

La seguridad como magia

Alberto Ray
Samuel Yecutieli

HOCUS POCUS

USEMOS LA MAGIA PARA CREAR UN MUNDO SIN ARMAS

Agenda



1. - ¿La seguridad es magia?
2. - Conceptos de seguridad
3. - Casos a analizar:
 - Magic Kingdom
 - Medellín
 - Metro de Caracas
4. - ¿Qué hay detrás de esta magia?
5. - Conclusiones
 - Transformación cultural de la organización

Magia



Es la técnica para producir resultados que retan a la naturaleza valiéndose de actos, palabras o seres fantásticos.

¿La seguridad es magia?

No, aunque puede parecer

Cultura de la organización

- Existen ambientes donde la seguridad parece magia
- Son espacios ganados para la confianza y la ciudadanía
- Pensar previsivamente:
Las pérdidas están asociadas al comportamiento humano, por lo tanto, es posible evitarse.

Alinear objetivos de seguridad

- La transformación se logra en la cultura de la organización
 - Comprometer a todos en la prevención
- Prioridades alineadas a estrategias de la organización
- Crear valor con la gestión de seguridad

Norte estratégico

- Tener un destino claramente definido
- ¿Hacia dónde vamos?
- ¿Qué esperamos?
- Alinear la seguridad para generar ambientes previsivos
- Como todo mapa, monitorear que vamos por la senda correcta

Arquitectura de la Seguridad



Esta configuración es clave para lograr la deseada magia

La seguridad depende de estas variables

Casos a analizar

1. Magic Kingdom

2. Metro de Caracas

3. Medellín

¿Cuál es la magia que encierran?

¿Qué hacen para sentirnos protegidos?

1.- Magic Kingdom

- Es el parque temático más famoso y visitado del mundo
- Su apodo “El lugar más mágico del planeta”
- Récord en un año: 17.250.000 visitantes

Se percibe la tranquilidad, la gente se relaja, sonrío y tiende a ser más cortés y cumplidora de las normas



A man in a dark suit is performing a magic trick on a stage. He is holding a small object in his hand, and a bright light is shining on the object. The background is dark with some stage lights.

**MAGIC'S
BIGGEST SECRETS
FINALLY REVEALED**

Magic Kingdom

Magic Kingdom

Norte estratégico de la seguridad	Ambiente para que la gente viva su fantasía
Objetivos de la seguridad	Hacer que los visitantes se olviden de la realidad
Infraestructura	Túneles para que empleados puedan moverse sin arruinar la magia del lugar. Recreación de ambientes mágicos
RR.HH. de seguridad	Motivada. Orientada al servicio. Identificada con el personaje. Disposición a colaborar. Cumplidora de las normas

Magic Kingdom

Tecnología	Automatización para el confort Centros de control y video vigilancia
Normas y Procedimientos	Estrictas y bien supervisadas Son practicas y sencillas de recordar
Entorno	Es aislado. Se accede por barco o tren. Es un ambiente muy controlado
Gestión y Control	La autoridad esta bien definida es firme y a la vez cortes Todo esta cuantificado (visitantes, ventas, etc.)

Resultado: Ambiente extremadamente previsorio y por eso parece mágico.

Casos a analizar

1. Magic Kingdom

2. Metro de Caracas

3. Medellín

2.- El Metro de Caracas (años 80 y 90)

- Una de las grandes obras del siglo XX
- La ciudad fue transformada con un servicio digno y eficiente
- Solución de primer mundo al problema de la movilidad
- Ejemplo de eficiencia en materia de transporte público
- La “cultura Metro” es una referencia internacional

A magician in a dark suit is performing a trick on a stage. The background is dark with blue and purple lighting. The text "MAGIC'S BIGGEST SECRETS FINALLY REVEALED" is displayed in a golden, serif font in the upper right quadrant.

**MAGIC'S
BIGGEST SECRETS
FINALLY REVEALED**

**El Metro de Caracas
(años 80 y 90)**

El Metro de Caracas (años 80 y 90) ¿Qué hay detrás de esta magia?

Norte estratégico de la seguridad	Transporte eficiente y cómodo en un ambiente seguro
Objetivos de la seguridad	Garantizar la continuidad de las operaciones Procurar un espacio “amigable” para los usuarios
Infraestructura	Intervención de alto impacto en la ciudad
RR.HH. de seguridad	Personal de todas las áreas involucrados con la seguridad

El Metro de Caracas (años 80 y 90) ¿Qué hay detrás de esta magia?

Tecnología	Centro de monitoreo y video vigilancia de vanguardia
Normas y Procedimientos	Estrategias para educar a los usuarios Reforzamiento continuo de los mensajes de prevención
Entorno	Transformación de los espacios públicos
Gestión y Control	Presencia muy fuerte de la autoridad Buenos indicadores de gestión Sanciones a la infracción

El Metro de Caracas - Hoy



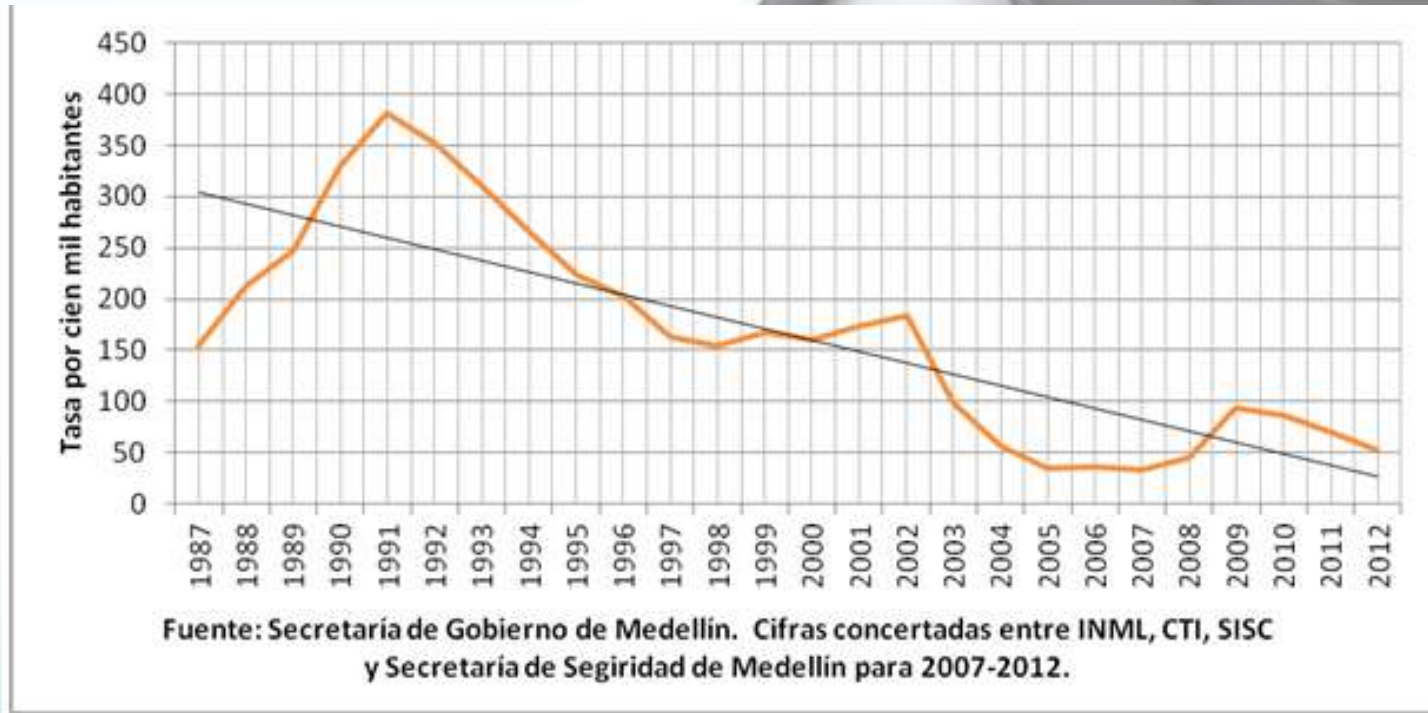
El Metro de Caracas - Hoy

- Deterioro progresivo de la "Cultura Metro"
- Los usuarios incumplen las normas del servicio:
 - Viajan con enormes bolsos que obstaculizan la circulación
 - Ocupan los puestos preferenciales
 - Presencia de vendedores ambulantes
 - Personas pidiendo alguna colaboración
- Deterioro de la infraestructura ha impactado negativa en la cultura organización.

Casos a analizar

1. Magic Kingdom
2. Metro de Caracas
3. Medellín

3.- Medellín: Tasa de homicidios



Medellín



Medellín

- Mejorado la calidad de vida, a través de cultura ciudadana
- Cambiado conductas, hábitos y cumplimiento de normas
- Elegida como la ciudad más innovadora del mundo
- El mejor destino de Suramérica para hacer negocios
- Desarrollado políticas innovadoras en zonas populares
- Gobernantes dedicados a seguridad, educación, cultura y deporte

Medellín



A man in a dark suit is performing a magic trick on a stage. He is holding a glowing object in his hand. The background is dark with some stage lights.

**MAGIC'S
BIGGEST SECRETS
FINALLY REVEALED**

Medellín

Medellín

Norte estratégico de la seguridad	Medellín, todos por la vida Apropiación de los espacios públicos
Objetivos de la seguridad	La convivencia como condición para la seguridad ciudadana Incorporación de zonas populares a la ciudad formal Seguir reduciendo los indicadores de inseguridad
Infraestructura	Intervención de alto impacto en zonas populares: Bibliotecas, Metro Cable, Museos, Centro de emprendedores "Lo mejor para los mas humildes" Recuperación y mantenimiento de espacios públicos
RR.HH. de seguridad	Fuerte presencia de la Policía Nacional y el ejercito Cultura EPM (Empresas publicas de Medellín)

Medellín

Tecnología	Centro de Monitoreo para video vigilancia. Equipamiento de las autoridades de seguridad Centro de movilidad (foto multas)
Normas y Procedimientos	Contratos sociales de convivencia Resolución de conflictos. Justicia de paz
Entorno	Diferencias entre estratos socio económicos. Bandas criminales y trafico de drogas
Gestión y Control	Voluntad política para el cambio. Alineación entre el gobierno local, regional y nacional Sede con presencia de todas los Entes del Estado <i>Medellín Cómo Vamos</i> hace seguimiento a indicadores

- **Magia: reducción niveles de violencia**
- **Un ambiente que incentiva el progreso**
- **infraestructura de 1er mundo**
- **Esto era inconcebible hace unos años**

Premisas para lograr la magia

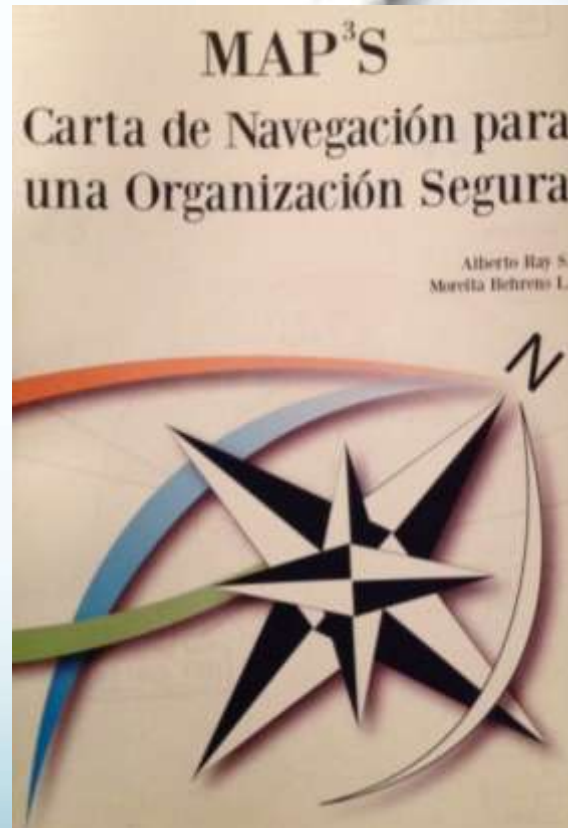
- La seguridad debe:
 - Tener una misión claramente definida
 - Estar alineada con el propósito de la organización
 - Agregar valor a la organización
 - Ser entendida, predicada y practicada por todos
 - Ser evaluada a través de indicadores de gestión



Conclusiones

- Si entendemos las percepciones del individuo y elaboramos una estrategia preventiva, la seguridad parecerá magia
- El esfuerzo debe ser sostenido para que la magia sea permanente

Bibliografía



Para mayor información

Samuel Yecutieli

www.segured.com

yecutieli@segured.com