



# CONSEJOS DE SEGURIDAD

Comparta el conocimiento, la conciencia y el fortalecimiento con sus miembros todo el año

Cada semana, al compartir estos consejos de seguridad con sus miembros, enfatice el lugar central que tiene la seguridad para los profesionales REALTOR® durante todo el año. Puede publicarlos en su sitio web, agregarlos a sus boletines periódicos o enviarlos por correo electrónico directamente a sus miembros.

No dude en cambiar el orden en que aparecen los consejos si lo desea. Independientemente de cuándo los envíe, estos consejos semanales serán un recordatorio importante de los principios de seguridad REALTOR®: conocimiento, conciencia y fortalecimiento.

Todos los consejos se han extraído del Kit de recursos de seguridad REALTOR® de la NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS®. Sugiera a sus miembros que visiten el sitio web de su propia Asociación o que consulten las páginas web de la NAR sobre seguridad ingresando a [nar.realtor/safety](http://nar.realtor/safety) para obtener más información sobre este tema de suma importancia: la seguridad de los profesionales REALTOR®.



## CONSEJO 1

### *A plena luz*

Muestre las propiedades antes del anochecer. Si va a trabajar después de su horario habitual, informe a alguno de sus colegas o a su supervisor directo que así lo hará. Si debe mostrar una propiedad después del anochecer, encienda todas las luces y abra las cortinas antes de ingresar con el cliente.



## CONSEJO 2

### *Datos importantes*

Cuando tenga un cliente nuevo, pídale que pase por su oficina y complete un Formulario de Identificación de Posible Cliente (disponible en línea en [nar.realtor/safety](https://nar.realtor/safety)). Además, fotocopie su licencia de conducir y conserve esa información en la oficina. Asegúrese de destruir toda la información personal cuando ya no la necesite.

## CONSEJO 3

### *No publique todo*

Comparta la menor cantidad de información personal posible. Considere la posibilidad de no usar su fotografía, el número de teléfono de su casa ni la dirección de su casa cuando publique anuncios publicitarios o en sus tarjetas de presentación. No use su nombre completo, es decir, no necesita incluir su segundo nombre de pila, sea de modo completo o su inicial. Utilice la dirección de su oficina o no indique ninguna dirección. Dar demasiada información sensible puede hacer que su seguridad se vuelva vulnerable.

## CONSEJO 4

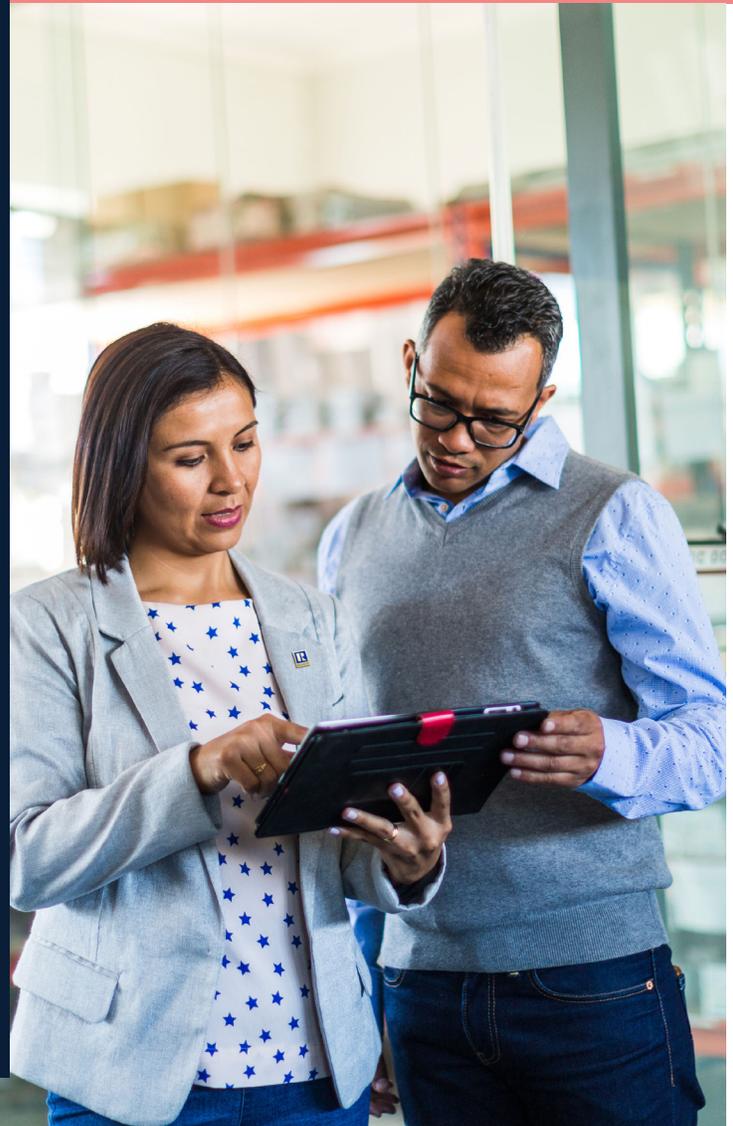
### *Te aviso dónde voy*

Dígale siempre a alguien dónde va y cuándo volverá; deje anotado el nombre y el número de teléfono del cliente con el que se reunirá y pídale a alguna persona de su oficina que lo llame a determinada hora para asegurarse de que todo esté bien.

## CONSEJO 5

### *Casa abierta: una última mirada antes de cerrar*

Cuando finalice una open house, no dé por sentado que todas las personas se han retirado. Pídale a un colega o a alguna persona de su confianza que lo ayude a revisar todas las habitaciones y el patio trasero antes de cerrar todo con llave.





## CONSEJO 6

### *Cuidado con los extraños*

Pídales a sus clientes que no muestren su hogar por su cuenta. Adviértales que no siempre los agentes de bienes raíces, los compradores y los vendedores son quienes dicen ser. Los depredadores vienen en todo tipo de envase. Les decimos a nuestros hijos que no hablen con extraños. Dígales a sus clientes que no hablen con otros agentes o compradores y que le hagan llegar a usted todas las consultas que tengan.

## CONSEJO 7

### *Puertas resistentes para un hogar seguro*

Asegúrese de que todas las puertas de su casa que den al exterior sean metálicas o que estén reforzadas, de madera dura de 1 3/4" y que tengan cerraduras de buena calidad y bien resistentes.

## CONSEJO 8

### *Bloquear el robo de identidad*

Comuníquese con el departamento de fraude de cualquiera de las tres compañías de informes del consumidor, Equifax®, Experian<sup>SM</sup> y Trans Union®, para incluir una alerta de fraude en su informe crediticio. Esa alerta de fraude automáticamente permite que las compañías de tarjetas de crédito y otros acreedores sepan que deben comunicarse con usted antes de abrir cualquier cuenta nueva o hacer cambios en sus cuentas existentes.

## CONSEJO 9

### *¿Dónde están mis colaboradores?*

Tenga una cartelera en su oficina para hacer el seguimiento de dónde están los integrantes de su equipo, en la que incluya el nombre del colaborador o colaboradora, el lugar al que fue, el nombre del cliente, la fecha y la hora prevista de regreso.

## CONSEJO 10

### *Use su ID de REALTOR®*

Lleve siempre una identificación visible de la empresa, como una credencial u otro distintivo. También es mejor conducir un vehículo claramente identificado con el nombre de su empresa. Serán elementos de muchísima importancia si llega a necesitar ayuda.

## CONSEJO 11

### *Cuidar la retaguardia*

Cuando muestre una casa, haga que sus potenciales clientes caminen siempre frente a usted. No vaya adelante, permanezca en una posición de al menos 3-4 brazos de distancia detrás de ellos. Puede hacerles un gesto para que se adelanten y decir, por ejemplo, "La suite principal está en la parte trasera de la casa".

## CONSEJO 12

### *Aprenda algunas habilidades de autodefensa*

La mejor manera de elegir una buena clase de defensa personal es ver qué opciones hay disponibles y luego tomar una decisión. Muchos gimnasios, escuelas de artes marciales y centros terciarios comunitarios ofrecen este tipo de clases. También puede preguntarles a sus compañeros, amigos y familiares si han tomado alguna clase de defensa personal que le recomendarían.

## CONSEJO 13

### *Usted es quien conduce*

No lleve a los clientes en su automóvil. Es mejor coordinar para encontrarse en la propiedad. Cuando baje de su automóvil, recuerde trabar las puertas.

## CONSEJO 14

### *Proteja su computadora de los virus informáticos*

Los virus informáticos pueden dañar su computadora. Este tipo de virus suelen estar en archivos adjuntos de los correos electrónicos no deseados. Nunca abra un archivo adjunto de alguien que no conoce y, si recibe un mensaje que le resulta extraño o que suena demasiado impersonal y viene de una dirección que conoce, verifique con esa persona que realmente se lo haya enviado.

## CONSEJO 15

### *¿Su celular funciona en todas partes?*

Al mostrar una propiedad comercial, puede que haya paredes muy gruesas y/o ubicaciones alejadas que interfieran con la señal de su teléfono móvil. Asegúrese de verificar que funcione el servicio de telefonía celular de la propiedad antes de la visita. Llame al agente que publicó la propiedad si es necesario y, si no hay señal o si la señal es mala, siempre vaya acompañado.

## CONSEJO 16

### *Soldado que huye...*

Si bien todo agente de bienes raíces debería tomar un curso básico de defensa personal, el objetivo principal en cualquier situación de peligro es escapar de inmediato y pedir ayuda.

## CONSEJO 17

### *"Hola, ¿quién habla?"*

Instale un identificador de llamadas en el teléfono, de modo de rechazar automáticamente las llamadas de los números que haya bloqueado. Así sabrá inmediatamente quién lo está llamando.

## CONSEJO 18

### *Tu basura podría ser un tesoro*

¿Acaba de comprar un nuevo televisor último modelo? Todas esas cajas vacías junto a la acera son una señal que atrae a posibles ladrones. En lugar de poner las cajas a la vista, córtelas y métalas en bolsas de basura.

## CONSEJO 19

### *Oculte la información personal*

Dígalas a sus vendedores: No dejen información personal, como cartas o facturas, a la vista de cualquiera. Le recomendamos proteger su computadora con una contraseña y, antes de mostrar una propiedad, poner a buen recaudo su computadora portátil y cualquier otro dispositivo electrónico costoso de un tamaño que permita guardarlo con facilidad, como un iPod.



## CONSEJO 20

### *Tenga un código de emergencia*

Tenga una palabra o una frase secreta que no se use comúnmente como código de emergencia, que sea sencillo incorporar a cualquier conversación si llegar a sentir que se encuentra en peligro. Úselo si está con alguien que escucha la conversación, pero no quiere que esa persona se dé cuenta. Por ejemplo: "Hola, sí, soy Jennifer. Estoy con el Sr. Henderson en la propiedad de la calle Elm. Por favor, ¿podrías enviarme un correo electrónico con el ARCHIVO ROJO?".

## CONSEJO 21

### *Una excusa siempre lista*

Para estar mejor preparados ante una situación peligrosa, es necesario tener una excusa lista. Tenga pensado con anticipación algún pretexto que le permita retirarse o que haga que la persona que lo hace sentir incómodo se vaya. Algunos ejemplos: suena una alarma de su celular y tiene que llamar a la oficina, olvidó algo importante en el auto o hay otro agente con compradores que está a punto de llegar.

## CONSEJO 22

### *Cuando llegue a su lugar de destino, tómese dos segundos para verificar que no haya situaciones de riesgo:*

- ¿Está pasando algo fuera de lo normal en ese momento?
- ¿Estacionó el automóvil en un lugar bien iluminado y con buena visibilidad?
- En el lugar donde estacionó, ¿podría otro vehículo bloquearle el paso?

## CONSEJO 23

### *Siempre hay alguien más*

Si trabaja hasta tarde o se queda solo en la oficina, siempre cierre las puertas con llave. Si aparece alguien de repente, hágale saber que está acompañado. Diga algo como, "A ver, voy a consultar con mi supervisora para ver si puede atenderlo ahora".

## CONSEJO 24

### *El correo electrónico es público*

No envíe ninguna información crítica ni confidencial por correo electrónico. Tenga en cuenta que, a diferencia de los sitios web, el correo electrónico nunca es seguro.

## CONSEJO 25

### *No se pierda*

Si circula por una zona que no conoce, vaya tomando notas mentales de los puntos de referencia, los lugares de interés y las intersecciones. Y siempre sepa la dirección exacta del lugar al que se dirige. Si debe usar un GPS, primero deténgase en un lugar seguro.

## CONSEJO 26

### *¡Cuidado con los depósitos en efectivo!*

Si periódicamente va al banco a depositar sumas altas de dinero, tenga especial cuidado con los extraños que merodean por el estacionamiento de la oficina. Si debe llevar efectivo para depositarlo, pídale a un amigo que lo acompañe o solicite un servicio de seguridad o una escolta policial.

## CONSEJO 27

### *Bloquee las llaves*

Asegúrese de utilizar el procedimiento de llave segura de propiedades establecido para mejorar la seguridad de los agentes de bienes raíces. Si usa un sistema confiable y seguro como el que provee SentiLock ([sentrilock.com](http://sentrilock.com)), empresa vinculada a la NAR a través del esquema REALTOR Benefits® Partner, se asegurará de que las llaves no caigan en las manos equivocadas.

## CONSEJO 28

### *Compre en línea de forma segura*

Cuando compre en línea, verifique la seguridad de los sitios web antes de ingresar su número de tarjeta de crédito u otra información personal. Ingrese esa información solo en páginas web seguras con direcciones que comiencen con "https" y tengan un símbolo de candado cerrado en la parte inferior de la ventana del navegador. Si toma estos recaudos, la información que ingrese estará cifrada, o codificada, y los piratas informáticos no podrán acceder a ella.



## CONSEJO 29

### *Nada personal...*

Cuando hable con clientes y potenciales clientes, siempre sea amable, pero no divulgue información personal. No mencione dónde vive, qué piensa hacer después del trabajo, qué planes tiene para las vacaciones ni otros detalles similares.

## CONSEJO 30

### *Mientras camina hacia su lugar de destino, tómese dos segundos para ver si hay algún riesgo.*

- ¿Hay gente yendo y viniendo o todo está demasiado tranquilo?
- ¿Observa obstáculos o lugares en el estacionamiento o en la calle que puedan servir como escondite?
- ¿Hay alguien merodeando por la zona?

## CONSEJO 31

### *Cuidado con las llaves*

No entregue las llaves de ninguna casa a sus amigos, incluso si son de confianza. Conozca la ubicación de todas las llaves de las propiedades en todo momento. Nunca deben usar esconde-llaves ni dejarse ninguna llave debajo de la alfombra, sobre la puerta, en una maceta o en cualquier lugar fuera de la casa. Puede pensar que es un escondite infalible, pero los ladrones experimentados conocen todos los trucos. Además, use llaveros distintos para las llaves de su auto y las llaves de su casa si usa servicios de valet parking, les deja sus llaves a asistentes del estacionamiento o al personal de un taller mecánico.

## CONSEJO 32

### *Del amanecer al crepúsculo*

Cuando muestre un establecimiento comercial vacío, averigüe si la propiedad está bien iluminada y si tiene buena señal de telefonía celular; si uno o ambos de estos criterios no se cumplen, vaya con alguien más a mostrar la propiedad.

## CONSEJO 33

### *Frustrar al ladrón*

Recuérdelos a sus clientes que, cuando vaya alguien a ver su propiedad o durante una open house, habrá desconocidos recorriendo su casa. Dígalos que no dejen a la vista ningún objeto de valor. Por razones de seguridad, deberán también ocultar elementos tales como llaves, tarjetas de crédito, joyas, cristales, pieles y otros objetos de valor, o guardar todos esos artículos bajo llave. También deberán poner a resguardo los medicamentos recetados. Hay personas de apariencia honesta que son capaces de llevarse este tipo de medicamentos de una casa, incluso Viagra, estimulantes o tranquilizantes.

## CONSEJO 34

### *Pensar a largo plazo*

Si cree que puede pasar algún tiempo antes de que se venda una propiedad (y, por lo tanto, que posiblemente va a mostrarla con frecuencia), familiarícese con algunos de los vecinos más cercanos. Se sentirá mejor al saber que alguien conoce su vehículo y los vecinos también se sentirán más a gusto ante ese extraño (es decir, usted) que va con tanta frecuencia a su vecindario.

## CONSEJO 35

### *¡No use el celular al manejar!*

Usar el teléfono celular mientras conduce puede causar un accidente. Para proteger su seguridad mientras conduce, compre un teléfono con la función de manos libres para su vehículo. Y nunca intente anotar nada mientras conduce: primero deténgase en un lugar seguro.



### CONSEJO 36

#### *Menos es más*

Si lleva un bolso con usted, guárdelo en el maletero del automóvil antes de llegar a su lugar de destino. Lleve solo artículos comerciales que no sean de valor (excepto el teléfono celular) y no use joyas ni relojes costosos, ni dé a entender que lleva consigo grandes sumas de dinero.

### CONSEJO 37

#### *Que no le bloqueen la salida*

Cuando muestre una propiedad o vaya a encontrarse con alguien, estacione su automóvil frente a la propiedad en vez de dejarlo en la entrada para automóviles. Evitará que le bloqueen la salida, le resultará más fácil escapar en su vehículo de ser necesario y podrá atraer mucha más atención si tiene la oportunidad de correr y gritar pidiendo ayuda al dirigirse hacia su automóvil estacionado junto a la acera.

### CONSEJO 38

#### *Controle el movimiento de sus cuentas*

Apenas reciba los resúmenes de su tarjeta de crédito y de sus cuentas bancarias, compruebe si hay cargos o retiros no autorizados y denúncielos de inmediato. Avise a las empresas emisoras si los resúmenes no llegan puntualmente, ya que puede pasar que alguien haya cambiado la información de contacto para ocultar cargos fraudulentos.

### CONSEJO 39

#### *Tómese dos segundos, haga una pausa y mire a su alrededor antes de entrar en el lugar de destino.*

- ¿Hay algo que parezca fuera de lugar?
- ¿Hay alguien que no debería estar allí o que no esperaba que estuviese?



### CONSEJO 40

#### *Planifique con anticipación las vías de escape*

Al ingresar por primera vez en una propiedad donde se hará una open house, revise cada habitación y determine al menos dos "vías de escape". Asegúrese de que no haya ninguna puerta cerrada con llave para facilitar un rápido acceso al exterior. Si es necesario, modifique levemente la disposición de los muebles para despejar la circulación hacia la puerta. Si hay una puerta interior y una contrapuerta, deje abierta la puerta interior; así, aumentará la visibilidad y no tendrá que empujar puertas adicionales si necesita escapar.

### CONSEJO 41

#### *Siempre profesional*

Todos sus materiales de marketing deben tener una presentación prolija y profesional. No utilice fotografías seductoras ni provocativas para hacer publicidad, ni en la Web ni en sus tarjetas de presentación. Hay muchos casos documentados de delincuentes que eligen las fotografías de sus posibles víctimas mirando los anuncios de los periódicos.

### CONSEJO 42

#### *Cómo mostrar una casa modelo*

Cuando alguien llega a la oficina diciendo que quiere ver una casa modelo, pídale que complete una ficha con estos datos: nombre completo, dirección, número de teléfono, correo electrónico y datos de su vehículo.

### CONSEJO 43

#### *Un apartamento seguro*

¿Se muda a un apartamento? Haga que cambien las cerraduras cuando se mude. (Será suficiente con que el personal de mantenimiento cambie los cilindros de las cerraduras si se trata de un apartamento desocupado al azar, algo que es sin costo y solo debería llevar unos pocos minutos). Y solo use su apellido, o si es necesario, el apellido y la inicial de su nombre de pila, en la puerta o buzón. Así evitará que los extraños sepan su género o cuántas personas viven en el apartamento.

### CONSEJO 44

#### *Confíe en los buenos vecinos*

Infórmele a algún vecino o vecina que celebrará una open house y pregúnteles si pueden prestar atención a cualquier cosa que les parezca fuera de lo común.

### CONSEJO 45

#### *La previsión lo es todo*

Para prepararse mejor ante una emergencia, guarde previamente los números de teléfono más importantes en su celular. Por ejemplo, el número de su oficina, el de su servicio de asistencia móvil o taller mecánico y el 9-1-1.

### CONSEJO 46

#### *Cuidado con la suplantación de identidad*

No responda ningún correo electrónico que solicite información personal o privada, como contraseñas, números de tarjetas de crédito o números de cuentas bancarias. Incluso si un mensaje parece provenir de su banco o de un proveedor confiable, las empresas efectivamente confiables nunca solicitan información privada de esta manera.

#### CONSEJO 47

*¡Alerta de estafa!*

Cuando haga una open house, controle la cantidad de gente que circule por la casa en un momento dado. La policía ha informado de grupos de delincuentes que tienen como objetivo este tipo de eventos y que suelen aparecer al caer la tarde. Mientras varios "clientes" distraen al agente de bienes raíces, otros recorren la casa y roban todo lo que puedan llevarse rápidamente.

#### CONSEJO 48

*Que sus clientes sean sus "socios de seguridad"*

Infórmeles a los clientes que tengan sus casas en venta que, si bien usted está tomando todas las precauciones de seguridad a su alcance, y que ha revisado y cerrado la casa antes de irse, ellos deben controlar de inmediato todas las cerraduras y fijarse si falta algún artículo tan pronto como lleguen a la propiedad, por si a usted se le pasó por alto alguna forma de acceso a la vivienda que sea menos evidente.

#### CONSEJO 49

*Nunca diga: está vacía*

Cuando describa una propiedad, nunca diga que está vacía. Podría ser una invitación a que aparezcan delincuentes u ocupantes ilegales.

#### CONSEJO 50

*Cuidado con los correos electrónicos sospechosos*

Antes de responder una solicitud que le llegue por correo electrónico, consulte la lista actualizada de estafas por correo electrónico en el sitio web de la Comisión Federal de Comercio ingresando a [ftc.gov/bcp/menu-internet.htm](http://ftc.gov/bcp/menu-internet.htm).

#### CONSEJO 51

*Ante la duda, ¡tritúrelo!*

Triture cuidadosamente todos los papeles con información personal antes de tirarlos. Triture las solicitudes no deseadas de tarjetas de crédito y los "cheques de cortesía" que lleguen por correo, los recibos de tarjetas de crédito con su número de cuenta, la documentación financiera obsoleta y otros documentos que contengan información personal de sus clientes.

#### CONSEJO 52

*El transporte público debe ser para el público ... no venir del público*

Si va a usar un medio de transporte público, ya sea para ir a una convención o a una open house, asegúrese de tomar un taxi habilitado (antes de subirse). Tenga en cuenta que hay personas que ofrecen viajes en sus vehículos particulares. Hágase estas preguntas antes de subir al vehículo:

- ¿Puede comprobar que el vehículo al que va a subirse es efectivamente un medio de transporte público habilitado? (Busque identificaciones, símbolos o un número de teléfono en el automóvil para confirmar su validez).
- En caso de duda, ¡no se suba!

#### CONSEJO 53

*¿Cargué la batería?*

Siempre que sea posible, asegúrese de que la batería de su teléfono celular esté cargada y no olvide verificar que funcione el servicio de telefonía celular de la propiedad antes de la visita; llame al agente que publicó la propiedad si es necesario. Si no hay señal o si la señal es mala, siempre vaya acompañado.



#### CONSEJO 54

*La gente no siempre es quien dice ser*

Incluso con la ayuda de un identificador de llamadas, nunca podemos estar totalmente seguros de saber con quién hablamos. Por ejemplo, ante una llamada de alguien que dice conocernos y que empieza a hacernos pedidos fuera de lo común, ¡¡Hay que cortar enseuida la llamada!! A partir de cómo reaccionamos, los estafadores orientan la conversación para obtener cada vez más información. Sugerencia: si la persona que llama no recuerda datos mencionados en conversaciones anteriores, entonces no es quién dice ser.

#### CONSEJO 55

*Salió todo bien*

Recuerde decirle siempre a alguien que está yendo a una reunión o a encontrarse con alguien; comente también a qué hora tiene previsto regresar. Una vez que terminó la reunión, avísele a algún colega, a su esposa o esposo o a algún amigo cómo salió todo y que se encuentra bien.

#### CONSEJO 56

*Cuidado con el software malicioso*

Asegúrese de no hacer clic en ningún mensaje de error con logotipos desconocidos que digan "su computadora ha sido infectada por un virus", "detectamos un troyano en su sistema" o cosas por el estilo. Estos mensajes suelen alertar sobre supuestos problemas en la computadora y piden descargar un software de protección, pero en realidad se trata de un virus y corremos el riesgo de perder información valiosa.