



POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES

Guía de Autoprotección





Presentación

La Policía Nacional, en cumplimiento de su misión institucional de proteger a los habitantes del territorio colombiano en su libertad y los derechos que de esta se derivan y dando alcance al ordenamiento jurídico colombiano, estructuró esta cartilla guía de autoprotección como una herramienta pedagógica que permita crear cultura de seguridad a las personas que se encuentren en una situación de riesgo.

Esta obligación del Estado es posible cumplirla con el compromiso de cada individuo en su autocuidado y el de los demás, como

manifestación de la autoestima y la solidaridad, principios básicos para la conservación de la vida.

Si bien el riesgo es un componente constitutivo del sistema natural y de todo evento humano, está en manos de los mismos individuos prevenir desenlaces fatales, neutralizarlos o minimizar sus impactos. Tener conciencia sobre las amenazas y su materialización repentina, en cualquier tipo de escenario, se constituye en el primer factor para contrarrestar la acción del violento, pues el victimario considera que su incursión sorpresiva es la mejor estrategia para lograr su objetivo.

En efecto, la Policía Nacional consigna en este documento pautas básicas, elaboradas y validadas en su trayectoria de protección a personas frente a los delitos de mayor impacto individual y social en el país: secuestro, homicidio, actos terroristas. Se espera que una vez el lector las conozca, comprenda e interiorice, se convierta en la guía para su autoprotección y la de sus seres queridos.



Generalidades

La seguridad personal es tarea y responsabilidad de uno mismo; por tanto, podemos decir que una actitud preventiva es la mejor herramienta de protección, evita incidentes, con ella nos anticipamos a los hechos, logrando administrar nuestra propia seguridad.

Debemos concientizarnos de que la seguridad debe hacer parte primordial del día a día; no existe seguridad absoluta, pero debemos tomar previsiones para protegernos, evitar incidentes o aprender a administrar aquellos que nos sucedan, procurando sufrir las mínimas consecuencias negativas posibles.

Inicialmente debemos entender que la seguridad personal implica.

- Evitar convertirse en víctima de un hecho delictivo, tomando en cuenta el entorno y las situaciones donde este puede producirse.
- Ser conscientes de que el hecho delictivo puede ocurrir en cualquier momento, en lugares abiertos al público o privados, de día o de noche. Por ello es importante preparar alternativas de seguridad y poner en práctica posibles soluciones que minimicen el riesgo.

Conceptos básicos

Para mejor comprensión de las herramientas de autoprotección, a continuación se definen los conceptos¹ y principios básicos que se deben tener en cuenta para prevenir y minimizar los riesgos propios.

Riesgo

Es la probabilidad objetiva de que un peligro contra un individuo o un grupo de individuos se materialice en daño o agresión. El riesgo está determinado por la gravedad e inminencia de la amenaza en relación con la vulnerabilidad de la víctima y las capacidades institucionales y sociales. El riesgo está limitado a un espacio y momento determinados.

Amenaza

Es el anuncio o indicio de acciones que puedan llegar a causar daño a la vida, integridad, libertad, seguridad personal o familiar. La amenaza puede ser directa cuando está expresamente dirigida contra una persona o indirecta cuando se presume inminencia de daño como resultado de situaciones emergentes en un contexto de violencia. Está constituida por un hecho o una situación de carácter externo y requiere la decisión o voluntariedad de causar un daño.

Vulnerabilidad

Está determinada por el nivel de exposición que una persona tiene al riesgo; está constituida por el conjunto de factores que impiden por sus propios medios evitar la materialización de la amenaza o asumir la mitigación de los impactos derivados de su existencia. La vulnerabilidad también está asociada a distintos factores diferenciales.

Seguridad

Derecho a la protección personal. La noción de “seguridad” se proyecta en tres dimensiones, a saber: (i) como un valor constitucional; (ii) como un derecho colectivo; y (iii) como un derecho fundamental.

(i) En cuanto a la primera, se ha dicho que la seguridad está referida a la garantía de las condiciones necesarias para el ejercicio de todos los derechos y libertades fundamentales por parte de quienes habitan el territorio nacional. La seguridad fue uno de los objetivos que movió al Constituyente a expedir nuestro texto fundamental; en el preámbulo de la Constitución se expresa que fue voluntad del pueblo soberano asegurar a los integrantes de la nación la vida, la convivencia y la paz, entre otros derechos.

En la misma dirección, el artículo 2.º establece que las autoridades están instituidas para salvaguardar a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

(ii) Respecto de la segunda dimensión, se ha dicho que la seguridad es un derecho colectivo, es decir, “un derecho que asiste en forma general a todos los miembros de la sociedad, quienes se pueden ver afectados por circunstancias que pongan en riesgo bienes jurídicos colectivos tan importantes para el conglomerado social como el patrimonio público, el espacio público, la seguridad y salubridad públicas, la moral administrativa, el medio ambiente o la libre competencia económica (art. 88, C. P.)”.

(iii) Por último, en cuanto a la seguridad como derecho fundamental, se tiene que es aquel que permite a las personas recibir protección adecuada por parte de las autoridades cuandoquiera que estén expuestas a riesgos excepcionales que no tienen la obligación de sobrellevar por rebasar los niveles normales de peligro implícitos en la vida en sociedad. Por esta razón, “el derecho a la seguridad constituye una manifestación del principio de igualdad ante las cargas públicas, materializa las finalidades más básicas asignadas a las autoridades por el Constituyente, garantiza la protección de los derechos fundamentales

¹ Fuente: Decreto 1066 del 26 de mayo de 2015.

de los más vulnerables, discriminados y perseguidos, y manifiesta la primacía del principio de equidad”².

² Sentencia T-224 de 2014, Corte Constitucional.

Autoprotección

Es el conjunto de medidas de seguridad que cada persona puede adoptar de manera individual para enfrentar los riesgos.



Principios de la seguridad

La rutina es el principal enemigo: cuando la persona en riesgo es predecible, es decir, se comporta siempre de la misma manera, el agente agresor puede definir fácilmente en qué día, hora y lugar atacará.

La información es vital: la persona en riesgo necesita este insumo para prevenir el riesgo. El agente agresor la requiere para lograr una acción exitosa. La agresión puede surgir en el momento menos esperado; por lo tanto, siempre hay que estar alerta.

Quien maneja la información controla el riesgo: si la persona que puede ser afectada impide que el agente agresor obtenga información, dificultará su accionar y disminuirá las probabilidades de alcanzar su objetivo.

El sistema de seguridad es como una cadena: un solo eslabón no garantiza la seguridad. La combinación de los diferentes recursos con los que se cuenta hace fuerte la estrategia de protección.

Mantener un plan alternativo de seguridad: es decir, contar con diferentes posibilidades de acción ante determinados eventos para que la persona en riesgo sea menos predecible y pueda realizar cambios en situaciones de sospecha.

Combinación de elementos: se deben usar mecanismos fácilmente visibles con otros que no sean detectables, especialmente el uso de medidas contra la observación. De esta forma, la disuasión va acompañada de la sorpresa. La persona en riesgo siempre debe ser creativa en la búsqueda de los recursos necesarios para garantizar su seguridad porque el agente agresor cambia sus formas de actuación. Por lo tanto, debe cambiar su estrategia de protección, es necesario ser flexible.

“La persona en riesgo es, en sí misma, el recurso más importante para su propia seguridad”



“La mejor arma: la observación”

La observación es un elemento de seguridad por excelencia. En protección, el arma no es la única que actúa frente al posible agresor. Un alto porcentaje para evitar o actuar lo da el conocimiento del desplazamiento y la observación ininterrumpida del público y áreas circundantes.

El período en que más se afecta la seguridad personal es el de los traslados entre la residencia y el lugar de trabajo habitual. Por lo tanto, es muy importante el valor de la disuasión en los procedimientos. Sin embargo, se debe enfatizar en que no es posible conseguir un escudo impenetrable, particularmente contra ataques organizados y fuertemente armados. Un conductor alerta debería identificar y evitar zonas que faciliten posibles ataques, en caso de presentarse, debe saber cómo reaccionar para evadir a los agresores.

La seguridad personal de los ciudadanos es un asunto que debe garantizar el Estado, pero se debe fortalecer con la participación de todos.

“Cada individuo tiene el deber constitucional de evitar, en la medida de sus posibilidades, exponerse a riesgos extraordinarios o innecesarios y de velar por su propia seguridad” Sentencia T-719/03 Corte Constitucional.

Con el propósito de cumplir con tan inmenso deber constitucional de proteger vidas y bienes de los ciudadanos, el Estado invita a dar aplicación a las recomendaciones de autoprotección que a continuación se relacionan, sin pretender poner a los colombianos en un estado de alerta permanente, sino que se trasformen en hábito de autoseguridad.



Ámbito social



Altere los lugares que frecuenta, especialmente donde consume sus alimentos, hace sus compras y se divierte (cines, teatros, centros vacacionales, fincas de descanso, reuniones sociales, entre otros).

- Modere el consumo de bebidas embriagantes, así podrá estar sobrio y alerta en todo momento.
- Maneje un perfil bajo; evite el protagonismo y comportamientos ostentosos como el uso de joyas, vista acorde a la ocasión; no haga alarde de poder.
- Sea observador. Mantenga una actitud alerta que le permita anticipar situaciones irregulares y realizar descripciones de vehículos, personas o paquetes.
- Evite las conversaciones en voz alta y las discusiones que puedan ser escuchadas por terceros.
- Evite citas informales o en sitios abiertos al público que no ofrecen garantías de seguridad.
- Si considera que se encuentra en una situación de riesgo, infórmela inmediatamente a la fuerza pública, mantenga la calma y abandone el lugar donde se encuentre.
- No revele su actividad laboral o personal a quien no necesite saberlo.
- Cuente siempre con un sistema de comunicación móvil (teléfono celular u otros) en condiciones óptimas que le permita ser localizado en caso de emergencias.
- Procure determinar el grado de confiabilidad de cada una de sus amistades. Es necesario ser desconfiado con personas que no conozca y demuestren inusitado interés por usted.
- Depure su agenda social; acuda única y necesariamente a donde tenga que asistir y rechace invitaciones que le parezcan sospechosas.

Ambito familiar

Su familia debe atender las recomendaciones y generar conciencia sobre la preservación de su propia seguridad; ellos también son vulnerables a los riesgos y amenazas que implica la convivencia. Estimule la preocupación mutua por los aspectos de seguridad para que ellos participen en este sentido.

- Recuerde permanentemente que su tranquilidad y la de su familia dependen de lo que digan, hagan o dejen de hacer.
- Insista a su familia sobre la importancia que requiere el observar y mejorar las medidas de seguridad.
- Establezca un “código” personal de comunicación intrafamiliar que les permita identificar alguna anomalía y que puedan avisarse mutuamente cuando alguien esté en peligro.
- Mantenga la reserva sobre sus desplazamientos, actividades cotidianas e itinerarios. Asimismo, advierta a su familia sobre la necesidad de abstenerse de dar información privada, direcciones, números telefónicos, cuentas de correo electrónico, horarios, sitios que frecuentan y viajes.
- Tome precauciones frente a la llegada de desconocidos a su residencia, como es el caso de funcionarios de empresas de servicios públicos u organismos de seguridad, empleados que prestan servicio a domicilio, mensajeros, encuestadores, entre otros. Establezca su plena identidad.
- Conozca sobre los planes de evacuación y emergencia. De contar con dispositivos electrónicos de seguridad, como sistemas de alarmas, citófono, circuito cerrado de televisión, botones de pánico, detectores de movimiento, entre otros, mantenerlos en buen estado de funcionamiento.
- Concientice a todos sus vecinos y al personal de servicios generales, guardas de seguridad o porteros, si cuenta con ellos, de que no deben suministrar ningún tipo de información suya o de su familia.
- Maneje un entorno de confianza que permita conocer dónde se encuentra y las actividades que realiza.
- Si observa en su entorno residencial situaciones inusuales como vehículos con vidrios polarizados, motocicletas sin placas o personas desconocidas que merodeen por el lugar, informe oportunamente a las autoridades. Mantenga a su alcance direcciones y teléfonos de los organismos de seguridad que les puedan brindar apoyo oportuno.
- Si hay arbustos, cercos vivos o plantas, procure que no estén descuidados por crecimiento, pueden servir de refugio para los delincuentes.
- En la medida de lo posible, no visite sitios donde exponga la seguridad de su familia.
- Familiarícese con la ubicación de su casa, sus vías de acceso, las estaciones de policía más cercanas, los centros hospitalarios vecinos y demás información que le pueda ser útil.
- Mantenga los documentos y objetos personales y confidenciales en un lugar seguro. Nunca se deben entregar a desconocidos. Si los quiere desechar, destruyálos.
- Trate de no salir siempre a la misma hora y por el mismo camino. Cambie los medios de transporte.
- Cuentec con un control eficaz sobre el manejo de las llaves de su residencia; si las pierde, cambie las cerraduras lo más pronto posible. Verifique que se encuentren en buenas condiciones los marcos y

puertas; procure usar chapas y cerraduras resistentes. Por último, mantenga buenas

condiciones de iluminación tanto en la parte interna como externa de su residencia.



CONSEJOS PARA LA SEGURIDAD DE NUESTROS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Mantenga buena comunicación con sus hijos; asegúrese de que ellos hablen sobre cualquier situación que les genere incomodidad. Asimismo, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Esté al tanto en dónde se reúnen y quiénes son sus amigos; para ello mantenga una lista de sus nombres, direcciones y número de contacto telefónico.
- Manténgase al tanto de sus movimientos de rutina, como la asistencia al colegio o a los sitios de recreación.
- Evite que sus hijos se encuentren solos o desatendidos; al dejarlos al cuidado de alguna persona, asegúrese de que sea responsable y de su absoluta confianza.
- Conciéntelos de que mantener puertas y ventanas cerradas evita el acceso de extraños.
- Edúquelos para que recuerden en caso de emergencia el nombre completo de sus padres, lugares de trabajo y números telefónicos de contacto.
- Cámbieles la rutina al ir al colegio o escuela.
- Instrúyalos sobre el buen manejo de las redes sociales toda vez que a través de estas pueden ser víctimas de delitos como *sexting*, *grooming*, *ciberbullying* o *ciberacoso*, entre otros.

△ **Sexting:** consiste en la difusión de contenido fotográfico o audiovisual sexualmente explícito producido comúnmente por el mismo remitente. *El sexting* se distingue de otras prácticas por ciertas características:

- **Voluntariedad.** Los mensajes, imágenes y videos son creados conscientemente por sus protagonistas y enviados inicialmente por ellos mismos a otras personas.
- **Contenido sexual.** Tiene una clara connotación sexual: desnudez o semidesnudez, así como muestra o descripción de actividades sexuales.
- **Uso de dispositivos tecnológicos.** Lo más habitual es la utilización de un móvil o *smartphone*; también puede usarse la webcam de la tablet o el ordenador portátil. En caso de realizarse durante una videollamada o una sesión de chat con webcam, se denominaría *sexcasting*.

La prevención debe centrarse en la reducción de riesgos y el desarrollo de la capacidad de crítica del menor para que actúe de forma responsable:

- Concienciar y promover el cuidado de la privacidad.
 - Concienciar a los menores de la peligrosidad de esta práctica.
 - Desarrollar la autoestima y las habilidades sociales.
 - Conocer las opciones de privacidad y seguridad.
 - Facilitar un ambiente de confianza.
 - Valorar la edad y madurez necesaria.
- △ **Grooming:** estrategia utilizada por un adulto en la que se hace pasar por un niño para ganar la confianza de un menor a través de internet y así conseguir fotografías y videos suyos para chantajearlo con fines sexuales.

Recomendaciones

- Reducir el tiempo dedicado a utilizar el teléfono móvil o el ordenador.
- Practicar deporte y realizar actividades al aire libre.
- Disfrutar de aficiones.
- Proponer un tiempo máximo para los videojuegos y para estar en internet.

△ **Ciberbullying o ciberacoso:** es un término que se utiliza para describir cuándo un niño o adolescente es molestado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado o abusado por otro niño o adolescente a través de Internet o cualquier medio de comunicación, como teléfonos móviles o tablets.

Cómo actuar en una situación de ciberacoso

Víctima:

- Avisar a un adulto.

- Guardar las pruebas que tenga.
- Informar al profesor para que tome medidas.

Recuerde: controlar el tiempo de uso del móvil e Internet, permaneciendo atento a estas señales de alarma de conductas adictivas a Internet y a los videojuegos. Si observa alguna de las siguientes señales, lo recomendable es pedir ayuda urgente a padres, profesores o tutores.

Señales de alarma

- Incremento de horas conectado.
- Síndrome de abstinencia.
- Interferencia en la vida diaria.
- Negación del exceso de uso.
- Deterioro de la salud.
- Disminución del rendimiento académico.



Ámbito laboral



Entérese de los planes de evacuación y emergencia de su lugar de trabajo; de no estar establecidos, solicite al encargado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) implementar y socializar los sistemas.

- Sugerir la adecuación de medios técnicos de seguridad que coadyuven a mitigar acciones generadoras de riesgo.
- Haga parte activa de los protocolos de seguridad en el ámbito laboral.
- Procure que las personas que laboran con usted sean debidamente identificadas por parte del personal de seguridad.
- Solicite mantenimientos preventivos a los dispositivos de seguridad con los que cuenta en su oficina.
- Informe al personal de seguridad cualquier actividad sospechosa dentro y fuera de su ambiente laboral.
- Solo deben portar duplicado de las llaves de su oficina las personas que considere estrictamente necesarias.
- Evite llevar información laboral a su residencia, ya que con ello puede comprometer la seguridad de su familia.

- Sensibilice al personal que labora con usted sobre medidas de seguridad que se deben adoptar en caso de presentarse una eventualidad. Tenga a mano un listado de números telefónicos en caso de emergencia.
- Ubique su escritorio estratégicamente con el objetivo de no ser observado a través de ventanas desde el exterior; instale elementos que impidan la visibilidad del interior de su oficina.
- Contribuya con la seguridad de su entidad exigiendo que sus funcionarios y visitantes porten a la vista credenciales que los identifiquen y el área por donde se deben movilizar.
- Procure instalar en su lugar de trabajo un sistema de alarmas que puedan ser accionadas en caso de emergencia; estas deben estar conectadas con la recepción y con la unidad de policía más cercana. El sistema no debe ser conocido por extraños.
- Tenga establecido un adecuado manejo de su información laboral y de documentos con información sensible o reservada, evitando que estos caigan en manos de personas inescrupulosas.
- Establezca espacios de trabajo para conocer a sus compañeros, con el fin de generar confianza de seguridad y contar con su apoyo en caso de emergencia.
- No concerte citas o reuniones laborales en su residencia; evite involucrar a la familia en situaciones de trabajo que la puedan poner en riesgo.
- Se recomienda bajar las persianas o telones para proteger la privacidad.
- Revise sistemáticamente el entorno (muebles y enseres, elementos decorativos y espacios aledaños a la oficina).

Seguridad en los desplazamientos

Consulte el estado de las vías por las que va a transitar; de presentarse novedades que afecten la movilidad, tome las medidas necesarias para su seguridad y, de ser posible, absténgase de viajar.

- Verifique a través de los medios de comunicación (televisión, radio o periódico) o con alguna persona que conozca o resida en el lugar al que se va a dirigir, las condiciones climáticas y de seguridad, el transporte, los horarios de desplazamiento más seguros y la presencia de actores armados.
- Al viajar, hágalo siempre desde las terminales de transporte oficiales; compre los tiquetes o pasajes en lugares autorizados. Asimismo, no olvide dar aviso a sus familiares o personas de confianza sobre el inicio y término del desplazamiento.
- Esté siempre alerta, observe todo lo que ocurre en el trayecto; si el desplazamiento lo realiza en servicio público, hágalo observando a su alrededor y en lo posible cerca del conductor, puerta o salida de emergencia.
- No se routine, varíe frecuentemente la ruta. Cambie horarios, vías, vehículos, estacionamientos. La ruta directa no debe ser siempre utilizada para viajes regulares; transite por calles alternas en secuencia aleatoria.
- En caso de tomar un vehículo de transporte público, es recomendable elegir entre aquellos que estén circulando y no entre los que se acerquen o detengan buscando ser abordados. Asimismo, no utilice los que tengan vidrios oscuros (polarizados), placa borrosa o que las letras y los números no sean iguales a los que aparecen en la puerta.
- Cuando vaya a recorrer trayectos fluviales, cerciórese de que el medio de transporte seleccionado cuente con elementos básicos de seguridad, como chaleco salvavidas, pito, radios de comunicación, linterna y botiquín de primeros auxilios. Los elementos de uso personal deben estar adecuados a su estatura, peso y contextura física.
- Utilice las plataformas digitales autorizadas para tomar un servicio público; esto evitará ocupar un vehículo que ha sido preparado para que usted lo aborde. Siempre tome los datos de quien lo atiende.
- Sea precavido y observe antes de pasar a la calle que conduce a su residencia o lugar de trabajo, especialmente en horas nocturnas.
- Si al aproximarse a su destino ve situaciones extrañas, no se detenga, gire y haga un recorrido por zonas pobladas e iluminadas. Regrese después de unos minutos; si las anomalías persisten, solicite ayuda a la unidad policial más cercana.
- Si durante algún desplazamiento nota condiciones de inseguridad, infórmelas inmediatamente a personas de su confianza y a la fuerza pública.
- Para detectar debilidades y anticiparse a planes criminales, usted puede desarrollar ejercicios periódicos de observación con el propósito de reconocer los puntos críticos y minimizar situaciones de riesgo para evitar la materialización de hechos que puedan afectar su integridad personal.
- Como parte primordial de la seguridad, debe identificar las unidades de apoyo (fuerza pública, hospitales, bomberos, entre otros) y mantener un listado actualizado con direcciones y números telefónicos a fin de agilizar el manejo de situaciones de emergencia.
- Si debe alojarse en una zona de riesgo, ubique un refugio seguro, manténgase acompañado de personas de su confianza



y comuníquese con sus familiares y autoridades competentes.

- Procure llevar un equipo básico de elementos que puedan serle útiles como por ejemplo: celular con carga de batería y conectividad, agua potable, botiquín de primeros auxilios con medicamentos recetados, linterna con baterías, radio, navaja, alimentos no perecederos.
- Elabore y porte una lista en la que indique su tipo de sangre, alergias, enfermedades y los medicamentos recetados, con el fin de acudir a esta información en caso de emergencia.
- Elija vías principales. Marche por el carril central, lo que le dará libertad de maniobrar. En la medida de lo posible, evite las congestiones y embotellamientos.
- Absténgase de suministrar datos sobre el día, hora y lugar al que va a desplazarse. Si considera necesario, comparta esta información con una persona de confianza para que, en caso de ocurrirle alguna vulneración a su seguridad, se obtengan noticias de su ubicación.
- El óptimo mantenimiento del vehículo es esencial para brindar confiabilidad y la seguridad de sus ocupantes. Por lo tanto, es importante llevarlo a un taller reconocido y fiable.
- Antes de abordar su vehículo, observe a los alrededores para detectar cualquier situación que advierta algún peligro y poder controlarla.
- Mantenga su vehículo en buenas condiciones mecánicas y aprovisionado de combustible. En lo posible, equipe su automóvil con dispositivos adicionales de protección y seguridad (mecánicos y electrónicos).
- Tenga cuidado con los accidentes de tránsito que incluyan a su vehículo; estos pueden ser causados intencionalmente para conducirlo a una trampa. Comuníquese con una central de asistencia lo antes posible,

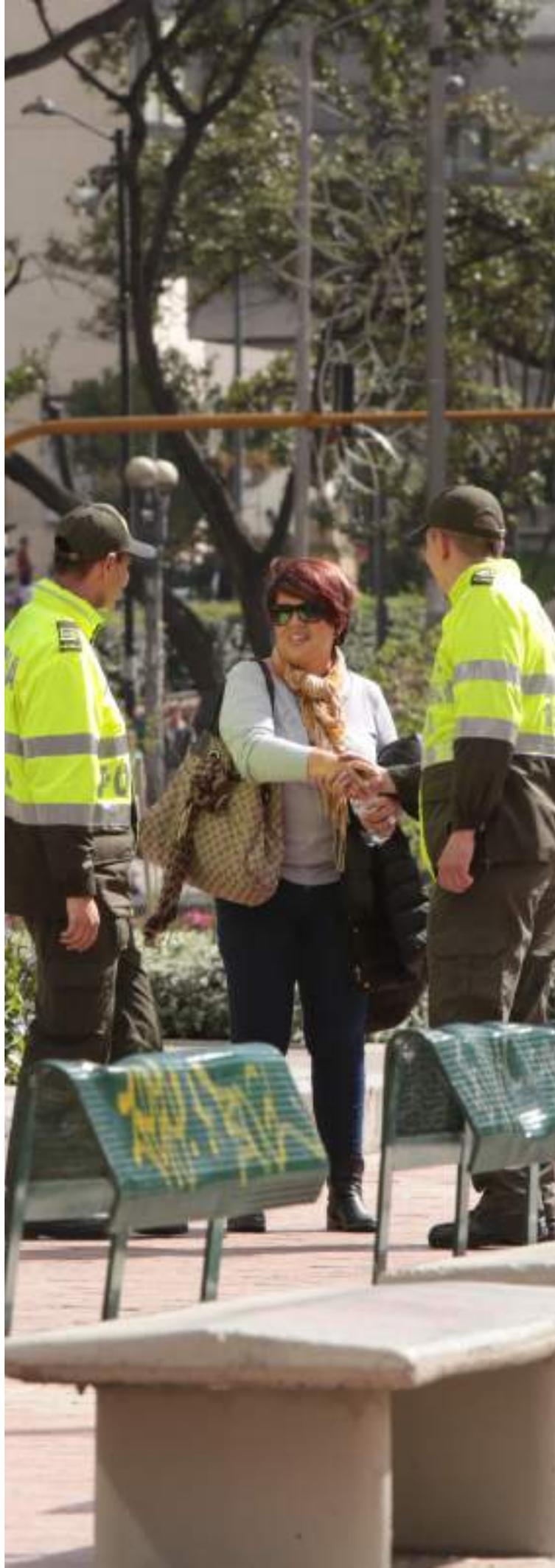
informe su localización exacta y las formas en las que puede ser contactado.

- En caso de ser objeto de una persecución, actúe y conduzca con tranquilidad; salga un par de veces de su ruta y regrese a ella, procure llegar a un puesto de policía, estacionese e informe su sospecha. Retírese sólo cuando el vehículo persecutor ha desaparecido del lugar.
- Mantenga apagada la luz interna del vehículo, las puertas con seguro y los vidrios levantados, evite las compras en los semáforos; usted se distrae y se expone.
- Recuerde que los sectores originadores de riesgo incluyen esquinas con semáforos, vías donde se desarrollan trabajos de mantenimiento, parte externa de centros comerciales, cruce de vías principales y ferrocarriles, lugares donde hay vehículos accidentados, zonas oscuras o con poca iluminación y aquellas conocidas por su índice de criminalidad.
- Cuando el vehículo regrese del taller, inspeccione minuciosamente en busca de dispositivos electrónicos de localización y escucha que puedan haber sido instalados.
- Sea impredecible en sus costumbres, varíe sus rutas, hábitos y horarios. Recuerde que la rutina genera vulnerabilidades de seguridad.
- No recoja desconocidos, evite auxiliar a personas aparentemente varadas en la vía; puede tratarse de un engaño.
- Siempre estacione el vehículo en posición de salida, es la forma de reaccionar oportunamente en situaciones adversas. Alterne permanentemente los lugares de parqueo cuando llegue a su sitio de trabajo, restaurante o cualquier otro lugar que frecuente.
- Extreme al máximo las medidas de seguridad antes de ingresar su vehículo al garaje.
- Antes de descender del automotor no olvide observar a sus alrededores cuidadosamente, analizando personas, vehículos y movimientos que le generen duda o temor.



Una persona caminando por la calle resulta muy vulnerable para la comisión de un delito. Para aquellos que gustan de caminar, se sugiere lo siguiente:

- No circular a la misma hora ni por el mismo lugar diariamente.
- Si la oficina se encuentra cerca de su residencia, no recorra el trayecto siempre caminando. Utilizar a veces otro medio de transporte. Alterne rutas.
- Evite caminar por lugares apartados o urbanizaciones alejadas. Si debe caminar, el lugar más seguro es un área bien poblada en el momento más concurrido por las actividades de la comunidad.
- Evite circular por calles oscuras o por las que se están realizando reparaciones, demoliciones o construcciones.
- Cruce las calles por los puntos peatonales o por las áreas expresamente señaladas para ello; respete la señalización.
- Evite movilizarse por lugares donde se estén presentando aglomeraciones, manifestaciones públicas o disturbios.
- Eluda verse inmiscuido en riñas y no caiga en provocaciones.
- Movilícese a través de rutas seguras para llegar a su destino.
- No pierda de vista sus objetos personales durante los desplazamientos.
- Procure viajar acompañado de varias personas. Si el viaje es en la noche y no le ofrece seguridad, efectúelo al día siguiente. Evite circular por vías poco iluminadas.
- Reduzca sus desplazamientos por sectores despoblados o con poca iluminación.



Seguridad en las comunicaciones

- Ante llamadas telefónicas de personas desconocidas, absténgase de suministrar información personal, laboral o familiar, evitando dar nombres, dirección de ubicación de su familia, empresa o vecinos.
- Un identificador de llamadas permite conocer números desde donde lo puedan contactar.
- En caso de recibir llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos ofreciendo premios, dádivas o regalos, no responda los mensajes ni suministre información personal que comprometa su seguridad.
- Evite hablar en zonas públicas donde desconocidos puedan enterarse sobre sus planes personales o laborales.
- No se deje sorprender con preguntas engañosas o hechos supuestos. Si le informan de un accidente o enfermedad repentina de un familiar, mantenga la calma, pregunte a dónde fue trasladado; no salga del lugar donde se encuentra sin antes verificar la información. Es recomendable avisar a otro familiar y acordar con él lo que van a hacer.
- Ante una llamada anunciando un artefacto explosivo, mantenga la calma, verifique la hora, trate de memorizar las palabras exactas que emplea la persona que hace la llamada, el tono de voz, acento, modo de expresión, actitud, ruido de fondo, sexo, edad aparente; pregunte la ubicación y forma o envoltura que tiene el artefacto, confirme su ubicación, informe a las autoridades.
- En caso de recibir llamadas intimidatorias, mantenga la conversación el mayor tiempo posible con el fin de obtener la mayor

información del agente agresor, para que esta pueda ser aportada a las autoridades competentes y permita la respectiva investigación. Ilustre a sus compañeros y colaboradores cercanos del lugar de trabajo sobre la importancia de informar a tiempo a las autoridades competentes.



Seguridad bancaria

- Antes de realizar cualquier transacción, siempre verifique que el cajero automático no tenga trampas o dispositivos ajenos. De encontrar algo sospechoso, no introduzca la tarjeta.
- Memorice claves o contraseñas, solo debe conocerlas usted; no las proporcione a personal del banco o extraños que traten de ayudarlo en alguna transacción en cajeros. Tampoco suministre datos de sus tarjetas de crédito o débito a través de llamadas telefónicas.
- Cambie sus claves periódicamente.
- No permita la ayuda de extraños cuando esté efectuando operaciones en los cajeros automáticos y no pierda de vista sus tarjetas.
- Haga sus transacciones y consultas bancarias a través de las plataformas electrónicas. De no ser así, asegúrese de revisar bien los cajeros automáticos; en caso de detectar anomalías, absténgase de realizar estos procedimientos.
- No sea rutinario. Evite acudir a la misma sucursal bancaria, no vaya siempre un mismo día de la semana ni a la misma hora. Aunque no lo crea, hay delincuentes muy bien organizados que observan a las personas y están pendientes de sus movimientos.
- Cuando retire dinero de entidades financieras, trate de hacerlo en compañía de una persona de su confianza, que le pueda ayudar a advertir situaciones de riesgo.

- En la entidad bancaria permanezca atento a cualquier actitud sospechosa de personas que se encuentren en el área del público e informe oportunamente a las autoridades y a los funcionarios del banco.



Seguridad de la información

Con el avance de las tecnologías, muchas de las amenazas y riesgos han pasado al espacio virtual. A continuación se detallan los aspectos más importantes para tener en cuenta en la adopción de mejores prácticas de seguridad.

- La información sensible, ya sea personal o del ámbito laboral que archivemos en el disco duro del computador, debe estar protegida o cifrada.
- En lo posible, tenga una copia de seguridad de la información sensible en un sitio seguro diferente a aquel en donde tenga el computador; evite el uso de diversos dispositivos (memorias USB, discos duros).
- Cuente con la asesoría de expertos informáticos para avanzar en la asignación de claves de acceso y en la protección de contenidos contra ataques informáticos.

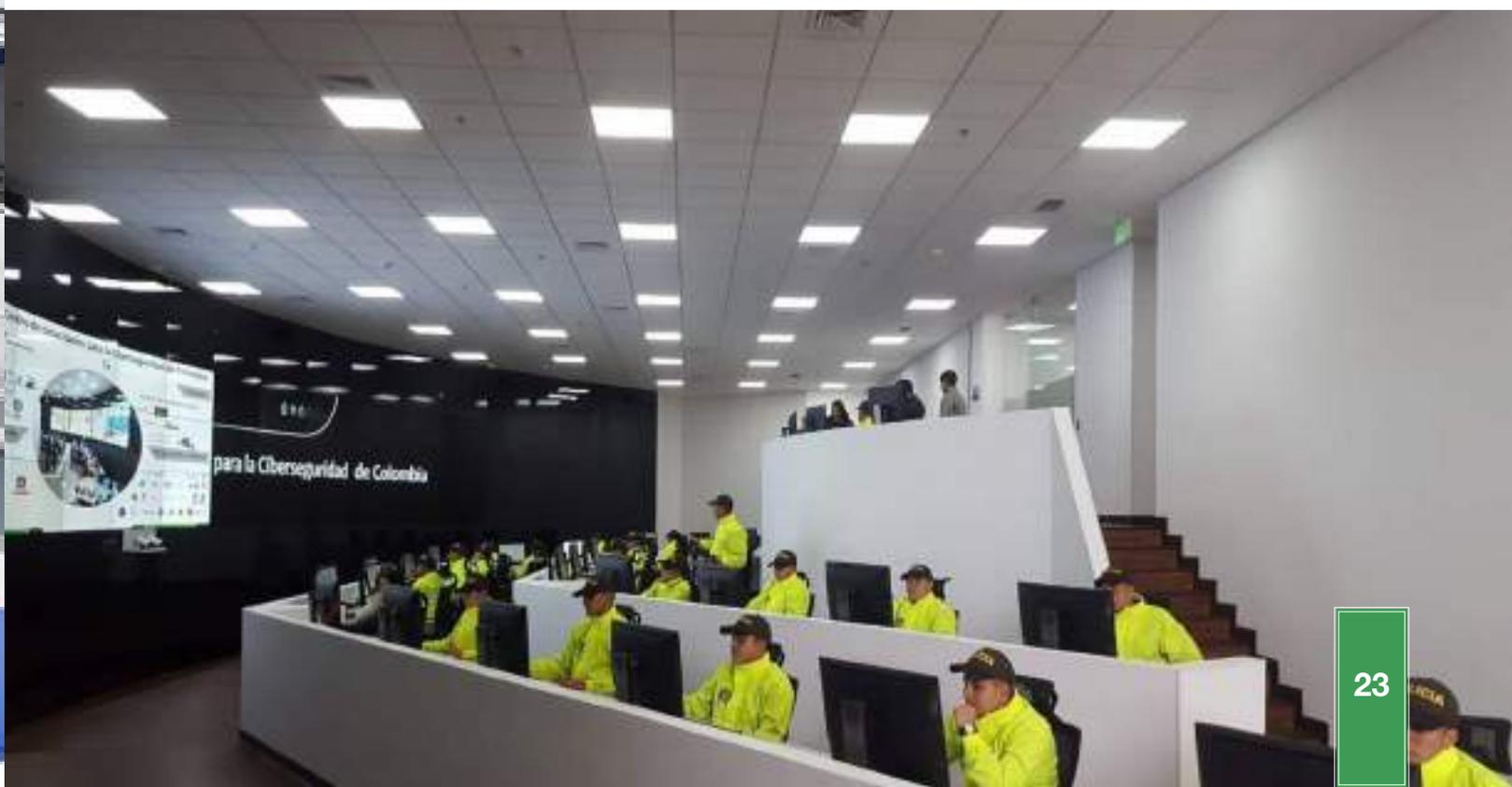
- En lo posible, evite realizar operaciones privadas en redes abiertas o públicas.
- Actualice regularmente el sistema operativo y el software instalado en sus equipos (PC, portátil, tablet o smartphone).

Manejo del correo electrónico

En cuanto al correo electrónico, es claro que los servicios actuales de Internet facilitan la creación de un sinnúmero de cuentas en servidores gratuitos, entre los más populares Gmail, Hotmail, Yahoo. Por lo tanto, los cuidados para tener en cuenta deben garantizar la confidencialidad y privacidad de esas comunicaciones.

Es necesario además diferenciar el uso al cual será destinada la cuenta de correo. Aquellos que se creen o se administren con fines laborales deberían ser compartidos con personas o con cuentas de correo del entorno laboral. Asimismo, aquellos de índole familiar, con personas cercanas al círculo de la familia, amigos, entre otros.

No abra correos en los que entidades bancarias, compañías de subastas o sitios de venta online solicitan contraseñas o información confidencial.



Es conveniente cambiar las contraseñas con frecuencia; no utilizar la misma contraseña en varias cuentas electrónicas.

Siempre cierre las sesiones al terminar la jornada laboral y proceda a apagar los equipos.

No publique el correo electrónico personal en foros, sitios web, blogs, redes sociales, conversaciones en línea, para mantener la confidencialidad de su información y evitar el envío de spam (correos anónimos).

- **Spam:** es el correo electrónico no solicitado o no deseado que se envía a múltiples usuarios con el propósito de hacer promociones comerciales o proponer ideas. Generalmente, suele ser publicidad, ofertas o enlaces directos a una página web. Estos mensajes son enviados a cientos de miles de destinatarios cada vez; en muchas oportunidades traen consigo virus o falsa información que lo lleva a ser una víctima de estafa.
- **Malware (virus):** software (programa) malicioso desarrollado con el fin de acceder, captar, ocultar o cifrar información del sistema informático de una persona o empresa. Está sujeto para no ser detectado y permanecer de manera sigilosa en un equipo (computador, celular, tablet). El software de protección contra virus, si no está actualizado, ofrece una protección muy débil contra nuevos virus.

¿Qué hacer frente a amenazas que se envíen a través de correo electrónico?

En caso de recibir amenazas a través de correos electrónicos, siga estas recomendaciones:

- No reenvíe el correo electrónico. Tenga en cuenta que el encabezado de este se modifica en el momento de hacerlo.
- Conserve el documento original, así ayuda al seguimiento.

- No lo conteste, podría estar validando su dirección de correo al autor del mensaje.
- No lo elimine ni lo envíe a ninguna carpeta diferente a la bandeja de entrada.
- Informe a las autoridades.

Uso de contraseñas seguras

Diariamente hay miles de intentos para conseguir entrar en cuentas de correo, dominio, comunidades, entre otros. Estos intentos, en su gran mayoría, se producen probando combinaciones de usuarios y claves mediante el método de *brute force* (fuerza bruta). Es necesario que usted proteja su información. A continuación encontrará algunos consejos prácticos fáciles de seguir y bastante efectivos que le permitirán crear una contraseña más segura:

Utilice como mínimo seis caracteres o dígitos, en especial combinaciones alfanuméricas.

Ejemplos: `elj87yht62f - B@c@t@4247`

No use palabras que estén en el diccionario, sin importar el idioma o lo difícil que puedan parecer.

Nunca utilice datos e información personal como nombres y apellidos, fechas especiales, documentos de identidad; suelen ser fácilmente descifrables.

Si es necesario anotar sus contraseñas, no las deje en lugares visibles.

Cambie periódicamente sus claves. Es recomendable como mínimo cada treinta días.

Evite las claves cortas. Cada letra que se añada, símbolo, cambio de mayúscula a minúscula es un enorme aumento de seguridad.

Si usa un administrador de correo (ejemplo: Outlook, Gmail, Exchange), vacíe la papelera si borra ficheros o archivos adjuntos con claves ya que la seguridad de este gestor será lo único que se necesitará para entrar a sus cuentas.

Redes sociales

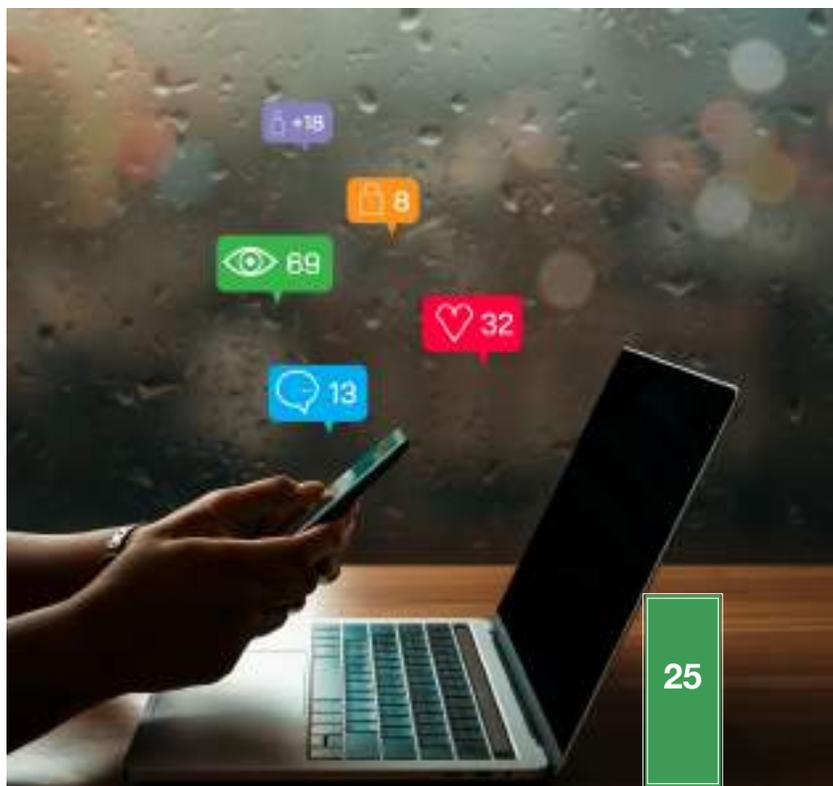
El fenómeno de las redes sociales brinda a los usuarios de Internet la posibilidad de interactuar con un sinnúmero de personas, con quienes se comparten gustos, credos, religiones, intereses, así como de reencontrarse con viejos amigos, entre muchas otras aplicaciones. El auge de estas redes y la masificación de accesos y de creación de usuarios nos obligan a realizar una lista de normas que deben ser cumplidas en Internet.

- Al ingresar o hacer uso de los servicios web de las redes sociales, lea las instrucciones, condiciones de uso y privacidad de las aplicaciones por utilizar.
- Cuando se configure el perfil de usuario, asegúrese de hacer uso de contraseñas robustas para acceder a la cuenta de correo predeterminada.
- No utilice datos propios de su perfil para la configuración de la contraseña.
- Al incorporar fotografías y videos de carácter personal es importante restringir el acceso de estas imágenes a nuestros contactos o a quienes nos interese puedan visualizarlas.
- Usted elige quién lo puede contactar en las redes sociales; asegúrese de admitir a personas conocidas y de restringir el acceso a su información personal hasta tanto verifique la identidad o intenciones de quien le pide ser admitido como su amigo o contacto.
- Tenga cuidado con la información de contacto que usted deje disponible en su perfil; un número telefónico o su dirección de residencia en manos indebidas le pueden generar riesgos innecesarios.

- Ante cualquier abuso, utilice medios de reporte disponibles en cada una de las redes.
- No publique en sus redes sociales la información de cuándo sale a disfrutar de sus vacaciones; mostrar en las redes sociales su destino es brindar a posibles asaltantes el lugar al que va a ir. Por otro lado, anunciar los días en que no se va a encontrar en su hogar y que deja su casa vacía es dar más herramientas a los delincuentes para la comisión de conductas punibles.

Por estas razones, es importante que cada vez que usted ingrese a una sala de chat o desee iniciar una sesión de mensajería instantánea debe:

- Saber que en el momento de disponer de este servicio se abre una puerta en su equipo que puede ser utilizada por ciberdelincuentes para acceder a su información.
- Conocer en lo posible la persona con quien usted desea iniciar la conversación; si su deseo es conseguir nuevos amigos, procure hacerlo desde un sitio de acceso público a Internet.
- Tener en cuenta que usted puede ser engañado por personas inescrupulosas que se podrían esconder bajo una falsa identidad, edad, sexo o condición social.



Normas para el uso de servicio de protección

Las medidas de protección asignadas por el Estado para su seguridad están conformadas por personas especializadas en técnicas protectivas; ellos son en primera instancia sus asesores en seguridad. La lealtad, el valor y la honradez son sus constantes, pues en ellos se estructura la seguridad. Además, tenga presente los siguientes preceptos:

- Si cuenta con un esquema de seguridad asignado para su protección, no se “desligue” de este y atienda sus indicaciones.
- Establezca con anticipación patrones de seguridad con su esquema de protección, coordine los lugares a donde va, el modo y medidas de seguridad por implementar.

- Informe a su esquema de seguridad situaciones que pongan en peligro su vida e integridad personal, como amenazas o acciones sospechosas.
- Sea constante con su seguridad; proyecte las posibles situaciones de peligro hacia su familia para evitar que también se exponga innecesariamente al peligro.
- Permita que su esquema de seguridad desarrolle las acciones para las cuales está preparado, no lo obstaculice.
- El Estado le ha proporcionado el servicio de seguridad como mecanismo preventivo y protector. Apoye su seguridad, pues la exposición al peligro no solo arriesga su vida, sino también la de quienes lo protegen. Recuerde que su seguridad no solo depende del esquema asignado, sino también de usted mismo.
- El servicio de seguridad es intransferible, absténgase de usarlo en labores diferentes a su protección personal.
- Trate dignamente al personal que conforma su dispositivo de seguridad.



Prevención del secuestro y la extorsión

Antes de un secuestro

- Trate en familia el tema del secuestro.
- Convenga palabras claves con su familia para que en caso de presentarse esta situación se gane tiempo por parte de las autoridades.
- Esté atento a la presencia de individuos sospechosos a su alrededor ya que son pocos los casos en los que una persona es secuestrada al azar.
- Extreme sus medidas de seguridad y autoprotección; el peor enemigo es el exceso de confianza.

¿Qué hacer ante el evento de un secuestro?

- Dé instrucciones para que el hecho se denuncie inmediatamente ante las autoridades.
- Cierre al máximo el círculo de personas que conozcan lo sucedido; ser discretos.
- Ante las llamadas u otro tipo de contacto con los captores, esté atento para extraer información y suministrar detalles útiles que ayuden en la investigación.
- Instruya a su familia para que se establezcan canales de comunicación con los delincuentes (designar una línea fija o celular).
- Ante el primer contacto, la persona debe simular colaboración con los delincuentes (sí, señor(a); en qué le puedo colaborar; qué debemos hacer; cómo lo debemos hacer; a

quién hay que llamar; adónde hay que ir). Un delincuente difícilmente esperaría a que una víctima le esté sacando información.

- Comente en familia que este delito no se debe tratar de manejar por personas inexpertas (familiares o amigos); es necesario seguir las instrucciones de personal capacitado para afrontar la situación.
- Se debe aceptar orientación psicológica.

Riesgos de pagar secuestros

- No garantiza el regreso de la víctima sana y salva a la libertad.
- Aumenta el riesgo de un nuevo secuestro en la familia.
- Fortalece al delincuente y lo estimula a continuar realizando secuestros.
- Se expone la vida.

Decálogo de actuación frente a una llamada extorsiva

- I. Procure mantener el contexto de la comunicación.
- II. En lo posible, identifique claramente el número telefónico del que se originó la llamada.
- III. En lo posible, grabe la comunicación (la mayoría de celulares tienen esta función).
- IV. Escuche atentamente las exigencias (tome nota de estas).
- V. No entre en confrontación con el interlocutor (extorsionista).
- VI. Despeje los interrogantes básicos (qué, cómo, dónde, cuándo, etc.).

- VII. No se comprometa con pagos, pero muéstrese dispuesto a negociar.
- VIII. No apague el celular, no cuelgue ni desactive los teléfonos.
- IX. No brinde información ni la confirme.
- X. No haga verificaciones (déjelo en manos del personal experto del GAULA).

Modalidades de extorsión y estafa

Estafa online: modalidad delictiva llevada a cabo mediante la compra y venta de productos/ servicios en Internet:

Smishing: actividad criminal a base de técnicas de ingeniería social con mensajes de texto dirigidos a los usuarios de telefonía móvil.

- Los ciberdelincuentes envían un SMS indicando sobre un supuesto trasteo con dólares en su interior; posteriormente, la víctima deberá depositar cierta cantidad de dinero para los viáticos, así se concluye la estafa.
- Este tipo de mensajes de texto “estafa” son enviados por los ciberdelincuentes frecuentemente desde las cárceles. Si usted recibe uno de ellos, por favor elimínelo inmediatamente.
- Mensajes de texto que informan a sus víctimas sobre falso premio otorgado de manera gratuita por parte de empresas y entidades legalmente constituidas pero que, para ser reclamados, se requiere realizar recargas a números desconocidos.

Vishing: modalidad empleada por ciberdelincuentes en la cual se aplican técnicas de ingeniería social por vía telefónica tomando contacto con una persona al azar con el fin de tener acceso a información personal y financiera para así lucrarse económicamente.

- **Extorsión clásica:** se lleva a cabo generalmente por vía telefónica; el delincuente exige altas sumas de dinero.



- **Llamada carcelaria:** Llamadas realizadas desde centros penitenciarios exigiendo elementos de difícil obtención.
- **Tío(a), tío(a):** se comunican con la víctima, manifestando ser policías e indicando que un familiar se encuentra bajo un grave problema judicial: capturado por porte ilegal de armas, accidentes de tránsito, secuestro, entre otros.



¡YO NO PAGO, YO DENUNCIO!

Tips de primeros auxilios

¿Qué son los primeros auxilios?

Los primeros auxilios son aquellos cuidados apropiados e inmediatos que se aplican a víctimas de accidentes o con enfermedades repentinas antes de que sean atendidos en un centro asistencial. Su propósito es conservar la vida, evitar mayores complicaciones, ayudar en la recuperación de la persona y asegurar su traslado a un centro de salud.

Principios básicos de la actuación

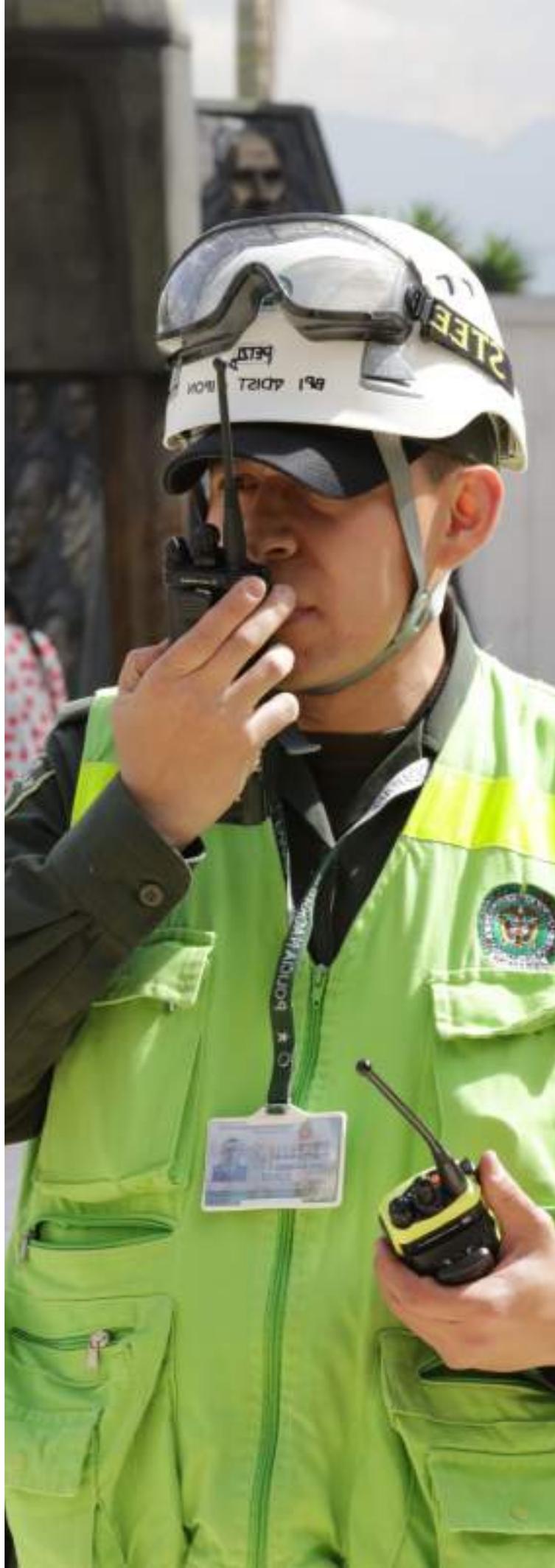
- Mantener la serenidad, para actuar con rapidez.
- Asegúrese de que no existen más peligros en el entorno; protéjase primero antes de iniciar la asistencia.
- Examine detenidamente al accidentado:

Valoración primaria: consta de la verificación del estado de conciencia, respiración y pulso. Si la víctima está consciente, se pedirá ayuda y se mantendrá en constante observación. Si, por el contrario, está inconsciente, se seguirán estos pasos:

Si respira y tiene pulso: ubique a la persona en posición lateral de seguridad y pida ayuda.

Si no respira y tiene pulso: en la medida de las posibilidades, dele respiración artificial, pida ayuda.

Si, por el contrario, no respira y no tiene pulso, pida ayuda.



Valoración secundaria: Consta de etapas, cada una tiene su auxilio específico.

Cabeza: buscar heridas y contusiones en el cuero cabelludo y la cara.

- Salida de sangre por nariz, boca y oídos.
- Lesiones en los ojos.
- Aspecto de la cara (piel fría, pálida, sudorosa).

Cuello: tomar el pulso carotídeo durante un minuto.

- Aflojar las prendas ajustadas.

Tórax: buscar heridas.

- Dolor y dificultad al respirar.
- Examinar brazos y piernas en busca de heridas y deformidades.
- Valorar la sensibilidad para descartar lesiones en la médula.
- Cuidar al máximo el manejo del accidentado, no mover hasta que se le estabilice.

- Empezar por lo más urgente.
- Tranquilizar al accidentado.
- Ponerlo en postura lateral de seguridad cuando sea necesario (inconsciente).
- Procurar atención médica lo antes posible. Avisar.
- No dejar actuar a curiosos e intervencionistas.
- No suministrarle comidas ni bebidas.
- No medicar.
- No abandonar al herido.

Es recomendable tener en su residencia o sitio de trabajo un botiquín disponible con elementos básicos para atender cualquier emergencia que se le pueda llegar a presentar.



Líneas de atención

123

Línea única de **emergencia.**

165

Línea **Antisecuestro**
y **Antiextorsión.**
"Yo no pago, yo denuncio"

166

Línea de **Transparencia.**
"No soy cómplice, yo denuncio"

167

Línea **Antidrogas.**
Todos contra el narcotráfico.

155

Línea de Orientación a **mujeres** víctimas de la violencia.

#767

Seguridad vial.
Consulte e informe el estado de las vías.