqueda de narcóticos y/o explosivos: máximo seis horas diarias, alternando cada dos horas cuando el canino realiza búsquedas esporádicas o, cada treinta minutos, cuando el trabajo de búsqueda sea continuo. Para ello se deberá contar mínimo con cuatro caninos en una jornada de 24 horas”¹⁶,

Está demostrado que un canino con especialidad de olfato en ejercicio de búsqueda es eficiente en trabajo continuo máximo treinta minutos, dentro del procedimiento el manejador debe solicitar y verificar que el vehículo se apague para evitar que los gases que emite el automotor disminuyan el olfato del canino y además atenten contra su inmunidad; es de anotar que en el Cantón Norte los vehículos durante la inspección se encuentran encendidos.

En el sector público el Ministerio de Defensa y el Cuartel General de las Fuerzas Militares en la actualidad se encuentran en proceso de ser certificados; la implementación del sistema de gestión de calidad al control de acceso en principio es una necesidad porque hará de la seguridad una cultura, documenta procesos y procedimientos y realiza monitoreo – medición – análisis y

¹⁶ Resolución 2852.2006.p.34

mejoramiento continuo y comparado con lo que hoy realizan las guardias en el control del ingreso a las instalaciones, ISO les proporcionará las herramientas que requieren en la reducción del riesgo de un atentado terrorista con unos de explosivos.

CAPITULO II

2. CONTROL DE ACCESO.

Los programas de control de acceso son instituidos para permitir o denegar la entrada de personas, vehículos y paquetes a determinados lugares de las instalaciones; incrementa o reduce la rata o densidad de movimientos y protege a personas, materiales e información contra la remoción y obsevación no autorizada previniendo pérdidas de personas y materiales. Este capítulo se aborda desde dos perspectivas: diseño arquitectónico y tecnología analizando su aplicación en el campo privado y público.

2.1 Diseño arquitectónico.

A partir de la década del 70 Oscar Newman trabajo el vínculo entre el diseño arquitectónico y las tasas de delitos en las áreas de viviendas populares, Diofanor Rodriguez, hace la siguiente pregunta:

“Cómo puede el modelo CPTED (prevención del delito a través del diseño ambiental) satisfacer las necesidades de los empleadores, trabajadores y público en general, sin ser obstructiva y efectiva en costo? Pues bien, todo inicia con la invitación al director de seguridad a participar en el proyecto desde el inicio, para evitar, que la seguridad sea vista como una adición poco útil a un desarrollo, un ítem de costo el cual tendría poco impacto sobre el diseño en general”¹⁷,

En la actualidad antes de iniciar la construcción de una instalación se tiene en cuenta realizar el estudio de seguridad del entorno en donde se proyecta su

¹⁷ <http://www.portaldeseguridad.com>.

construcción así como los objetivos que se ha impuesto la empresa alineados con los objetivos de seguridad que permitan la continuidad del negocio, es un trabajo realizado por los arquitectos con el apoyo de un consultor de seguridad, de allí saldrá como resultado el diseño de la nueva instalación que incluye medidas de protección reduciendo de entrada el riesgo, esto permite realizar una inversión sólida en el tiempo, sin acudir más adelante a realizar modificaciones en la estructura por falta de previsión en los planos.

En la planificación es de especial atención la cantidad de sitios de ingreso a una instalación y será determinante en el aumento o disminución del riesgo, entre más entradas tenga la edificación mayor es la vulnerabilidad.

Si la instalación cuenta con múltiples lugares de acceso, requiere unidad y similitud de políticas, procesos, procedimientos, registros pormenorizados y puntuales, una sola dirección (en el caso militar unidad de mando), inspecciones diarias y el desarrollo de auditorías.

El Cantón Norte cuenta con siete sitios de ingreso (ver anexo No 1) que permite el acceso a las siguientes dependencias: Comandos de la quinta división y décimo tercera brigada, catedral castrense, sala de velación, viviendas fiscales, batallón de servicios No. 13, Liceos de Ejército, almacenes de la acción social, dirección de la acción social, dispensario de sanidad con atención a personal civil y militar, batallón MAC, grupo mecanizado Rincón Quiñonez, Escuela de Infantería, Escuela Superior de Guerra, universidad Militar Nueva Granada, edificio Colón para hospedar oficiales y suboficiales.

Todas las instalaciones se comunican entre sí, además las dos zonas de reclutamiento que hacen parte del Cantón Norte cuentan con puertas de ingreso al interior de las instalaciones militares, es de anotar que no existe dispuesto un control para acceder o negar el acceso. Sisteseq, en sus políticas de seguridad física siendo una empresa privada, contempla lo siguiente:

“control de acceso físico a áreas seguras: Se recomienda tener separado físicamente la operación de terceros con las propias, en caso de existir

actividades de terceros, se deben establecer controles por la persona responsable del outsourcing”¹⁸.

Con el propósito de verificar el nivel de seguridad y control en la ruta de movimiento procedí a ingresar mostrando el carnet de identificación (C-1) por la portería de la universidad Militar Nueva Granada (calle 100) la cual es controlada por una compañía de seguridad y salí por la guardia de ingreso a casas fiscales (calle 106) sitio controlado por soldados orgánicos de la compañía de policía militar del batallón de servicios No. 13, el recorrido de aproximadamente 1500 metros lo realicé sin fichero de identificación, nadie me preguntó hacia dónde me dirigía ni cuál era el motivo de mi presencia.

Lo anterior me permitió identificar las siguientes fallas: se puede andar por las diferentes instalaciones sin portar el fichero, no existe control de la ruta de movimiento, no se controla la entrada ni salida de la persona y menos las actividades que realizó durante su estadía en el Cantón Norte, los procedimientos que realizan las personas encargadas del control de acceso es diferente lo que demuestra carencia de políticas de seguridad, ausencia de unidad de mando, no se cuenta con procesos uniformes en la aplicabilidad por parte del personal de seguridad.

El diagrama de Pareto (ver anexo No 1) me permite analizar que del 100% de las causas vitales, corresponde a las diferentes áreas de acceso al Cantón Norte el 37,98%, como se evidencia es una vulnerabilidad alta que tiene que ver directamente con el diseño arquitectónico de esta instalación militar.

Diofanor Rodriguez, en su artículo diseño urbano y delito, dice:

“al planificar la seguridad, gran parte del enfoque se dirigía a miramientos más visibles, distintos de oficiales de seguridad, barreras, cámaras y equipos de control de accesos. Así al incorporar la seguridad desde el inicio de un proyecto, los progresos de la seguridad podrán hacerse posibles, a la vez que se lograrán ahorros en aumento al reducir la necesidad potencial del ser humano y tecnología como solución para el crimen”¹⁹,

¹⁸http://www.sisteseg.com/files/Microsoft_Word_-_Política_Seguridad_Física.pdf.

¹⁹ <http://www.portaldeseguridad.com>.

Tener en cuenta al asesor de seguridad en la planificación del diseño arquitectónico de la instalación permitirá la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad del servicio de seguridad, en ahorro del gasto de recursos humanos y tecnológicos y lo más importante una reducción del riesgo.

El Cantón Norte requiere de una reestructuración de su diseño arquitectónico, reevaluando la necesidad de la cantidad de sitios de ingreso; separación de áreas en donde hay un alto ingreso de personas civiles tales como la universidad Militar Nueva Granada – Liceos de Ejército – Catedral Castrense – sala de velación y casas fiscales con zonas de acceso restringido como son los comandos de la Quinta División y Décimo Tercera Brigada; unificar la unidad de mando que permitan una sola política de seguridad y procedimientos y procesos unificados con una inter-comunicación entre las guardias.

Jeimy José Cano Martínez, en su artículo seguridad lógica y seguridad física, se refiere a lo que es prioridad proteger hoy en día, así:

“si en la antigüedad los activos a proteger eran de condición tangible y real, hoy el activo fundamental se llama información. La información se convierte en el activo de carácter intangible y susceptible de manipulación, que hace que cada uno de sus dueños muestre interés en su protección y control”²⁰,

Dentro de esta información se contempla ubicación de las instalaciones, parqueaderos, medidas de control para el acceso a la instalación, delimitación de la ruta de movimiento para el personal visitante, procedimientos y procesos que se realizan al ingreso de vehículos y personas; para proteger esta información y otra que tenga que ver con la continuidad del negocio se requiere tener en cuenta la asesoría del consultor de seguridad en el diseño arquitectónico.

Diofanor Rodriguez CPP, dentro de su experiencia en el campo de la seguridad, expresa:

²⁰ <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=11106>

“lograr que la intervención de seguridad se dé en etapas tempranas del diseño proyecto, adoptando los principios de CPTED, permitirá una mejor planificación de la seguridad como filosofía subyacente”²¹,

Tener en cuenta los conceptos de seguridad desde la planificación del diseño arquitectónico de una instalación demuestra cultura de seguridad en los directivos de la empresa y el desarrollo de un pensamiento estructurado y organizado, fallas de seguridad en el diseño arquitectónico incrementan el riesgo y para reducirlo requiere de incremento de costos o modificación de la estructura una vez ha sido construida.

2.2 Tecnología.

El avance tecnológico de la última década ha permitido el mejoramiento de los procesos y procedimientos en búsqueda de la calidad total en el servicio de seguridad, convirtiéndose en un reto la capacitación del vigilante hacia la especialización pues gran parte de estos equipos requieren un cuidado y manejo especial, éste cambio lo define Jeimy José Cano Martínez, en su artículo seguridad lógica y seguridad física, así:

“Las técnicas de vigilancia, como aspecto complementario a la edificación, era un elemento clave para alertar cualquier movimiento que se percibiera en el perímetro de acceso a la edificación. El monitoreo permanente y el sistema de alarmas (seguridad electrónica) que materializan algunas técnicas de vigilancia establece nuevos procesos y procedimientos que deben cumplirse como parte del sistema de protección de la edificación. La vigilancia no es componente accesorio de la edificación, es el sistema nervioso de la edificación, que ahora cobra vida gracias a las alertas permanentes de monitoreo”²².

Hoy en día el control de acceso cuenta entre otros con medios electrónicos, de circuito cerrado de televisión, de software, alarmas y medios de comunicación, permitiendo servir de recurso de apoyo al sistema de seguridad de la empresa, no sólo en la identificación – autenticación y autorización del ingreso de

²¹ <http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf>

²² <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=11106>.

personas, va más allá ayudan al monitoreo de movimientos y al registro fílmico de entradas y salidas. Veamos alguno de ellos:

Tarjetas de proximidad: cada persona recibe una tarjeta o touch memory habilitando la entrada a áreas autorizadas, su garantía es de por vida, si una tarjeta es robada o pérdida, la unidad de control puede ser reprogramada de manera rápida, una de ellas es el simple teléfono por tonos; tiene la capacidad de generar reporte de todas las transacciones realizadas, incluyendo fecha – hora – sentido (entrada/salida)²³.

Circuito cerrado de televisión: en el mercado existen todo tipo de cámaras, con diferentes características y precios, es importante analizar el sitio que deseo cubrir para así determinar las características que debe tener la cámara que necesito adquirir, en cuanto a zoom (imagen) – rotación pan (movimiento horizontal) – rotación tilt (movimiento vertical) – control manual de velocidad pan tilt²⁴, no quiere decir que la cámara más costosa en el mercado es la que se acomode a lo que necesito.

El CCTV debe contar con un excelente sistema de grabación digital, debemos analizar los frames, un monitor que permite la imagen de 16 sitios a la vez, para obtener imágenes en tiempo real requiere de una capacidad de 480 frames, es decir 30 frames por cámara²⁵.

Las cámaras del CCTV pueden ser coordinadas con sensores de cerraduras para tomar fotos tanto a vehículos como a personas que ingresan a las instalaciones²⁶.

Dispositivos biométricos: tecnología basada en el reconocimiento de características físicas e intransferibles de una persona, requieren de dos dispositivos esenciales, un software de captación y un dispositivo biométrico

²³ <http://www.jocoya.cl/imagenes/api600.pdf>.

²⁴ Idem.

²⁵ <http://www.securitygerencia@gmail.com>

²⁶ http://www.amtel-security.com/spanish/products/gec_cctv_systems.html.

(lector), simplemente es la confrontación de patrones, el iris y la huella digital son de alta confiabilidad²⁷.

Estos dispositivos evitan el contar con tarjetas que por descuido de las personas se pierdan, además permite un control C3, es decir identifica – autentica y autoriza.

Barrera de entrada: existe en el mercado una gran variedad y permite combinaciones del dispositivo de control (talanqueras).

Las anteriores son una pequeña gama de la cantidad de medios tecnológicos con que hoy cuenta la seguridad y que están siendo aplicados en los controles de acceso a las instalaciones y edificios de las empresas, internet es una excelente herramienta para conocer mucho más acerca de estos dispositivos.

Pero no se debe olvidar que dentro de los procedimientos se requiere contar en las entradas con medios como tarjetas de visitante para vehículos y personas que determinen el lugar a visitar y reduzcan la rata de movimiento dentro de las instalaciones.

La tecnología empleada en los controles de acceso al Cantón Norte es pobre y permite identificar la carencia de políticas de seguridad, unidad de criterios y control; en la actualidad se está realizando una inversión significativa en la guardia ubicada en la calle 106 con carrera 8ª, pero de no invertir en los otros sitios de ingreso en tecnología se está ante un gasto del presupuesto que en nada va a solucionar los problemas de seguridad que en la actualidad afronta.

3. CONCLUSIONES

El Cantón Norte requiere una reevaluación del diseño arquitectónico en cuanto a la cantidad de sitios de ingreso con que cuenta en la actualidad a sus instalaciones, pues su comunicación interna de las diferentes infraestructuras permiten una rata amplia de movimiento dificultando el control de su área

²⁷ <http://www.infovox.com.co/Biometria.htm>.

interna, se requiere de la separación de áreas que cumplen en la actualidad diferentes funciones y que no requieren su comunicación interna.

Las diferentes actividades que se desarrollan al ingreso de personas, vehículos y paquetes al Cantón Norte, por la manera secuencial que se deben realizar facilita su estandarización en diagramas de flujo, permitiendo la elaboración de listas de verificación y chequeo lo que permitirá la unidad de criterios en todos los sitios de ingreso, incrementando y facilitando el control de acceso.

Es indispensable por parte de los diferentes comandos de las unidades militares, directores de la Universidad Militar Nueva Granada y Liceo Patria que hacen parte del Cantón Norte liderar un cambio cultural mediante la planificación, diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad al control de acceso de los sitios de ingreso a sus instalaciones, a partir de unificar bajo una sola dirección las políticas de seguridad, procedimientos, procesos, inspecciones, para administrarlos con eficiencia y eficacia.

Debe unificarse la tecnología empleada en todos los sitios de acceso a sus instalaciones, pues de no realizarse así, el sitio de entrada que no cuente con estos medios se convierte en el área vulnerable para ser objeto de un atentado terrorista con uso de explosivos.

Se debe reevaluar los reglamentos de régimen interno y servicio de guarnición, actualizándolos con las normas de estandarización contempladas en ISO 9000, ISO 9001 que permitan la aplicación del ciclo PHVA, Decreto No 356/94, resolución No 2852/06 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en donde se emiten directrices acerca del empleo del recurso humano y canino, instrucción y entrenamiento para la utilización de los medios tecnológicos; permitiendo una administración adecuada y optima de los recursos humanos y materiales.

Se deben incorporar las auditorias (ver anexo No 2), esto permite tener el punto de vista de un tercero, independiente del personal encargado de la seguridad de las instalaciones, dando como resultado una retro-alimentación en cuanto a

procedimientos – procesos – medidas preventivas y correctivas a ser adoptadas.

El Cantón Norte cuenta con una posición geográfica privilegiada (dentro de sus instalaciones se encuentra ubicada la Universidad Militar Nueva Granada), lo que se convierte en una oportunidad de capacitar en el post-grado de administración de la seguridad al personal encargado de la seguridad de las instalaciones, especialmente suboficiales con profesión universitaria que pueden permanecer por un período mayor de tiempo que un oficial en una unidad, ampliando así el conocimiento en el campo de la seguridad integral con aplicabilidad en las instalaciones militares.

Las medidas adoptadas en el control de acceso por parte del Cantón Norte, pueden servir de modelo a otras guarniciones militares para ser implementadas en el futuro mejorando las medidas de seguridad.

BIBLIOGRAFÍA

Departamento Nacional de Planeación.(2007).Lineamiento para el control de registros del sistema de gestión de calidad. Bogotá.

Resolución No. 2852.(2006). Por la cual se unifica el régimen de vigilancia y seguridad privada. Bogotá.

ISO 9000. (2000). Norma Internacional. Ginebra.

ISO 9001. (2008). Herramientas para el control de calidad. Ginebra.

Modulo I SGC. (2009) Fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Sena. Bogotá.

GOMEZ, H. (2009). “La seguridad: hacia una sólo dirección”. En: Revista Seguritecnia. Ed. 350. Madrid.

TOUZET, R. (2001). “La implementación de la cultura de seguridad”. Presentado en el 5th Regional Congress on Radiation Protection and Safety. Recife, Brasil.

El Tiempo. (2005). “Aterrizó en Bogotá avión de Aires que fue secuestrado”. Bogotá.

El Tiempo. (2006). “23 personas resultaron heridas en atentado en la Escuela Superior de Guerra en Bogotá”.

<http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=11106>

http://www.amtelsecurity.com/spanish/products/gec_cctv_systems.htm

<http://www.e-torredebabel.com/Historia-de-la-filosofia/Filosofia/pdf>

<http://www.infovox.com.co/Biometria.htm>.

<http://www.jocoya.cl/imagenes/api600.pdf>.

<http://www.portaldeseguridad.com>.

<http://www.slideshare.net/gugarte/seguridad-fisica..>

[http://www.sisteseq.com/files/Micorsoft Word - Politica Seguridad Fisica.pdf.](http://www.sisteseq.com/files/Micorsoft_Word_-_Politica_Seguridad_Fisica.pdf)

[http:www.securitygerencia@gmail.com](mailto:www.securitygerencia@gmail.com)