

Efectivo en tránsito

Recomendaciones

Berna, agosto de 2024

Índice	Página
1. Introducción	4
Recomendaciones	4
2. Centro de procesamiento de efectivo	4
3. Destinos	11
3.1 Nivel de seguridad	11
3.2 Medidas internas de seguridad	11
3.3 Procedimientos de seguridad	12
3.4 Sistemas de notificación	12
3.5 Cooperación	13
4. Furgonetas de seguridad	13
4.1 Nivel de seguridad	13
4.2 Dispositivos de seguridad	14
4.3 Sistemas de alarma	15
4.4 Televigilancia	15
4.5 Localización y/o gestión guiada de los itinerarios	16
4.6 Marcas aéreas en el techo de las furgonetas	16
5. Equipos de transporte	16
5.1 Sistemas integrados	16
5.2 Cajas de seguridad y recipientes	17
5.3 Sistemas de localización y alarma	17
6 Vigilancia	18
6.1 Nivel de seguridad	18
6.2 Centro de control	18
6.3 Supervisión sencilla	19
6.4 Vigilancia avanzada	20
7 Planificación de los itinerarios	22
8. Efectivo y otros objetos de valor	23
8.1 Empaque y embalaje	23
8.2 Recibos	23
9. Personal	23
9.1 Desplazamientos diarios	23
9.2 Equipos de protección personal	24
9.3 Contratación	24
9.4 Capacitación	25

Índice (cont.)	Página
10. Cooperación con las autoridades competentes	26
10.1 Cooperación permanente	26
10.2 Ejercicios	27
10.3 Controles de carretera aplicados por las autoridades competentes	27
10.4 Escolta por parte de las autoridades competentes	27
11. Accidentes de tránsito y averías de automóviles	28
11.1 Accidentes de tránsito	28
11.2 Accidentes organizados	28
11.3 Accidentes autoinfligidos	28
11.4 Averías de vehículos	29
12. Medidas para evitar atracos	29
13. Durante un atraco	32
14. Después de un atraco	32
14.1 Acciones inmediatas	32
14.2 Descripción	32
14.3 Medios de comunicación	36
14.4 Reconstrucción para los medios de difusión	36
14.5 Plan para casos de emergencia	36
15. Toma de rehenes o secuestro	37
15.1 Nivel de seguridad	37
15.2 Toma de rehenes	37
15.3 Secuestro	38
16. Reacciones psicológicas y asistencia	42
16.1 Reacciones psicológicas	42
16.2 Estrés psicológico (fases) y ayuda de los colegas	42
16.3 Primeros auxilios psicológicos (ayuda de colegas) y ayuda profesional	44
16.4 Conclusión	44
17. Tercerización	44

1. Introducción

El documento inicial sobre efectivo en tránsito fue elaborado por el subgrupo de efectivo en tránsito del Grupo de Acción para la Seguridad Postal en octubre de 1998 y publicado como documento de seguridad de la UPU n.º 13. Un equipo de expertos en la materia, que trabajó bajo los auspicios del Grupo «Seguridad Postal», revisó posteriormente el contenido y la pertinencia de este documento histórico y consideró que, en líneas generales, se ajustaba a su finalidad. Solo fue necesario realizar actualizaciones mínimas para reflejar los últimos avances tecnológicos.

El objetivo del presente documento sobre efectivo en tránsito sigue siendo sugerir ideas para que se aplique un modelo operativo con el fin de mejorar la seguridad del transporte en la cadena logística postal.

Las recomendaciones formuladas se basan en los conocimientos acumulados por los miembros del subgrupo anterior y el actual equipo de expertos sobre los procedimientos y dispositivos técnicos utilizados hoy en día para garantizar la seguridad del efectivo en tránsito.

El presente documento no incluye recomendación alguna sobre los procedimientos en soporte papel para el efectivo en tránsito, ya que dichos procedimientos se pueden establecer a nivel local sin que ello limite el valor de las recomendaciones que se exponen a continuación.

Aquí solo se incluyen propuestas de medidas preventivas para reforzar la seguridad del personal, los dispositivos y el efectivo que puedan sufrir ataques, así como posibles precauciones a tomar durante un ataque y después del mismo.

Como el documento inicial y el presente fueron elaborados por un grupo de miembros que representan a una cantidad relativamente reducida de países, es posible que uno o varios países ya dispongan de procedimientos y dispositivos de seguridad plenamente operativos que los miembros de este grupo desconocen.

El presente solo debe considerarse una guía que puede adaptarse según las consideraciones geográficas, políticas y económicas locales.

Por supuesto, la fiabilidad de la distribución y el servicio constituyen factores esenciales que también se deben contemplar.

El índice delictivo del país en cuestión constituye un factor clave al momento de planificar medidas preventivas que garanticen un mayor nivel de seguridad.

Dada la amplitud de los avances electrónicos y tecnológicos en el ámbito de los dispositivos de seguridad, al igual que en otros ámbitos, es posible que las recomendaciones que se exponen a continuación se vean rápidamente superadas por los nuevos productos que vayan surgiendo.

En general, el presente documento debe considerarse como un repositorio de ideas sobre los dispositivos y procedimientos de seguridad que se deben desplegar para mejorar la seguridad del transporte.

Sin embargo, se recomienda firmemente que las iniciativas para mejorar la seguridad se basen en una evaluación exhaustiva de los riesgos de las tendencias delictivas locales y las condiciones para el transporte de efectivo.

Las ideas o propuestas para mejorar la utilidad de este documento son bienvenidas y pueden enviarse en inglés a la Jefa del Programa «Seguridad Postal» a security@upu.int.

Recomendaciones

2. Centro de procesamiento de efectivo

Las medidas de seguridad aquí descritas deben entenderse como las mejores prácticas, sujetas al nivel de control que los lectores de este manual tengan sobre la organización física del edificio en cuestión, pero también dentro de él. Las recomendaciones prevén esta posible limitación. Por ejemplo, el centro de

procesamiento de efectivo puede estar situado en un edificio de grandes dimensiones donde la protección perimetral y exterior dependa del uso del edificio en cuestión y de las demás entidades que lo hayan construido y lo utilicen o de las otras funciones allí desplegadas. Además, puede resultar imposible aplicar este tipo de perímetro en zonas más densamente pobladas. En tales casos, cuando no sea de su competencia controlar las medidas de seguridad expuestas en este capítulo, quizás deba ponerse en contacto con entidades y partes interesadas externas o encontrar una solución adecuada para mitigar los riesgos.

Protección perimetral

Lo ideal sería que el edificio estuviera rodeado por una valla de protección de al menos tres metros de altura, con bolardos antichoque en el exterior.

La valla debe estar:

- anclada en hormigón para evitar su desestabilización;
- rematada con alambre de púas;
- equipada con una alarma que detecte el corte de cables;
- controlada por un sistema de televigilancia en circuito cerrado (sistema CCTV) con detección de movimiento (asistido por inteligencia artificial).

Toda la zona que separa el perímetro de protección del propio edificio debe estar bien iluminada de día y de noche, por ejemplo, con fotocélula. La zona debe estar vigilada por un sistema CCTV. (Debería considerarse el uso de iluminación LED.)

El acceso del personal autorizado debe controlarse electrónicamente, y si es posible, también de forma visual. El ingreso al centro y la salida del mismo deben realizarse a través de un torniquete que permita el paso de una sola persona a la vez. Si el acceso por torniquete está vinculado al sistema de control de acceso, se deben establecer medidas denominadas «anti-passback» o cualquier otro tipo de medida preventiva. Idealmente, el control de acceso debe incluir el uso de datos biométricos.

Por razones prácticas, pueden utilizarse torniquetes diferentes para las personas que ingresan al centro y las que salen del mismo.

Para acceder al centro, los vehículos deben atravesar un conjunto de portones: uno para los vehículos que ingresan y otro para los que salen. El portón exterior del sistema de seguridad perimetral puede activarse mediante una señal enviada por el vehículo que ingresa, mientras que se puede utilizar una tarjeta electrónica de acceso para activar el portón interior, que será supervisado por un centro de control o estará sometido a un control visual.

Los portones de acceso al perímetro deben contar con bolardos antichoque automáticos o resistir a los impactos violentos.

El acceso a los vehículos que ingresen al centro con fines de mantenimiento será concedido por el centro de control según cada caso.

Según las circunstancias, se deberán controlar dichos vehículos de mantenimiento cuando se les dé acceso al centro. Por ejemplo, sería conveniente controlar los chasis como parte de la lucha contra el tráfico de personas o mercaderías.

El acceso desde el centro de procesamiento de efectivo debe concederse mediante una señal del vehículo o por activación desde el centro de control.

También debe ser posible bloquear todas las vías de acceso desde el centro de control del edificio.

Por último, solo podrán estacionar en el perímetro de protección aquellos vehículos postales utilizados para transportar efectivo hacia el centro y fuera del mismo.

Edificio

La mejor solución es contar con un edificio independiente de mampostería u hormigón con seguridad suficiente para evitar robos con efracción y otras modalidades de intrusión.

Ventanas

Solo los locales administrativos y las zonas comunes, como cafeterías y salas de descanso, deben tener ventanas.

Si es necesario, se pueden instalar claraboyas en los centros de producción.

Como mínimo, todas las ventanas deben cumplir las normas internacionales de seguridad vigentes.

Las ventanas deben:

- instalarse como ventanas fijas que no se puedan abrir;
- instalarse de forma que no puedan retirarse desde el exterior;
- contar con una alarma que detecte todo intento de romper el cristal.

Puertas de salida de emergencia

La cantidad de puertas de emergencia debe limitarse a la exigida por ley y a la necesaria para garantizar la seguridad del personal. Las puertas de emergencia no deben poder abrirse desde el exterior sin llave. Las puertas de emergencia no deben dar a una zona de acceso público sino, idealmente, a una zona dentro del perímetro de protección a la que se acceda mediante una esclusa (o, si la zona está dentro de un edificio, lo ideal sería que las puertas de emergencia dieran a una zona interior pero no a una zona de acceso público).

En cualquier caso, las puertas de emergencia de la zona de procesamiento de efectivo deben conducir a una zona ubicada dentro del perímetro de protección del recinto.

Las puertas de emergencia deben incluir un sistema de alarma acústica que suene cuando se abran, y estar constantemente vigiladas por un sistema CCTV, de ser posible desde el interior y el exterior.

Evacuación

En caso de evacuación por incendio, amenazas, etc., se debe garantizar la seguridad de los valores, en principio, del mismo modo que fuera del horario normal de trabajo, es decir, colocándolos en cajas fuertes.

Por supuesto, esto no debe ir en detrimento de la seguridad del personal. Por lo tanto, se debe notificar al centro de control inmediatamente sobre toda evacuación para que se puedan tomar todas las precauciones necesarias. Debe existir un plan general de continuidad de las operaciones que incluya la gestión del riesgo de catástrofe y que cubra el centro de efectivo. Para más información, visite el sitio web de la UPU.

Vías de acceso

Se deben reducir al mínimo necesario las vías de acceso al edificio.

El personal debe poder acceder al edificio mediante torniquetes y una tarjeta de acceso electrónica, de preferencia junto con un control visual de ingreso o un documento de identidad adicional. La primera vía de acceso debe permitir el acceso únicamente a las instalaciones comunes del edificio.

Los proveedores o prestadores de servicios a los que pueda impedirse el ingreso al edificio a través de los torniquetes deberán tener acceso a las instalaciones comunes por una vía independiente de acceso reservado.

Los vehículos utilizados para entregar y/o distribuir efectivo deben utilizar un portón independiente, como se muestra a continuación.

Todas las puertas deben contar con un sistema de alarma acústica que suene en cuanto se abran y controlarse de forma permanente con un sistema CCTV. Las puertas utilizadas exclusivamente como salidas de emergencia deben estar protegidas con una alarma en todo momento.

Instalaciones colectivas

En principio, las instalaciones colectivas y administrativas deben estar abiertas a todos los empleados. Los pasillos deben estar protegidos con alarma fuera del horario de trabajo habitual.

Zona de procesamiento de efectivo

Paredes exteriores

La zona de procesamiento de efectivo debe construirse con materiales que brinden protección contra robos con efracción y otras modalidades de intrusión. Esto resulta imprescindible si el centro de procesamiento de efectivo se encuentra en un edificio de gran tamaño.

Las paredes deben estar equipadas con sistemas de detección de intrusos para detectar todo uso de la fuerza o intento de intrusión.

Instalaciones

Deben proporcionarse todas las instalaciones necesarias para que el personal no tenga la necesidad de salir de la zona segura durante su jornada laboral. Los servicios de restauración y las salas de descanso deben estar dentro de la zona segura, mientras que los vestuarios y los armarios deben estar fuera de la misma. No deben permitirse objetos externos (bolsos, etc.) en la zona de trabajo y se debe instruir al personal para que deje sus efectos personales en las zonas designadas.

La zona de trabajo debe tener acceso directo al vestuario o a los armarios.

Los locales deben estar protegidos por un sistema CCTV y equipados con alarmas antirrobo y una alarma en cada habitación.

Los locales no deben tener ventanas. Si la ley exige una fuente de luz natural, los locales deben contar con ventanas altas y/o claraboyas.

Las ventanas deben:

- ser suficientemente resistentes para soportar roturas y, como mínimo, cumplir las normas internacionales vigentes en el sector;
- contar con alarmas que se activen con los intentos de ataque o rotura de cristales.

Si el centro de procesamiento de efectivo forma parte de un gran complejo de edificios, deberán aplicarse las siguientes medidas adicionales para las ventanas:

- instalarse como ventanas fijas que no se puedan abrir;
- instalarse de forma tal que no pueda retirarse la totalidad ni parte de la ventana (incluido el cristal) desde el exterior.

Vías de acceso

Debe haber solo dos vías de acceso: una para vehículos y otra para el personal con relación laboral directa con la zona.

Estas dos vías de acceso deben diseñarse con formato de esclusa segura. Si el centro de efectivo es parte de un gran complejo de edificios, también deberá aplicarse una medida de seguridad adicional: tarjetas de acceso electrónicas asociadas con un código personal.

Esclusa de seguridad para vehículos

Se debe confirmar que las personas/vehículos estén autorizados a atravesar el portón exterior (que da a la zona abierta dentro del perímetro de protección) antes de activar el portón desde el centro de control.

La esclusa de seguridad para vehículos no debe tener ventanas y debe cumplir las mismas normas de seguridad que el cerramiento exterior del edificio. Si esto no es técnicamente factible, la esclusa de seguridad debe contar con una rejilla protectora interior u otro dispositivo similar para aumentar su resistencia, especialmente fuera del horario de trabajo habitual. Si el centro es parte de un gran complejo de edificios, las ventanas deben contar con la seguridad suficiente para evitar robos con efracción y otras modalidades de intrusión.

La esclusa deberá contar con una alarma que, como mínimo, deberá activarse fuera del horario de trabajo habitual.

La parte interior de la esclusa de seguridad, incluida la que conduce a la zona de procesamiento de efectivo, no debe tener ventanas y debe cumplir las mismas normas de seguridad que el cerramiento exterior del edificio.

Si la esclusa de seguridad es utilizada por vehículos no postales (p. ej., clientes que visitan el centro de procesamiento de efectivo), el personal del centro debe actuar con discreción para no revelar información sobre los clientes/vehículos que utilizan el centro y la cantidad de efectivo que se transporta hacia el centro y desde el mismo.

La esclusa de seguridad debe contar con un sistema de detección de movimiento y una alarma antirrobo. También debe estar constantemente vigilada por un sistema CCTV, tanto en el interior como en el exterior.

Las entregas realizadas entre la esclusa de seguridad y la zona de procesamiento de efectivo deben realizarse a través de un pasapaquetes blindado o cualquier otro dispositivo que impida que las personas ingresen a la zona de procesamiento de efectivo desde la esclusa de seguridad.

Este pasapaquetes debe cumplir las normas de seguridad descritas en el apartado «Ventanas».

Las dos trampillas del pasapaquetes deben contar con una alarma que, como mínimo, debe activarse fuera del horario de trabajo habitual.

Debe ser imposible ver la zona de procesamiento de efectivo desde la esclusa de seguridad, como desde cualquier otro lugar.

La esclusa de seguridad debe permitir el acceso directo a las salas de descanso reservadas exclusivamente a los conductores/asistentes. La entrada a esta sala de descanso debe ser activada por el centro de control o por el empleado del centro que conduzca el vehículo de servicio en cuestión.

La persona que habilita a un usuario a ingresar a la sala de descanso es responsable de dicho usuario. En otras palabras, debe asegurarse de que el usuario en cuestión y su vehículo salgan del edificio a través de la esclusa de seguridad para vehículos.

La pared de la sala de descanso que da a la zona de procesamiento de efectivo debe cumplir las mismas normas de seguridad que el cerramiento exterior del edificio.

Esclusa de seguridad para las personas

Se debe permitir el ingreso a través de un pasillo cuyo acceso está bloqueado con puertas que habiliten el ingreso de una sola persona a la vez, o mediante torniquetes, junto un sistema de pesaje u otro tipo de identificación personal, de ser posible. La esclusa no debe tener ventanas. La esclusa y las puertas de seguridad deben cumplir las mismas normas de seguridad que la zona de procesamiento de efectivo.

Deben instalarse los siguientes dispositivos de control en la esclusa:

- alarma antirrobo;
- sistema de detección de movimiento;
- alarma de puerta que se active con el acceso no autorizado o la apertura fuera del horario de trabajo habitual;
- sistema de vigilancia CCTV interior y exterior.

Cajas fuertes

La ubicación de las cajas fuertes debe contemplar los hábitos de trabajo y la seguridad.

Los seis lados de una caja fuerte deben cumplir las mismas normas de seguridad. Sus paredes no pueden estar adyacentes a paredes exteriores. Si se ubica en el interior del recinto, la caja fuerte debe estar rodeada por un pasillo de observación de 50 cm de ancho como máximo. La puerta y su marco deben cumplir, como mínimo, las mismas normas de seguridad que la caja fuerte.

La puerta de la caja fuerte debe contar con:

- al menos dos dispositivos de cierre no interdependientes;
- alarma contra robos con efracción que cubra al menos un dispositivo de cierre;
- temporizador para impedir el desbloqueo fuera de ciertos horarios establecidos;
- un dispositivo que impida que la puerta se bloquee cuando hay alguien dentro de la caja fuerte;
- un dispositivo en el exterior de la puerta que permite la salida en caso de emergencia, por ejemplo, en caso de encierro o de fallo o sabotaje de los dispositivos de seguridad mencionados.

La iluminación eléctrica de la caja fuerte debe apagarse automáticamente cuando no haya nadie en su interior.

Si la caja fuerte cuenta con sistemas de ventilación, las tuberías deben estar protegidas contra infiltraciones o la inyección de gases y otras sustancias.

Si la puerta de la caja fuerte queda abierta durante el horario de funcionamiento, su acceso debe estar bloqueado con una puerta con rejilla por la que solo pueda pasar el personal autorizado, por ejemplo, mediante un sistema electrónico de control de acceso.

La caja fuerte no debe utilizarse para objetos que no necesiten guardarse allí.

La caja fuerte debe contar con los siguientes elementos:

- alarmas de pared, suelo y techo;
- detector de movimiento;
- alarma antirrobo.

Si se utilizan cofres de seguridad en lugar de cajas fuertes, deben fijarse (al suelo/pared) como elementos estructurales del edificio.

Control de acceso

Solo podrán acceder a la zona de procesamiento de efectivo las personas cuyas funciones profesionales estén directamente relacionadas con dicha zona.

Los criterios de acceso deben incluir, como mínimo, una tarjeta de acceso con un código personal y un sistema de reconocimiento visual.

Este código personal debe ser generado automáticamente por un sistema informatizado.

El control de acceso debe basarse en un sistema «anti-passback», que implica ingresar un código personal con antipassback para poder ingresar por la puerta exterior y luego por la interior, y viceversa.

Si el centro de procesamiento de efectivo se encuentra en un gran complejo de edificios, se debe tomar una medida adicional, a saber, la aprobación del personal de servicio y mantenimiento en la esclusa de seguridad, cuyos datos se deben registrar en el libro de visitas antes de que el personal autorizado les dé permiso excepcional para acceder a la zona de procesamiento de efectivo.

Para una seguridad óptima, el acceso a la zona de procesamiento de efectivo debe controlarse con sistemas específicos de control de acceso, cuyo hardware y software se ubicarán *in situ*.

También se recomienda encarecidamente la utilización de lectores biométricos (sistemas de reconocimiento facial, ocular y de huellas dactilares) en lugar de tarjetas de acceso con PIN en estas zonas.

Sistemas de alarma

El edificio debe contar con dos sistemas de alarma independientes: uno que cubra las funciones administrativas y otro que cubra la zona de procesamiento de efectivo. Si el centro de procesamiento de efectivo se encuentra en un gran complejo de edificios, una entidad independiente puede encargarse de supervisar las zonas controladas (como las vías de acceso exteriores). En estos casos, todas las partes interesadas deben contar con sistemas y protocolos de comunicación eficaces en caso de que se active una alarma, ya sea por parte de la entidad externa o del personal de la zona de procesamiento de efectivo.

Como mínimo, deben instalarse alarmas antirrobo en todas las zonas correspondientes:

- en las vías de acceso exteriores;
- en la esclusa de seguridad utilizada por los vehículos para acceder al centro de efectivo;
- en la esclusa de seguridad utilizada por las personas para acceder al centro de efectivo;
- en el centro de procesamiento de efectivo;
- en la caja fuerte;
- el personal debe contar con una alarma remota en todo momento.

El sistema de alarma debe instalarse dentro de zonas protegidas con alarma. Cuando se activan, todas las alarmas deben alertar directamente a la policía u otros servicios competentes. En el edificio, las zonas afectadas deben contar con señales que indiquen la presencia de una alarma.

Resulta fundamental que las personas implicadas en el interior del edificio sepan reaccionar de forma adecuada ante los distintos tipos de alarma.

Deben utilizarse sistemas de transmisión óptimos y con una sólida seguridad para transmitir las alarmas.

Las alarmas antirrobo y otras alarmas importantes fuera del centro de efectivo también deben poder alertar al propio centro de efectivo de la posibilidad de actividades delictivas inminentes.

En este caso, los objetos de valor deben asegurarse como se indica en la sección «Evacuación».

Si falla el sistema de alarma principal por cualquier motivo (sabotaje, corte de energía, etc.), debe existir un plan de respaldo para realizar la misma función. Este plan puede adoptar diversas formas, por ejemplo el uso de teléfonos móviles o radios.

Sistema de televigilancia en circuito cerrado (CCTV)

Se recomienda instalar dos sistemas CCTV independientes. Cuando la zona de procesamiento de efectivo esté situada dentro de un gran complejo de edificios, la zona vigilada puede ser limitada. Sin embargo, sigue siendo imprescindible utilizar un sistema CCTV para la zona.

Uno de los sistemas debe cubrir:

- la protección perimetral;
- la zona comprendida entre el perímetro protegido y el recinto exterior;
- el recinto exterior;
- las vías de acceso exteriores;
- las zonas comunes.

El otro sistema debe cubrir la zona de procesamiento de efectivo, e incluir:

- la esclusa de seguridad para vehículos, tanto en el interior como en el exterior;
- la esclusa de seguridad para las personas, tanto en el interior como en el exterior;
- el área de trabajo y las entradas a todos los espacios adyacentes;
- la entrada a la caja fuerte y la propia caja fuerte;
- las puertas de emergencia, tanto interiores como exteriores.

El sistema CCTV que cubre la zona de procesamiento de efectivo debe estar «bajo control» y ubicado dentro de los locales correspondientes o, en el caso de un gran complejo de edificios, dentro de la propia zona de procesamiento de efectivo.

Las imágenes captadas por la televigilancia deben transmitirse al centro de control situado fuera de la zona de procesamiento de efectivo y también, de ser necesario, a las autoridades competentes. Se podría programar, por ejemplo, que las imágenes de vigilancia grabadas se transmitan solo cuando se active una alarma en la zona de procesamiento de efectivo.

Como mínimo, deben conservarse las grabaciones de los treinta y un días anteriores. Esta norma se aplica a ambos sistemas.

3. Destinos

3.1 Nivel de seguridad

Para optimizar la seguridad de los conductores, ayudantes y demás personal, los niveles de seguridad deben adaptarse a los dispositivos y capacidades técnicas de cada medio de transporte utilizado.

En este sentido, las esclusas de seguridad representan un nivel óptimo de seguridad, pero también merece la pena contemplar otros sistemas, como la entrega «del vehículo a la ventanilla».

3.2 Medidas internas de seguridad

Una cadena es tan fuerte como su eslabón más débil. Los delincuentes buscan y encuentran lugares fácilmente vulnerables.

El trabajo de establecer condiciones de seguridad adecuadas en los centros de procesamiento de efectivo y para el transporte de efectivo no debe verse socavado por la protección insuficiente de los puntos de recogida y entrega utilizados por los servicios de transporte.

Edificios y condiciones de acceso

- Las personas no autorizadas nunca deben tener acceso al edificio ni a las instalaciones a través de puertas que no estén cerradas con llave o ventanas abiertas.
- Todas las puertas interiores accesibles desde la ventanilla deben estar cerradas con llave para evitar que los delincuentes se escondan en el interior de las instalaciones con el fin de llevar a cabo un ataque.

- Fuera del horario de funcionamiento habitual, nunca se debe conceder a nadie acceso al edificio ni a la zona de ventanillas, ni siquiera al personal uniformado. Se debe conceder acceso solo a proveedores de servicios, autoridades competentes, etc., tras un proceso de identificación. Resulta imprescindible presentar una identificación con fotografía. Para garantizar que el acceso se conceda a las personas correctas, se puede complementar la verificación de su identidad con una llamada telefónica a su empleador.

Valores/entrega

Los valores deben guardarse de forma segura y no deben retirarse de las cajas fuertes o dispositivos similares hasta que llegue la furgoneta de seguridad.

Del mismo modo, el efectivo entregado por la furgoneta debe almacenarse en condiciones seguras.

Las personas no autorizadas nunca deben poder observar las entregas de efectivo de ningún tipo, por ejemplo, desde las ventanillas o a través de las ventanas del exterior del edificio.

En la medida de lo posible, las cajas fuertes deben estar ubicadas en los locales donde se entrega el dinero.

Al momento de la entrega, las instalaciones deben estar cerradas con llave y contar con alarma antirrobo y teléfono.

El transportista debe estar acompañado por un colega del lugar de destino en todo momento, es decir, desde que la furgoneta llega al exterior del edificio hasta que abandona las instalaciones.

3.3 Procedimientos de seguridad

Resulta fundamental comprobar el nivel de seguridad de cada destino antes de entregar el efectivo, sobre todo cuando se trata de locales no utilizados específicamente para manejar efectivo, etc.

Como mínimo, los procedimientos de seguridad deben cubrir:

- las condiciones de acceso;
- las distintas paradas;
- las vías de acceso;
- las zonas de procesamiento de efectivo;
- la asistencia/observación;
- la capacitación.

En el anexo A, figura un ejemplo de formulario que se debe utilizar en relación con los procedimientos de seguridad.

Resulta fundamental que todos los visitantes externos cumplan las normas de seguridad establecidas por escrito en todo momento.

3.4 Sistemas de notificación

En el apartado 6, figuran varios ejemplos de sistemas de vigilancia y notificación.

Es importante notificar al destino la llegada de una furgoneta de seguridad e informar sobre las dificultades que puedan surgir.

En este sentido, una o varias personas deben montar guardia fuera del destino e informar los posibles elementos sospechosos.

Si se detecta algo sospechoso, se debe advertir a la furgoneta de que no se dirija al destino.

Hay varias formas de notificar la llegada al destino:

- GPS;
- llamada telefónica desde la furgoneta de seguridad;
- envío de información desde el centro de control;
- llamada telefónica desde el destino anterior en el recorrido.

3.5 Cooperación

Como se indica en el apartado 3.3, el punto de destino debe estar vigilado y protegido contra posibles ataques antes de la llegada de una furgoneta de seguridad.

La cooperación entre el destino y la furgoneta de seguridad también debe incluir asistencia para:

- notificar a la furgoneta de seguridad los posibles elementos sospechosos que se observen;
- recibir a la furgoneta de seguridad;
- acompañar a la furgoneta de seguridad dentro y fuera de la zona de procesamiento de efectivo;
- garantizar que la furgoneta de seguridad pueda salir sin problemas.

El personal local del lugar de destino debe recibir formación sobre los siguientes aspectos:

- reacciones durante y después de un atraco;
- activación de alarmas;
- observación;
- descripción de los ladrones en cuestión;
- reacciones psicológicas del personal y la clientela.

4. Furgonetas de seguridad

Las ventajas e inconvenientes de generalizar el diseño de las furgonetas de seguridad son discutibles.

En general, se considera que los delincuentes prefieren las señales que indican claramente que un vehículo es una furgoneta de seguridad.

Sin embargo, una furgoneta que muestre visiblemente su identidad postal también atraerá la atención de los transeúntes, lo que podría aumentar la cantidad de testigos en caso de delito.

Por supuesto, resulta esencial que el personal de la furgoneta esté familiarizado con los distintos sistemas de seguridad de la misma.

Toda incertidumbre sobre los itinerarios y las condiciones de acceso podría afectar negativamente las medidas de seguridad que debe observar la tripulación.

El vehículo de seguridad debe contar con las instrucciones escritas y las fórmulas correspondientes.

Antes de la salida, deben comprobarse las alarmas y otros sistemas de seguridad conectados al centro de control.

También se deben verificar los dispositivos de seguridad vial, como las luces delanteras y traseras, para evitar controles innecesarios por parte de los agentes de tránsito o las autoridades locales y, sobre todo, para evitar el riesgo de ser detenidos por delincuentes que se hagan pasar por ellos.

4.1 Nivel de seguridad

El nivel de seguridad será determinado por la cuantía del efectivo transferido y las tendencias delictivas locales.

Las furgonetas blindadas, que antes se utilizaban de forma generalizada, se están sustituyendo gradualmente con soluciones técnicas como los sistemas de entintado para proteger el efectivo. En consecuencia, la tendencia actual implica que únicamente las cabinas sean blindadas.

Sin embargo, estos sistemas de entintado no siempre resultan útiles, según el embalaje utilizado para el efectivo transportado.

Además, los clientes quizás necesiten transportar otros objetos de valor que no se pueden asegurar con sistemas de entintado.

En este tipo de situaciones, debe considerarse el uso exclusivo de vehículos blindados y/o furgonetas con los dispositivos necesarios para proteger los objetos de valor en cuestión.

Toda la furgoneta de seguridad, o parte de la misma, debe estar blindada para proteger únicamente a la tripulación.

Antes de adoptar un sistema de protección antibalas, el método elegido debe ser probado, por ejemplo, según las normas industriales alemanas (DIN) o normas de seguridad similares.

En Europa, la mayoría de las furgonetas de seguridad están blindadas de conformidad con las normas de seguridad 2, 3 y 4.

El método más habitual es el de utilizar furgonetas de seguridad de acero blindado y/o equipadas con un sistema de seguridad antibalas. Los sistemas antibalas tienen la ventaja de estar fabricados con un material mucho más ligero que el acero.

Las ventanas de la furgoneta de seguridad deben, como mínimo, estar protegidas con las mismas normas de seguridad que las partes blindadas del vehículo.

Conviene señalar aquí que protección «antibalas» no es necesariamente lo mismo que «protección contra robos con efracción». Si una furgoneta de seguridad tiene un sistema de protección antibalas, no contará con ningún sistema visible de protección contra robos con efracción, amén del sistema que proporciona la carrocería del vehículo.

4.2 *Dispositivos de seguridad*

El acceso a la furgoneta de seguridad debe realizarse a través de un sistema seguro de esclusas. El acceso inmediato y sin obstáculos a las puertas delantera y trasera de la furgoneta solo debe ser posible cuando la misma esté estacionada en zonas con seguridad óptima, por ejemplo, en la esclusa de seguridad del centro de procesamiento de efectivo.

Las puertas delanteras y traseras deben estar protegidas contra la rotura ordinaria, es decir, su sistema de cierre debe estar considerablemente reforzado.

El acceso a la esclusa segura puede concederse de diferentes formas:

- activación;
- llave ordinaria (no se recomienda);
- control de acceso electrónico, quizás junto con un código PIN;
- identificación dactilar/palmar (datos biométricos).

Estos elementos pueden conjugarse con:

- torniquetes;
- un sistema de pesaje.

En caso de accidente de tránsito, como no debe ser posible abrir las puertas de una furgoneta de seguridad desde el exterior, la furgoneta debe contar con puertas de salida de emergencia.

Las puertas deben poder abrirse solo desde el interior de la furgoneta.

Si las cajas de seguridad/recipientes están protegidos con generadores de humo/niebla, recomendamos instalar un sistema de purificación de aire que se active automáticamente si se abre una caja de seguridad.

Las furgonetas de seguridad también deben contar con:

- una lámpara de mano que ilumine bien;
- un extintor (de polvo);
- un botiquín de primeros auxilios;
- los formularios correspondientes (fichas de descripción y de observación; ver también el apartado 10);
- números de teléfono importantes, instrucciones, etc.

4.3 *Sistemas de alarma*

Para optimizar la seguridad de los conductores de las furgonetas de seguridad, las mismas contarán con alarmas conectadas al centro de control o a un servicio de seguridad (ver también el apartado 6).

Si bien constituyen un elemento disuasorio, las alarmas no impiden los ataques a las furgonetas de seguridad.

Sin embargo, las alarmas pueden ayudar a:

- determinar la posición de la furgoneta de seguridad;
- realizar llamadas para pedir ayuda de emergencia;
- la actuación inmediata de la policía.

Las alarmas contra robos con efracción deben cubrir los siguientes elementos:

- las dos puertas delanteras;
- las puertas traseras;
- las puertas de la salida de emergencia;
- el capó del motor;
- el tapón del depósito de combustible;
- la esclusa de seguridad (contra la apertura no autorizada).

Debe instalarse una alarma antirrobo en las siguientes zonas:

- la cabina (ambos lados);
- la esclusa de seguridad;
- el depósito.

Además, el conductor/otros miembros de la tripulación deberán contar con una alarma antirrobo portátil cuando abandonen la furgoneta de seguridad durante las horas de servicio.

También se debe considerar si se debe cortar el suministro de combustible en caso de que se active una alarma antirrobo o contra robos con efracción, y en qué medida.

Ver también el apartado 6.

4.4 *Televigilancia*

El uso de televigilancia como dispositivo de seguridad resulta cada vez más frecuente.

Se recomienda instalar cámaras en los espejos retrovisores exteriores y en la esclusa de seguridad y el almacén. Las grabaciones pueden almacenarse en la furgoneta o transmitirse al centro de control por teléfono móvil. Se puede limitar la transmisión de imágenes para que solo se realice cuando se dispare una alarma desde la furgoneta de seguridad (activación de la alarma antirrobo).

4.5 *Localización y/o gestión guiada de los itinerarios*

Gracias al seguimiento por satélite GPS, AirTag y otras tecnologías similares, ahora se puede determinar y seguir la posición de una furgoneta de seguridad en cualquier lugar del mundo.

Además de mejorar la seguridad del transporte de efectivo, la localización constituye también una herramienta práctica para gestionar los itinerarios.

Si se dispara una alarma de una furgoneta de seguridad, el centro de control/servicio de seguridad puede determinar la posición exacta de la furgoneta en cuestión y rastrearla. De este modo, las autoridades competentes y los equipos de rescate pueden orientar sus intervenciones con mayor eficacia.

Con la gestión guiada del itinerario, se activan alarmas en caso de intento interno o externo de «desviar» la furgoneta de seguridad de su itinerario guiado preprogramado.

Las antenas para la localización y/o la gestión de itinerarios guiados (especialmente mediante GPS) son vulnerables a los ataques y, por lo tanto, no deben ser visibles.

Ver también el apartado 6.

4.6 *Marcas aéreas en el techo de las furgonetas*

Para facilitar las investigaciones de las autoridades, se recomienda colocar marcas aéreas en el techo de las furgonetas de seguridad.

Este marcado puede incluir una combinación de números y letras.

Para que las autoridades competentes puedan identificarlas en tierra y desde el aire, las marcas deben:

- instalarse en el techo y medir, por ejemplo, 50 x 7 cm;
- instalarse en la parte delantera y trasera de la furgoneta de seguridad.

La disposición de las marcas y la elección de las combinaciones de números y letras deben decidirse junto con las autoridades competentes.

5. Equipos de transporte

5.1 *Sistemas integrados*

Como ya se ha dicho, el uso generalizado de furgonetas blindadas está dejando paso gradualmente a los sistemas de seguridad electrónicos, que se basan principalmente en la programación de recipientes o cajas de seguridad con soluciones informáticas. Estos sistemas se utilizan a menudo junto con humo de color, que puede inutilizar el efectivo, haciéndolo un botín menos atractivo para los ladrones.

Los avances tecnológicos en este campo son rápidos y de gran alcance.

Los recipientes/cajas de seguridad se abren con una llave electrónica (conocida como «llave Dallas»).

Todo intento de abrir un recipiente o caja de seguridad que no sea con esta llave electrónica provocará la emisión de humo y/o tinta de color. Si el recipiente o la caja de seguridad están protegidos con un sistema de alarma, el mismo se activará.

Algunos sistemas necesitan dispositivos especiales (p. ej., soportes) en las furgonetas de seguridad, mientras que otros no ameritan ninguna instalación adicional.

Además, para reducir el riesgo, se utilizan sistemas electrónicos con el fin de asegurar el efectivo de un extremo a otro del proceso, desde que se registra en la oficina de Correos hasta que se procesa en el centro de procesamiento de efectivo.

Todos los sistemas presentan ventajas e inconvenientes.

El sistema elegido dependerá de los requisitos de cada usuario en materia de normas.

5.2 *Cajas de seguridad y recipientes*

Como hay cajas de seguridad y recipientes de todo tipo y tamaño, corresponde a cada usuario determinar sus propias necesidades.

Algunos tipos requieren la instalación de dispositivos especiales en las furgonetas de seguridad (p. ej., soportes), mientras que otros no necesitan ningún elemento especial.

Las furgonetas de seguridad equipadas con un sistema de detección de humo también necesitan un sistema de evacuación de aire activado automáticamente por el detector de humo.

Uno de los problemas habituales en el mercado de cajas de seguridad/recipientes es la proliferación de productos, algunos de los cuales son probablemente de dudosa fiabilidad en términos de seguridad.

Se recomienda encarecidamente que un organismo neutral pruebe los productos.

Deben realizarse las siguientes pruebas:

- una prueba técnica;
- una prueba ambiental;
- una prueba de delitos técnica.

También es importante probar el sistema de entintado, tanto en lo que se refiere al porcentaje de entintado como a la resistencia de la tinta.

Para el entintado, se recomiendan las siguientes normas (tomado de normas suecas):

- el 95 % de los billetes debe estar entintado en al menos el 30 % de su superficie;
- al menos 30 % de dos de los bordes del billete deben estar entintados.

En el mercado existen sistemas de entintado y de coloración con humo.

En estudios recientes, se ha demostrado que el entintado ofrece los mejores resultados. Además, se pueden añadir sustancias químicas a la tinta, lo que permite atribuir el entintado en cuestión a un usuario concreto.

En cuanto al humo, presenta la ventaja de señalar la amenaza y ser fácilmente visible una vez liberado.

En determinadas situaciones, puede resultar ser ventajoso combinar los dos sistemas.

El método de empaquetado de los billetes es otro factor que determina la eficacia del entintado.

Para garantizar la seguridad de los implicados, es importante probar los productos químicos para asegurarse de que no sean nocivos.

Las personas que utilicen estos dispositivos deben recibir capacitación sobre:

- las precauciones en caso de daños involuntarios,
- medidas que deben adoptarse en caso de daños, incluso para proteger a otras personas.

5.3 *Sistemas de localización y alarma*

Sin importar el sistema que se elija, se puede conjugar con sistemas de localización y/o alarma.

Los sistemas de alarma pueden activarse en el lugar del delito (sistemas de alarma sonora) y/o notificar directamente al centro de control.

Las alarmas también pueden activarse en sentido contrario, si sale humo o tinta del centro de control.

El centro de control se encarga de la localización.

Las alarmas se activan a través de las redes de comunicación existentes.

La localización puede hacerse con GPS, utilizando tecnologías de vigilancia como AirTag u otras, o por satélite, conjuntamente con las redes de comunicación existentes.

Las antenas GPS de las cajas seguridad y los recipientes son muy vulnerables y pueden dejar de funcionar con facilidad.

También puede instalar sus propias antenas de localización para utilizarlas conjuntamente con su red de comunicaciones.

Las antenas de localización son bastante costosas y solo se encuentran en las grandes ciudades.

La última novedad es la localización a través de la red de telefonía móvil GSM existente. Este sistema es menos vulnerable que la localización con GPS. Además, tiene la gran ventaja de funcionar allí donde funciona un teléfono móvil GSM normal, por lo que no es necesario instalar equipos «nuevos».

Ver también el apartado 6.

6. Vigilancia

6.1 Nivel de seguridad

La vigilancia del transporte de efectivo es un aspecto fundamental de las medidas preventivas contra los ataques.

Esta vigilancia puede ser muy sencilla, basada en el uso de sistemas de telecomunicaciones ordinarios junto con el registro manual de los tiempos de notificación y mapas e índices de itinerarios en soporte papel.

Sin embargo, actualmente se tiende a utilizar sistemas informatizados avanzados: vigilancia por GPS, AirTags y similares.

Los sistemas de vigilancia no pueden evitar los ataques, pero sí reducir el riesgo.

6.2 Centro de control

Las furgonetas de seguridad se vigilan desde el centro de control.

Las furgonetas pueden vigilarse desde un centro de control local o con equipos centralizados avanzados.

La vigilancia también puede estar a cargo de un servicio de seguridad externo (tercerización).

El nivel de seguridad del centro de control local debe cumplir las recomendaciones del apartado 2 sobre:

- el perímetro de protección;
- la protección del recinto;
- las ventanas;
- las puertas de salida de emergencia;
- las vías de acceso;
- las esclusas de seguridad para las personas;
- el control de acceso;
- los elementos de las alarmas y la vigilancia CCTV que correspondan.

6.3 *Supervisión sencilla*

El método más sencillo es utilizar las telecomunicaciones ordinarias.

Este sencillo sistema de vigilancia puede instalarse entre:

- a) una furgoneta de seguridad y una sucursal;
- b) una furgoneta de seguridad y el centro de control;
- c) una sucursal y otra sucursal;
- d) una sucursal y el centro de control.

a) *Furgoneta de seguridad y sucursal*

A través de un teléfono móvil, la furgoneta mantiene informada a la sucursal y le notifica la llegada de la furgoneta. Ver también el apartado 3.3.

Si este procedimiento no se desarrolla según lo previsto, la sucursal reaccionará, es decir, informará a la oficina central de la situación o llamará a las autoridades.

b) *Furgoneta de seguridad y centro de control*

A través de un teléfono móvil u otros equipos de comunicación, la furgoneta notifica al centro de control la llegada y/o salida de las sucursales.

Si hay una gran distancia entre las sucursales, se recomienda enviar actualizaciones de la ubicación de la camioneta.

Si este procedimiento no se desarrolla según lo previsto, el centro de control reaccionará de la forma prevista en el literal a.

Como medida de seguridad adicional, el centro de control puede notificar a la siguiente sucursal del recorrido la llegada prevista de la furgoneta de seguridad a esa oficina. Ver también el apartado 3.3.

c) *Sucursal y sucursal*

La llegada prevista de la furgoneta de seguridad se notifica a la siguiente sucursal en el recorrido mediante una llamada telefónica ordinaria desde el destino anterior.

Si este procedimiento no se desarrolla según lo previsto, la «siguiente sucursal» reaccionará de la forma prevista en el literal a.

d) *Sucursal y centro de control*

Cuando la furgoneta de seguridad salga de la sucursal, el centro de control recibirá una llamada telefónica ordinaria de esa oficina para comprobar que todo va bien.

Si este procedimiento no se desarrolla según lo previsto, el centro de control reaccionará de la forma prevista en el literal a.

Como medida de seguridad adicional, el centro de control puede notificar a la siguiente sucursal del recorrido la llegada prevista de la furgoneta de seguridad a esa oficina. Ver también el apartado 3.3.

Si la furgoneta de seguridad no llega según lo previsto, la «siguiente sucursal» reaccionará de la forma prevista en el literal a.

Mensajes de ubicación

Para mejorar la seguridad de los conductores en itinerarios de «larga distancia», se recomienda ir actualizando la ubicación (p. ej., cada media hora).

6.4 *Vigilancia avanzada*

Numerosos proveedores ofrecen una amplia gama de dispositivos de distintos niveles de sofisticación.

En el presente documento, solo se abordan los sistemas más utilizados.

En principio, todos estos sistemas son gestionados por su propio centro de control o por un servicio de seguridad externo (tercerización).

A continuación, se ofrece una breve presentación de los siguientes sistemas:

- sistemas de transmisión;
- alarmas contra robos con efracción;
- alarma antirrobo;
- GPS/AirTag, etc.;
- otros sistemas de localización;
- gestión guiada de los itinerarios.

Sistemas de transmisión

En este caso, lo mejor es utilizar un teléfono móvil normal para contactarse rápidamente con un centro de control o con las autoridades competentes. Utilice la marcación rápida.

La telefonía móvil también puede utilizarse como elemento fijo conectado a los distintos dispositivos de seguridad de la furgoneta (ver «Alarmas», más adelante).

La gran ventaja de la telefonía móvil es que cubre todo el mundo, si bien la llamada puede retrasarse si la red está sobrecargada.

Por lo tanto, instalar un sistema de radiotelefonía en una red de radio propia puede ser un método más seguro. Sin embargo, montar una red de este tipo es relativamente costoso, sobre todo si tiene que ofrecer una amplia cobertura.

En resumen

Se recomienda utilizar una red de radio propia si necesita cobertura local y la densidad de furgonetas de seguridad es alta.

Se recomienda utilizar la telefonía móvil cuando la cobertura es más amplia y hay una menor densidad de furgonetas de seguridad.

Alarmas contra robos con efracción

Como se indica en el apartado 4.3, las «zonas» de alto riesgo de las furgonetas de seguridad deben tener alarmas antirrobo para que el centro de control pueda:

- detectar la presencia de ladrones escondidos en la furgoneta;
- pedir ayuda;
- detener una furgoneta de seguridad en manos de los ladrones.

Alarmas antirrobo

Las furgonetas de seguridad, así como sus conductores y otros miembros de la tripulación, deben contar con alarmas antirrobo para que el centro de control pueda:

- pedir ayuda si alguien resulta herido;
- llamar a la policía rápidamente;
- detener una furgoneta de seguridad en manos de ladrones.

GPS

Con la vigilancia por satélite, se puede determinar la ubicación de una furgoneta de seguridad con una precisión de pocos metros.

Mediante señales transmitidas por varios satélites (generalmente, entre tres y seis), el equipo GPS instalado en la furgoneta de seguridad comunica la ubicación de la furgoneta a un centro de control, lo que permite a este último informar la ubicación o los movimientos de la furgoneta a las autoridades competentes con precisión.

Las señales pueden transmitirse desde la furgoneta de seguridad al centro de control a través de su propia red de radio o por teléfono móvil.

La vigilancia por GPS vía satélite es una medida de seguridad eficaz y poco costosa. (Se pueden utilizar AirTag o soluciones tecnológicas similares.)

Sin embargo, las antenas GPS son menos eficaces cuando están cubiertas y no deben ser visibles.

Como las antenas GPS apuntan hacia el cielo, la vigilancia por GPS no es adecuada para rastrear objetos (robados) como recipientes o cajas de seguridad.

Otros sistemas de localización

Una red independiente de antenas de posicionamiento constituye un método de probada eficacia para localizar objetos.

El transmisor se coloca en el propio objeto (caja de seguridad/ recipiente) y se activa manual o automáticamente.

Las señales son emitidas por las antenas de posicionamiento y transmitidas a un receptor central, que comunica las ubicaciones a través de un módulo de software.

Los vehículos o helicópteros cuentan con dispositivos de escaneado que rastrean la ubicación exacta de los objetos.

Como el dispositivo es pequeño y se puede ocultar en fajos de billetes, se utiliza a menudo para rastrear el efectivo robado de los bancos.

Gestión guiada de itinerarios

La gestión guiada de itinerarios (normalmente mediante GPS) puede utilizarse con gran provecho en aquellos itinerarios que la furgoneta de seguridad debe seguir.

La gestión guiada de itinerarios se puede utilizar para reducir el riesgo de ataques delictivos, tanto externos como internos, a las furgonetas de seguridad.

Sin embargo, para evitar falsas alarmas involuntarias, puede permitirse un margen de desviación de unos cien metros, por ejemplo, en relación con el itinerario previsto.

Telefonía móvil

Cuando la localización se realiza a través de la red de telefonía móvil existente, se utiliza el teléfono móvil «encendido» para informar una ubicación determinada al centro de control.

Para evitar que se agote la batería, el teléfono móvil puede «encenderse» mediante una llamada a un «localizador público» con una capacidad de batería de un año, por ejemplo. Cuando ingresa una llamada, el localizador enciende automáticamente el teléfono móvil.

Por eso, el centro de control debe tener el software necesario para indicar la ubicación de la antena y su «zona de cobertura». En las zonas urbanas, la posición de un objeto determinado puede establecerse en un radio de 500 metros; en otras zonas, en un radio más amplio.

Para localizar ubicaciones con precisión, se necesita una unidad de transmisión especial. Además, hay que utilizar vehículos o helicópteros con dispositivos especiales de escaneado para establecer las ubicaciones con precisión.

La ventaja de la localización por teléfono móvil es que se utiliza la red de telefonía móvil existente.

Sin embargo, actualmente no resulta una solución adecuada para localizar el efectivo robado de un banco.

Suministro de energía

Además de la capacidad de transmisión (antena), el suministro de energía resulta esencial para localizar objetos. Por eso se debe tener en cuenta a la hora de elegir un sistema.

7. Planificación de los itinerarios

La planificación de los itinerarios tiene dos objetivos principales:

- planificar los itinerarios para reducir el riesgo de ataques;
- brindar ayuda de emergencia en caso de ataque.

Medidas para prevenir ataques

Al planificar los itinerarios, se deben contemplar estos tres principios fundamentales:

- seguridad de los itinerarios;
- variación de los horarios;
- variación de los itinerarios.

El nivel de tránsito en las vías utilizadas debe ser lo suficientemente alto como para dificultar que los delincuentes oculten su presencia antes de atacar, y para garantizar que haya testigos durante un ataque y después del mismo.

Las vías con una cantidad limitada de puntos de ingreso y salida limitan las posibilidades de huida de los delincuentes y son más fáciles de bloquear para las autoridades competentes. En este sentido, las autopistas son vías seguras.

El transporte de efectivo también puede coordinarse mediante la gestión guiada de itinerarios.

Gracias al seguimiento y la vigilancia GPS por satélite (con tecnología tipo AirTag), la furgoneta de seguridad seguirá un itinerario preprogramado. Si la furgoneta se desvía, se activa una alarma para alertar al centro de control.

Variar los horarios ayuda a confundir a los delincuentes y frustrar los ataques planeados.

Se recomienda conducir de día, ya que la oscuridad ayuda a los delincuentes a planear su ataque y escapar sin ser vistos.

La variación de itinerarios agudiza la atención de los conductores y reduce el aburrimiento asociado a las tareas ordinarias. Además, dicha variación disuade a los conductores de participar en actividades delictivas, lo que reduce la probabilidad de que se sospeche de su implicación.

8. Efectivo y otros objetos de valor

8.1 Empaque y embalaje

La finalidad del empaque y embalaje es proteger el efectivo contra actividades delictivas internas y externas, es decir, la incautación no autorizada de los billetes. En principio, el conductor y los demás miembros de la tripulación no deben conocer el monto transportado.

Se pueden utilizar distintos tipos de precintos, como cera o plomo, cintas, etc., y en el mercado existe una amplia gama de soluciones de precintado. No obstante, recomendamos utilizar precintos con propiedades protectoras probadas.

El tipo de embalaje utilizado no debe obstaculizar la eficacia de los sistemas de entintado o humo.

8.2 Recibos

Se recomienda emitir recibos para cumplir los requisitos en materia de:

- seguridad interna;
- la clientela;
- las compañías de seguros.

En principio, las personas que reciben legalmente el efectivo y los objetos de valor son responsables de ellos. Sin embargo, solo deben emitirse recibos por la cantidad de envíos precintados recibidos y no por el importe total de efectivo en cada envío. Si excepcionalmente se emite un recibo por el importe exacto de efectivo, el destinatario deberá verificar dicho importe.

Para evitar sospechas, la persona a la que se ha emitido un recibo por el efectivo que se va a enviar a otro destino debe obtener un nuevo recibo por el mismo dinero una vez que se haya enviado al siguiente destino. Los procedimientos de emisión de recibos pueden variar en función del medio de transporte.

Los recibos pueden emitirse en papel o en formato electrónico.

Emitir un recibo es importante para la clientela y para las compañías de seguros, dada la necesidad de establecer el responsable del efectivo y otros objetos de valor en momentos críticos, por ejemplo durante los procedimientos de entrega o en caso de atraco.

Por lo tanto, se deben establecer procedimientos de aceptación adecuados, que también demostrarán que la empresa responsable del transporte del efectivo es un socio fiable que se preocupa por la seguridad.

Cuando intervienen varias compañías de seguros en la cadena de transporte, es importante garantizar que la transferencia de responsabilidades de una entidad a otra se produzca de forma indiscutible.

También se debe garantizar que la cantidad de efectivo transportado nunca supere la cantidad máxima cubierta totalmente por las compañías de seguros en caso de un ataque resulte exitoso.

Por último, se debe garantizar que otros procedimientos y dispositivos técnicos cumplan las condiciones del seguro.

9. Personal

9.1 Desplazamientos diarios

La cantidad de personal que participa en el transporte de efectivo dependerá de las condiciones locales, incluidas las tendencias delictivas locales y/o nacionales.

Otros factores decisivos:

- el equipamiento de la furgoneta de seguridad;
- los dispositivos técnicos;
- el monto de efectivo transportado;
- las condiciones jurídicas;
- los acuerdos con sindicatos y organizaciones del personal.

Cabe subrayar que la cantidad de empleados a cargo no es un factor decisivo en términos de seguridad, sino las condiciones y los dispositivos de seguridad establecidos para garantizar el máximo grado de seguridad.

El personal no debe utilizar los mismos itinerarios varios días seguidos. Además, el personal no debe saber qué itinerario debe seguir antes de comenzar su jornada laboral.

Si la tripulación de la furgoneta de seguridad incluye al menos dos personas, las mismas deberán sustituirse de forma aleatoria y constante para evitar que trabajen siempre las mismas personas.

En cuanto a los horarios de los turnos del personal, sea cual sea su frecuencia (diaria o no), deben programarse aleatoriamente.

9.2 *Equipos de protección personal*

Según las condiciones locales, incluida la legislación y las tendencias delictivas, se recomienda el siguiente equipo de protección personal:

- arma;
- visera;
- chaleco antibalas;
- alarma remota;
- teléfono móvil.

Como mínimo, el equipo de protección personal debe incluir un teléfono móvil.

9.3 *Contratación*

Evidentemente, el personal responsable no puede tener antecedentes penales. Por lo tanto, antes de contratar al personal, habrá que realizar rigurosos controles de seguridad. Además, estos controles deben supervisarse periódicamente, por ejemplo, cada dos años.

También debe garantizarse que la situación económica de una persona y/o su posible dependencia de elementos delictivos no presenten ningún riesgo de que la persona en cuestión se vea «coaccionada» a abusar de su cargo.

También cabe subrayar la necesidad de que el personal respete las normas de confidencialidad. A este respecto, el personal debe confirmar por escrito que respetará la confidencialidad.

En cuanto a la contratación de personal, se recomienda realizar las siguientes pruebas y repetirlas periódicamente, por ejemplo cada dos años:

- prueba de drogas;
- prueba de reacciones al estrés psicológico;
- prueba de alcoholemia.

Conviene subrayar que las pruebas mencionadas redundan en interés tanto de la persona que se somete a ellas (en términos de seguridad personal) como del empleador.

La familia inmediata de las personas empleadas en la cadena de transporte de efectivo también puede suponer un riesgo para la seguridad.

Por último, se debe comprobar anualmente que los conductores tienen un permiso de conducir válido y adecuado.

9.4 Capacitación

En aras de la seguridad, es importante que las personas que trabajan en el sector del efectivo en tránsito reciban una capacitación adecuada, que incluya formación básica y cursos de actualización (p. ej., cada dos años).

Además, se recomienda ofrecer cursos de capacitación ocasionales sobre cambios en las tendencias delictivas, etc.

La capacitación puede incluir los siguientes aspectos:

Capacitación básica:

- procedimientos y prácticas en materia de transporte y manipulación de efectivo;
- normas de seguridad;
- dispositivos de seguridad en las furgonetas;
- tipos de furgonetas de seguridad;
- equipos de comunicaciones;
- sistemas de alarma;
- utilización de equipos de protección personal y tiro al blanco;
- técnicas de conducción: teoría y práctica (maniobras evasivas);
- técnicas de observación: teoría y práctica;
- ejercicios de atracos: teoría y práctica;
- prevención de delitos, es decir, expoliación, atracos, toma de rehenes, secuestros;
- precauciones en caso de delito;
- precauciones tras un delito;
- ejercicios de descripción: teoría y práctica;
- reacciones psicológicas;
- seguimiento psicológico tras la exposición al delito;
- examen de las secciones correspondientes de las legislaciones nacionales:
 - arresto civil;
 - necesidad;
 - defensa propia;
 - autoayuda;
 - juicio;
 - deber de testificar;
- cooperación con las autoridades competentes;
- cooperación con los medios de comunicación y normas que rigen las declaraciones a los medios;
- primeros auxilios en accidentes de tránsito;
- lucha contra incendios: teoría y práctica.

Cursos avanzados:

- técnicas de conducción, en particular maniobras evasivas;
- técnicas de observación: teoría y práctica;
- ejercicios de atracos: teoría y práctica;
- ejercicios de descripción: teoría y práctica;
- prevención de delitos;
- precauciones en caso de delito;
- precauciones tras un delito;
- primeros auxilios en accidentes de tránsito.

10. Cooperación con las autoridades competentes*10.1 Cooperación permanente*

Es importante cooperar de forma permanente con las autoridades competentes, tanto en la prevención de delitos como en las investigaciones penales.

El objetivo de esta cooperación es familiarizar a las autoridades competentes con los procedimientos de transporte de efectivo para que tengan todas las herramientas necesarias con el fin de hacer frente a actos delictivos contra furgonetas de seguridad, etc.

Las contribuciones de las autoridades competentes también forman parte de este proceso de cooperación.

Estas contribuciones son útiles para:

- aplicar medidas preventivas;
- ayudar a las autoridades competentes a investigar los delitos.

Como mínimo, las autoridades competentes deben tener un conocimiento general de los procedimientos de transporte de efectivo, a saber:

- los itinerarios;
- los sistemas de notificación;
- los dispositivos técnicos para las furgonetas de seguridad;
- los sistemas de alarma;
- las instrucciones de seguridad.

Del mismo modo, los conductores y otros miembros de la tripulación de la furgoneta de seguridad deben tener un conocimiento general del trabajo de las autoridades competentes, a saber:

- la detención por las autoridades competentes (por personas que se hacen pasar por autoridades competentes);
- los principios de un interrogatorio;
- la protección de pruebas;
- las investigaciones;
- escuchar a los testigos.

Para facilitar este diálogo permanente con las autoridades competentes, se recomienda intercambiar los números de teléfono y los nombres de los contactos pertinentes, y organizar una reunión anual entre las autoridades competentes y el personal responsable.

Para facilitar la labor de las autoridades competentes en relación con la toma de rehenes y los robos, podría serles útil disponer de diagramas que muestren la disposición de los locales, las vías de acceso y otras características de los centros de procesamiento de efectivo.

Sin embargo, es importante garantizar que:

- 1º las autoridades competentes conserven estos diagramas en un lugar seguro;
- 2º se elaboren diagramas nuevos cuando se reorganice un centro de procesamiento de efectivo, y que se les entregue a las autoridades competentes un ejemplar de los mismos;
- 3º las autoridades competentes devuelvan los diagramas obsoletos para evitar que se utilicen por error.

10.2 Ejercicios

Para poner a prueba la capacidad de observación, las reacciones y el comportamiento del personal durante y después de un atraco, se recomienda organizar ejercicios periódicos en colaboración con las autoridades competentes.

Lo ideal es que estos ejercicios se organicen en los centros de efectivo para limitar al máximo la participación externa.

10.3 Controles de carretera aplicados por las autoridades competentes

Cabe recordar que los delincuentes suelen hacerse pasar por figuras de autoridad antes y durante un ataque.

Llevar la placa y el uniforme de la policía u otras autoridades competentes no siempre indica que la persona en cuestión sea miembro de estas fuerzas.

Para evitar controles indebidos en carretera por parte de las autoridades competentes, deben respetarse las siguientes normas:

- seguridad vial;
- legislación vial;
- límites de velocidad.

En caso de detención por parte de las autoridades competentes, es fundamental que el conductor de la furgoneta de seguridad esté muy atento.

Por lo tanto, se recomienda llegar a un acuerdo con las autoridades locales competentes sobre las medidas que deben adoptarse en caso de control carretero de una furgoneta de seguridad, por ejemplo:

- hacer caso omiso de las instrucciones y conducir hasta la siguiente comisaría e informarles del control en carretera;
- conducir hasta la siguiente comisaría;
- detenerse, permanecer en la furgoneta y ponerse en contacto con las autoridades competentes y/o el centro de control.

Si una furgoneta de seguridad de hecho se detiene por un falso control efectuado por personas que se hacen pasar por autoridades, será muy difícil evitar el ataque.

10.4 Escolta por parte de las autoridades competentes

En muchos países, las furgonetas de seguridad son escoltadas por las autoridades competentes en vehículos con distintivos o sin ellos. Cuando una furgoneta de seguridad está protegida por una escolta, puede ir seguida por un coche de las autoridades competentes o su tripulación puede incluir agentes.

La presencia de una escolta puede estar motivada por la necesidad de gestionar:

- tendencias delictivas locales;
- la transferencia de un volumen considerable de efectivo.

Por consiguiente, esta escolta de autoridades competentes puede formar parte del servicio de policía local o, como suele suceder, puede ser un servicio adicional a las actividades policiales ordinarias.

En algunos casos concretos, sin embargo, es habitual celebrar acuerdos *ad hoc* de escolta con las autoridades competentes.

Cuando no sea posible celebrar este tipo de acuerdos, se puede solicitar la ayuda de una empresa de seguridad privada o utilizar vehículos propios para proporcionar la escolta.

En caso de emergencia (accidente de tránsito y/o avería del vehículo), la escolta brindada por las autoridades competentes debería ser algo normal.

11. Accidentes de tránsito y averías de vehículos

11.1 Accidentes de tránsito

No se puede descartar el riesgo de accidente de tránsito.

Sin embargo, se puede reducir el riesgo de sufrir un accidente de tránsito. Para ello, es necesario:

- cumplir todas las normas de seguridad vial;
- realizar controles de seguridad vial diarios;
- contratar a conductores experimentados;
- capacitar a los conductores en materia de técnicas de conducción;
- concienciar a los conductores y demás personal responsable de sus responsabilidades.

Resulta importante distinguir entre los accidentes de tránsito autoinfligidos y los accidentes de tránsito en los que está implicada una furgoneta de seguridad y que no parecen haber sido organizados.

11.2 Accidentes organizados

Uno de los métodos más utilizados por los delincuentes consiste en simular deliberadamente un accidente con la esperanza de que la furgoneta de seguridad (el verdadero objetivo de su ataque) se detenga y acuda en su ayuda.

En estas situaciones, resulta esencial extremar las precauciones.

Como norma general, el conductor no debe detenerse, sino pedir ayuda desde su teléfono móvil.

El conductor también debe ser consciente de que algunos delincuentes harán lo que sea (p. ej., asesinato o mutilación) para lograr su objetivo.

En ningún caso deben los conductores exponerse ni exponer a sus compañeros a un enfrentamiento peligroso con delincuentes que han decidido atacar una furgoneta de seguridad.

11.3 Accidentes autoinfligidos

En principio, siempre debe prestarse asistencia a las personas heridas. En muchos países, la asistencia también es obligatoria por ley.

Esta asistencia puede prestarse de las siguientes maneras:

- intentar detener las consecuencias del accidente;
- llamar a un equipo de rescate;
- prestar primeros auxilios.

Naturalmente, toda ayuda debe prestarse con extrema precaución, teniendo en cuenta la cantidad de efectivo/valores que se transportan.

El centro de control debe ser informado del accidente y, apenas el equipo de rescate u otras personas puedan hacerse cargo de los heridos, el conductor y sus ayudantes deben reanudar su camino.

En la medida de lo posible, siempre debe permanecer al menos un miembro de la tripulación en la furgoneta de seguridad.

Deben prepararse con antelación instrucciones que estipulen qué hacer en caso de accidente de tránsito con avería del vehículo, para que la asistencia inmediata pueda ser prestada por:

- un equipo de rescate;
- las autoridades competentes;
- unidades postales.

Si una furgoneta de seguridad se ve implicada en un accidente, el traslado a otra furgoneta debe realizarse con la máxima discreción, preferiblemente después de retirar la furgoneta siniestrada y, si es posible, con la asistencia de las autoridades competentes, que deben ser informadas de la situación en todos los casos.

11.4 Averías de vehículos

Si una furgoneta de seguridad tiene que detenerse por un problema en el motor, un pinchazo o cualquier otra avería, nadie debe abandonar la furgoneta afectada.

Se debe mantener al centro de control informado de la situación por teléfono móvil, mientras que se debe notificar a las autoridades competentes de la avería para que se pueda organizar la asistencia necesaria.

Sin embargo, cabe señalar que las averías pueden evitarse, en cierta medida, utilizando furgonetas de alta calidad y aplicando normas de mantenimiento estrictas.

12. Medidas para evitar atracos

En las secciones anteriores, se describe una serie de factores importantes para la prevención de la delincuencia, como el suministro de dispositivos y capacitación, según corresponda.

Sin embargo, hay otros factores que también pueden ayudar a prevenir la delincuencia, por ejemplo:

- observar a las personas sospechosas, si es posible en cooperación con las autoridades competentes o con su ayuda;
(usar el formulario de observación que figura más adelante);
- informar a sus colegas o a los guardias de seguridad del lugar de destino cuando las furgonetas de seguridad estén a punto de llegar, para que puedan mantener el lugar de destino y sus alrededores bajo observación;
- desviarse de la ruta habitual durante el transporte o a la llegada al menor indicio de ataque criminal inminente.

Tomar precauciones y utilizar el sentido común son, por tanto, dos factores fundamentales para prevenir los delitos.

Se brinda un formulario de observación a modo de ejemplo.

Formulario de observación

Formulario de denuncia de actividad/persona sospechosa

****Finalidad:**** Este formulario se utiliza para documentar cualquier actividad o persona sospechosa observadas en las instalaciones o sus alrededores. Los empleados deben completar este formulario inmediatamente después de observar un comportamiento sospechoso para que se puedan realizar las notificaciones correspondientes con precisión y de manera oportuna.

Informe de actividad/persona sospechosa

—

****Sección 1: Información personal****

- ****Nombre del empleado:**** _____
- ****ID de empleado:**** _____
- ****Puesto/Cargo:**** _____
- ****Número de contacto:**** _____

****Sección 2: Detalles del incidente****

- ****Fecha de la observación:**** _____
- ****Hora de la observación:**** _____
- ****Ubicación (zona específica dentro/alrededor de las instalaciones):**** _____

****Sección 3: Descripción de la persona sospechosa****

1. ****Cantidad de personas:**** _____
2. ****Género(s):**** _____
3. ****Edad(es) aproximada(s)**** _____
4. ****Altura:**** _____
5. ****Peso:**** _____
6. ****Contextura (p. ej., delgada, mediana, pesada):**** _____
7. ****Color de piel:**** _____
8. ****Color y estilo del cabello:**** _____
9. ****Color de ojos:**** _____
10. ****Rasgos distintivos (p. ej., cicatrices, tatuajes, acentos):**** _____

****Sección 4: Descripción de la vestimenta****

- ****Accesorios para la cabeza (p. ej., sombreros, máscaras):**** _____
- ****Vestimenta para la parte superior del cuerpo (p. ej., chaquetas, camisas):**** _____
- ****Vestimenta para la parte inferior del cuerpo (p. ej., pantalones, faldas):**** _____
- ****Calzado:**** _____
- ****Accesorios (p. ej., guantes, bolsos):**** _____

****Sección 5: Descripción de la actividad sospechosa****

- ****Describa la actividad sospechosa observada:**** _____
- ****¿Qué estaba haciendo la persona?*** _____

- ****¿Hubo alguna interacción verbal? En caso afirmativo, describa qué se dijo:**** _____
- ****Describa el comportamiento de la persona (p. ej., nervioso, agresivo):**** _____

****Sección 6: Descripción del vehículo (si procede)****

- ****Marca y modelo del vehículo:**** _____
- ****Color del vehículo:**** _____
- ****Número de matrícula:**** _____
- ****Otras características distintivas (p. ej., calcomanías, daños):**** _____
- ****Dirección en que se dirigía:**** _____

****Sección 7: Observaciones adicionales****

- ****¿Interactuó la persona con alguien más? En caso afirmativo, describa qué se dijo:**** _____
- ****¿La persona entró a/salió de alguna zona específica? En caso afirmativo, describa qué sucedió:**** _____
- ****Otros detalles u observaciones pertinentes:**** _____
- ****¿Hay grabaciones de cámaras de seguridad disponibles? (Sí/No):**** _____

****Sección 8: Información de testigos****

- ****¿Hubo algún testigo? En caso afirmativo, incluya los detalles:****
 - ****Nombre del testigo:**** _____
 - ****Información de contacto:**** _____
 - ****Relación con el empleado (si procede):**** _____

****Sección 9: Notificación****

- ****Supervisor notificado (nombre):**** _____
- **** Fecha y hora de notificación:**** _____

****Firma del empleado:**** _____

****Fecha:**** _____

–

****Instrucciones para completar el formulario:****

1. ****Sea observador:**** Tome nota de todos los detalles posibles sobre la persona y su actividad.
2. ****Sea preciso:**** Brinde descripciones claras y precisas para facilitar la identificación y la investigación.
3. ****Presente el formulario rápidamente**** Compruebe que el formulario esté debidamente completado y preséntelo a su supervisor o a la autoridad competente inmediatamente después de observar los hechos.
4. ****Manténgase a salvo:**** No se acerque ni se enfrente a la persona sospechosa. Mantenga cierta distancia y piense primero en su propia seguridad.

Este formulario nos ayudará a mantener un entorno seguro y, en caso necesario, a ayudar a las autoridades competentes. Es imprescindible que sea diligente a la hora de notificar una actividad sospechosa. Gracias por su colaboración.

13. Durante un atraco

Por supuesto, es muy difícil saber cómo reaccionará alguien ante la grave amenaza que supone un delincuente armado.

En caso de amenaza contra un conductor o cualquier otra persona responsable, se recomienda:

- mantener la calma;
- seguir las instrucciones del delincuente;
- asumir que su arma es auténtica y que la utilizará si se ve obligado a ello por las circunstancias;
- no exponerse ni exponer a sus colegas a un enfrentamiento peligroso con el delincuente;
- cumplir sus órdenes de manera constante, evitando toda provocación;
- intentar, en la medida de lo posible, entablar una conversación para identificar su idioma;
- intentar limitar la cantidad de dinero entregada, si es posible;
- observar al delincuente sin mirarlo fijamente;
- pedir ayuda tan pronto como sea seguro hacerlo.

14. Después de un atraco

14.1 Acciones inmediatas

A menudo, tras un atraco reina el caos, y puede ser difícil mantener la calma en una situación así, sobre todo cuando hay heridos.

Después de un atraco, se recomienda:

- mantener la calma;
- observar por dónde huyeron los delincuentes;
- pedir ayuda;
- contactar a las autoridades competentes;
- prestar primeros auxilios a los heridos;
- identificar testigos;
- proteger los objetos de valor que no hayan sido robados;
- proteger la escena del robo para preservar las pruebas del delito;
- informar al centro de control del atraco.

Las entrevistas con las autoridades competentes y las declaraciones que se hacen ante ellas deben manejarse con la máxima discreción.

14.2 Descripción

Es importante obtener descripciones lo más exactas posible para que las investigaciones de las autoridades competentes puedan resultar exitosas.

Le recomendamos que utilice formularios para describir a los delincuentes de forma precisa y sencilla.

Tras un atraco, el personal implicado y los posibles testigos deben completar este formulario inmediatamente. Nadie debe dar detalles del atraco hasta que se haya completado el formulario y el personal y los testigos implicados hayan sido entrevistados por las autoridades competentes.

Por lo tanto, en todas las furgonetas de seguridad, debe haber una cantidad suficiente de formularios de descripción para poder distribuirlos a los posibles testigos en caso de atraco.

El contenido del formulario puede variar en función de las condiciones locales y debe determinarse en colaboración con las autoridades competentes.

El formulario de descripción debe contener la siguiente información:

- sexo, edad, altura;
- tipo de persona;
- morfología;
- raza;
- idioma, dialecto;
- rostro, cabello, color de cabello, barba, color de ojos;
- manos, tatuajes;
- tipo de arma;
- joyas, etc.;
- envases que contienen lo robado (bolsos, etc.);
- vestido;
- medios de transporte;
- vía de escape;
- secuencia de acontecimientos.

Por supuesto, sería absurdo esperar una descripción completa. Es preferible dar unos pocos detalles exactos que una gran cantidad de medias verdades, y esto debería subrayarse como parte de la capacitación en materia de técnicas de descripción.

La organización continua de ejercicios de descripción con la consiguiente comparación de respuestas constituye una importante herramienta de capacitación que ayuda al personal a dar descripciones lo más exactas posible.

En la página siguiente, figura un ejemplo de formulario de descripción.

Formulario de descripción

Formulario de descripción del atraco

****Finalidad:**** Este formulario se utiliza para documentar los detalles de un atraco con fines de capacitación y notificación. Los empleados implicados deben completar este formulario de la forma más precisa y completa posible tras el incidente, mientras tienen los detalles claros en la memoria.

Informe de incidente: atraco

—

****Sección 1: Información personal****

- ****Nombre del empleado:**** _____
- ****ID de empleado:**** _____
- ****Puesto/Cargo:**** _____
- ****Número de contacto:**** _____

****Sección 2: Detalles del incidente****

- ****Fecha del incidente:**** _____
- ****Hora del incidente:**** _____
- ****Ubicación (zona específica dentro del centro de efectivo):**** _____

****Sección 3: Descripción del ladrón****

1. ****Cantidad de ladrones:**** _____
2. ****Género(s):**** _____
3. ****Edad(es) aproximada(s)**** _____
4. ****Altura:**** _____
5. ****Peso:**** _____
6. ****Contextura (p. ej., delgada, mediana, pesada):**** _____
7. ****Color de piel:**** _____
8. ****Color y estilo del cabello:**** _____
9. ****Color de ojos:**** _____
10. ****Rasgos distintivos (p. ej., cicatrices, tatuajes, acentos):**** _____

****Sección 4: Descripción de la vestimenta****

- ****Accesorios para la cabeza (p. ej., sombreros, máscaras):**** _____
- ****Vestimenta para la parte superior del cuerpo (p. ej., chaquetas, camisas):**** _____
- ****Vestimenta para la parte inferior del cuerpo (p. ej., pantalones, faldas):**** _____
- ****Calzado:**** _____
- ****Accesorios (p. ej., guantes, bolsos):**** _____

****Sección 5: Descripción del arma****

- ****Tipo de arma(s) (p. ej., revólver, cuchillo):**** _____
- ****Cantidad de armas:**** _____
- ****Descripción del arma o armas:**** _____
- ****Color del arma:**** _____

****Sección 6: Accionar del ladrón****

- ****¿Qué dijo el ladrón o ladrones?*** _____
- ****Describa su comportamiento (p. ej., tranquilo, agresivo):**** _____
- ****¿Hubo algún herido? En caso afirmativo, describa lo que sucedió:**** _____
- ****¿Qué se llevaron (dinero, objetos de valor, etc.)?*** _____
- ****Valor estimado de los objetos sustraídos:**** _____

****Sección 7: Detalles de la huida****

- ****Vehículo utilizado para huir (si lo hubo):**** _____
- ****Descripción del vehículo (marca, modelo, color, matrícula):**** _____
- ****Dirección de escape:**** _____
- ****Cómplices (si los hubo):**** _____

****Sección 8: Información de testigos****

- ****¿Hubo algún testigo? En caso afirmativo, incluya los detalles:****
 - ****Nombre del testigo:**** _____
 - ****Información de contacto:**** _____
 - ****Relación con el empleado (si procede):**** _____

****Sección 9: Información adicional****

- ****Otros detalles u observaciones:**** _____
- ****¿Hay grabaciones de cámaras de seguridad disponibles? (Sí/No):**** _____

****Sección 10: Notificación****

- ****Supervisor notificado (nombre):**** _____
- **** Fecha y hora de notificación:**** _____

****Firma del empleado:**** _____

****Fecha:**** _____

–

****Instrucciones para completar el formulario:****

1. ****Mantenga la calma:**** Respire hondo antes de completar el formulario para poder pensar con claridad.
2. ****Sea específico:**** Dé tantos detalles como sea posible, aunque parezcan insignificantes.
3. ****Utilice lenguaje descriptivo:**** Utilice términos específicos para describir a los ladrones y su accionar.
4. ****Presente el formulario rápidamente:**** Entregue el formulario a su supervisor o a la autoridad competente inmediatamente después de completarlo.

El formulario se utilizará para ayudar a las autoridades competentes durante su investigación y para mejorar nuestras medidas de seguridad. Su cooperación y atención al detalle son cruciales. Gracias por su ayuda.

14.3 Medios de comunicación

A menudo, los medios de comunicación llegan al lugar del delito antes que las autoridades competentes.

Es fundamental que las declaraciones a los medios de comunicación no perjudiquen la investigación que llevan a cabo las autoridades ni afecten los dispositivos y procedimientos de seguridad, etc.

Por lo tanto, como norma general, solo las autoridades competentes deben hacer declaraciones a los medios de comunicación.

Las entrevistas concedidas por el personal postal implicado a los medios de comunicación deben ser autorizadas previamente por el responsable de relaciones públicas de la empresa postal en cuestión.

Durante una entrevista de este tipo, solo se dará información sobre hechos concretos y aprobada por las autoridades competentes. Toda información relativa al efectivo sustraído debe darse con cautela. Además, nunca deben revelarse detalles sobre los montos.

Tampoco se debe dar nunca información concreta sobre sistemas y procedimientos de seguridad. En cambio, la información general sobre las medidas de prevención del delito y los sistemas de seguridad adecuados sí son temas habituales en las entrevistas.

Se debe disuadir a los medios de comunicación de tomar fotos del lugar del delito.

14.4 Reconstrucción para los medios de difusión

Las recreaciones de delitos reales son un tema popular en muchos programas de televisión.

Estos programas también pueden contribuir a que las autoridades competentes investiguen casos sin resolver.

En cuanto a la participación de los Correos en la reconstrucción de delitos, se deben recordar las siguientes normas:

- Solo es necesario abordar el caso en cuestión.
- Los dispositivos y procedimientos de seguridad no deben divulgarse. Sin embargo, mencionar las medidas de prevención del delito y los sistemas de seguridad adecuados en términos generales puede ser positivo.
- Ni el personal postal ni los testigos implicados en el caso en cuestión deben participar en la reconstrucción.
- Las autoridades competentes deben aprobar y dirigir la reconstrucción.
- La reconstrucción debe realizarse en presencia de los responsables postales afectados, que tienen autoridad para intervenir, en caso necesario.
- Antes de su difusión, la reconstrucción debe ser aprobada por las autoridades competentes y la empresa postal.

14.5 Plan para casos de emergencia

Se debe elaborar un plan para casos de emergencia que defina claramente las responsabilidades individuales de las personas que prestan asistencia tras un incidente, como un accidente de tránsito grave, un atraco, una toma de rehenes o un secuestro.

Es importante que este plan se aplique inmediatamente después del suceso en cuestión.

Por ejemplo, podrían encargarse de las siguientes tareas:

- asistencia inmediata (primeros auxilios psicológicos);
- contacto con un psicólogo;
- contacto con las familias;

- asistencia y apoyo en procedimientos de las autoridades competentes (examen de fotografías, sesión de identificación, juicios);
- tareas prácticas a realizar inmediatamente después del suceso;
- recepción del vehículo/vehículo nuevo después del suceso;
- contacto con las autoridades competentes;
- contacto con los medios de comunicación;
- comunicación interna sobre el suceso;
- precauciones provisionales para evitar el riesgo de nuevos daños o lesiones tras el suceso.

15. Toma de rehenes o secuestro

15.1 Nivel de seguridad

Además de estar expuestas a un alto riesgo de seguridad, las personas tomadas como rehenes o secuestradas por delincuentes tendrán una fuerte sensación de incertidumbre, ya que a menudo permanecen cautivas de los delincuentes durante un periodo prolongado.

La toma de rehenes suele producirse de forma espontánea, cuando es la única manera que tienen los delincuentes de escapar durante o inmediatamente después de un delito.

El secuestro es, en general, un acto planificado en el que los secuestradores, a menudo tras una preparación exhaustiva, se apoderan de una o varias personas por la fuerza para acceder u obtener los valores de una persona o empresa a cambio de la devolución de los «prisioneros».

En general, ambas situaciones causan un profundo trauma psicológico a las personas implicadas.

Por lo tanto, es importante planificar cuidadosamente qué se debe hacer en caso de que se produzca un suceso de este tipo y contar con planes internos para casos de emergencia que sean adecuados.

En caso de toma de rehenes o secuestro, se espera que las autoridades competentes no tomen medidas que puedan poner en peligro la vida de las personas afectadas.

Solo las personas especialmente capacitadas para negociar con delincuentes (p. ej., las autoridades competentes) deben negociar cualquier tipo de rescate con ellos.

15.2 Toma de rehenes

Como ya se mencionó, la toma de rehenes suele producirse de forma espontánea. Por lo tanto, resulta difícil aplicar medidas preventivas en una situación así.

Sin embargo, para reducir el riesgo de ser tomado como rehén, se recomienda intentar ponerse fuera del alcance de los delincuentes lo antes posible.

En caso de toma de rehenes, se debe informar inmediatamente a las autoridades competentes.

El rehén debe ser consciente de que el delincuente, en principio, no desea hacerle daño, sino utilizarlo como medio de escape.

Para evitar correr riesgos innecesarios, el rehén debe:

- Durante el incidente:
 - mantener un perfil bajo;
 - mantener la calma;
 - seguir las instrucciones dadas;
 - evitar hacer bromas;

- observar al delincuente para poder describirlo después (pero sin mirarlo fijamente);
 - no intentar escapar a menos que esté absolutamente seguro de que puede hacerlo.
- Después de ser liberado:
- proteger todo rastro dejado por los delincuentes y/o sus vehículos;
 - contactar inmediatamente a las autoridades competentes;
 - contactar a las familias y el lugar de trabajo;
 - escribir una descripción detallada de los delincuentes.

15.3 Secuestro

El secuestro es un acto más grave, pero no tan frecuente como la toma de rehenes.

En general, los secuestradores exigen un rescate considerable por la liberación de un preso de alto rango.

Si bien el objetivo habitual de los secuestradores es el personal de alto rango, los planes para casos de emergencia también deben establecer medidas para reducir el riesgo de que todo el personal esté expuesto a intentos de secuestro.

Para reducir el riesgo de intentos de secuestro contra la tripulación de las furgonetas de seguridad, se recomienda observar a las «personas sospechosas», como se indica en el apartado 12. Como parte de su preparación para secuestrar a alguien, los secuestradores intentan familiarizarse con la rutina diaria de sus víctimas siguiéndolas a todas horas del día. Por consiguiente, la observación de «personas sospechosas» por parte de una posible víctima o de cualquier otra persona no debe limitarse al horario de trabajo.

Por lo general, un secuestrador prefiere raptar a su víctima cuando no hay testigos u otras personas.

Para evitar correr riesgos innecesarios, la persona secuestrada debe:

- Durante el incidente:
 - mantener un perfil bajo;
 - mantener la calma;
 - seguir las instrucciones dadas;
 - evitar hacer bromas;
 - observar al delincuente para poder describirlo después (pero sin mirarlo fijamente);
 - no intentar escapar a menos que esté absolutamente seguro de que puede hacerlo.
- Después de ser liberado:
 - proteger todo rastro dejado por los delincuentes y/o sus vehículos;
 - contactar inmediatamente a las autoridades competentes;
 - contactar a las familias y el lugar de trabajo;
 - escribir una descripción detallada de los delincuentes.

Recepción de mensajes o llamadas de los secuestradores

La persona que recibe un mensaje o una llamada de los secuestradores puede desempeñar un papel decisivo para garantizar el éxito de la investigación realizada por las autoridades competentes.

Como cualquier conversación con un secuestrador puede revelar información especialmente útil, es importante que la persona que recibe el mensaje o la llamada:

- mantenga la calma;
- evite interrumpir la conversación;
- haga las mismas preguntas varias veces;

- preste atención al ruido que escuche y a otras voces;
- escriba la mayor cantidad de información posible;
- complete el formulario sobre llamadas amenazantes (ver la página siguiente).

Formulario para llamadas amenazantes

Formulario de observación de llamadas amenazantes

****Finalidad:**** Este formulario se utiliza para documentar los detalles de una llamada telefónica amenazante recibida en el lugar de trabajo. Los empleados afectados deben completar este formulario inmediatamente tras la llamada para asegurarse de que todos los detalles se incluyen con precisión para fines de notificación e investigación.

Informe de observación de una llamada amenazante

—

****Sección 1: Información personal****

- ****Nombre del empleado:**** _____
- ****ID de empleado:**** _____
- ****Puesto/Cargo:**** _____
- ****Número de contacto:**** _____

****Sección 2: Detalles de la llamada****

- ****Fecha de la llamada:**** _____
- ****Hora de la llamada:**** _____
- ****Duración de la llamada:**** _____
- ****Número de teléfono: (si está disponible):**** _____
- ****Llamada recibida al (interno/número de teléfono):**** _____

****Sección 3: Descripción de la persona que llama****

1. ****Género:**** _____
2. ****Edad aproximada (si se identifica):**** _____
3. ****Acento o dialecto:**** _____
4. ****Características del habla (p. ej., lenta, rápida, arrastrada):**** _____
5. ****Ruido de fondo (p. ej., tránsito, música, otras voces):**** _____

****Sección 4: Descripción de la amenaza****

- ****Palabras exactas utilizadas (lo más literalmente posible):**** _____
- ****Naturaleza de la amenaza (p. ej., bomba, daño físico, amenaza cibernética):**** _____
- ****Detalles específicos mencionados (p. ej., ubicación, hora, demandas):**** _____

****Sección 5: Comportamiento de la persona que llama****

- ****Tono de voz (p. ej., tranquilo, enfadado, nervioso):**** _____
- ****¿La persona que llamó era coherente o divagaba?*** _____
- ****¿La persona que llamó proporcionó alguna información personal?:**** _____

****Sección 6: Gestión de las llamadas****

- ****Preguntas que se le hicieron a la persona (si las hubo):****
 1. _____
 2. _____
 3. _____
- ****Respuestas de la persona que llama:**** _____

****Sección 7: Observaciones adicionales****

- ****Otros detalles u observaciones pertinentes:**** _____
- ****¿Dio instrucciones la persona que llamó?:**** _____

****Sección 8: Medidas adoptadas****

- ****Medida inmediata (p. ej., informar al supervisor, llamar a seguridad):**** _____
- ****Nombre del supervisor informado:**** _____
- ****Fecha y hora de la notificación al supervisor:**** _____

****Sección 9: Notificación****

- ****Informado a seguridad/las autoridades (nombre):**** _____
- **** Fecha y hora de notificación:**** _____

****Firma del empleado:**** _____

****Fecha:**** _____

****Instrucciones para completar el formulario:****

1. ****Mantenga la calma:**** Permanezca lo más tranquilo posible durante y después de la llamada.
2. ****Esté atento:**** Escuche atentamente e intente recordar la mayor cantidad de detalles posible.
3. ****Tome nota de forma inmediata:**** Complete este formulario inmediatamente tras la llamada, cuando todavía tenga los detalles claros.
4. ****Notifique lo sucedido lo antes posible:**** Entregue el formulario a su supervisor o a la autoridad competente inmediatamente tras completarlo.
5. ****Mantenga la distancia:**** No provoque a la persona que llama ni utilice un tono agresivo. Siga los protocolos de seguridad.

Este formulario es crucial para documentar e investigar las amenazas telefónicas. Con sus cuidadosas observaciones y su pronta notificación, puede ayudar a garantizar la seguridad de todas las personas en el lugar de trabajo. Gracias por su atención y cooperación.

16. Reacciones psicológicas y asistencia

16.1 Reacciones psicológicas

Es perfectamente natural que surjan problemas psicológicos tras la exposición a una situación peligrosa, como un atraco o un accidente de tránsito. En términos médicos, esto se conoce como «estrés agudo».

Resulta imposible prever cómo reaccionarán las personas ante diferentes situaciones.

También resulta imposible saber cómo reaccionará una persona ante distintas situaciones del mismo tipo.

Además, algunos incidentes pueden causar daño a personas que no los han experimentado de forma directa.

En general, las personas que han estado expuestas a situaciones perjudiciales necesitan la ayuda de sus colegas y ayuda profesional.

Cabe destacar que esta asistencia profesional debe ofrecerse como ayuda, es decir, nadie debe sentirse obligado a recibirla.

Esta asistencia profesional debe brindarse, a más tardar, veinticuatro horas después del suceso.

16.2 Estrés psicológico (fases) y ayuda de los colegas

Las reacciones al estrés psicológico suelen producirse en cuatro fases:

- fase de conmoción;
- fase de reacción;
- fase de recuperación;
- fase de reorientación.

Fase de conmoción

La fase de conmoción es el periodo durante el cual una persona sufre una conmoción, es decir, durante e inmediatamente después de un suceso dañino.

La persona que sufre una conmoción psicológica puede parecer no estar afectada en absoluto por el suceso dañino, aunque su mente sea un caos.

Una persona puede reaccionar a una conmoción de las siguientes maneras:

- llorando;
- gritando;
- sin poder quedarse quieta.

La persona puede reaccionar negativamente de varias maneras:

- tener la mirada perdida;
- escondiéndose;
- perdiendo el conocimiento.

Los colegas pueden ayudar a una persona en estado de conmoción de varias maneras:

- aceptando sus reacciones;
- mostrándole su apoyo;
- proporcionándole orientación personal pertinente;
- elogiándola;
- contactando a su familia.

Fase de reacción

La fase de reacción es el periodo que abarca los dos o tres primeros días tras el suceso dañino.

La persona queda traumatizada como consecuencia del suceso.

La persona puede reaccionar al trauma de diferentes maneras:

- insomnio;
- tensión;
- pesadillas;
- emocionarse fácilmente hasta las lágrimas;
- pérdida de apetito;
- cansancio;
- dolores de cabeza;
- dolor de estómago;
- mal humor;
- distanciamiento, aislamiento;
- falta de concentración, rendimiento desigual.

Los colegas pueden ayudar a la persona de varias maneras:

- aceptar sus reacciones;
- escuchar a la persona;
- dejar que la persona les cuente el suceso sin interferir ni mostrar una actitud de superioridad;
- aceptar que la persona repita las cosas;
- elogiar y nunca culpar a la persona;
- asegurarse de que nunca esté sola;
- evitar las bromas;
- ofrecerle hacer una tarea diferente, si así lo desea.

Fase de recuperación

La fase de recuperación es el período de un año que sigue a la fase de reacción.

La persona recupera gradualmente su bienestar y puede realizar sus «antiguas» tareas sin problemas.

Sin embargo, puede recaer si se enfrenta a situaciones que les recuerdan el suceso dañino.

La persona puede reaccionar a estas recaídas de diferentes maneras:

- miedo nervioso;
- sensación de malestar;
- incertidumbre.

Los colegas pueden ayudar a la persona de varias maneras:

- aceptando sus reacciones;
- permitiéndole que hablen de sus problemas.

Fase de reorientación

La fase de reorientación comienza una vez finalizada la fase de recuperación.

La persona recupera el control de su propia situación, aunque siga recordando el dolor causado por el suceso dañino.

16.3 Primeros auxilios psicológicos (ayuda de colegas) y ayuda profesional

Durante las fases de conmoción y reacción, es sumamente importante que los colegas puedan prestar «primeros auxilios psicológicos» (apoyo y sostén).

Con frecuencia, también se necesita asistencia profesional, sobre todo durante la recuperación, pero a veces también durante la reorientación. Por lo tanto, este tipo de asistencia debe estar disponible internamente.

Por regla general, esta asistencia profesional debe ofrecerse también a los colegas indirectamente afectados por un suceso dañino.

Asistencia y apoyo en las relaciones externas

Normalmente, se pedirá a la persona o personas que hayan sido objeto de un atraco, etc. que se presenten ante las autoridades competentes para:

- examinar una serie de fotografías;
- enfrentarse a los sospechosos;
- testificar en un juicio.

Sin embargo, las personas afectadas a menudo se mostrarán reacios a reconocer el fuerte estrés psicológico generado por estas citaciones.

En tales situaciones, los colegas deberán prestar ayuda y apoyo siguiendo el principio de «no estás solo».

16.4 Conclusión

Cuando una persona ha estado expuesta a un suceso dañino:

- siempre se producirá una reacción tras el suceso;
- las reacciones son naturales;
- las reacciones no son un indicio de debilidad;
- la persona debe aceptar la ayuda ofrecida por sus colegas, así como la ayuda profesional.

Los colegas deben:

- estar preparados para un suceso dañino;
- estar preparados para ayudar;
- comprender la importancia de la ayuda de emergencia;
- no culpar a la persona afectada ni burlarse de ella;
- conocer las instrucciones y directrices locales en materia de «primeros auxilios psicológicos».

17. Tercerización

A medida que aumenta la complejidad de los dispositivos técnicos que garantizan la seguridad óptima del transporte de dinero en efectivo y la cantidad y la violencia de los delitos cometidos contra estos convoyes, tercerizar la tarea de transportar efectivo a empresas privadas se ha convertido en una práctica habitual.

La decisión de tercerizar esta tarea suele estar motivada por:

- el deseo de ahorrar en términos de inversión;
- falta de conocimientos y competencias internas;
- el deseo de reducir el riesgo de delitos contra el personal; y
- cambios en los flujos de transporte.

Para poder evaluar equitativamente a los posibles licitadores, se debe que preparar un pliego de condiciones detallado.