

LA PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN DE SEGURIDAD (SECURITY)

Ricardo Daniel Ambroggio
ESSO PA S.R.L.

Abstracto

El accionar delictivo en los lugares de trabajo es un factor de riesgo que a menudo genera lesiones físicas y psicológicas, pérdida de vidas y productividad.

Los sistemas clásicos de protección que las organizaciones poseen para evitar o minimizar su ocurrencia no han evolucionado acorde a los riesgos involucrados.

Las tendencias hacia nuevos sistemas que hacen énfasis en la **prevención** como anticipación a las exposiciones de dichos riesgos pareciera ser la mejor aproximación a la problemática. La actitud del personal, concientizado y capacitado, es parte integrante y fundamental de los mismos.

La prevención de riesgos de seguridad (security) debe **insertarse** en los sistemas de gestión de riesgos de la organización a los efectos de su integralidad y complementación. Integralidad para evitar brechas como consecuencia de evaluaciones y respuestas parciales ante las diversas situaciones de riesgo y complementación con la finalidad de evitar "compartimentos estancos" y uso ineficiente de los recursos.

1. Introducción

El concepto de seguridad posee un significado multívoco en el idioma español. Sin embargo, a poco que se analice, seguridad en un sentido amplio constituye un estado del ser humano de sentirse exento de todo peligro, daño o riesgo que pueda afectar su integridad física y psíquica, así como de sus pertenencias; y por lo tanto como concepto es integral y abarcativo. Es la tendencia a la especialización lo que ha llevado a desdoblarse su alcance en una diversa gama de compartimentos, en algunos casos no comunicativos y, hasta cierto punto, divergentes.

Así cada rama especializada tomó para sí la acepción, denominando de la misma manera pero con alcances diferentes a la seguridad como "todas aquellas actividades pertinentes a la prevención o disminución de los accidentes, tanto de personas como equipos, ocasionados por fallas humanas o mecánicas o como "todas aquellas medidas tendientes a prevenir o suprimir los daños y pérdidas que pueda sufrir una persona y/o sus bienes por acciones intencionales". Es en este sentido que cuando mencionamos la palabra seguridad, no tenemos del todo en claro si hacemos referencia a protección de personas y activos, prevención contra accidentes personales, vigilancia contra acciones dañinas intencionales o cualquier otro significado, como si la consecuencia de los peligros, los daños o los riesgos que afectan al sujeto no fueran en todos los casos los mismos. Los términos en inglés "safety" y "security" no poseen un correlato claro en el español y son más precisos en definir los peligros, daños o riesgos que dichas acepciones cubren y por lo tanto nos permiten

referirnos unívocamente a ellos. Es por ello que a lo largo de este trabajo los mismos estarán mencionados entre paréntesis para evitar equivocaciones. Los diferentes riesgos de seguridad tienen sus consecuencias propias, sin embargo dichas disparidades no significan necesariamente diferenciación en la forma de enfrentarlos. Seguridad es un solo estado de cosas y como tal su solución debería ser encarada integralmente.

La cada vez más creciente inestabilidad y conflictividad política, económica, ideológica, religiosa y cultural en el mundo, regiones y países, han traído aparejado una situación compleja en donde la seguridad (security) esta seriamente comprometida en todos los frentes. Si agregamos para el caso de nuestro país otras causales, tales como: el alto desempleo, la marginalidad, las divergencias en la escala de valores que nuestra sociedad sustenta, entre otras que no es el caso enumerar; podemos concluir que cualquier enfoque tradicional tendiente a eliminar, reducir o minimizar los riesgos y sus consecuencias se encuentra de alguna manera sobrepasado. En la mitad de la década de 1990, la literatura referida a seguridad (security), fundamentalmente en el mercado Norteamericano, empieza a reflejar esta tendencia. Numerosas publicaciones especializadas hacen cada vez más hincapié en la necesidad de soluciones globales. Los acontecimientos posteriores al atentado del 11 de Septiembre de 2001 sobre las Torres Gemelas en Nueva York, EEUU, aceleraron las mismas.

Por otra parte, en lo que ha nuestro país se refiere, el poder preventivo y punitivo del Estado esta siendo permanentemente jaqueado, es en algunos casos insuficiente y en otros ineficiente y su mejora, de haber una firme voluntad política para hacerlo, necesariamente llevará esfuerzo, ataque a variados frentes y sobre todo tiempo. Las organizaciones intermedias, educativas, sindicales, religiosas y empresariales, por citar solo algunas, inmersas en esta situación, deben necesariamente acompañar el esfuerzo mediante una aproximación sistémica a la problemática. Algunas organizaciones, por impulso de casas matrices existentes en el extranjero, han comenzado recorrer el camino de la solución global con resultados positivos.

¿Por dónde pasa el punto de partida?: por la persona. ¿Cómo puede la persona protegerse?: con una adecuada actitud de prevención. ¿Cómo puede la organización actuar para lograr esta actitud y estado de prevención?: incentivando en las personas que trabajan en ella esa actitud de prevención e integrando sus sistemas de gestión de seguridad en uno único y abarcativo.

2. Desarrollo

El concepto clásico de un sistema de seguridad se asienta sobre tres pilares básicos: la prevención para disuadir su ocurrencia, la respuesta para enfrentar los hechos no disuadidos y la investigación para delimitar responsabilidades y eventualmente recuperar pérdidas. Sin embargo este enfoque ha probado no ser totalmente eficiente en términos costo-beneficio. Las fallas del sistema de seguridad han sido, en la mayoría de los casos, achacadas a "ellos" (entendido por la organización de seguridad (security) interna, el servicio de vigilancia u otros) y no como una responsabilidad de "nosotros" (entendido por todas y cada una de las personas de la organización en su esfera de acción).

Hay organizaciones que invierten ingentes sumas de dinero en disponer de un sistema de seguridad no asociado a los riesgos involucrados, o descansan toda su estructura de seguridad en un servicio de vigilancia, en el cual la inversión no se ve recompensada con los resultados esperados. Desplegar un sistema de seguridad (security) complejo que contenga controles de acceso electrónicos, alarmas de diversos tipos y características, un servicio de vigilancia y equipos de circuito cerrado de televisión (CCTV) para la protección de activos de poco valor, solo porque no queremos que sean sustraídos no pareciera ser una manera eficiente de lograr dicha finalidad. Por otra parte, el tener activos de valor y hacer descansar su protección únicamente en un servicio de vigilancia que cubre los accesos a nuestras facilidades no es ninguna garantía de éxito y hasta diría conduce al fracaso.

Antes de seguir con esta línea de razonamiento, veamos cuales pueden ser las principales consecuencias que los riesgos de seguridad (security) pueden tener sobre el personal, activos y/o negocios:

- Σ La ocurrencia de lesiones físicas o hasta la muerte de empleados, contratistas y/o terceras personas en ocasión del acaecimiento de incidentes de seguridad, tales como robos, asaltos, secuestros, etc. Un caso típico, por el nivel de exposición al riesgo con afectación a la integridad física de las personas lo constituye el robo en negocios minoristas. Normalmente el objetivo de un delincuente armado cuando emprende un robo es el de obtener dinero líquido o la mercadería que puede ser rápidamente comercializada. Sin embargo una mínima reacción por parte del empleado sujeto a este hecho puede representar una amenaza para él, quien no dudaría en disparar contra el empleado con las consecuencias que conocemos.
- Σ Las pérdidas patrimoniales que resultan de un hurto, robo o fraude, cuya magnitud y/o recurrencia puede afectar la normal operación de los negocios. El asalto a un camión blindado dentro de una instalación industrial en un día de pago al personal puede traer aparejado no solo la pérdida de vidas sino también posteriores reclamos laborales por la potencial demora en abonar los haberes en tiempo y forma.
- Σ Los daños intencionales a la propiedad o el equipamiento con el claro objetivo de afectar las actividades operativas. El daño intencional a una transformador de alta tensión que proporciona la energía eléctrica para el funcionamiento de una planta operativa, no solo trae aparejado una pérdida patrimonial por el transformador en sí, sino que también puede provocar cuantiosas pérdidas económicas por efecto de la demora en poner nuevamente la planta en funcionamiento

Como vemos estos simples ejemplos nos muestran el amplio abanico de posibilidades donde los riesgos de seguridad adquieren una sensible importancia. La primera reacción sería: pongamos más guardias, o coloquemos barreras, o alarmas, etc. Estos actos reactivos no nos van a solucionar necesariamente el problema y los mayores costos resultantes podrán ser inefectivos, porque el delincuente siempre va a tener la iniciativa para afectarnos donde encuentre nuestras zonas vulnerables.

¿Por dónde debemos buscar la solución?: por la prevención. Revisemos otros ejemplos de eventos de seguridad que nos pueden ilustrar mejor al respecto:

- Σ En un edificio de oficinas de una importante empresa multinacional de fotocopadoras se produce en un periodo de tres meses la sustracción de varias laptops, significando para la misma una pérdida tangible de varios miles de dólares e intangible debido a la información sensitiva almacenada en sus discos rígidos. Investigaciones post facto determinaron que las laptops fueron sustraídas en colusión entre el personal de vigilancia y limpieza, quienes aprovecharon la facilidad de transporte y guarda que tienen este tipo de computadoras para sacarlos del edificio fuera del horario normal de actividades por lugares que no pasaban por el control normal del sistema de seguridad del mismo. La pregunta es: ¿debemos mejorar el sistema de seguridad agregando equipamiento y vigilancia? La respuesta es no, necesariamente... Una actitud de prevención del personal en la adecuada custodia individual de dichos bienes, guardando los mismos en armarios cerrados con llave o colocándoles cables con candado asegurados al escritorio de trabajo, y un ejercicio del control gerencial de chequeo de dichas medidas hubiese sido suficiente para minimizar o evitar su ocurrencia.
- Σ En una planta de distribución de combustibles de una petrolera internacional, donde además se estacionan y mantienen los camiones de distribución, se producen robos de repuestos o materiales almacenados para mantener dichos camiones. Investigaciones posteriores determinaron que los delincuentes ingresaron por el cerco perimetral existente en la parte posterior del lugar de almacenamiento y sustrajeron los materiales sin ser detectados. ¿No hubieron suficientes guardias para recorrer la instalación y detectar la presencia de intrusos en la misma? La respuesta es: nunca los guardias serán suficiente si son únicamente ellos los responsables de la custodia de los bienes de la instalación. La correcta guarda de los materiales lejos de los perímetros y la revisión periódica por parte del personal de vigilancia y/o mantenimiento de los cercos para detectar roturas o deterioros del mismo, y su reporte como "casi incidente" a los efectos de su evaluación y corrección podrían haber evitado dichos robos.
- Σ Un ejecutivo de nivel medio de una empresa multinacional radicada en México es secuestrado mediante la modalidad "express" cuando circulaba con su auto por la vía pública. Investigaciones posteriores confirmaron que el ejecutivo fue seleccionado como blanco por los delincuentes debido a lo llamativo de su auto, lo que los llevó a pensar que tenía dinero. ¿Estaba predestinado dicho ejecutivo a ser secuestrado? La respuesta es no necesariamente, ya que si hubiera adoptado medidas de protección personal adecuadas y mantenido un bajo perfil, tal vez los delincuentes hubieran seleccionado otro blanco.

¿Cuáles son los elementos comunes a estos hechos?: la circunstancia que todos podrían haberse evitado mediante medidas de prevención adecuadas. En esto consiste la prevención, que se manifiesta en la adopción de medidas adecuadas para anticiparse a los riesgos. Dicha prevención parte de:

- Σ La ejecución de análisis de riesgos de seguridad (security) y la adopción de las correspondientes medidas que apunten a mitigar las exposiciones al riesgo detectadas sobre bases costo-beneficio. El análisis de riesgo parte de definir escenarios

probables de riesgo, su impacto y probabilidad, a los efectos de que las medidas sean adecuadas y eficaces con relación al riesgo detectado.

- Σ La constante y sistemática evaluación de condiciones inseguras, que consisten en inspecciones de seguridad, observaciones e informes de casi-incidentes entre otras.

Si la prevención es la parte medular de un buen sistema de seguridad (security) y si, como mencionáramos en la introducción son las personas la parte medular del sistema en lo que a prevención se refiere: ¿Qué puede o debería hacer la organización para internalizar la misma en las personas que trabajan dentro de la misma?

Hemos hecho referencia en la Introducción, que seguridad bajo el concepto de protección (Security) y la seguridad contra accidentes (Safety) son parte de un mismo concepto que poseen elementos que los diferencian, pero también muchos otros que le permiten tener una misma aproximación a su solución.

Entre algunas de las diferencias entre security y safety encontramos:

- Σ En security hay en general una voluntad ajena con intención de producirnos daño y/o pérdida patrimonial; en safety la intencionalidad no es relevante.
- Σ En security hay siempre incertidumbre respecto del dónde y el cuándo se puede producir el incidente; en safety existe una mayor certeza dada por la inexistencia de una tercera voluntad intencional en su ocurrencia.
- Σ Security en última instancia tiene una dependencia de la efectividad de la actividad punitiva exclusiva del Estado, mientras que safety siempre está dentro de los alcances de lo que haga o deje de hacer la organización donde se desarrollan las tareas.
- Σ En security se prioriza el uso de la disuasión, desaliento y detección, mientras que en safety prevención y buenas prácticas aseguran sus resultados.

Como podemos apreciar, security y safety tienen, por los tipos de riesgos que involucran, medidas mitigantes diferentes, dados por procedimientos y equipamientos propios, dispares y, en algunos casos, contrapuestos.

Entre sus similitudes:

- Σ Ambas están condicionadas por un ambiente externo desfavorable. Existe una divergencia cultural entre las conductas externas e internas a la organización por parte del personal sobre la que hay que trabajar.
- Σ Ambas son dependientes del compromiso y actitud que las personas asumen respecto de la prevención.
- Σ Ambas poseen sistemas técnicos y procedimentales de prevención y respuesta.

- Σ Los incidentes y cuasi incidentes de seguridad pueden medirse y prevenirse para ambas.
- Σ La probabilidad de ocurrencia para ambas está en directa proporción a la exposición al riesgo.

El listado no excluyente de las similitudes nos permite visualizar que, es en el desarrollo de los procesos preventivos donde encontramos mayormente las respuestas para una efectiva integración entre security y safety, dejando sus diferencias para la implementación de las medidas mitigantes específicas de cada una en virtud del tipo de riesgo, la tercera voluntad involucrada y las respuestas. Estos procesos preventivos pueden ser implementados en un único sistema integrador y abarcativo basado en las siguientes ideas fuerza:

- Σ Aproximación sistémica a la problemática, en donde equipamiento, recursos humanos y procedimientos se encuentran integrados dentro del sistema de gestión de seguridad (security y safety).
- Σ La investigación de incidentes como herramienta básica para aprender y corregir vulnerabilidades, por sobre el simple propósito de comprobar autorías y recuperar pérdidas
- Σ La actitud de las personas que trabajan en la organización como los principales componentes del sistema, empleados fundamentalmente, y que no son necesariamente los guardias/vigiladores. Estas personas actuarán en la prevención a través de una efectiva capacitación y concienciación

Si analizamos los sistemas de gestión de riesgos que las organizaciones poseen o deberían poseer para minimizar la ocurrencia de incidentes de seguridad vemos que en mayor o menor medida comprenden:

- Σ Un compromiso gerencial a todos los niveles. Este sistema abarca desde la emisión de una política de seguridad que marca el andarivel por donde se deben desarrollar las acciones consecuentes, la supervisión y el control de ellas.
- Σ Un sistema de identificación de riesgos y de establecimiento de medidas para atacar sus exposiciones. Este sistema abarca toda la gama de herramientas tendientes a definir los escenarios de riesgos, analizar su impacto y probabilidad y establecer las medidas morigerantes necesarias por prevenir su ocurrencia. Dichas herramientas son los análisis de riesgos, las inspecciones de seguridad, los sistemas de informes de situaciones inseguras, las matrices de manejo de cambio, los impactos de proyectos nuevos, etc.
- Σ Un sistema de identificación de causas de incidentes acaecidos. Este sistema implica un enfoque analítico de los incidentes o cuasi incidentes de seguridad a los efectos de identificar las razones primarias y secundarias de su ocurrencia y desarrollar las contramedidas para corregir desvíos.

- Σ Un sistema de mantenimiento de equipos sobre bases preventivas, definiendo criticidad, responsabilidades y frecuencias, con la finalidad de mantener su aptitud operativa y evitar fallas que puedan devenir en accidentes.
- Σ Un sistema de concienciación y capacitación del personal, parte esencial y fundamental diría del proceso, que se inicia a partir de la identificación de conductas riesgosas, el análisis de las condiciones que llevan dichas conductas, así como formas de desarrollar actitudes positivas y desaliento de aquellas negativas.

En esta línea de pensamiento los riesgos de seguridad (security) pueden y deben recibir el mismo tratamiento que los de safety, ya que se trata de ampliar el rango de su manejo a toda la línea gerencial, incluyendo el compromiso e involucramiento de cada empleado y el apoyo de una organización de seguridad que brinde el soporte técnico necesario.

3. Conclusiones

Por lo expuesto, seguridad en lo que hace a security y en lo que hace a safety pueden tener la misma aproximación en su problemática de prevención y por lo tanto ser integradas en el mismo sistema de gestión de riesgos que la organización posee. Sus ventajas son:

- Σ Un único sistema de gestión
- Σ Un involucramiento del personal a todos los niveles de la organización
- Σ Una eficiente utilización de recursos humanos, materiales y financieros
- Σ Una eficiente minimización de los riesgos de seguridad

Security debería estar incluido en el sistema de gestión de riesgos en todos sus elementos, con énfasis en los siguientes:

- Σ La política de seguridad, ya que implicaría colocar el concepto en los mas altos niveles del compromiso organizacional y serviría como guía o andarivel para la gestión gerencial y las acciones de los empleados.
- Σ El compromiso, seguimiento y control por parte de la línea gerencial en todos y cada uno de los elementos del sistema, donde seguridad (security) se encuentra incluido.
- Σ Los sistemas de análisis y evaluación de riesgos, donde los aspectos de seguridad (security) están incluidos como parte de la integridad del análisis. En estos análisis habrá aspectos a evaluar que formaran parte de las operaciones normales y rutinarias que tienen que ver con seguridad (security) y que corresponde al nivel involucrado su implementación y seguimiento. Podrán haber análisis mas complejos, los que necesariamente deberán ser evaluados por la organización de seguridad (security) interna o de terceros, así como de las correspondientes medidas mitigantes.
- Σ Los sistemas de evaluación de nuevos proyectos de capital, grandes actividades de mantenimiento y/o manejo del cambio, los cuales pueden impactar sobre las condiciones de seguridad (security) existentes en el lugar donde se va a aplicar. El

concepto es proyectar las medidas de seguridad (security) mitigantes como resultado del análisis de riesgo desde las primeras etapas del proyecto, a los efectos de proveer a su integralidad. La existencia de “hojas de ruta” de los proyectos donde se confirma y registra que el proyecto ha sido analizado desde el punto de vista de seguridad (security) es una buena herramienta al respecto.

- Σ La incorporación de equipos y elementos críticos de los sistemas de seguridad (security) dentro de los procesos de mantenimiento de las instalaciones.
- Σ La inclusión de programas de training y concientización en seguridad (security) sobre todo el personal, como parte de la actitud de prevención que se pretende lograr.
- Σ Captura y reporte de todos los incidentes y casi incidentes de seguridad a los efectos de proveer a su investigación y análisis como punto de partida para señalar fallas, vulnerabilidades o brechas y proveer a su solución.

Prevención e integración constituyen así una parte inseparable de la gestión. Ya no existe la divergencia security-safety, sino la complementación. El tratamiento de la problemática es único y abarcativo. Dejó de ser el campo exclusivo y excluyente de la organización de seguridad o de la vigilancia para ser “el negocio de todos”

BIBLIOGRAFIA

James D. Bennet, Sistema de Prevención de Pérdidas, Exxon, 1997

Mary Lynn Garcia, La evaluación y diseño de sistemas de protección física, BH, 2001

Steve Roberts, Como actuar seguro, Security Management, Julio 2003

AUTOR

Ricardo Daniel Ambroggio

Gerente de Seguridad de ESSO PA SRL y Asesor de Seguridad de ExxonMobil para el Cono Sur. Ha ocupado diferentes posiciones dentro de área de seguridad de la empresa ESSO y ExxonMobil por 17 años.

Oficial Retirado del Ejército Argentino. Abogado recibido de la Universidad Católica de Salta en el año 2002.

Master en Dirección de Empresas de la Universidad del Ejército Argentino. Ha realizado el curso de post-grado en Seguridad Empresarial dado por el ITBA en el año 1991 y varios cursos de capacitación en el área de prevención de riesgos dados por la empresa y otros consultores externos.