GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO

Estudio de Oferta de Servicios de Seguridad Privada en la Región Metropolitana de Santiago

INFORME FINAL

Santiago, Mayo 2011

Centro de estudios del desarrollo

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS 5

ÍNDICE DE GRÁFICOS 7

I. INTRODUCCIÓN 8

II. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y CONCEPTUALES. Conceptos clave 9
- **1. Seguridad pública, Seguridad ciudadana, Orden público** 10
- **2. El uso legítimo de la fuerza ¿monopolio del Estado?** 12
- **3. Espacio público, espacio privado, espacios híbridos** 13

III. MARCO METODOLÓGICO 15
- **1. Objetivos del Estudio** 15
  - **1.1. Objetivo general** 15
  - **1.2. Objetivos específicos** 15
- **2. Plan de trabajo desarrollado** 16
  - **2.1. Información primaria** 16
    - a) Desarrollo del trabajo de campo: 16
    - b) Sistematización y análisis de datos 18
  - **2.2. Información secundaria** 22
    - a) Sistematización y análisis de descriptivos de datos 23
    - b) Procesamiento y análisis integrado de los datos 26

IV. SITUACIÓN DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN CHILE Y LA REGIÓN METROPOLITANA 28
- **1. Marco regulatorio** 30
- **2. Componentes y características de la industria en la Región Metropolitana** 39
  - **2.1. Empresas y servicios** 39
  - **2.2. Recursos Humanos** 46

V. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN POR ÁREAS 52
- **1. Caracterización del Contexto de Seguridad, Victimización y Percepciones Comunales Según Datos de la ENUSC 2009** 52
  - **1.1. Método de conglomeración** 52
  - **1.2. Obtención de conglomerados** 52
  - **1.3. Distribuciones de variables y categorías ENUSC 2009 para cada Conglomerado** 54
  - **1.4. Descripción de los Conglomerados** 60
- **2. Directivos y Dueños de Empresas de Seguridad Privada** 66
  - **2.1. Características generales de las empresas** 66
    - a) En cuanto al personal y las relaciones laborales 69
    - b) Satisfacción de usuarios y calidad de servicios 75
    - c) Relaciones con entidad fiscalizadora 75
  - **2.2. Conclusiones sobre esta industria de acuerdo a lo expresado por los directivos de empresas** 78
    - a) Características generales de la industria en la R.M. 78
    - b) Aporte de la seguridad privada a la seguridad pública 78

c) Fiscalización y control de carabineros:.... 78
d) Sobre los guardias de seguridad: 80
e) Sobre Vigilantes Privados (VP):.... 81
f) Capacitación 81
g) Ámbito de denuncias y aporte a la seguridad pública 82
h) Ámbito operativo 83
2.3. Observaciones de la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores 84
3. Agentes de Seguridad Privada 87
4. Usuarios de Servicios de Seguridad Privada.... 91
5. Seguridad Privada en los Municipios 93
5.1. Comuna de Las Condes: 93
5.2. Comuna de Providencia:.... 95
5.3. Comuna de Maipú:.... 96
5.4. Comuna de Santiago: 97
6. Visión y Evaluación de la Seguridad Privada desde las Prefecturas de Carabineros de la R.M.... 103
6.1. Ámbito operativo: 109
a) Actividades de guardia de seguridad que por su denominación contractual no son fiscalizables como tales.... 109
b) Tramitación de credenciales recursos humanos:.... 110
c) Empresas comprendidas en el artículo 3° del D.L. N° 3.607:.... 110
d) Entidades comprendidas en la Ley N° 19.303/1994: 111
e) Control: 112
f) Escuelas de capacitación 113
6.2. Imputabilidad de los agentes:.... 113
6.3. Normativa:.... 114
a) Proyecto de ley en discusión:.... 114
b) Capacitación 115
6.4. Sobre la seguridad privada en los municipios.... 116
6.5. Sobre la Autoridad Fiscalizadora y las oficinas de seguridad 116
6.6. Los eventos masivos.... 118

VI. ANÁLISIS INTEGRADO.... 123
1. Servicios de Seguridad Privada 125
2. Características de la Seguridad Privada de Acuerdo al Tipo Empresas Registradas 127
3. Características del Funcionamiento y Ajuste y la Normativa Vigente de la Seguridad Privada 132
4. Características de la Seguridad y la Experiencia de la Seguridad en la Población 134
5. Síntesis: resultados relevantes del Análisis Integrado 139

VII. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.... 141
1. En cuanto a la cobertura de la seguridad privada en el territorio de las prefecturas de la Región Metropolitana y su adecuación a las normas 141
2. Conclusiones y orientaciones en el ámbito estructural: normas de funcionamiento, protocolos, estándares 143

3. **Orientaciones administrativas: procedimientos y requisitos para autorización de permisos a empresas y recursos humanos 146**
4. **Orientaciones en materia de control: inspecciones, deontología, asuntos penales 148**
5. **Mecanismos de mejoras en la coordinación entre los sistemas de seguridad privada y la fuerza pública 150**

GLOSARIO 154

BIBLIOGRAFÍA 155

ANEXO 158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Elementos que Definen los Conceptos Clave 11
Tabla 2: Entrevistas realizadas..... 17
Tabla 3: Datos empresas y directivos de Seguridad..... 19
Tabla 4: Datos agentes de seguridad 19
Tabla 5: Datos Usuarios / Beneficiarios..... 20
Tabla 6: Prefecturas 20
Tabla 7: Municipalidades..... 21
Tabla 8: Datos Encuesta Nacional de Seguridad Urbana, ENUSC 2009 23
Tabla 9: Datos Catastro Empresas de Seguridad Privada..... 24
Tabla 10: Datos Sobre Infracciones Cursadas y con Requerimiento de la Intendencia..... 24
Tabla 11: Datos Sobre Eventos Masivos..... 25
Tabla 12: Pauta registro de prefecturas..... 25
Tabla 13: Registros Infracciones por la entidad fiscalizadora..... 26
Tabla 14: Registro de empresas estratégicas 26
Tabla 15: Marco Regulatorio..... 31
Tabla 16: Requisitos para ejercer funciones de protección y seguridad..... 35
Tabla 17: Empresas, entidades y servicios Prefectura Cordillera..... 40
Tabla 18: Empresas, entidades y servicios Prefectura Central..... 41
Tabla 19: Empresas, entidades y servicios Prefectura Sur 42
Tabla 20: Empresas, entidades y servicios Prefectura Norte 43
Tabla 21: Empresas, entidades y servicios Prefectura Occidente 44
Tabla 22: Empresas, entidades y servicios Prefectura Oriente 45
Tabla 23: Recursos humanos Prefectura Cordillera..... 46
Tabla 24: Recursos humanos Prefectura Central 47
Tabla 25: Recursos humanos Prefectura Sur..... 48
Tabla 26: Recursos humanos Prefectura Norte..... 49
Tabla 27: Recursos humanos Prefectura Occidente..... 50
Tabla 28: Recursos humanos Prefectura Oriente..... 51
Tabla 29: Distribuciones variables y categorías ENUSC 2009 para cada conglomerado 54
Tabla 30: Ubicación casa matriz..... 67
Tabla 31: Nacionalidad de la empresa..... 67
Tabla 32: Calidad jurídica de la empresa 68
Tabla 33: Servicios ofrecidos según las empresas..... 68
Tabla 34: Facturación anual de las empresas..... 69
Tabla 35: Dotación de personal según empresa..... 70
Tabla 36: Proceso de postulación según empresa..... 70
Tabla 37: Tiempo de permanencia de los agentes de seguridad privada en la empresa 71
Tabla 38: Tipo de relación contractual entre agentes de seguridad privada y la empresa 71
Tabla 39: Desvinculaciones según empresa..... 72
Tabla 40: Rango de salarios según empresa..... 73
Tabla 41: Seguros contratados para los empleados según empresa..... 73
Tabla 42: Reclamos a la inspección del trabajo según las empresas (2010)..... 74
Tabla 43: Mecanismos para conocer la calidad del servicio..... 75

Tabla 44: Planificación de las relaciones con entidad fiscalizadora 76
Tabla 45: Número de fiscalizaciones por empresa 76
Tabla 46: Reparos de parte de Carabineros..... 77
Tabla 47: Lugar de desempeño de los agentes de seguridad privada..... 87
Tabla 48: Nivel de estudios y edad de los agentes de seguridad privada 87
Tabla 49: Tipo de contrato y jornada de trabajo de los agentes de SP..... 88
Tabla 50: Seguros contratados para los agentes de seguridad privada..... 88
Tabla 51: Tipo de experiencia laboral de los agentes de seguridad privada 89
Tabla 52: Años de experiencia laboral en seguridad de los agentes de seguridad privada..... 89
Tabla 53: Fuente de información utilizada por agentes de seguridad privada para postular al empleo 89
Tabla 54: Requisitos de postulación solicitados por las empresas según agente de seguridad privada 90
Tabla 55: Denuncias efectuadas por agentes de seguridad..... 90
Tabla 56: Características de la seguridad privada en Municipios de la R.M. 100
Tabla 57: Características Generales de la Seguridad Privada en Prefecturas de la R.M. 104
Tabla 58: Normas específicas aplicables a la seguridad privada en los eventos masivos..... 118
Tabla 59: Prefecturas y comunas 123
Tabla 60: Distribución empresas según prefectura..... 125
Tabla 61: Características de la seguridad privada por prefectura 127
Tabla 62: Funcionamiento y ajuste a la normativa por prefectura 132
Tabla 63: La seguridad privada y la experiencia de seguridad de la población..... 134
Tabla 64: Clasificación de riesgo de empresa y tecnología 148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Dendograma análisis de conglomerados jerárquico 53
Gráfico 2: Tipos de servicio contratado actualmente 91
Gráfico 3: Motivo contrato del servicio 91
Gráfico 4: Evaluación del servicio 92
Gráfico 5: Distribución de empresa según prefectura 125
Gráfico 6: Áreas de servicio de empresas de seguridad 126
Gráfico 7: Áreas de servicio de empresas de seguridad según prefectura 126

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe Final del "Estudio de la Oferta de Servicios de Seguridad Privada en la Región Metropolitana de Santiago", adjudicado en licitación pública Nº 1260-32-LE10 al Centro de Estudios del Desarrollo (CED). Dicho estudio se enmarca en la Estrategia de Desarrollo Regional (2010-2015) y de definición de políticas regionales, que abordan temáticas de interés regional para entregar orientaciones estratégicas hacia la institucionalidad pública. Entre estas áreas prioritarias se encuentra la de seguridad pública en cuyo contexto surge la preocupación por la "seguridad privada", en tanto tiene incidencia en el fenómeno de la inseguridad ciudadana y se entiende complementaria a la labor que desempeñan las policías.

El Primer Informe de Avance -de acuerdo al cronograma de actividades-, abordó los primeros resultados de la búsqueda, sistematización y análisis de documentos, estadísticas y bibliografía sobre la materia; los instrumentos de recolección de información primaria – cuestionarios y entrevistas semiestructuradas; y, un primer diseño general del plan de análisis y selección de muestras. Luego, el Segundo Informe de Avance presentaba las primeras aproximaciones descriptivas en base a las informaciones recolectadas, tanto en terreno –primarias- como de estadísticas y otros antecedentes cualitativos.

El estudio en cuestión explora la situación de la seguridad privada en la Región Metropolitana, a nivel comunal y de Prefecturas de Carabineros dentro de cuyo territorio se ubican. En base a esto se elaboran conclusiones y propuestas u orientaciones que buscan aportar a las definiciones de política pública, destacándose aspectos destinados a mejorar y hacer más efectiva la coordinación entre la institucionalidad pública regional y comunal y la seguridad privada.

II. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y CONCEPTUALES. Conceptos clave[1]

La seguridad es una condición para la paz y el orden necesarios para el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos, y para el desarrollo. El Estado de Derecho tiene como obligación primordial velar por el respeto a la dignidad humana, los derechos esenciales de la persona y desplegar todas las acciones destinadas al resguardo y mantenimiento del orden y la seguridad pública en el marco de la Constitución, las leyes y los tratados internacionales. Sin embargo, aunque esta sea función del Estado, no necesariamente serán funcionarios públicos los únicos que procuren los medios para su provisión; aun cuando se encuentra muy arraigado el supuesto de que las funciones de defensa y seguridad son provistas mediante agentes estatales.

Aunque han existido desde hace mucho tiempo los agentes de la seguridad distintos de los funcionarios públicos, estos han crecido y se han diversificado sólo recientemente. De esta forma, una serie de servicios que antes eran prestados por agentes del Estado se han externalizado a privados. Pero lo que se ha omitido en este proceso es acompañarlo del conjunto de regulaciones, controles y limitaciones que acompañan a los primeros. Así, las normas que se aplican a la policía implican un grado de responsabilidad distinto –superior- al que se exige a un guardia o vigilante privado, aún en los casos en que cumplan una función similar.

En la actualidad se observa un doble proceso de privatización de la seguridad. Por una parte, se han privatizado los medios de la seguridad mediante la externalización de las tareas de seguridad a entes no estatales; y, por otra, se han privatizado los fines de la seguridad, al masificarse y permitirse la contratación de estos medios para propósitos particulares. Ambos procesos conllevan una serie de riesgos, entre los que está la alta probabilidad que los estándares éticos que las sociedades exigen en el comportamiento de los agentes del Estado no se cumplan (porque no son exigibles) entre agentes privados.

El punto anterior es importante, porque los mecanismos que utiliza el mercado de la seguridad, así como su expansión, dependen de cómo se comporta el sistema de regulación del Estado, tanto para seguir creciendo, como para que se ajusten al ordenamiento jurídico y el respeto a los derechos humanos[2].

La seguridad es un bien público y un derecho colectivo, de manera que todos deben beneficiarse, sin distinción, de la seguridad garantizada por el Estado. Una concepción democrática de seguridad ciudadana tiene una dimensión de civismo y solidaridad que

[1] Este capítulo se enmarca en el cumplimiento del objetivo específico a), citado en el siguiente punto.
[2] Marie Louise Tougas, "Compagnies de sécurité privée en zones des conflits –ni mercenaires ni militaires". En: http://www.ledevoir.com/2007/09/20/157572.html (acceso enero 20 de 2008).

determinan su carácter de bien colectivo; de esta manera, la seguridad debe ser comprendida como una tarea de todos, en tanto partes de una misma comunidad reunida en torno a un proyecto común. Sin embargo, la creciente demanda de seguridad dirigida al Estado ha mermado esa dimensión solidaria, pues sus instituciones son incapaces de dar respuesta adecuada y oportuna a las múltiples exigencias de los distintos sectores de la sociedad, ante lo cual las personas y entidades privadas -y también públicas- invierten en su propia seguridad contratando guardias y tecnología para el resguardo de barrios, condominios cerrados, empresas, residencias particulares, personas y bienes. En este contexto, los gobiernos son constantemente interpelados, cuestionándose su capacidad para producir y mantener niveles de seguridad pública deseables y para administrar eficientemente los recursos y las instituciones destinadas a proteger y proveer seguridad a las personas; cuestionamientos que apuntan directamente a la capacidad de las autoridades políticas para hacer un buen gobierno. El sentimiento de temor asociado a la violencia y la delincuencia ha propiciado y justificado la expansión de la seguridad privada en el país, al igual que en la Región.

La seguridad privada se ubica en el control social preventivo, compuesto por intervenciones no penales dirigidas a las causas próximas de los delitos, y que buscan reducir el riesgo o probabilidad de sufrir alguno. La seguridad privada, en principio, no es parte del control social represivo, que tiene un carácter esencialmente penal, reactivo y público (Cussón, 2000), y aunque nació enfocada a la prevención situacional -buscando inhibir y disuadir pequeños delitos o incivilidades a los que la policía no tiene posibilidad de atender ante la sobredemanda proveniente de la delincuencia violenta o grave-, hoy en día la seguridad privada ha, ampliado su campo de acción y diversificado sus prestaciones.

Así, la actividad desarrollada por la seguridad privada se ubica dentro del espacio jurídico y social propio de la seguridad pública y el orden público, pues realiza actividades que son inherentes –en principio privativas- del Estado, y propias del sistema de control formal. Es en este punto donde surge el problema real que nos plantea la seguridad: la delegación que el Estado hace del monopolio del uso (legítimo) de la fuerza, en entidades privadas movidas por el lucro.

1. Seguridad pública, Seguridad ciudadana, Orden público

El concepto de seguridad aparece en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (1789, art. 2), al señalar que el fin de toda asociación política es la conservación de los derechos naturales e imprescriptibles del hombre, que son la libertad, la propiedad, la seguridad y la resistencia a la opresión; y corresponde al Estado adoptar las políticas públicas de seguridad interior, en respuesta a las amenazas.

La seguridad interior se funda en el poder público del Estado y es ofrecida a los ciudadanos, y la seguridad exterior se funda sobre la soberanía del Estado para garantizar la salvaguarda de sus intereses y el buen funcionamiento de sus servicios. Para algunos autores el concepto de "interior" refiere a los peligros o amenazas que vienen del interior mismo de la sociedad, en oposición a lo "exterior" que refiere a la defensa de la Nación en contra de amenazas externas de potencias extranjeras (Cussón, 2000: 388).

La Constitución Política de la República, en su Capítulo XI, trata de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, señalando que están integradas sólo por Carabineros e Investigaciones[3], constituyen la fuerza pública y existen para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, en la forma que lo determinen sus respectivas leyes orgánicas. La Ley Orgánica Constitucional de Carabineros, reproduce la finalidad señalada, sin agregar nuevos elementos (art. 1); salvo el artículo 3°, que establece como misión esencial de la Institución desarrollar actividades tendientes a fortalecer su rol *de policía preventiva*. Es precisamente en el ámbito de la prevención situacional donde se comprende la participación de la seguridad privada, aunque -como se ha señalado- su rol se ha ido ampliando a otras áreas, en especial en el caso de los vigilantes privados que portan armas de fuego y pueden cruzar la frontera entre la disuasión y la represión del delito.

Tabla 1: Elementos que Definen los Conceptos Clave

Orden Público	Es la mantención de la autoridad, el imperio de la ley y la obediencia de los ciudadanos a las normas vigentes. El concepto de orden público adquiere significado en la realidad específica en que opera. El bien protegido es el orden público, pudiendo colisionar con los derechos ciudadanos en determinada situaciones. Es un concepto más acotado que los que usan la terminología de "seguridad" (Recasens, 2001, citado por Brotat)
Seguridad Pública	La seguridad pública trata de las amenazas al orden público y la protección de personas y bienes ante la amenaza del delito (De la Puente y Torres, 2000). No considera la inseguridad o seguridad subjetiva ni el temor al delito. Tampoco aborda aquella conflictividad social que constituye violencia sin llegar a infringir la ley penal. Es función principal de las policías y de la justicia. Las fuerzas armadas pueden concurrir en apoyo de la función policial en materias propias de sus funciones (asociadas a ciertas amenazas como las catástrofes).
Seguridad Ciudadana	Situación de tranquilidad social que permite a todas las personas tener la expectativa razonable de que puede ejercer libremente sus derechos individuales y colectivos, sin temor de verse expuestas a hechos de violencia originados en actos individuales o sociales (Mera, 1993: 85). Busca preservar los derechos y libertades ciudadanas, proteger la seguridad (objetiva

[3] Carabineros es la policía esencialmente preventiva (administrativa), y la Policía de Investigaciones es judicial.

	y subjetiva), mejorar la calidad de vida, supone la entrega de un servicio público en este sentido. Este concepto refiere a las amenazas en cuanto afectan el ejercicio de los derechos de las personas, tales como la delincuencia y otras formas de violencia, así como el temor y el sentimiento de inseguridad. Este concepto, por su énfasis en la prevención, lleva a redefinir la función policial tradicional –centrada en el control y represión del delito- hacia una más proactiva, preventiva y cercana a la ciudadanía llamada a colaborar en esta área de la cual se la hace corresponsable.

Fuente: Mandato policial y conceptos de la seguridad en América Latina. Red Latinoamericana de Policías y Sociedad Civil, Viva Río. Brasil: 2009.

En Chile, en los años 90 se comenzó a hacer un giro desde el concepto de orden público y seguridad pública hacia el de seguridad ciudadana, por parte de las autoridades políticas, la academia y la sociedad civil. Conceptos que hasta ese momento estaban asociados a la doctrina de la seguridad nacional, privilegiando la defensa del sistema político e institucional de las amenazas externas e internas, donde los valores eran el orden y el disciplinamiento social, con unas policías esencialmente represivas. Así, en el marco de una tendencia en la Región Latinoamericana, se avanzó incorporando elementos con énfasis en una concepción más integral y centrada en la protección de las personas, destacándose las diferencias con los conceptos de orden público y seguridad pública. La "seguridad ciudadana" se instaló como un concepto democrático, definido en esos años como "la situación de tranquilidad social que permite a todas las personas tener la expectativa razonable de que puede ejercer libremente sus derechos individuales y colectivos, sin temor de verse expuestas a hechos de violencia originados en actos individuales o sociales" (Mera, 1993).

2. El uso legítimo de la fuerza ¿monopolio del Estado?

Es importante notar entre los conceptos clave, que definen el sentido y marco de acción de los agentes de seguridad pública, el de "uso legítimo de la fuerza", a fin de destacar el sentido y trascendencia de las actividades de Seguridad Privada en tanto se las entiende como complementarias a la labor policial.

El uso legítimo de la fuerza determina las funciones represivas de la policía, y la define; aun cuando el uso de esa fuerza se vea concretado excepcionalmente en el trabajo policial (Bitner, citado por Jobard, 2001). Esta particularidad de las policías se expresa en el hecho que les está permitido ejecutar acciones que para los demás están prohibidas y que de concretarse constituirían una trasgresión a las normas sociales y/o penales. A ello se suma que la policía -fuerza pública- decide soberanamente sobre situaciones excepcionales donde define si es o no necesario emplear el uso de la fuerza, determina la intensidad de su uso y el momento en que le pone término.

En síntesis, determinan la forma que adoptará la interacción en que se encuentre comprometida en una situación determinada. La cadena de decisiones mencionada será adoptada en el marco de un abanico de motivaciones, que van desde el miedo al cálculo utilitario (Arias y Zúñiga, 2008). En el caso de las policías, estas decisiones están cubiertas por el derecho policial, que la habilita para usar la fuerza y, a su vez, le fija las condiciones y límites para ello. Así, la decisión de la policía constituye autoridad. Las decisiones de la policía buscan poner orden y restablecer una situación normal en lo cual radica la esencia de la soberanía del Estado (Jobard, 2005).

En el contexto descrito procede analizar el rol de los agentes de seguridad privada, en especial de aquellos a los que se les permite el porte de armas de fuego u otros artículos de defensa. Efectivamente, los agentes de seguridad privada están facultados para - en un espacio determinado- prevenir y/o repeler amenazas o ataques a aquellos bienes para cuya protección específica han sido contratados. En dicho espacio cumplen un rol coadyuvante y complementario a las fuerzas de seguridad del Estado; de tal forma que hoy en día se reconoce que el uso legítimo de la fuerza ha dejado de ser monopolio de éste, existiendo una delegación de dicho poder en entidades privadas de carácter comercial. Uno de los principales problemas que presenta esta situación dice relación con los vacíos existentes en materia de mecanismos de imputabilidad de las acciones de los agentes de seguridad privada. Como se señaló más arriba, existe una batería de normas y mecanismos que permiten hacer efectiva la responsabilidad de las policías en caso de excederse en el uso de la fuerza o abusar de ella (reglamento disciplinario, normas penales especiales, normas de justicia militar, etc.); sin embargo, esos mecanismos y normas que cubren las acciones de la policía no cubren las acciones de los agentes de seguridad privada.

3. Espacio público, espacio privado, espacios híbridos

A lo señalado, se agrega una realidad que hace aún más compleja la definición de los límites y condiciones para el ejercicio de funciones de seguridad privada. Se trata del tipo de espacios en que estos agentes desarrollan su cometido. El surgimiento de espacios grises, mixtos o híbridos, lugares en que se diluye el límite entre lo público y lo privado, tales como lugares privados de uso público (centros comerciales, teatros, estadios), ha venido a desnaturalizar la noción de orden público y diluido la frontera entre lo público y lo privado. Así, la seguridad privada actúa en lugares privados de uso público, en lugares públicos (como es el caso de guardias municipales que patrullan calles) y entidades públicas (edificios ministeriales, tribunales de justicia, etc.), mandatados por la autoridad. También en espacios privados de uso colectivo, como es el caso de los condominios residenciales. En cada uno de ellos la función de vigilar puede conllevar la de controlar

entradas, solicitar identificaciones, revisar efectos personales, etc. En algunos de estos espacios, además, interactúan con la policía pública.

Por otra parte, no sólo los espacios en que desempeña sus tareas la seguridad privada son híbridos o mixtos –aunque definidos geográficamente-, sino también lo son muchas de sus acciones, como es el caso de los vigilantes o guardias contratados por una entidad pública – tribunales, ministerios, etc.- para resguardar sus edificios, personas y bienes. La difusa línea divisoria del espacio jurídico y social hace casi imposible que la ley pueda reconocerla. Además, hay actividades aseguradas -al mismo tiempo- por redes conformadas por la policía pública y agencias privadas.

En este escenario, en que la dicotomía público-privado pierde sentido, es necesario redefinir lo que se entenderá por mantención del orden. Lo que no ha cambiado y debe reafirmarse es que corresponde al Estado la responsabilidad de regular todos los servicios asociados a esta mantención del orden y es también su responsabilidad precisar los principios que deben regir esta función en una sociedad democrática. Los mecanismos que utiliza el mercado de la seguridad –así como su expansión- dependen de cómo se comporta el sistema de regulación del Estado.

III. MARCO METODOLÓGICO

1. Objetivos del Estudio

1.1. Objetivo general

Determinar la magnitud y características de la industria de la seguridad privada, regulada y no regulada, y su relación con la seguridad pública en la Región Metropolitana de Santiago, según el tipo de giro o de servicios que cada organización de seguridad ofrece al mercado.

1.2. Objetivos específicos

a) Efectuar un estudio documental de la industria de la seguridad privada, a través de la revisión de informes de empresas, informes de Carabineros, investigaciones y estadísticas de centros académicos y de estudios, artículos de prensa, entre otros.

b) Elaborar un catastro de las organizaciones de seguridad pública y privada reguladas en las comunas definidas.

c) Identificar y elaborar un catastro de las organizaciones de seguridad privada no reguladas en las comunas definidas.

d) Crear una tipología de empresas, de acuerdo a sus características administrativas y de gestión.

e) Determinar características comunales de seguridad pública objetiva y subjetiva, a través del análisis estadístico de la Encuesta Nacional urbana de Seguridad Ciudadana y estudios de victimización y percepción de seguridad específicos.

f) Levantar información cualitativa del estado del servicio de seguridad prestado.

g) Vincular y determinar las diferencias y asociaciones entre las variables asociadas a las empresas, servicio y agentes de seguridad, de acuerdo a las características de seguridad objetiva y subjetiva de cada comuna.

2. Plan de trabajo desarrollado

El presente informe corresponde a la Etapa 3 del "Estudio de Oferta de Servicios de Seguridad Privada en la Región Metropolitana", por lo que da cuenta del trabajo de consolidación y análisis de información primaria y secundaria.

2.1. Información primaria

a) Desarrollo del trabajo de campo:

La fase de recolección de datos primarios, corresponde a un proceso de aplicación de entrevistas y cuestionarios semiestructurados, considerando la cantidad y disponibilidad de los sujetos de los grupos a indagar.

De este modo se incluyeron inicialmente como conjunto de interés a los directivos y propietarios de empresas de seguridad, agentes de seguridad, usuarios de servicios de seguridad privada y agentes fiscalizadores.

Para dar inicio al trabajo de campo se sostuvo una reunión con funcionarios directivos de la Subdirección de Seguridad Privada OS10, y la encargada de seguridad de la Intendencia. Luego se estructuró la agenda de recolección de información cualitativa, y se definieron las necesidades de datos a solicitar al OS10; adoptándose también la decisión de levantar información directamente de los registros disponibles en la Intendencia Regional Metropolitana, tanto sobre eventos masivos como de los requerimientos (firmados por la máxima autoridad regional) a los jueces de policía local, por infracciones cursadas en el ámbito de la seguridad privada. Las entrevistas se realizaron entre los meses de enero y febrero a los directivos, agentes, usuarios y municipios. Finalmente, se solicitaron las entrevistas a las Autoridad Fiscalizadora de las seis prefecturas de la Región, las que se efectuaron luego de haber concluido con los demás informantes considerados en el estudio, a fin de tener un panorama completo sobre la situación de la Seguridad Privada en la R.M. En las entrevistas participaron los integrantes de las Oficinas de Seguridad Privada (OS10), que son las encargadas de tramitar la documentación para las acreditaciones y de efectuar controles específicos de fiscalizaciones en terreno a las entidades donde se desempeñan guardias o vigilantes, verificando que se encuentren debidamente autorizados y capacitados.

A lo largo del estudio se mantuvo contacto con el Asistente del Subdirector de OS10, con quién, además se sostuvo una amplia entrevista sobre diversos aspectos de la SP en la Región. Se le solicitaron diversos datos que son registrados regularmente en cada Prefectura, en apoyo al cumplimiento de la función de la Autoridad Fiscalizadora, que corresponde por ley a los Prefectos.

El diseño muestral de las diferentes fuentes de información primaria indagadas, corresponde a un muestreo no probabilístico por cuotas. Sin embargo de acuerdo a lo planteado en la propuesta y el primer informe de avance, considerando el carácter principalmente cualitativo de las entrevistas, dichos tamaños muestrales fueron definidos de acuerdo con los criterios de densidad y saturación de la información y categorías descritas. Además se realizaron entrevistas de mayor profundidad a actores clave de la industria de la seguridad privada –como entidades fiscalizadoras, directivo de asociación gremial, etc.- y autoridades municipales responsables de la seguridad. De este modo, se recoge información de los siguientes ámbitos e informantes:

Tabla 2: Entrevistas realizadas

Ámbito	Tipo	N° Entidades	N° Entrevistados
Directivos y propietarios de empresas de seguridad privada reguladas	RR.HH.	5	5
	Transporte valores	2	5
	Alarmas, tecnología	2	2
	Asesoría	1	1
	Capacitación	1	1
Asociación gremial SP	ASEVA	1	1
Agentes de seguridad privada	Guardias SP	-	4
	Vigilantes P.	-	3
	Inspectores munic.	-	5
	Supervisor	-	1
	Las condes	1	1
Municipios, áreas de seguridad	Las condes	1	1
	Maipú	1	1
	Providencia	1	3
	Santiago	1	2
Fiscalizadores, Prefecturas	Central	1	3
	Cordillera	1	3
	Norte	1	2
	Occidente	1	3
	Oriente	1	2
	Sur	1	3
OS10	Subdirección	1	2
	SEREMI Salud	1	1
Directivos y propietarios de empresas no reguladas	Investigadores privados	2	2
TOTAL		**26**	**56**

Fuente: elaboración propia.

En el contexto de la temporada estival, el trabajo de recolección de información primaria en el ámbito de las empresas propiamente tales, se vio enfrentado a las dificultades propias de dicho período, con tardanzas en la respuesta de las empresas contactadas, cambios de fechas de reuniones, etc. Sin embargo, la planificación permitió acceder a

directivos y/o propietarios en cada uno de los cuatro ámbitos en que se desarrollan estas actividades, esto es: recursos humanos, asesoría, capacitación y tecnología.

En el caso de las entrevistas a guardias y vigilantes, la situación de entrevista fue más compleja, ya que estos trabajadores no pasan tiempo en las oficinas administrativas de las empresas, sino que suelen encontrarse en las instalaciones o zonas donde prestan efectivamente servicios. Por esta razón fue muy difícil acceder a ellos. En este escenario, y considerando la buena acogida de los encargados de áreas de seguridad entrevistados en tres municipios, se les solicitó aplicar la encuesta a quienes cumplen funciones en cada uno de ellos. En los casos de la municipalidad de Las Condes y de Providencia la respuesta fue positiva. Santiago no respondió a esta petición. En cuanto a la comuna de Maipú, la situación es completamente distinta, ya que el área de seguridad ciudadana realiza su trabajo en base a funcionarios contratados por el municipio, y no ejercen funciones de guardias; no cuentan con vigilantes.

En el capítulo V, se realizan los análisis pertinentes de las informaciones primarias, donde se optó por presentarla según los distintos grupos entrevistados; esto porque cada instrumento fue elaborado considerando el rol específico que cada grupo tiene en el contexto de la seguridad privada, lo que llevó a la recolección de informaciones que en una parte importante son complementarias; existiendo una pequeña base coincidente. De esta manera, se pudo hacer comparaciones al interior de cada grupo, lo que arroja importantes resultados especialmente en el caso de la entidad fiscalizadora y los municipios.

b) Sistematización y análisis de datos

A continuación, se presenta una descripción del proceso de recolección, sistematización y análisis de las fuentes primarias.

Tabla 3: Datos empresas y directivos de Seguridad

Directivos Empresas de Seguridad							
Muestra	**EMPRESA**	**Huechuraba**	**La Florida**	**Las Condes**	**Macul**	**San Miguel**	**Santiago**
	Alarmatic	-	-	-	✓	-	-
	Alta Seguridad	-	-	-	-	✓	-
	Brink's	✓	-	-	-	-	-
	Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	-	-	-	-	✓
	Global Security S.A.	-	-	-	-	-	✓
	Pegasus	-	-	-	-	-	✓
	Seguridad Fénix SPA	-	-	-	-	-	✓
	Seguridad Vanguardia S.A.	-	-	✓	-	-	-
	Top alarmas	-	-	✓	-	-	-
	Well Side Ltda.	-	-	-	-	-	✓
	NO REGULADAS:						
	La casa del espía	-	-	-	-	-	✓
	SF Investigaciones	-	✓	-	-	-	-
Características	Instrumento de recolección de datos.						
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de datos de acuerdo a las variables consideradas en el instrumento de recolección de datos. Se procede a la clasificación y generación de categorías de las diferentes respuestas y discurso registrado, generando categorías amplias pero exhaustivas.						
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa descriptiva preliminar, una descripción preliminar de la totalidad de las variables registradas y categorizadas.						
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general las empresas de acuerdo a la información entregada por los directivos y/o dueños de las mismas a través de un análisis temático.						

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4: Datos agentes de seguridad

Agentes de Seguridad		
Muestra	Guardia	3
	Inspector	5
	Supervisor	1
	Vigilante	3
Características	Instrumento de recolección de datos.	
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de datos de acuerdo a las variables consideradas en el instrumento de recolección de datos. Se procede a la clasificación y generación de categorías de las diferentes respuestas y discurso registrado, generando categorías amplias pero exhaustivas.	
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa descriptiva preliminar, una descripción preliminar de la totalidad de las variables registradas y categorizadas.	
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general los agentes de seguridad, a través de la generación de tablas que dan cuenta de la distribución de las respuestas categorizadas para cada tipo de agente.	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5: Datos Usuarios / Beneficiarios

Usuarios / Beneficiarios			
Muestra	A la fecha de elaboración del presente informe, se han recogido los siguientes casos:		
	Casa particular	4	36,4%
	Local comercial	4	36,4%
	Condominio / edificio de departamentos	3	27,3%
Características	Instrumento de recolección de datos.		
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura un registros de datos de acuerdo a las variables consideradas en el instrumento de recolección de datos. Se procede a la clasificación y generación de categorías de las respuestas abiertas, generando categorías amplias pero exhaustivas.		
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa descriptiva preliminar, se efectúa una descripción preliminar de la totalidad de las variables registradas y categorizadas.		
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general los usuarios / beneficiarios, a través de la generación de tablas y gráficos que dan cuenta de la distribución de las respuestas categorizadas.		

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6: Prefecturas

Usuarios / Beneficiarios	
Muestra	Se entrevista a prefectos y asesores de las 6 prefecturas de Carabineros correspondientes al a Región Metropolitana: Cordillera, Norte, Sur, Oriente, Poniente y Centro.
Características	Instrumento de recolección de datos.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de registro de acuerdo a las temáticas y variables consideradas en el instrumento de recolección de datos. Se procede a la clasificación y generación de categorías de las diferentes respuestas y discurso registrado, generando categorías amplias pero exhaustivas.
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa de análisis, se analiza el discurso de los entrevistados según las diferentes temáticas de su competencia.
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general de las percepciones y opiniones respecto de la seguridad privada en Chile, la Región Metropolitana, prefectura, nudos críticos, propuestas, entre otras.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7: Municipalidades

Usuarios / Beneficiarios	
Muestra	Se entrevista a los encargados de seguridad ciudadana de las comunas: Maipú, Santiago, Providencia y Las Condes.
Características	Instrumento de recolección de datos.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de registro de acuerdo a las temáticas y variables consideradas en el instrumento de recolección de datos. Se procede a la clasificación y generación de categorías de las diferentes respuestas y discurso registrado, generando categorías amplias pero exhaustivas.
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa de análisis, se analiza el discurso de los entrevistados según las diferentes temáticas de su competencia.
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general de las percepciones y opiniones respecto de la seguridad la Región Metropolitana, comuna, relación con la entidad fiscalizadora, nudos críticos, propuestas, entre otras.

Fuente: elaboración propia.

2.2. Información secundaria

De acuerdo a los objetivos de la presente investigación, se sistematizaron los datos de la Encuesta Nacional de Seguridad Urbana 2009, generando campos a nivel de prefectura y comuna, con el fin de vincular dicha información a nivel agregado.

Es importante señalar que, iniciado el trabajo de campo, se observó la necesidad de indagar en fuentes de información no consideradas en la propuesta inicial, cuya pertinencia y relevancia determinó su recolección, sistematización y análisis. Dentro de estas fuentes de información se encuentran:

- Datos sobre las empresas sujetas al Artículo 3° D.L. Nº 3.607, que son aquellas empresas estratégicas a las cuales se les exige disponer de seguridad privada;
- Datos sobre las infracciones cursadas por carabineros, que han sido informadas a la Intendencia, con requerimiento a los Juzgados de Policía Local competentes. El período considerado fueron los meses de enero a abril y septiembre a diciembre de 2010; información que fue levantada desde los archivos de la Intendencia Regional Metropolitana;
- Datos sobre los eventos masivos realizados en la Región Metropolitana durante el año 2010. Dentro de ellos, se registraron datos desde las Directivas de Funcionamiento (que son los documentos aprobados por la autoridad, donde se señalan las condiciones, características e instalaciones donde se prestan servicios de recursos humanos de seguridad privada). Estas informaciones fueron levantadas desde los archivos de la Intendencia Regional Metropolitana.
- Registros de Directivas de Funcionamiento que dan cuenta de los servicios efectivos de seguridad registrados por la autoridad fiscalizadora, a nivel de prefectura.

Finalmente, se incluye en este informe la información relativa al catastro de las empresas de seguridad registradas por la entidad fiscalizadora, con domicilio en la Región Metropolitana, habiéndose asociado al mismo, el número de Directivas de Funcionamiento vigentes para cada una de las empresas pertinentes.

Si bien fue solicitada la gestión a la contraparte técnica, para el acceso a la información relativa a variables registradas por el Servicio de Impuesto Internos (como tamaño, facturación, etc.), y habiendo sido aceptado dicho requerimiento por parte de ésta última entidad, a la fecha de entrega de este informe la información no fue disponibilizada al equipo investigador.

a) Sistematización y análisis de descriptivos de datos

A continuación se presenta una descripción del proceso de sistematización y análisis de los registros antes señalados.

Tabla 8: Datos Encuesta Nacional de Seguridad Urbana, ENUSC 2009

Encuesta Nacional de Seguridad Urbana 2009	
Características	Base de Datos Nacional
Selección de los casos	Se aplica filtro de selección, que incluye las comunas de la Región Metropolitana.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se genera tabla de claves correspondiente al vínculo prefectura-comuna, ingresando la variable "prefectura" a la base de datos.
Selección de variables de análisis	Inicialmente se selecciona un conjunto importante de variables que consideran aspectos objetivos y subjetivos respecto de la victimización, y las características sociodemográficas de los sujetos. A partir del análisis comparativo preliminar, se utilizarán aquellas que dan cuenta de diferencias para la inclusión en los análisis de estadística inferencial y perfilamiento.
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general de la Región Metropolitana, dando cuenta de la distribución de variables sociodemográficas, victimización general, victimización por tipo de delito, percepciones de seguridad y riesgo, y medidas de seguridad adoptadas. Posteriormente, se realizó un análisis comparativo de estas mismas dimensiones y variables a nivel de prefectura. Lo anterior, a través de tablas y gráficos pertinentes según nivel de medición de cada variable indagada. Los resultados se agrupan a nivel de prefectura y comuna, en una nueva base de datos. Los análisis comunales, se encuentran ANEXO, considerando la magnitud de los datos. Finalmente se realiza una caracterización de las comunas a partir de un análisis de Conglomerado Jerárquico.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9: Datos Catastro Empresas de Seguridad Privada

Empresas de Seguridad Privada	
Características	Registro de empresas por prefectura
Selección de los casos	Se selecciona la totalidad de los casos de cada planilla
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se consolida la información en una base de datos general, procediéndose a la estandarización de variables que presentan problemas de ortografía y redacción.
Selección de variables de análisis	Se considera la totalidad de los campos incluidos en los registros.
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general de las empresas a nivel de la Región Metropolitana, dando cuenta la distribución de sus servicios y antigüedad. Posteriormente, se realizó un análisis comparativo de estas variables a nivel de prefectura. Lo anterior, a través de tablas y gráficos pertinentes según nivel de medición de cada variable indagada.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 10: Datos Sobre Infracciones Cursadas y con Requerimiento de la Intendencia

Infracciones	
Características	Registros de infracciones cursadas entre los períodos enero a abril y septiembre a diciembre de 2010, con requerimiento a los Juzgados de Policía Local desde la Intendencia.
Selección de los casos	Se seleccionan los 4 primeros meses y los 4 últimos meses del año 2010. Esta selección se hizo en forma aleatoria, con la finalidad de conocer el comportamiento del ente fiscalizador y tener mayores antecedentes sobre el cumplimiento/incumplimiento de normas de las empresas. El ingreso de casos se hace manualmente, desde los archivos de la Intendencia R.M.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de datos con los registros antes señalados. Se genera tabla de claves correspondiente al vínculo prefectura-comuna, ingresando la variable "prefectura" a la base de datos. Considerando que cada registro de infracción es nominado como "glosa descriptiva", se efectúa un proceso de categorización y estandarización de los mismos, generando variables para cada uno de los tipos de infracciones con el objeto de analizar esta variable como un conjunto de respuestas múltiples. Lo anterior, considerando que en una fiscalización con resultado infracción, puede contener más de una contravención a la vez.
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa descriptiva preliminar, se consideran la magnitud y tipo de infracciones cursadas.
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general de las infracciones a nivel de la Región Metropolitana, dando cuenta de la distribución de las fiscalizaciones, y como conjunto de respuestas múltiples, el tipo de infracción cursada. Posteriormente, se realizó un análisis comparativo de estas mismas variables a nivel de prefectura.

	Lo anterior, a través de tablas y gráficos pertinentes según nivel de medición de cada variable indagada. En esta etapa, se vinculan a través del RUT, la cantidad de infracciones a las empresas. Ver ANEXO.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11: Datos Sobre Eventos Masivos

Eventos Masivos	
Características	Registros de eventos masivos cuya información obra en la Intendencia Metropolitana de Santiago, desarrollados en 2010.
Selección de los casos	Para esta etapa preliminar de descripción se incluyen sólo aquellas variables asociadas a la magnitud de estos eventos y las comunas donde se desarrollan. El ingreso de casos se hace manualmente, desde los archivos de la Intendencia R.M. Se anotan todos los eventos contenidos en los registros para el año 2010. Esta fuente de información no está incluida en la propuesta inicial.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de datos con los registros antes señalados. Se genera tabla de claves correspondiente al vínculo prefectura-comuna, ingresando la variable "prefectura" a la base de datos. Se procede a la estandarización de variables que presentan problemas de ortografía y redacción.
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa descriptiva preliminar, se consideran la magnitud y tipo de infracciones cursadas.
Descripción de análisis	Se efectuó una descripción general de los eventos masivos a partir de su frecuencia según prefectura y comuna, incluyendo la cantidad de asistentes considerados en las Directivas de Funcionamiento. Lo anterior, a través de tablas que se visualizan en ANEXO.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12: Pauta registro de prefecturas

Características	Datos generales por prefectura, respecto de las características de las seguridad privada, número de empresas y guardias, empresas estratégicas y fiscalizaciones.
Selección de los casos	Se consideró la totalidad de los registros.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de datos con los registros antes señalados. Se genera tabla de claves correspondiente al vínculo prefectura-comuna, ingresando la variable "prefectura" a la base de datos.
Selección de variables de análisis	Se selecciona la totalidad de las variables registradas.
Descripción de análisis	Se agregan los datos a una base consolidada con los registros correspondientes a nivel de prefectura.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13: Registros Infracciones por la entidad fiscalizadora

Infracciones	
Características	Registros de infracciones cursadas entre durante los años 2009 y 2010.
Selección de los casos	Se seleccionan los casos correspondientes al año 2010.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de datos con los registros antes señalados.
Selección de variables de análisis	Para la presente etapa se consideran sólo la frecuencia de infracciones por comuna y prefectura.
Descripción de análisis	Las infracciones se vinculan con los datos de fiscalizaciones, obteniendo una proporción de fiscalizaciones en relación a aquellas.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14: Registro de empresas estratégicas

Infracciones	
Características	Registros de empresas estratégicas.
Selección de los casos	Se seleccionan los casos correspondientes al año 2010.
Sistematización, depuración y preparación de los datos	Se estructura una base de datos con los registros antes señalados.
Selección de variables de análisis	Corresponde a los datos de identificación de las empresas.
Descripción de análisis	Se genera catastro de empresas estratégicas.

Fuente: elaboración propia.

b) Procesamiento y análisis integrado de los datos

Con el objetivo de generar un análisis integrado de las diferentes fuentes de información recibidas, en especial, aquellas bases de datos que fueron descritas en el informe anterior, se procedió a vincular a través de dos niveles de análisis.

El primero corresponde a los registros que tienen como campo común la variable comuna, a saber, base de datos ENUSC 2009, catastro de empresas, base de infracciones cursadas, eventos masivos, y directivas de funcionamiento[4]. Así, considerando como tabla de claves las comunas registradas por ENUSC 2009 (42 comunas urbanas), se efectuaron cruces que permitieran dar cuenta de manera agregada a este nivel territorial, de: los resultados resumidos de distribuciones de categorías de variables para ENUSC 2009, el total comunal de infracciones, el total comunal de directivas de funcionamiento y el total comunal de

[4] Esta información, da cuenta de los servicios efectivos de seguridad privada, sometidos a control por parte de la entidad fiscalizadora.

eventos masivos. Así, se generó una nueva base de datos consolidada, considerando dicha información para las 42 comunas señaladas. Al respecto, deben considerarse ciertas variaciones respecto de los análisis descriptivos en los informes anteriores, en tanto se considera la totalidad de las comunas pertenecientes a cada prefectura.

El segundo análisis, además de contemplar las fuentes de información señaladas, incluye los datos registrados por las prefecturas, en una pauta especialmente elaborada para estos fines. Dichos datos dan cuentas de las características de la seguridad privada en cada prefectura, incluyendo: el número y tipo de empresas autorizadas, los agentes de seguridad registrados, el número de guardias de seguridad autorizadas en cada una de ellas, y el número de guardias autorizados por otras prefecturas pero que cumplen funciones en aquella, el número de guardias contratados de manera particular, las fiscalizaciones llevadas a cabo, las entidades estratégicas por tipo, incluyendo además las estaciones de servicio y el número de cajeros automáticos.

A este último agregado de datos, se le incluye el tamaño de población asociado, de acuerdo a las estimaciones del Instituto Nacional de Estadísticas para el año 2010.

Así, a nivel de prefectura se logra el mayor número de variables a asociar, generando además indicadores que permiten comparar entre estas unidades territoriales el número de guardias por habitantes, la proporción de infracciones por cantidad de servicios de seguridad efectivos (directiva de funcionamiento) y la proporción de infracciones según fiscalizaciones por parte de la autoridad.

Por lo anterior, se destaca el análisis del cruce y consolidación de estos datos a nivel de prefectura, ya que incluye variables fundamentales de caracterización y comparación estandarizada.

Por su parte el detalle a nivel comunal, de desglosa en el ANEXO, considerando su gran magnitud y con el objeto de facilitar su análisis.

IV. SITUACIÓN DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN CHILE Y LA REGIÓN METROPOLITANA

Las cifras muestran que en Chile ha habido un fuerte crecimiento de la industria de seguridad privada en los últimos años, lo que está asociado no sólo al crecimiento que han experimentado los delitos, sino que también al creciente sentimiento de inseguridad que afecta a la ciudadanía. La demanda está también influenciada por los avances en el desarrollo de tecnologías que mejoran la confianza en aquellos servicios que cuentan con ellas; situación que mejora la competitividad del sector. Por otra parte, el crecimiento del sector no sólo responde a los factores antes señalados, sino que -en una importante medida- a la brecha existente entre las expectativas de seguridad de las personas y las posibilidades que le reconocen a las policías para proveerla. Efectivamente, la ciudadanía conoce las limitaciones de éstas y su enfoque primordial en la prevención, control y represión de las expresiones más duras del fenómeno delictual, así como en el resguardo del orden público, lo que se debe esencialmente a una dotación policial insuficiente. En Chile, como en el resto de los países, los agentes de seguridad privada superan ampliamente al contingente policial.

Tal como ocurre en la mayoría de los países de América Latina, en Chile la vigilancia y control de los servicios de seguridad privada está entregada a quienes están a cargo de la seguridad pública, en este caso a la policía de Carabineros. Su función se entiende como complementaria de la función policial debiendo circunscribirse al ámbito de la prevención situacional.

La rentabilidad de la industria de la seguridad privada se da en directa proporción con la sensación de miedo de las personas[5]. En el país, según la última encuesta de temor en la población (Instituto Libertad y Desarrollo, 2008), la percepción de "alto" y "muy alto" temor en la población era de 62 por ciento, y agrega que el 75% de las personas considera que la presencia policial en su barrio es nula o insuficiente y el 34% cree no poder dejar su casa sola. Además, el estudio señala que al menos 199.182 delitos no fueron denunciados porque las personas anticiparon que ello no serviría de nada. En este escenario crecen las ventas de dispositivos de seguridad: el 58% de los encuestados posee rejas en puertas y

[5] Lo anterior quedó demostrado en 1999. Mientras el desempleo crecía y los índices de producción y venta industrial se desplomaban en el peor año de la crisis asiática, la industria de la seguridad privada sacó los frutos más jugosos de su historia. De acuerdo a un estudio de la Fundación Paz Ciudadana, ese año la sensación de "alto temor" en la población se elevó al 16,9 por ciento. Entre alarmas, cámaras, cercos eléctricos, transporte de valores y servicios de vigilancia, la facturación anual alcanzó los $200.000 millones, cuadruplicando la del año anterior. Pero si esa cifra era un sueño para los que iniciaron el mercado a fines de los '70, hoy parece irrisoria.

ventanas, alarmas o guardias en sus hogares; sin embargo, a pesar de ello, la sensación de inseguridad continúa presente[6].

Al igual que en el resto de países de América Latina,[7] los principales campos de acción de la seguridad privada son la vigilancia y protección de residencias e industrias, y la custodia y traslado de valores; un área que no ha tenido desarrollo en Chile es la de protección personal, que sí muestra un desarrollo importante en otros países en razón de las características del fenómeno criminal.

En la Región Metropolitana la cifra de guardias de seguridad y vigilantes privados alcanza a los 73.997 agentes registrados (y continúa en aumento[8]), y el número de carabineros a nivel nacional es cercana a los 50.000.

Según los antecedentes obtenidos del Estudio encargado por el Ministerio del Interior en 2008[9], los servicios de asesores y capacitadores como personas naturales en materias de seguridad privada, el año 2004, alcanzaron la suma de $ 2.050.717.025 y el año 2005 ascendieron a $ 2.986.430.365. Las empresas que proveen servicios de seguridad privada en el país generaron ventas por $ 734.962.333.122 el año 2004 y por $ 861.546.903.437 el año 2005 Al considerar las ventas de servicios de seguridad privada realizadas por empresas y personas naturales se puede apreciar que entre el año 2004 y 2005, éstas experimentaron un crecimiento de 17%, mientras que en el mismo periodo el PIB nacional fue de 6%.

No está claro cuántas empresas de alarmas hay actualmente en Chile, pero se estima una demanda entre los 265.000 y 290.000 abonados -40,8% son particulares- y fue el sector que más creció durante 2007.

La expansión de la industria no ha estado exenta de situaciones de diversa gravedad en que se han visto involucrados agentes de seguridad privada. Así, un aspecto que denota posibles debilidades en los procesos de selección de los agentes –guardias y vigilantes- y en la capacitación, son los incidentes y hechos delictuales en que se han visto involucrados y que suelen ser difundidos ampliamente por la prensa, por tratarse de hechos que vulneran gravemente la confianza de los usuarios en el producto que se les ofrece: seguridad[10]. La evaluación que se les hace a los guardias para acreditarlos (no portan

[6] Libertad y Desarrollo (2008). Costo de la Delincuencia: US $ 3.071 Millones en 2007.En: http://ciperchile.cl/wp-content/uploads/estudio-de-instituto-libertad-y-desarrollo-sobre-el-costro-de-la-delincuencia-en-2007.pdf
[7] Ibídem.
[8] Hasta fines de 2008 cada semana, Carabineros evaluaba a unas 1.650 personas que intentaban ingresar o mantenerse en el sector.
[9] Ibídem.
[10] Así, se han conocido parricidio, asesinatos por golpizas en supermercados, una condena por un asalto por $59 millones en el mismo hotel en que trabajaba el guardia. Si se revisan casos más

armas), no contempla ningún examen psicológico; y a diferencia de los vigilantes privados (portan armas), que en su totalidad son evaluados en esa área por las compañías que los contratan, sólo el 64,7% de las empresas de guardias exigirían un test psicológico a sus empleados. Pero en ningún caso es determinante para su acreditación. El tema de la selección y capacitación incide no solo en la percepción que la ciudadanía tiene sobre los agentes de seguridad privada y en la calidad del servicio prestado, sino que también puede convertirse en un facilitador o un obstáculo en las relaciones y coordinaciones con las policías y autoridades; la profesionalización, entonces, debe ser un punto central a abordar.

1. Marco regulatorio

En este apartado se presentan las principales normas y reglamentos que regulan actualmente la seguridad privada en el país.

En Chile, existen diversas normas aplicables a los servicios de seguridad privada -entre leyes, decretos y reglamentos-, dispersión normativa que dificulta su comprensión. Así, la geografía jurídica se ha ido delineando a través de los años con diversas normas que han ido dando respuesta a las situaciones que lo han requerido, a medida que se han ido presentando. En este escenario, podría resultar complejo velar por el cumplimiento de todas y cada una de las ellas, tanto para quienes están a cargo de fiscalizar las actividades de seguridad privada, como para quienes las desarrollan. Sin embargo, en el caso de los fiscalizadores (tanto del nivel central –OS10- como de prefecturas) se observa en terreno un muy buen nivel de conocimiento de la normativa. Distinta, parece ser la situación de los agentes de seguridad, en especial de los guardias privados, quienes -a decir los directivos y fiscalizadores- tendrían dificultades para comprender este marco legal que les es entregado en los cursos de formación.

En la tabla siguiente, se observan los tres ámbitos de regulación de la seguridad privada en Chile: las leyes y normas propias del ejercicio de la potestad reguladora; así como decisiones de la autoridad administrativa competente que aprueba la creación de las directrices institucionales de la entidad fiscalizadora (carabineros) que obligan

antiguos, hay episodios de guardias implicados en robos millonarios a camiones blindados, etc. En: http://ciperchile.cl/2009/03/12/seguridad-privada-el-millonario-negocio-de-explotar-el-miedo/

Tabla 15: Marco Regulatorio

	Norma	Contenido
Antecedentes Legales	Constitución Política de la República, 1980.	Asegura los derechos de las personas, entre ellos: la seguridad individual.
	Ley N° 18.961/1990 Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile,	Establece que la Institución es la que tiene a su cargo, en la forma que determine la ley, la fiscalización y control de las personas que desarrollan actividades de vigilancia privada.
	Ley 19.329/1994	Que traspasó el control y supervisión de la vigilancia privada, desde las Comandancias de Guarnición, a las Prefecturas de Carabineros competentes, publicada en el Diario Oficial de 05.IX.1994.
	Decreto Ley N° 3.607/1981	Establece Nuevas Normas sobre Funcionamiento de Vigilantes Privados, publicado en el Diario Oficial N° 30.859, de 08.1.1981, y sus modificaciones.
	Decreto Supremo N° 1.773/1994	Aprueba el Reglamento del Decreto Ley N° 3.607, de 1981, que establece Normas sobre Funcionamiento de Vigilantes Privados y deroga el Decreto Supremo N° 315, de 1981. procedimientos para acceder en forma voluntaria al sistema; decretos Supremos que autorizan los sistemas de vigilancia privada; capacitación; uniformes y armas de fuego de los Vigilantes privados; área de trabajo; dispone facultades de autoridades administrativas y fiscalizadoras.
	Decreto Supremo Nº 93/1985. Del Ministerio de Defensa Nacional	Reglamenta el Art. 5º bis del Decreto Ley 3.607. Sobre asesoría, capacitación y prestación de servicios en materias inherentes a seguridad privada; RR.HH. y tecnológicos. Refiere a procedimientos y requisitos de acreditación: Asimila al guardia de seguridad a otras labores; les prohíbe portar armas. Obliga a presentar directiva de funcionamiento cada vez que haya modificaciones en el servicio de que se trate.
	Decreto Exento N° 1.122/1998	Dispone Medidas de Seguridad Mínimas que deben adoptar las entidades indicadas en el inciso primero del Artículo 3° del Decreto Ley N° 3.607: empresas obligadas a contar con sistema de SP.
	Decreto Exento N° 356/2003	Modifica Decreto Exento N° 1.122, de 1998. Complementa disposiciones del Decreto Exento N° 1.122/1998 del Ministerio del Interior, con normas que indica. Ambos Decretos Extos., introdujeron normas sobre los sistemas de comunicación encriptada, bóvedas con mecanismos de relojería para apertura y cierre; aislamiento de las cajas pagadoras/receptoras de dineros; cámaras y otros equipos de filmación (CCTV).
	Decreto Exento N° 1.255/2003	
	Ley 17.798/1972	Regula el porte y tenencia armas de fuego. El reglamento de esta ley contiene normas especiales respecto del porte de armas de los vigilantes privados.
	Ley 19.496/1997	Sobre protección de los derechos del consumidor. Obliga a los sistemas de seguridad y vigilancia de los establecimientos comerciales a respetar la dignidad de

		los derechos de las personas. Define los límites de la seguridad privada en caso de delito flagrante e impone multas para el caso de contravención.
	El Decreto Exento N° 1.226 / 2000	Dispone Medidas de Seguridad Mínimas que deben adoptar las entidades de Transporte de Valores. Establece exigencias sobre vehículos blindados (estructura, características y tripulación); normas sobre los cajeros automáticos (ATM), y recarga y reposición de dinero, etc.
	El Decreto Exento N° 357 / 2003	Modifica al Decreto Exento N° 1.226 / 2000, el primero, y complementa disposiciones del Decreto Exento N° 1.226. Ambos del Ministerio del Interior. Introducen normas sobre los sistemas de comunicación; modalidades de transporte de valores; autorizaciones para usar otros vehículos; equipos de transmisión radial; vigilantes de apoyo; recuento de valores de ATM.
	El Decreto Exento N° 1.256 / 2003	
	Decreto N° 41 / 1996	Autoriza conexión a Centrales de Comunicación de Carabineros para personas naturales y empresas reguladas en Decreto Supremo Nº 93. Establece cobros por falsas alarmas.
	La Ley N° 19.303 / 1994	Establece medidas mínimas de seguridad para empresas que mantengan o paguen cantidades de dineros superiores a 500 UF, entregando el control y supervisión de las mismas a Carabineros de Chile. Obliga a los establecimientos de venta de combustibles a adoptar las medidas de seguridad que establece. Señala tribunales y autoridades administrativas y fiscalizadoras competentes y procedimiento para ser calificadas como tales. Señala beneficios impositivos a quienes implementen medidas de seguridad. Define accidente del trabajo en materias inherentes a seguridad privada.
	Decreto Supremo N° 1.772 / 1994	Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.303, en especial los establecimientos de venta de combustibles. Define las medidas de seguridad, así como los procedimientos y regulaciones en caso que las medidas de seguridad indiquen la tenencia y porte de armas de fuego.
Antecedentes Institucionales	Orden General N° 1.636 / 2005	Aprueba la Directiva de Organización y Funcionamiento de la Subdirección de Seguridad Privada de Carabineros de Chile, la que considera la necesidad y conveniencia de poseer un texto Institucional que contenga normas relativas a la misión, estructuras, organización, funciones y atribuciones que tienen determinadas Reparticiones de Carabineros de Chile, en lo referente a las tareas de Seguridad Privada que el legislador expresamente le ha entregado.
	Orden General N° 1.620 / 2005	Aprueba Manuales de Organización, Funcionamiento y Capacitación del Sistema de Seguridad Privada.
	Orden General N° 1.655 / 2005	Determina que los Manuales de Organización, Funcionamiento y Capacitación del Sistema de

		Seguridad Privada, entrarán en vigencia con fecha 02.1.2006.

Fuente: elaboración propia en base al Manual de Organización del Sistema de Seguridad privada. OS10 Carabineros de Chile.

La norma base en la legislación chilena es el Decreto Ley N° 3607 de 1981, que establece las "normas sobre funcionamiento de los vigilantes privados". En su artículo primero alude al ámbito de atribuciones de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, para autorizar el funcionamiento de vigilantes privados "que tendrán como único y exclusivo objeto la protección y seguridad interior de edificios, destinados a la habitación, oficinas o a otra finalidad; de conjuntos habitacionales; de recintos, locales, plantas u otros establecimientos de empresas, cualquiera sea su naturaleza, tales como industrias, comercio, establecimientos mineros y, en general, la protección y seguridad de los bienes y personas que haya en dichos lugares, constituyendo para esta sola finalidad oficinas de seguridad". Los vigilantes privados deberán portar armas dentro del recinto o área del lugar en que presten sus servicios y tienen la obligación de usar uniforme; en casos especiales se podrá autorizar a los vigilantes el no porte de armas y no uso de uniforme.

El uso de armas se regula por las normas de la Ley de control de armas Nº 17.798 (modificada en mayo de 2005 por la ley Nº 20.014). De esta forma, los vigilantes privados deben cumplir con los requisitos generales establecidos para tener un arma, entre los que se encuentra: poseer aptitud física y psíquica compatible con el uso de armas (la que se debe acreditar cada cinco años contados desde la fecha de inscripción); tener conocimientos sobre el manejo y uso de estas; no haber sido condenado por crimen o simple delito. El Reglamento del DL. 3.605 (Decreto Supremo N° 1.773/1994), desarrolla las normas sobre el uso de armas, entre ellas, establece la obligación de entregar el arma al final de la jornada al funcionario que la entidad designe para ello; al inicio de cada jornada laboral se entrega el arma al vigilante, indicando en un libro su tipo y cantidad de munición entregada; cada vez que un vigilante haga uso de su arma debe dejarse constancia en el libro respectivo, indicando la munición utilizada y si hubo muerte o lesiones de alguna persona o cualquier otro daño.

Carabineros puede, en casos calificados, autorizar el uso de armas de mayor potencia que las armas cortas, indicando el tipo y duración de la autorización. Una restricción nueva sobre el porte de armas -introducida por la ley Nº 20.014/2005- es no haber sido sancionado en procesos sobre violencia intrafamiliar.

La supervigilancia de todas las actividades de seguridad privada -por persona natural o jurídica- está bajo la dirección y supervisión de la Policía de Carabineros de Chile[11], siendo

[11] Carabineros de Chile es una policía esencialmente preventiva, uniformada y de carácter militar (en Chile existe un

la Prefectura correspondiente la única que puede autorizar estas actividades, incluidas las de capacitación a vigilantes privados. En caso de lugares sometidos al control de la autoridad militar, tales como puertos o aeropuertos, será esta autoridad -marítima o aeronáutica- la que tendrá las atribuciones que en general corresponden a la Policía de Carabineros. La infracción a esta disposición constituye un delito, sancionado con presidio, multa, e inhabilitación perpetua para desempeñar este tipo de labores.

La autorización de funcionamiento de un servicio de vigilantes privados (para un edificio, comercio, etc.), se efectúa mediante decreto supremo, con firma del Ministro del Interior y el de Defensa, siempre que haya un informe favorable emitido por la respectiva Prefectura de Carabineros. Este decreto fija el número de vigilantes, sus requisitos y modalidades de organización y funcionamiento del servicio, y fija el plazo de la autorización, el que no puede exceder de los 2 años. Tratándose de las empresas que deben contar con su propio servicio de vigilantes privados -tales como las entidades públicas, bancos, empresas de transporte de valores, servicios de utilidad pública, y aquellas que se califiquen de *empresas estratégicas* (cuyo carácter se determina por decreto supremo; artículo 3° DL 3.607)-, están obligadas a presentar un estudio de seguridad, con propuestas acerca de cómo funcionará el órgano de seguridad interno y su oficina. La Prefectura lo aprueba, pudiendo hacerle modificaciones. La falta de cumplimiento de lo señalado en el informe de Carabineros dará lugar a la aplicación de multas, y la competencia está entregada a la justicia local. Las resoluciones son reclamables ante la Corte de Apelaciones (2ª instancia), y los procesos a que den lugar las reclamaciones son secretos, al igual que los estudios de seguridad señalados anteriormente; los primeros sólo pueden ser conocidos por las partes o sus representantes, y estos últimos sólo por la empresa que lo presenta y Carabineros[12].

El D.L. 3.605, en su artículo 5° bis, agrega que toda persona -natural o jurídica- que realice o tenga por objeto desarrollar labores "de asesoría o de prestación de servicios en materias inherentes a seguridad[13], o de capacitación de vigilantes privados, deberá contar con la autorización previa de la Prefectura de Carabineros"[14]. De esta forma, cualquier actividad asociada o relacionada con servicios de seguridad privada requiere la misma autorización que los servicios de vigilantes privados. Por otra parte, establece la prohibición de

[12] La ley señala que la Policía de Investigaciones podría tener acceso siempre que lo solicite fundadamente (art. 3°, DL 3607).

[13] El reglamento de este artículo (DS93/1985), define estas labores como "aquellas que tengan por objeto dar consejo o ilustrar con su parecer a una persona o entidad, con el propósito de precaver el buen funcionamiento de una instalación, tanto en sus bienes como en los individuos que en ellas se encuentren, evitando que ésta falle, se frustre o sea violentada; y también las que tengan por objeto proporcionar, instalar, mantener o reparar los recursos o medios materiales que se estimen necesarios para precaver el buen funcionamiento de una instalación; y las que proporcionen, bajo cualquier forma o denominación, recursos humanos a terceros con similares propósitos a los allí indicados (artículos 2° y 3°).

[14] La revocación de la autorización de funcionamiento de las personas indicadas en el art. 5° bis, es atribución de la respectiva Comandancia de Guarnición.

"proporcionar y ofrecer, bajo cualquier forma o denominación, vigilantes privados". La infracción a esta norma constituye un delito y es sancionada con pena de presidio menor en sus grados mínimo a medio[15], multa e inhabilitación perpetua para desempeñar estas labores. Estos delitos son de competencia de la justicia criminal ordinaria. En el caso de tratarse de la entrega de servicios de capacitación (según artículo 5° bis), debe cumplirse -además de la autorización de carabineros- con los requisitos de: acreditar idoneidad cívica, moral y profesional tanto del empresario como de su personal; contratar seguro de vida para el personal; disponer de las instalaciones físicas y técnicas; identificar al personal que desarrolle labores de vigilancia y protección, el lugar en que las desarrolla y el número.
El artículo 5° bis –antes señalado- refiere a quienes realizan labores de *nochero, portero o rondín*, categorías de servicios de seguridad que se diferencian de los vigilantes, por cuanto no pueden portar armas para realizar su labor y pueden ser contratados por particulares, directamente; son personas que, sin ser vigilantes privados, brindan seguridad y protección a personas y bienes. Estos, están obligados a portar una tarjeta de identificación otorgada por Carabineros. Este artículo tiene un reglamento propio (Decreto Supremo N° 93/1985), que define las labores que regula, así como lo requisitos para obtener autorización de funcionamiento, y para ejercer como nochero, portero o rondín, los que difieren de aquellos para ejercer como vigilante privado.

Tabla 16: Requisitos para ejercer funciones de protección y seguridad

Vigilante Privado[16]	Nochero, Portero, Rondín, Guardia de Seguridad[17]
Ser chileno	Ser chileno
Tener 21 años	Tener 18 años
8° año de educación aprobado	8° año de educación aprobado
No haber sido condenado ni estar sometido a proceso por crimen o simple delito	No haber sido condenado ni estar sometido a proceso por crimen o simple delito
Tener salud y condiciones físicas y psíquicas compatibles	Tener salud física compatible
Haber cumplido efectivamente el servicio militar o ser funcionario en retiro de las FF.AA., Carabineros, Policía de Investigaciones o Gendarmería[18].	No indica

Fuente: elaboración propia.

Todas las personas que desarrollan actividades asociadas o relacionadas con la seguridad privada, así como las entidades que cuentan con estos servicios, y el personal que cumple

[15] Esto es, de 541 días a 3 años y 1 día. Código Penal chileno.
[16] Artículo 11, D.S. N° 1.773/1994.
[17] Artículo 8, DS N° 93/1985.
[18] Servicio penitenciario.

funciones, están bajo el control y tuición de la policía de Carabineros[19]. Las Prefecturas de Carabineros pueden suspender el funcionamiento de los servicios de vigilantes privados de cualquier entidad "no comprendida en el artículo 3° de esta ley" (aquellas que deben contar con su propio servicio de vigilantes privados), si comprobaren cualquier anomalía (artículo 6), El Ministerio de Defensa Nacional coordina las actividades de Carabineros para la aplicación del D.L. 3.607. Quedan fuera del ámbito de aplicación de esta norma todas las empresas dependientes del Ministerio de Defensa Nacional, o que se relacionen con el Gobierno por intermedio de éste, y podrán establecer sus sistemas de seguridad y vigilancia de acuerdo a las normas que les imparta dicho Ministerio.

En 1994 se promulgó la ley 19.303 que establece la obligación de las empresas o entidades que en razón de las actividades que realizan, reciban, mantengan o paguen valores o dinero; y a los establecimientos de venta de combustibles al público[20] a adoptar ciertas medidas de seguridad de las personas. Las entidades obligadas por esta ley se determinan por decreto supremo[21], que tiene carácter de secreto y sólo se comunica a la empresa en cuestión[22]. Los establecimientos que venden combustibles, están obligados desde la promulgación de la ley.

Un aspecto importante para el control de calidad de los servicios de seguridad privada, dice relación con las normas laborales aplicables a los trabajadores de estas entidades. Sobre este punto, el DL 3.607, señala que los vigilantes se rigen por el código del trabajo, y obliga a la entidad empleadora a contratar un seguro de vida para cada uno de ellos. Otras normas de menor jerarquía (Ord. Nº 5897/393) precisan que el financiamiento de la capacitación de los vigilantes privados, es de cargo exclusivo de la empresa de seguridad empleadora, no pudiendo su valor descontarse de las remuneraciones de aquellos[23]. El Reglamento del DL.3.607 (Decreto Supremo N° 1.773/1998), establece normas sobre funcionamiento de vigilantes privados y señala que las entidades que cuenten con ellos

[19] Sin perjuicio de lo dispuesto en la ley 17.798 sobre control de armas, que señala que es el Ministerio de Defensa Nacional a través de la Dirección General de Movilización Nacional, quien estará a cargo de la supervigilancia y control de las armas, explosivos y otros elementos similares de que trata esa Ley.

[20] En el período previo a la generación de esta norma, en Chile se produjeron frecuentes asaltos a establecimientos de venta de combustibles al público, en especial por grupos armados que tuvieron su pick de actividad en los primeros años de transición a la democracia, y que con estas acciones buscaban financiarse.

[21] La persona natural o jurídica puede solicitar al Presidente de la República la reposición del decreto que la obliga a someterse a esta ley; si no se conforma con lo resuelto, puede recurrir ente la Corte de Apelaciones correspondiente. Estas actuaciones son secretas y sólo pueden ser conocidas por las partes o sus representantes.

[22] En otros aspectos, la regulación es muy similar a la señalada en el DL 3.607 (fiscaliza carabineros; si pretenden usar armas de fuego deben informar la cantidad, tipo y nómina de quienes las portarán; el procedimiento y sanciones en casos de incumplimiento).

[23] Se fija una jornada laboral de máximo 48 horas semanales.

deben capacitarlos periódicamente, conforme a lo que señale la Dirección General de Carabineros; no podrán ejercer estas funciones quienes no hayan aprobado estos cursos.

En 1998, por Decreto Supremo N° 1.122, se dispusieron medidas de seguridad mínimas para el caso de las empresas que, de acuerdo al artículo 3° del DL 3.607, deben contar con su propio servicio de vigilantes privados, con el fin de proteger la vida e integridad física de los trabajadores de estas y las personas que concurren a ellas y su patrimonio. Así, se señalan aspectos a considerar en los estudios de seguridad, tales como prevenir y neutralizar la acción delictual, y evitar la alarma pública, entre otras. Se exige que cada entidad cuente con un Jefe de Seguridad, que debe coordinarse con la entidad fiscalizadora y las instituciones policiales; deben contar con dispositivos de alarma de asaltos conectadas con la central de comunicaciones de Carabineros o de la Policía de Investigaciones, para lo cual las policías podrán hacer el cobro correspondiente a las entidades obligadas.

En síntesis, la dispersión normativa y el tratamiento diferenciado a los tipos de empresas de seguridad privada en Chile, no hacen sino más complejo el tratamiento, comprensión, aplicación y control de las compañías que prestan estos servicios. Claramente, están diferenciadas por las normas: las entidades que dependen del Ministerio de Defensa Nacional o se relacionan con el Gobierno a través de éste (artículo 10 DL 3.607); las señaladas por el artículo 3° del DL 3.607, esto es las instituciones bancarias o financieras, entidades públicas y las calificadas de *estratégicas*. Una tercera categoría son las empresas de transporte de valores y establecimientos de venta de combustibles al público. No se disponen exigencias en cuanto al capital mínimo para constituir una compañía de seguridad privada, ni mención respecto a la nacionalidad de los capitales.

La legislación chilena requiere de una puesta al día en sus contenidos, así como de una integración en un solo cuerpo normativo; en este sentido, se encuentra un Proyecto de Ley actualmente en trámite en el Congreso.

En materia de contenidos, la norma debe hacer una clasificación de los distintos tipos de servicios de seguridad posibles; en la actualidad, por ejemplo, no hay mención a la actividad de escoltas ni de investigadores privados. Faltan menciones precisas, aplicables a las compañías militares de seguridad; salvo el artículo 10 del DL 3.607, que refiere a las que dependen del Ministerio de Defensa o su relación con el Gobierno es a través de éste; caso en el cual quedarían comprendidas aquellas que prestan servicios logísticos o tecnológicos complementarios o de soporte a las funciones militares, y otros similares. En este último punto, cabe aplicar lo dispuesto en el artículo 5° bis inciso 2°, que "proporcionar u ofrecer bajo cualquier forma o denominación, vigilantes privados"; y lo dispuesto en el artículo 8 de la ley sobre control de Amas.

Marco Institucional: Regulación de la conexión al sistema central de comunicaciones de Carabineros

La Resolución Exenta Nº 111, de 18.06.10 reglamenta la conexión al sistema central de comunicaciones de carabineros (CENCO-ALPHA DOS). Tratándose de las entidades obligadas a contar con sistemas de seguridad privada (DL 3.607, ley 19.303, DS 41), las normas señalan que entre las medidas mínimas de seguridad deben contar con un dispositivo independiente y exclusivo de alarma de asalto, conectado a la Central de Comunicaciones de Carabineros o la PDI; por la cual se cobra un monto. Dicha conexión procede sólo en los casos que las normas lo establecen (DL 3.607, Ley 19.303 y DS. 41 de 1996). Siendo Carabineros a quien corresponde normar su diseño, desarrollo y explotación, la conexión se realizará en base a una Resolución exenta emanada de la Autoridad Fiscalizadora –carabineros- y suscrita por el Director de Seguridad Privada (DSP), Control de Armas y Explosivos[24], la que debe ser solicitada ante el Departamento de Seguridad Privada (DSP) o la prefectura correspondiente para que califiquen jurídicamente su factibilidad, y el DSP disponga la conexión. El DSP debe mantener una carpeta con los antecedentes de cada conexión. La Resolución Nº 112 (18.06.10) delega en el Director de Seguridad Privada la facultad de disponer la conexión en caso de las entidades adscritas al Sistema de Seguridad Privada (SSP), correspondiendo a la Dirección Nacional de Orden y Seguridad la supervisión y control del cumplimiento de esta facultad.

Sobre la comercialización de productos de autoprotección:

Respecto a la venta y uso de elementos de autoprotección o defensa distintos a las armas de fuego –aerosoles lacrimógenos, bastones eléctricos o electroshock-, el año 1999 se dictó la Resolución N° 9.080/04 "sobre elementos de autoprotección, lacrimógenos y eléctricos" (de la Dirección General de Movilización Nacional).

En cuanto a los elementos lacrimógenos se aceptan sólo aquellos hechos en base a productos naturales, en base a pimienta o ají, quedando prohibidos todos aquellos en base a productos químicos que produzcan efectos fisiológicos en las personas, vomitivos, asfixiantes, paralizantes, laxantes u otros similares. Para el caso de aparatos eléctricos se establecen normas que determinan características aceptadas. Aparece el Banco de Pruebas de Chile como el ente que determina si las características de los productos se ajustan a la norma. Quienes ofrezcan estos elementos debe estar inscrito en los registros nacionales de la Dirección General de Movilización Nacional, como importador y/o comerciante, debiendo ajustarse en ello ajustarse a las disposiciones de la DGMN; además, todos los productos deben contar con la certificación de calidad del Banco de Pruebas de Chile y no pueden ser vendidos a menores de edad.

[24] Antes de esta norma, la conexión se realizaba en base a un contrato entre la entidad obligada y carabineros.

La comercialización puede solo hacerse en locales inscritos legalmente como tal debiendo contar con una bodega que les permita almacenarlos en forma segura, según cantidad máxima que se determine por el fiscalizador. Respecto es estos productos, los comerciantes deben mantener un libro de existencia especial, en donde se anotarán el RIT, nombre, edad y domicilio de los compradores, el que debe ser presentado a los fiscalizadores de la ley 17.798 a su requerimiento, para ser revisado. Mensualmente deben emitir un informe de movimiento comercial al ente fiscalizador de su jurisdicción.

La fabricación de estos productos en el país se sujetará a las normas de la ley 17.798 (control de armas y explosivos) y su reglamento.

2. Componentes y características de la industria en la Región Metropolitana

El presente apartado, da cuenta del diagnóstico de la seguridad privada a nivel de la Región Metropolitana[25], a través de la descripción de los registros de empresas, servicios, agentes de seguridad, recursos humanos, entidades obligadas y otros indicadores especialmente elaborados para cada prefectura. Cabe señalar, que más adelante (ver capítulo de análisis integrado) los presentes datos se retoman con fines relacionales al contexto de seguridad, considerando aspectos delictuales, y la experiencia y percepciones de los ciudadanos respecto de la seguridad.

2.1. Empresas y servicios

- **Prefectura cordillera**

La zona jurisdiccional de la prefectura cordillera, está conformada por las comunas (urbanas) de La Florida, La Granja, La Pintana, Macul, Peñalolén, San Joaquín y Puente Alto, concentrando una gran población urbana que alcanza a 1.866.264 habitantes.

En la entidad fiscalizadora[26], están registradas 73 empresas de seguridad, las cuales en su mayoría (92%), prestan servicios de recursos humanos.

Ahora bien, existe una importante cantidad de directivas de funcionamiento[27]: 1.577, de las cuales proporcionalmente, un 21,7% presenta algún tipo de infracción. Debe considerarse que este valor, se refiere a una proporción estandarizada, en tanto una misma directiva de funcionamiento puede tener más de una infracción.

[25] Los datos de referencia de número de comunas y población por prefectura, corresponden a aquellas consideradas por la encuesta ENUSC 2009, bajo el criterio de consolidación señalado en el marco metodológico.
[26] El concepto "entidad fiscalizadora" se usa como genérico de carabineros. A diferencia de "Autoridad Fiscalizadora", que es el Prefecto de carabineros, en cada uno de esos territorios.
[27] Las directivas de funcionamiento, corresponden a servicios efectivos de seguridad registrados por la entidad fiscalizadora, susceptibles de control.

Asociado con lo anterior, la entidad fiscalizadora durante 2010, llevó a cabo un total de 2.208 fiscalizaciones, resultando un 15,5% de éstas, con resultado de infracción.

Respecto de las entidades financieras y bancarias, concentran 128 registros, los cuales comparativamente a las otras prefecturas es una baja proporción de este tipo de empresas, y además registran 5 empresas estratégicas[28]. Lo relevante de esta última información, es que a partir de este número es posible aproximar la cantidad de armas de fuego existentes en el territorio de cada prefectura, en tanto en este tipo de empresas deben contar con vigilantes privados (armados; según D.L. N° 3.607).

El detalle de estos datos y de otros indicadores, se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 17: Empresas, entidades y servicios Prefectura Cordillera

Contexto	Comunas	7
	Total de habitantes	1.866.264
Empresas	Total empresas	73
	Recursos humanos	67
	Asesoría	2
	Capacitación	4
	Recursos técnicos	6
Total eventos masivos registrados		20
Fiscalizaciones	Total de Directivas de funcionamiento	1.577
	Total Fiscalizaciones	2208
	Total Infracciones	342
	Proporción de Infracciones por directiva de funcionamiento	21,7%
	Proporción de Infracciones por fiscalizaciones	15,5%
Entidades	Empresas de transporte de valores	0
	Empresas estratégicas	5
	Cantidad de sucursales bancarias	125
	Instituciones financieras	3
	Entidades voluntarias	3
	Entidades públicas	
Estaciones de Servicio		80
Cajeros Automáticos		764

Fuente: elaboración propia a partir de datos disponibilizados por prefecturas.

Prefectura Central

La zona jurisdiccional de la prefectura cordillera, está conformada sólo por la comuna de Santiago Centro, concentrando una población que alcanza a 167.867 habitantes.

[28] Tanto las empresas bancarias y financieras están obligadas a mantener servicios de vigilantes privados armados de acuerdo al D.L. 3.607 en su art. 3°. Dicha normativa también se aplica a entidades que por la naturaleza de su servicio y/o montos de dinero que manejan, se consideran estratégicas.

En esta prefectura se concentra la mayor proporción de empresas por comuna, identificándose un total de 224 empresas de seguridad, las cuales en su mayoría, prestan servicios de recursos humanos.

De igual forma, exhibe la mayor cantidad directivas de funcionamiento con un total de 2.419. De este total, un 6,7% presenta algún tipo de infracción y de las 2.884 fiscalizaciones efectuadas por entidad fiscalizadora, sólo un 5,7% de éstas resultan con infracción.

Esta prefectura concentra la segunda mayor cantidad de entidades obligadas (financieras y bancarias), con un total de 298 registros, da cuenta de un total de 8 empresas estratégicas.

El detalle de estos datos y de otros indicadores, se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 18: Empresas, entidades y servicios Prefectura Central

Contexto	Comunas	1
	Total de habitantes	167.867
Empresas	Total empresas	224
	Recursos humanos	186
	Asesoría	23
	Capacitación	38
	Recursos técnicos	15
Total eventos masivos registrados		213
Fiscalizaciones	Total de Directivas de funcionamiento	2.419
	Total Fiscalizaciones	2844
	Total Infracciones	163
	Proporción de Infracciones por directiva de funcionamiento	6,7%
	Proporción de Infracciones por fiscalizaciones	5,7%
Entidades	Empresas de transporte de valores	2
	Empresas estratégicas	8
	Cantidad de sucursales bancarias	286
	Instituciones financieras	12
	Entidades voluntarias	5
	Entidades públicas	4
Estaciones de Servicio		42
Cajeros Automáticos		1.087

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Sur

Esta prefectura, está conformada por las comunas de El Bosque, La Cisterna, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Ramón, San Bernardo, Buin y Paine, con total de habitantes urbanos de 1.040.627.

En esta prefectura se concentra una de las menores proporciones de empresas por comuna, identificándose un total de 51, las cuales en su mayoría entregan servicios de recursos humanos.

A pesar de la cantidad de comunas dentro de esta zona geográfica, concentra la menor cantidad de directivas de funcionamiento, con un total de 680, sin embargo existe una muy alta proporción de infracciones por directiva de funcionamiento, con 22,6% y de las 1.337 fiscalizaciones efectuadas por entidad fiscalizadora, el 11,5% de éstas resultan con infracción.

En esta prefectura, sólo registra 78 entidades financieras y bancarias, y 5 empresas estratégicas.

El detalle de estos datos y de otros indicadores, se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 19: Empresas, entidades y servicios Prefectura Sur

Contexto	Comunas	9
	Total de habitantes	1.040.627
Empresas	Total empresas	51
	Recursos humanos	44
	Asesoría	2
	Capacitación	5
	Recursos técnicos	4
Total eventos masivos registrados		2
Fiscalizaciones	Total de Directivas de funcionamiento	680
	Total Fiscalizaciones	1337
	Total Infracciones	154
	Proporción de Infracciones por directiva de funcionamiento	22,6%
	Proporción de Infracciones por fiscalizaciones	11,5%
Entidades	Empresas de transporte de valores	1
	Empresas estratégicas	5
	Cantidad de sucursales bancarias	77
	Instituciones financieras	1
	Entidades voluntarias	3
	Entidades públicas	0
Estaciones de Servicio		87
Cajeros Automáticos		401

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Norte

La zona jurisdiccional de esta prefectura, se compone por las comunas de Conchalí, Huechuraba, Independencia, Quilicura, Recoleta, Renca, Colina, Lampa, y con un total de población urbana que alcanza a los 884.890 habitantes.

En la entidad fiscalizadora, están registradas 49 empresas de seguridad, las cuales en su mayoría, prestan servicios de recursos humanos.

Existe una importante cantidad de directivas de funcionamiento, con un total de 1.448 y un 17,9% de éstas presenta algún tipo de infracción. Asociado con lo anterior, la entidad fiscalizadora durante 2010, llevó a cabo 1.487 fiscalizaciones, resultando un 17,4% de éstas con infracciones.

Respecto de las entidades obligadas, concentran un total 89 instituciones bancarias y financieras, y 11 empresas estratégicas.

El detalle de estos datos y de otros indicadores, se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 20: Empresas, entidades y servicios Prefectura Norte

Contexto	Comunas	**8**
	Total de habitantes	**884.890**
Empresas	Total empresas	**49**
	Recursos humanos	**43**
	Asesoría	**4**
	Capacitación	**4**
	Recursos técnicos	**8**
Total eventos masivos registrados		**13**
Fiscalizaciones	Total de Directivas de funcionamiento	**1.448**
	Total Fiscalizaciones	**1487**
	Total Infracciones	**259**
	Proporción de Infracciones por directiva de funcionamiento	**17,90%**
	Proporción de Infracciones por fiscalizaciones	**17,40%**
Entidades	Empresas de transporte de valores	**4**
	Empresas estratégicas	**11**
	Cantidad de sucursales bancarias	**87**
	Instituciones financieras	**2**
	Entidades voluntarias	**4**
	Entidades públicas	**0**
Estaciones de Servicio		**70**
Cajeros Automáticos		**482**

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Occidente

La prefectura occidente abarca las comunas de Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, Lo Prado, Maipú, Pudahuel, Quinta Normal, Melipilla, Talagante, Padre Hurtado y Peñaflor, con total de población urbana de 1.884.534 habitantes.

En esta prefectura se concentra una de las menores proporciones de empresas por comuna, identificándose un total de 59, las cuales en su mayoría entregan servicios de recursos humanos.

Sin embargo, se registran un importante 1.815 directivas de funcionamiento, con una proporción de 22,4% infraccionadas. Respecto de las fiscalizaciones, presenta la mayor proporción de infracciones alcanzando un 30,2%.

En esta prefectura, registra 129 entidades financieras y bancarias, y 13 empresas estratégicas, las cuales cuentan con vigilantes armados.

El detalle de estos datos y de otros indicadores, se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 21: Empresas, entidades y servicios Prefectura Occidente

Contexto	Comunas	11
	Total de habitantes	1.884.534
Empresas	Total empresas	59
	Recursos humanos	52
	Asesoría	6
	Capacitación	4
	Recursos técnicos	6
Total eventos masivos registrados		7
Fiscalizaciones	Total de Directivas de funcionamiento	1.815
	Total Fiscalizaciones	2449
	Total Infracciones	549
	Proporción de Infracciones por directiva de funcionamiento	30,20%
	Proporción de Infracciones por fiscalizaciones	22,40%
Entidades	Empresas de transporte de valores	0
	Empresas estratégicas	13
	Cantidad de sucursales bancarias	127
	Instituciones financieras	2
	Entidades voluntarias	5
	Entidades públicas	1
Estaciones de Servicio		122
Cajeros Automáticos		822

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Oriente

La zona jurisdiccional de esta prefectura, abarca las comunas de La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Ñuñoa, Providencia y Vitacura, con una población urbana de 843.277 habitantes.

En esta prefectura se concentra proporcionalmente la mayor cantidad de registros de empresas de seguridad, con un total de 224, las cuales en su mayoría, prestan servicios de recursos humanos, y además, concentran la mayor proporción de servicios de recursos técnicos, con un total de 51.

Además, posee la mayor cantidad de directivas de funcionamiento con un total de 425. Proporcionalmente, el 21,3% de estas directivas presentan infracciones, y en términos de fiscalizaciones el 12,3% se encuentran en esta misma situación.

En términos de empresas obligadas, registra un total de 425 sucursales bancarias, y 32 empresas estratégicas, concentrando la mayor proporción de ambos tipo de entidades.

El detalle de estos datos y de otros indicadores, se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 22: Empresas, entidades y servicios Prefectura Oriente

Prefectura		Oriente
Contexto	Comunas	6
	Total de habitantes	843.277
Empresas	Total empresas	224
	Recursos humanos	162
	Asesoría	30
	Capacitación	35
	Recursos técnicos	51
Total eventos masivos registrados		21
Fiscalizaciones	Total de Directivas de funcionamiento	1.213
	Total Fiscalizaciones	2097
	Total Infracciones	258
	Proporción de Infracciones por directiva de funcionamiento	21,30%
	Proporción de Infracciones por fiscalizaciones	12,30%
Entidades	Empresas de transporte de valores	2
	Empresas estratégicas	32
	Cantidad de sucursales bancarias	425
	Instituciones financieras	0
	Entidades voluntarias	4
	Entidades públicas	
Estaciones de Servicio		132
Cajeros Automáticos		1.146

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

2.2 Recursos Humanos

Prefectura Cordillera

En esta zona jurisdiccional de la entidad fiscalizadora, desempeñan labores de seguridad, un total de 11.853 guardias, donde la mayoría, el 76,1% corresponden a recurso humano de empresas autorizadas por otra entidad fiscalizadora.

Proporcionalmente, presentan una de las tasas más bajas de guardias por habitante, con un total de 6,4 guardias cada mil personas.

Respecto de los agentes de seguridad acreditados, la mayoría corresponde a encargados de seguridad con el 35,5% y capacitadores con un 31,3%.

En la siguiente tabla, se desglosa el detalle de estos datos y otros registros:

Tabla 23: Recursos humanos Prefectura Cordillera

		N	%
Guardias	Total	11.853	100,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por esta autoridad fiscalizadora	609	5,1%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por otra autoridad fiscalizadora	9.026	76,1%
	Guardias Contratados directamente por personas naturales o jurídicas	2.218	18,7%
	Guardias por habitante (cada mil habitantes)	6,4	
RR.HH.	Empresas de transporte de valores	0	
	Empresas estratégicas	66	
	Instituciones bancarias	142	
	Instituciones financieras	2	
	Entidades voluntarias	54	
	Entidades públicas		
Agentes	Total	355	100,0%
	Jefes de seguridad	15	4,2%
	Encargados de seguridad	126	35,5%
	Personal técnico	38	10,7%
	Supervisores	28	7,9%
	Asesores	37	10,4%
	Asesor capacitador		0,0%
	Capacitador	111	31,3%

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Central

Esta prefectura registra la menor cantidad de guardias acreditados, con un total de 6.654 guardias, correspondiendo en su mayoría a sujetos de empresas de recursos humanos autorizadas por la misma prefectura con una proporción del 83,7%.

Proporcionalmente, presentan la tasa más alta de guardia por habitante, alcanzando los 39,6 guardias cada mil personas. Sobre esta cifra, se debe considerar el importante número de población flotante que concentra este sector, y que por tanto impactaría en la proporción de dicha tasa.

Respecto de los agentes de seguridad acreditados, la mayoría corresponde capacitadores con un 35,5%, supervisores con el 22,6% y asesores con el 17,9%.

En la siguiente tabla, se desglosa el detalle de estos datos y otros registros:

Tabla 24: Recursos humanos Prefectura Central

		N	%
Guardias	Total	6.654	100,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por esta autoridad fiscalizadora	5.570	83,7%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por otra autoridad fiscalizadora	900	13,5%
	Guardias Contratados directamente por personas naturales o jurídicas	184	2,8%
	Guardias por habitante (cada mil habitantes)	39,6	
RR.HH.	Empresas de transporte de valores	65	
	Empresas estratégicas	114	
	Instituciones bancarias	595	
	Instituciones financieras	11	
	Entidades voluntarias	53	
	Entidades públicas	62	
Agentes	Total	509	100,0%
	Jefes de seguridad	44	8,6%
	Encargados de seguridad	76	14,9%
	Personal técnico	18	3,5%
	Supervisores	115	22,6%
	Asesores	91	17,9%
	Asesor capacitador		0,0%
	Capacitador	165	32,4%

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Sur

En esta prefectura, existe un total de 8.093 guardias acreditados, correspondiendo en su mayoría, el 67,6%, a recurso humano de empresas de seguridad autorizadas por otras prefecturas de la Región Metropolitana.

Proporcionalmente, presentan una tasa de 7,8 guardias cada mil personas.

Por otro parate, al determinar la proporción de agentes de seguridad acreditados, la mayoría corresponde a encargados de seguridad con el 41,2% y capacitadores con un 33,2%

En la siguiente tabla, se desglosa el detalle de estos datos y otros registros:

Tabla 25: Recursos humanos Prefectura Sur

		N	%
Guardias	Total	8.093	100,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por esta autoridad fiscalizadora	1.520	18,8%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por otra autoridad fiscalizadora	5.472	67,6%
	Guardias Contratados directamente por personas naturales o jurídicas	1.101	13,6%
	Guardias por habitante (cada mil habitantes)	7,8	
RR.HH.	Empresas de transporte de valores	143	
	Empresas estratégicas	10	
	Instituciones bancarias	94	
	Instituciones financieras	3	
	Entidades voluntarias	63	
	Entidades públicas	0	
Agentes	Total	187	100,0%
	Jefes de seguridad	7	3,7%
	Encargados de seguridad	77	41,2%
	Personal técnico	3	1,6%
	Supervisores	15	8,0%
	Asesores	23	12,3%
	Asesor capacitador		0,0%
	Capacitador	62	33,2%

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Norte

Esta prefectura, registra un total de 8.992 guardias acreditados, apreciándose la distribución más homogénea en comparación a otras prefecturas, en tanto si bien la mayoría de éstos, el 48,9% corresponde a recurso humano de empresas de seguridad autorizadas por la misma prefectura, existen un 32,8% que corresponden a entidades autorizadas por otras prefecturas de la Región Metropolitana.

Proporcionalmente, presentan una tasa de 10,2 guardias cada mil personas.

Respecto de los agentes de seguridad acreditados, la mayoría corresponde capacitadores con un 67,0%.

En la siguiente tabla, se desglosa el detalle de estos datos y otros registros:

Tabla 26: Recursos humanos Prefectura Norte

		N	%
Guardias	Total	8.992	100,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por esta autoridad fiscalizadora	4.395	48,9%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por otra autoridad fiscalizadora	2.949	32,8%
	Guardias Contratados directamente por personas naturales o jurídicas	1.648	18,3%
	Guardias por habitante (cada mil habitantes)	10,2	
RR.HH.	Empresas de transporte de valores	867	
	Empresas estratégicas	19	
	Instituciones bancarias	106	
	Instituciones financieras	2	
	Entidades voluntarias	21	
	Entidades públicas	0	
Agentes	Total	917	100,0%
	Jefes de seguridad	17	1,9%
	Encargados de seguridad	88	9,6%
	Personal técnico	83	9,1%
	Supervisores	88	9,6%
	Asesores	27	2,9%
	Asesor capacitador		0,0%
	Capacitador	614	67,0%

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Occidente

En esta prefectura, se desempeñan un total de 10.136 guardias de seguridad, donde la mayoría, el 78,1% corresponden a recurso humano de empresas autorizadas por otra entidad fiscalizadora.

Proporcionalmente, presentan la tasa más baja de guardias por habitante, con un total de 5,4 guardias cada mil personas.

Respecto de los agentes de seguridad acreditados, la mayoría corresponde a encargados de seguridad con el 41,5%, capacitadores con un 21,9% y la proporción más alta de personal técnico que las otras prefecturas con un 16,1%.

En la siguiente tabla, se desglosa el detalle de estos datos y otros registros:

Tabla 27: Recursos humanos Prefectura Occidente

		N	%
Guardias	Total	10.136	100,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por esta autoridad fiscalizadora	706	7,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por otra autoridad fiscalizadora	7.918	78,1%
	Guardias Contratados directamente por personas naturales o jurídicas	1.512	14,9%
	Guardias por habitante (cada mil habitantes)	5,4	
RR.HH.	Empresas de transporte de valores	0	
	Empresas estratégicas	56	
	Instituciones bancarias	151	
	Instituciones financieras	2	
	Entidades voluntarias	55	
	Entidades públicas	22	
Agentes	Total	311	100,0%
	Jefes de seguridad	15	4,8%
	Encargados de seguridad	129	41,5%
	Personal técnico	50	16,1%
	Supervisores	25	8,0%
	Asesores	24	7,7%
	Asesor capacitador		0,0%
	Capacitador	68	21,9%

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

Prefectura Oriente

Esta es la prefectura que concentra el mayor número de guardias de seguridad, con un total de 24.976 guardias, de los cuales la mayoría corresponde a recurso humano contratado directamente por personas naturales o jurídicas con el 47,1%. Esta proporción es la más alta en comparación a las distribuciones de las otras prefecturas.

Proporcionalmente registran una importante tasa de guardias por habitante, con un total de 29,6 guardias cada mil personas.

Respecto de la distribución de los agentes de seguridad, es la prefectura más heterogénea en términos de funciones, con un 25,4% de asesores capacitadores, 21,0% de capacitadores, 19,8% de encargados de seguridad y un 16,5% de supervisores.

En la siguiente tabla, se desglosa el detalle de estos datos y otros registros:

Tabla 28: Recursos humanos Prefectura Oriente

		N	%
Guardias	Total	24.976	100,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por esta autoridad fiscalizadora	7.500	30,0%
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por otra autoridad fiscalizadora	5.722	22,9%
	Guardias Contratados directamente por personas naturales o jurídicas	11.754	47,1%
	Guardias por habitante (cada mil habitantes)	29,6	
RR.HH.	Empresas de transporte de valores	54	
	Empresas estratégicas	32	
	Instituciones bancarias	425	
	Instituciones financieras	0	
	Entidades voluntarias	4	
	Entidades públicas		
Agentes	Total	575	100,0%
	Jefes de seguridad	13	2,3%
	Encargados de seguridad	114	19,8%
	Personal técnico	72	12,5%
	Supervisores	95	16,5%
	Asesores	14	2,4%
	Asesor capacitador	146	25,4%
	Capacitador	121	21,0%

Fuente: elaboración propia a partir de datos entregados por las prefecturas.

V. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN POR ÁREAS

1. Caracterización del Contexto de Seguridad, Victimización y Percepciones Comunales Según Datos de la ENUSC 2009

Con el propósito de efectuar una caracterización de la encuesta ENUSC a nivel comunal se procedió a efectuar un análisis de conglomerados jerárquico, a fin de clasificar las comunas en grupos relativamente homogéneos considerando las variables descritas.

Para ello, se generó una base agregada a nivel comunal, que da cuenta de las distribuciones y proporciones de cada una las variables y categorías consideradas.

1.1. Método de conglomeración

Se probaron diferentes métodos de conglomeración intra-grupos para variables continuas, a saber: distancias euclídea, euclídea al cuadrado, City Block, Chebychev y Minkowsky.

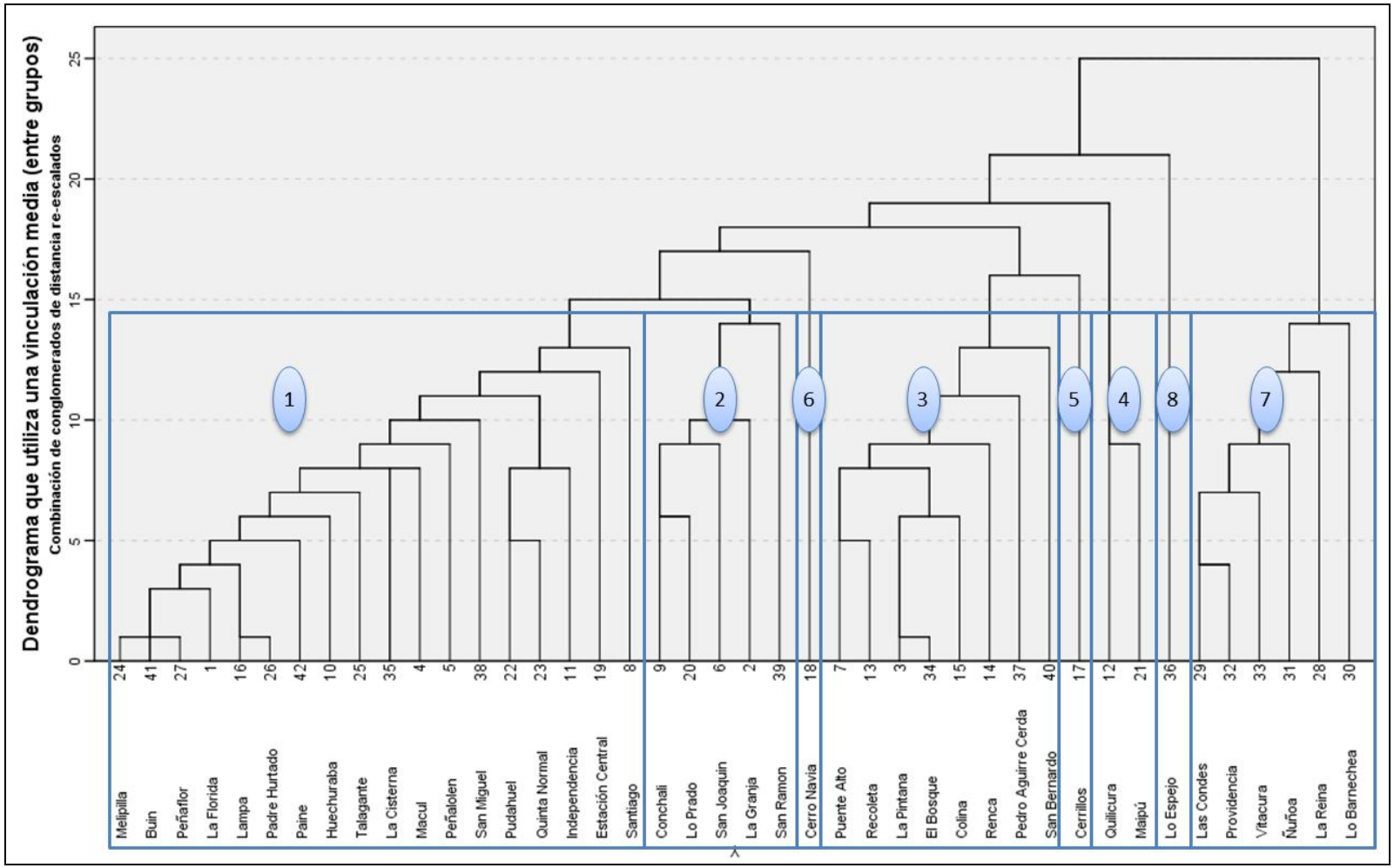
Revisando los resultados en términos de las distancias y los conglomerados en los dendogramas, se opta por utilizar una conglomeración intra-grupo con distancias euclídea al cuadrado, estandarizadas en puntaje Z para homologar las medidas correspondientes a proporciones y notas de evaluación incluidas.

1.2. Obtención de conglomerados

Los conglomerados resultantes dan cuenta de un alto grado de concordancia en las agrupaciones para 8 conjuntos de comunas (ENUSC), por lo que se opta por escoger una solución de ese número de categorías.

La distribución de los casos, conglomerados y distancias reescaladas se pueden apreciar en el dendograma a continuación.

Gráfico 1: Dendograma análisis de conglomerados jerárquico



1.3. Distribuciones de variables y categorías ENUSC 2009 para cada Conglomerado

A partir de los conglomerados generados, se presenta la distribución de las variables y categorías consideradas en la ENUSC, agregada para esta unidad de análisis.

Tabla 29: Distribuciones variables y categorías ENUSC 2009 para cada conglomerado

Variable y categorías	Grupo Comuna (8)							
	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %
NSE ABC1	,6	,2	,0	,0	,0	,0	26,3	,0
NSE C2	8,2	1,7	1,3	16,8	,0	,0	35,8	,0
NSE C3	35,7	30,1	21,3	52,2	7,0	13,0	23,2	7,6
NSE D	51,2	60,3	71,2	28,4	68,7	73,2	12,8	91,2
NSE E	4,3	7,7	6,1	2,5	24,3	13,8	1,9	1,2
DELITO EN EL PAÍS Aumentó	77,9	79,1	84,4	81,0	90,4	89,9	65,2	81,1
DELITO EN EL PAÍS Se mantuvo	19,7	18,2	13,3	18,1	7,9	8,7	30,3	16,6
DELITO EN EL PAÍS Disminuyó	2,4	2,7	2,3	,9	1,8	1,4	4,4	2,4
DELITO EN LA COMUNA Aumentó	62,5	62,1	74,3	72,7	78,0	73,5	50,1	71,8
DELITO EN LA COMUNA Se mantuvo	33,0	33,4	22,1	23,9	17,4	25,0	41,6	25,8
DELITO EN LA COMUNA Disminuyó	4,5	4,5	3,5	3,4	4,6	1,5	8,3	2,5
DELITO EN EL BARRIO Aumentó	50,0	55,8	60,8	49,3	73,7	59,1	42,3	49,4
DELITO EN EL BARRIO Se mantuvo	41,8	36,3	31,4	42,2	17,5	35,8	47,8	44,1
DELITO EN EL BARRIO Disminuyó	8,2	7,8	7,8	8,5	8,8	5,1	9,9	6,5
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS La falta de vigilancia policial	18,9	16,3	17,1	18,5	17,4	15,2	6,7	27,8
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS La falta de prevención y organización por parte de la población	3,2	2,4	1,8	2,8	,9	,7	2,9	3,0
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS La falta de preocupación y control de los padres	24,0	24,8	24,3	21,3	41,7	13,0	16,2	26,0
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS La falta de disciplina de las escuelas	2,6	1,7	2,5	1,1	2,6	1,4	2,2	,6
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS El consumo de drogas	17,0	19,8	23,6	17,9	14,8	44,2	16,8	14,8
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS La falta de oportunidades de trabajo	10,2	12,2	9,8	8,0	7,0	5,1	14,2	10,1
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS Las condiciones de extrema pobreza	3,5	4,5	2,3	2,3	1,7	2,9	9,8	1,8
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS Deficiente o mala investigación que efectúan las policías y/	2,4	2,3	1,7	2,6	,9	,0	1,0	4,1
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL. PAÍS Consumo problemático de alcohol	,4	,6	,7	1,1	,9	,0	1,0	,6
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS Las sanciones débiles que los jueces aplican a los delincuencia	9,3	6,5	8,7	13,3	8,7	10,9	13,0	5,9
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS Ausencia de programas de rehabilitación para los drogadictos	,5	,5	,6	,4	,9	,0	,5	,0
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL. PAÍS Escasa posibilidad de reinserción de los delincuentes	,7	1,1	,5	,4	,0	,0	1,0	,0
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL PAÍS La ley que no contempla penas más duras para los delincuente	4,6	5,1	4,6	6,9	2,6	6,5	5,7	4,7
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL mala calidad de la educación en las escuelas	2,6	2,3	1,7	3,3	,0	,0	9,0	,6
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La falta de presencia de carabineros en su barrio	38,8	38,1	41,8	37,1	36,0	28,7	19,5	34,3
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La falta de vigilancia municipal	9,6	8,9	5,4	6,9	3,5	7,4	9,6	3,6
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La falta de	7,6	7,4	8,9	7,3	13,2	9,8	6,9	13,6

Variable y categorías	Grupo Comuna (8)							
	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %
efectividad de las policías en su barrio								
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL. BARRIO Falta de intervención del municipio en problemas sociales de	6,4	7,0	5,5	6,9	14,0	2,5	4,7	10,7
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO Falta de organización de los vecinos del barrio	6,6	5,6	4,8	6,6	5,3	4,1	12,7	3,6
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La existencia de problemas familiares en los hogares del bar	6,7	9,7	10,0	7,3	8,8	13,9	2,4	9,5
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La ocupación de lugares del barrio por pandillas y grupos pe	9,2	12,4	11,5	11,7	8,8	18,9	3,7	11,2
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La existencia de comercio en el barrio	1,1	,9	,5	,3	,9	1,6	1,7	,0
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La falta de espacios públicos para el uso de vecinos del bar	2,1	2,9	1,7	1,4	,9	,0	,3	3,6
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La existencia de lugares sucios y abandonados en el barrio	1,5	,9	1,2	1,2	1,8	1,6	,5	3,0
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La falta de iluminación de calles y casas del barrio	3,0	1,0	2,1	1,0	1,8	2,5	3,5	1,8
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La existencia de vecinos de mal vivir en el barrio	2,8	3,1	3,3	4,9	2,6	8,2	1,2	4,7
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO La distribución de las casas en el barrio	,5	,6	,4	,4	,9	,8	,8	,6
CUAL CREE CAUSA DELITO EN EL BARRIO Lo atractivo del barrio para los delincuentes	4,2	1,4	2,5	7,1	1,8	,0	32,4	,0
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Desarrollar programas en las escuelas para prevenir la viole	14,5	10,6	11,8	12,2	12,3	13,4	9,8	20,6
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Desarrollar medidas para aumentar el empleo juvenil	17,2	21,4	20,8	14,3	12,3	12,7	15,8	12,4
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Instalar alarmas comunitarias	7,5	5,6	4,6	9,9	7,9	4,5	4,6	3,5
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Aumentar la vigilancia policial	31,2	34,5	30,4	31,6	38,6	47,8	28,8	30,0
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Crear instancias de organización vecinal para combatir el de	3,7	2,6	4,6	5,2	4,4	2,2	7,0	2,4
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Mejorar la iluminación de calles y espacios públicos	5,9	3,9	5,2	5,1	2,6	6,0	7,9	5,9
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Desarrollo de actividades culturales y deportivas	5,1	3,3	4,9	4,5	2,6	2,2	3,5	6,5
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Promover instancias de acercamiento de la policía con los ve	2,7	2,1	2,4	3,5	1,8	1,5	3,4	1,2
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Aumentar las oportunidades de capacitación y educación de lo	5,8	7,9	8,3	5,6	6,1	3,7	9,8	5,3
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Disminuir la deserción escolar	1,9	3,1	2,4	1,7	3,5	1,5	3,6	2,4
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Desarrollar actividades para conocer a los vecinos	,8	,8	,5	1,3	,9	,0	2,3	,0
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Instalar casetas de vigilancia privadas	2,4	1,6	1,9	3,4	6,1	3,0	2,4	3,5
QUÉ MEJORA SEGURIDAD BARRIO Aumentar la infraestructura comunitaria (plazas, multicancha	1,3	2,6	2,3	1,8	,9	1,5	1,3	6,5
SE SIENTE SEGURO Caminando solo por su barrio Muy inseguro	27,9	40,9	38,0	27,9	65,1	42,2	15,9	43,0
SE SIENTE. SEGURO Caminando solo por su barrio Un poco inseguro	30,6	25,7	29,8	29,4	18,3	25,2	26,1	27,8
SE SIENTE SEGURO Caminando solo por su barrio Medianamente	30,4	26,7	24,3	36,4	14,7	25,2	41,6	22,2

Variable y categorías	Grupo Comuna (8)							
	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %
seguro								
SE SIENTE SEGURO Caminando solo por su barrio Muy seguro	11,1	6,7	7,8	6,4	1,8	7,4	16,4	7,0
SE SIENTE SEGURO Solo en su casa Muy inseguro	5,7	7,8	11,1	3,7	13,2	13,0	4,1	4,7
SE SIENTE SEGURO Solo en su casa Un poco inseguro	10,4	13,1	12,0	13,6	9,6	12,3	7,4	10,6
SE SIENTE SEGURO Solo en su casa Medianamente seguro	32,8	32,5	34,4	33,4	50,9	47,1	27,9	30,6
SE SIENTE SEGURO Solo en su casa Muy seguro	51,1	46,6	42,6	49,4	26,3	27,5	60,7	54,1
SE SIENTE SEGURO Esperando el transporte público Muy inseguro	33,7	49,4	46,2	45,2	71,2	49,6	23,5	51,1
SE SIENTE SEGURO Esperando el transporte público Un poco inseguro	31,9	28,6	31,9	30,9	18,3	27,6	29,5	30,9
SE SIENTE SEGURO Esperando el transporte público Medianamente seguro	24,8	17,9	16,5	19,0	8,7	17,3	35,9	15,8
SE SIENTE SEGURO Esperando el transporte público Muy seguro	9,6	4,1	5,4	4,9	1,9	5,5	11,2	2,2
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En almacenes y supermercados o a la salida de éstos Sí, en varias ocasiones	2,3	1,3	3,1	10,2	5,3	,7	1,0	8,9
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En almacenes y supermercados o a la salida de éstos Sí, en una ocasión	4,1	1,7	3,6	6,8	2,6	,0	1,9	6,5
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO almacenes y supermercados o a la salida de éstos No	93,6	97,0	93,3	83,0	92,1	99,3	97,1	84,6
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En bancos o a la salida de éstos Sí, en varias ocasiones	,7	,2	,8	1,9	,0	,0	,4	1,8
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En bancos o a la salida de éstos Sí, en una ocasión	2,4	1,1	1,4	2,4	,9	,7	1,2	3,6
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En bancos o a la salida de éstos No	97,0	98,7	97,8	95,7	99,1	99,3	98,4	94,6
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En centros comerciales o malls o a la salida de éstos Sí, en varias ocasiones	2,2	1,1	2,4	5,9	,9	1,5	,6	10,4
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En centros comerciales o malls o a la salida de éstos Sí, en una ocasión	4,1	2,2	2,6	6,8	3,7	1,5	3,3	5,5
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En centros comerciales o malls o a la salida de éstos No	93,7	96,6	95,0	87,3	95,4	96,9	96,1	84,0
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En centros deportivos o de recreación o a la salida de éstos Sí, en varias ocasiones	1,5	,8	1,7	4,2	6,5	,0	,3	16,2
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En centros deportivos o de recreación o a la salida de éstos Sí, en una ocasión	2,4	1,1	1,7	4,7	6,5	,0	1,3	4,0
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En centros deportivos o de recreación o a la salida de éstos No	96,1	98,1	96,7	91,1	87,1	100,0	98,4	79,8
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En una discoteca o centros nocturnos o a la salida de éstos Sí, en varias ocasiones	2,7	1,2	3,5	9,5	6,0	5,6	1,9	6,6
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En una discoteca o centros nocturnos o a la salida de éstos Sí, en una ocasión	3,5	1,2	3,7	5,9	14,0	,0	3,0	4,4
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En una discoteca o centros nocturnos o a la salida de éstos No	93,8	97,6	92,8	84,6	80,0	94,4	95,1	89,0
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En restaurantes o bares o la salida de éstos Sí, en varias ocasiones	1,2	,5	1,1	3,6	1,5	,0	1,1	5,2
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En restaurantes o bares o la salida de éstos Sí, en una ocasión	2,1	,8	1,5	3,5	7,5	1,4	3,0	5,2
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En restaurantes o bares o la salida de éstos No	96,7	98,7	97,4	92,8	91,0	98,6	95,9	89,6
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En su lugar de trabajo o a la salida de este Sí, en varias ocasiones	3,9	2,9	5,4	12,4	6,8	5,7	3,5	15,7
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En su lugar de trabajo o a la salida de este Sí, en una ocasión	4,6	2,7	5,2	3,7	1,4	2,3	3,0	7,1

Variable y categorías	Grupo Comuna (8)							
	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %
HA VIVIDO SITUACIÓN PELIGRO En su lugar de trabajo o a la salida de este No	91,5	94,4	89,3	83,9	91,8	92,0	93,5	77,1
CREE QUE SERÁ VICTIMA DE LITO	44,7	42,7	50,7	49,2	50,8	65,1	31,3	43,1
EVITA Almacenes Siempre	3,0	1,3	5,6	2,1	2,7	4,4	1,7	3,0
EVITA Almacenes Sólo en la noche	21,6	33,0	25,6	16,3	16,8	34,3	25,9	53,0
EVITA Almacenes Sólo en el día	,4	,6	,5	,3	2,7	3,6	,2	,0
EVITA Almacenes Nunca	75,0	65,1	68,4	81,4	77,9	57,7	72,2	44,0
EVITA Supermercados Siempre	1,8	,6	4,2	1,5	3,7	4,4	,6	1,9
EVITA Supermercados Sólo en la noche	18,9	33,1	23,9	14,9	11,9	30,9	19,3	63,8
EVITA Supermercados Sólo en el día	,4	,4	,6	,4	3,7	5,1	,5	,0
EVITA Supermercados Nunca	78,9	66,0	71,4	83,2	80,7	59,6	79,6	34,4
EVITA Centros comerciales o malls Siempre	3,3	,8	6,4	3,8	4,7	4,7	1,5	4,7
EVITA Centros comerciales o malls Sólo en la noche	18,4	30,0	23,9	17,7	9,4	32,6	18,6	68,7
EVITA Centros comerciales o malls Sólo en el día	,5	,6	,7	,5	3,8	4,7	,5	,0
EVITA Centros comerciales o malls Nunca	77,9	68,6	69,0	78,1	82,1	58,1	79,5	26,7
EVITA Centros deportivos Siempre	14,8	4,7	23,2	20,5	20,4	13,0	8,5	28,2
EVITA Centros deportivos Sólo en la noche	14,9	19,6	15,0	13,8	16,3	14,8	16,5	42,3
EVITA Centros deportivos Sólo en el día	,5	,5	,2	2,0	2,0	1,9	,2	,0
EVITA Centros deportivos Nunca	69,8	75,1	61,6	63,7	61,2	70,4	74,8	29,5
EVITA Restaurantes Siempre	9,1	2,5	15,1	7,4	12,7	5,8	1,9	6,3
EVITA Restaurantes Sólo en la noche	12,5	13,0	14,6	15,0	22,2	25,0	8,6	47,4
EVITA Restaurantes Sólo en el día	,3	,5	,3	,2	1,6	1,9	,3	,0
EVITA Restaurantes Nunca	78,0	84,1	70,0	77,4	63,5	67,3	89,1	46,3
EVITA Discotecas Siempre	26,2	7,3	36,9	22,0	25,0	,0	22,6	8,7
EVITA Discotecas Sólo en la noche	7,3	10,3	7,8	11,9	5,0	13,9	6,7	2,2
EVITA Discotecas Sólo en el día	,2	,0	,2	,0	,0	2,8	,1	,0
EVITA Discotecas Nunca	66,3	82,4	55,1	66,1	70,0	83,3	70,5	89,1
EVITA El estadio de fútbol Siempre	39,5	20,5	46,9	62,6	57,1	10,0	43,7	67,7
EVITA El estadio de fútbol Sólo en la noche	8,3	14,9	9,2	6,3	4,8	22,0	12,7	15,4
EVITA El estadio de fútbol Sólo en el día	,3	,3	,1	,3	,0	,0	,3	,0
EVITA El estadio de fútbol Nunca	51,9	64,2	43,9	30,8	38,1	68,0	43,3	16,9
MEDIDA EN HOGAR Sí	24,5	15,0	23,4	33,1	21,9	9,5	25,5	27,1
MEDIDA Comprar armas	,7	,3	,6	,3	,0	,0	,2	2,4
MEDIDA Instalar alarmas	3,4	1,3	2,3	6,4	1,8	,7	7,2	1,2
MEDIDA Instalar rejas	7,9	6,0	9,2	11,9	12,3	4,4	3,8	11,2
MEDIDA Contrató algún seguro	,4	,1	,1	,3	,0	,0	1,4	,0
MEDIDA. Adquirió un perro	2,2	2,2	3,4	3,8	3,5	,7	1,4	2,4
MEDIDA Contrató vigilantes	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,5	,0
MEDIDA. Cambió de domicilio	,5	,2	,1	,0	,0	,0	,5	,0
MEDIDA. Otras medidas en el hogar	8,8	4,7	7,0	10,4	4,4	2,9	9,9	10,0
MEDIDA. Ninguna	76,0	85,3	77,3	66,9	78,1	91,2	75,1	72,9
VICTIMIZACIÓN GENERAL Sí	31,7	33,3	34,0	44,0	43,5	26,8	30,9	43,5
VICTIMIZACIÓN VIVIENDA Sí	4,5	2,8	4,1	8,4	4,3	,7	2,9	5,3
VICTIMIZACIÓN ROBO SORPRESA Sí	6,4	7,6	8,6	12,0	13,9	10,1	4,6	10,7
VICTIMIZACIÓN ROBO VIOLENCIA Sí	6,5	10,3	8,1	8,1	10,4	7,2	2,9	5,9
VICTIMIZACIÓN HURTO Sí	8,1	8,8	7,7	9,3	13,0	2,9	8,4	12,9
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Tribunales de Justicia	12,2	16,4	11,8	20,4	8,8	11,6	11,0	24,1
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Municipalidades	6,7	6,9	5,7	5,9	5,3	8,3	7,9	6,5
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Carabineros	58,4	51,6	55,3	49,7	54,9	47,1	53,9	39,4
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Policía de Investigaciones	3,7	2,8	4,6	2,7	4,4	8,3	1,5	5,9

Variable y categorías	Grupo Comuna (8)							
	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Gobierno	12,4	16,0	16,3	15,8	22,1	17,4	20,0	18,2
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Juntas de Vecinos	,8	1,2	1,4	1,0	,0	,8	,6	2,4
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Los propios ciudadanos	3,3	2,6	2,5	1,2	1,8	6,6	3,9	1,2
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA El Congreso	1,1	1,7	,9	1,2	1,8	,0	,7	,0
INSTITUCIÓN ENCARGADA DELINCUENCIA Fiscales del Ministerio Público	1,4	,9	1,4	2,1	,9	,0	,6	2,4
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Perro u otro animal con fines de protección del inmueble Sí	41,7	41,2	40,8	42,5	40,0	31,9	26,1	44,1
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Alarma, sensor, botón de pánico Sí	11,2	3,9	5,1	18,3	8,7	3,6	30,1	5,3
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Cámaras de vigilancia Sí	3,1	2,1	2,3	6,1	1,7	,7	12,3	2,9
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Rejas u otro tipo de protecciones en puertas y ventanas Sí	56,3	64,9	71,5	85,0	80,9	48,6	38,2	91,2
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Cerco eléctrico en reja o muro perimetral de la propiedad Sí	1,6	1,3	1,7	6,7	,0	,0	9,5	1,2
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Protecciones no eléctricas en reja o muro de la propiedad Sí	18,6	26,6	23,5	25,6	34,8	4,3	21,5	48,5
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Seguro de cadena doble cerraduras de seguridad Sí	26,6	24,8	25,0	38,6	34,8	10,9	52,0	55,3
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Modificaciones a la construcción de la vivienda para mejorar su seguridad Sí	11,8	14,3	18,6	28,1	13,9	9,4	10,6	72,9
ELEMENTO .SEGURIDAD EN HOGAR Sensores de luz o movimiento Sí	6,9	4,4	4,2	11,1	5,2	6,5	23,0	3,5
MEDIDAS PROTECCIÓN CON VECINOS Hemos intercambiado números telefónicos entre los vecinos Sí	23,8	19,3	18,9	40,0	16,5	29,7	26,6	18,8
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Hemos formado un sistema de vigilancia entre nuestros vecinos Sí	9,5	4,9	7,5	10,2	9,6	14,5	11,1	4,7
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Tenemos un sistema de alarma comunitaria Sí	9,1	1,8	3,8	12,7	6,1	,0	5,6	2,4
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Hemos contratado a una persona que vigile nuestras viviendas Sí	3,6	1,0	2,1	3,1	,9	,0	24,4	,0
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Hemos contratado un sistema privado de vigilancia Sí	3,1	,4	1,4	3,4	,0	,0	22,5	,6
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Hemos acordado un sistema de control de acceso de las personas ajenas al lugar donde vivimos Sí	11,2	4,4	6,1	12,8	10,6	,0	37,4	20,6
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Hemos hablado con las policías para coordinar medidas de seguridad Sí	9,2	3,9	6,9	14,9	13,9	4,3	17,4	8,2
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Hemos hablado con agentes del municipio para coordinar medidas de seguridad Sí	5,5	2,4	4,5	11,2	13,9	1,4	13,2	2,9
MEDIDAS PROTECCIÓN CON. VECINOS Hemos acordado llamar a la policía cuando vemos que alguien del barrio está en situación de riesgo Sí	16,5	11,6	15,8	26,7	19,3	28,3	23,2	20,6
Evaluación	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
NOTA .SEGURIDAD. Su barrio	4,5	4,3	4,1	4,4	3,3	4,0	5,3	3,7
NOTA .SEGURIDAD Su lugar de trabajo	5,2	5,1	5,1	5,0	5,1	5,2	5,3	5,0
NOTA .SEGURIDAD Su lugar de estudio	5,3	5,4	5,0	5,0	5,6	5,1	5,3	5,7
NOTA .SEGURIDAD Las micros	3,9	3,8	3,5	3,2	3,2	3,7	3,9	3,1
NOTA .SEGURIDAD El metro	4,8	5,1	4,8	4,2	4,5	4,8	4,7	4,3
NOTA .SEGURIDAD La calle	3,5	3,6	3,2	2,9	3,1	3,5	4,0	2,7
NOTA .SEGURIDAD La comuna donde vive	4,4	4,2	3,9	4,1	3,7	4,1	5,2	3,3

Variable y categorías	Grupo Comuna (8)							
	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %
NOTA .SEGURIDAD Centros comerciales o malls	5,1	5,2	4,9	4,8	5,1	4,8	5,4	4,4
NOTA .SEGURIDAD Centros deportivos	4,7	4,6	4,3	4,0	4,8	4,5	5,0	3,2
NOTA .SEGURIDAD Restoranes	4,9	4,9	4,4	4,5	4,9	4,2	5,4	3,9
NOTA .SEGURIDAD Discotecas	3,7	3,8	3,3	3,1	3,8	3,3	4,2	2,9
NOTA .SEGURIDAD Bancos	5,3	5,2	5,2	4,7	5,2	5,3	5,5	4,3
NOTA .SEGURIDAD Plazas y parques	4,0	3,9	3,6	4,0	3,2	3,9	5,0	3,1
NOTA .SEGURIDAD Algunas calles	4,0	3,8	3,5	3,9	3,0	3,6	4,7	3,0
NOTA .SEGURIDAD Almacenes y supermercados	5,0	4,8	4,6	4,5	4,4	4,7	5,4	4,2
NOTA .SEGURIDAD Su casa	5,5	5,4	5,3	5,2	5,2	5,2	5,9	5,2
NOTA .SEGURIDAD Paraderos de locomoción colectiva	4,0	3,9	3,6	3,6	2,9	3,7	4,5	3,2

Fuente: elaboración propia a partir de datos ENUSC 2009.

1.4. Descripción de los Conglomerados

Conglomerado 1: "Clase media con bajo temor baja victimización"

Este conglomerado está conformado por las comunas de La Florida, Macul, Peñalolén, Santiago, Huechuraba, Independencia, Lampa, Estación Central, Pudahuel, Quinta Normal, Melipilla, Talagante, Padre Hurtado, Peñaflor, La Cisterna, San Miguel, Buin y Paine.

Más de la mitad de los hogares que pertenecen a estas comunas corresponden al nivel socioeconómico D, seguido del C3. Comparativamente, es uno de los grupos de estos niveles socioeconómicos que dan cuenta de las más bajas percepciones de aumento de la delincuencia a nivel de país, comuna y barrio.

Reconocen como causa de los niveles de delincuencia en el país, principalmente la falta de preocupación y control de los padres, la falta de vigilancia policial y el consumo de drogas, con proporciones similares para estas categorías.

Es un grupo de este nivel socioeconómico que presenta uno de los más bajos niveles de percepción de exposición al delito. Dentro de los lugares evitados para no ser víctima de la delincuencia se encuentra el estadio de fútbol.

Si bien presentan los niveles más bajos de temor, es uno de los grupos que declara en una importante proporción, el haber tomado medidas en su hogar para protegerse de la delincuencia correspondiendo principalmente a otras medidas en el hogar y la instalación de rejas en su vivienda. Cerca de un cuarto de los hogares ha intercambiado números telefónicos con sus vecinos.

En términos de victimización es una de los grupos con menor victimización hogar, cuyo delito mayoritario es el hurto. Respecto de la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, obtienen puntajes similares al promedio de los demás grupos.

Conglomerado 2: "Clase media baja con temor acorde a la realidad delictual"

Este conglomerado está conformado por las comunas de La Granja, San Joaquín, Conchalí, Lo Prado y San Ramón.

Más de la mitad de los hogares corresponden al nivel socioeconómico D, seguido del C3, y es uno de los grupos de estos niveles socioeconómicos que muestran los más bajos niveles de percepción de aumento de la delincuencia a nivel de país y comuna. Sin embargo, a nivel de barrio presenta una brecha menor que los otros grupos respecto de las primeras zonas geográficas indagadas, dando cuenta de una percepción del delito acorde con la realidad objetiva del mismo.

Como causa de los niveles de delincuencia en el país, reconocen en una proporción similar: la falta de preocupación y control de los padres, y el consumo de drogas; cercana al 20% en ambos casos.

Es uno de los grupos de este nivel socioeconómico que presenta uno de los niveles más bajos de percepción de exposición al delito. Con el objeto de no ser víctima de un delito, evitan principalmente: los centros comerciales, supermercados y almacenes durante la noche. Es también uno de los grupos que declara la más baja proporción de medidas implementadas en su hogar para protegerse de la delincuencia.

Es uno de los grupos con menor victimización hogar, donde el delito mayoritario es el robo con violencia.

Respecto de la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, obtienen puntajes similares al promedio de los demás grupos.

Conglomerado 3: "Clase media baja con alto temor y baja victimización"

En este conglomerado se incluyen las comunas de La Pintana, Puente Alto, Recoleta, Renca, Colina, El Bosque, Pedro Aguirre Cerda y San Bernardo.

Su composición en términos de nivel socioeconómico corresponde en su mayoría al grupo D. Es uno de los grupos con mayor percepción de aumento de la delincuencia a nivel país y comunal, y el segundo a nivel de barrio.

Reconocen además como causa de los niveles de delincuencia en el país, con una proporción similar: la falta de preocupación y control de los padres, y el consumo de drogas; cercana al 25% en ambos casos.

Es uno de los grupos de este nivel socioeconómico que presenta alta percepción de exposición al delito. Evitan principalmente: las discotecas, estadios, Centros deportivos, restaurantes tanto en el día como en la noche.

Cerca del 25% declara haber tomado medidas en su hogar para protegerse de la delincuencia, a saber: instalación de rejas y otras medidas.

En términos de victimización es una de los grupos con menor victimización hogar, con delitos distribuidos de manera similar, a saber: el robo con violencia, robo con sorpresa y hurto.

Respecto de la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, obtienen puntajes similares al promedio de los demás grupos.

Conglomerado 4: "Clase media con alto temor y alta victimización, en especial vivienda"

Este grupo está conformado por las comunas de Quilicura y Maipú. Es un grupo de clase media, con predominio de niveles socioeconómicos C3, D y una importante proporción de C2.

Si bien presenta una alta percepción de aumento de la delincuencia a nivel país y comunal, a nivel de barrio esta proporción disminuye considerablemente. Reconocen además como causa de los niveles de delincuencia en el país: la falta de preocupación y control de los padres, la falta de vigilancia policial y el consumo de drogas. Llama la atención el hecho que reconocen -con una de las más altas proporciones- la debilidad de las sanciones que los jueces aplican a los delincuentes.

Es un grupo que presenta alta percepción de exposición al delito. Evitan principalmente los estadios en una muy alta proporción, así como las discotecas y Centros deportivos, tanto en el día como en la noche.

Es el grupo que más declara haber tomado medidas en su hogar para protegerse de la delincuencia, como el instalas rejas y otras medidas como la instalación de alarmas.

En términos de victimización es el grupo con mayor victimización hogar, con delitos distribuidos de manera similar, y con la mayor proporción de victimización en la vivienda, entre todos los grupos. Su nivel de victimización general, es muy similar a la percepción de aumento de la delincuencia a nivel de barrio.

Respecto de la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, obtienen puntajes similares al promedio de los demás grupos, sin embargo destaca la baja evaluación de la calle.

Conglomerado 5: "Cerrillos, nivel socioeconómico bajo con alto temor y alta victimización personas"

Este grupo está conformado sólo por la comuna de Cerrillos. Corresponde al grupo de nivel socioeconómico más bajo, con una alta proporción de grupo D y la más alta de E.

Es el grupo que presenta los niveles más altos de percepción de aumento de la delincuencia a nivel país, comunal y de barrio.
Reconocen como causa de los niveles de delincuencia: la falta de preocupación y control de los padres, con casi el 42% de las menciones, seguida de la falta de vigilancia policial.

Es un grupo que presenta alta percepción de exposición al delito. Evitan principalmente los estadios en una muy alta proporción, las discotecas y Centros deportivos, tanto en el día como en la noche. También evitan los restaurantes durante la noche.

Es un grupo que señala haber tomado medidas en su hogar para protegerse de la delincuencia, de manera similar al promedio de los otros grupos, instalando rejas. Presenta una de las más altas proporciones de victimización hogar, con delitos principalmente asociados a las personas, como el robo con violencia, robo con sorpresa y hurto.

Respecto de la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, son los que presentan las evaluaciones más bajas en su barrio, la calle y los paraderos de locomoción colectiva.

Conglomerado 6: "Cerro Navia, nivel socioeconómico bajo con alto temor, alta violencia en barrio y baja victimización"

Este grupo está conformado sólo por la comuna de Cerro Navia. Corresponde en una gran proporción al grupo de nivel socioeconómico D.

Es el grupo que presenta los niveles más altos de percepción de aumento de la delincuencia a nivel país y comunal, pero a nivel de barrio baja considerablemente acercándose al promedio de los otros grupos.

Reconocen como causa de los niveles de delincuencia en el país: el consumo de drogas con el 44% de las menciones, seguida de la falta de vigilancia policial. Se reconoce la importante existencia de pandillas a nivel de barrio. Es un grupo que presenta la más alta percepción de exposición al delito. La mayoría de los lugares evitados, implica no visitarlos durante la noche, con una distribución bastante homogénea.

Es el grupo que menos ha tomado medidas en su hogar para protegerse de la delincuencia, con solo el 10%. Presenta la más baja proporción victimización hogar, con delitos principalmente asociados al robo con violencia y robo con sorpresa.

Respecto a la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, son bastante similares al promedio de los otros grupos.

Conglomerado 7: "Nivel socioeconómico alto con bajo temor y baja victimización"

Este grupo está conformado por las comunas de La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Ñuñoa, Providencia y Vitacura.

Es el grupo conformado por los sectores más acomodados, con predominio de C2, ABC1 y C3.

Son los que presentan la más baja percepción de aumento de la delincuencia a nivel país, comunal, y de barrio. Reconocen como causa de estos niveles de delincuencia: el consumo de drogas, la falta de oportunidades de trabajo y las sanciones débiles que los jueces aplican a los delincuentes; con proporciones similares. También en una importante proporción reconocen la mala calidad de la educación en las escuelas.

Llama la atención que reconocen como causa de la delincuencia en el barrio, lo atractivo de este para los delincuentes y la baja organización de los vecinos.

Es el grupo que presenta la más baja percepción de exposición al delito. Evitan principalmente los estadios con una muy alta proporción, y las discotecas, tanto en el día como en la noche.

Declaran haber tomado medidas en su hogar para protegerse de la delincuencia, de manera muy similar al promedio de los otros grupos, principalmente con "otras medidas en el hogar", y con una alta proporción de instalación de alarmas. Es el segundo grupo con más baja victimización hogar, y dentro de los delitos considerados destaca el hurto.

Respecto de la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, obtienen los puntajes más altos en casi la totalidad de los espacios y ámbitos indagados.

Conglomerado 8: "Lo Espejo, alta victimización e inseguridad"

Este grupo está conformado sólo por la comuna de Lo Espejo. Corresponde casi en su totalidad al grupo de nivel socioeconómico D.

Es el grupo que presenta los niveles más altos de percepción de aumento de la delincuencia a nivel país y comunal, pero a nivel de barrio baja considerablemente acercándose al promedio de los otros grupos. Reconocen como causa de los niveles de delincuencia en el país, principalmente la falta de vigilancia policial, seguida de la falta de preocupación y control de los padres.

Es un grupo que presenta una mediana percepción de exposición al delito.

La mayoría de los lugares evitados corresponden a la noche, con la más alta proporción de todos los grupos en casi la totalidad de dichas situaciones.

Es uno de los grupos que más ha tomado medidas en su hogar para protegerse de la delincuencia, principalmente a través de la colocación de rejas y otras medidas en el hogar.

Es un grupo con una de las más altas proporciones de victimización hogar, con delitos principalmente asociados al hurto y robo con sorpresa.

Respecto de la evaluación de la seguridad en diferentes lugares del barrio, presentan las evaluaciones más bajas en casi la totalidad de los ámbitos indagados, comparado con el resto de los grupos.

2. Directivos y Dueños de Empresas de Seguridad Privada

En el siguiente apartado se presentan los resultados descriptivos de la información cualitativa obtenida de la aplicación de las entrevistas realizadas a los *directivos(y/o propietarios) de las empresas de seguridad*, orientadas a indagar el estado del servicio de seguridad prestado por las organizaciones en cuanto a la: oferta de servicio, gestión administrativa y económica, experiencia y relaciones de las empresas con usuarios y clientes, relaciones laborales y equipamiento, procesos de selección y capacitación del personal, y coordinaciones y relaciones con la entidad fiscalizadora. Debe agregarse, que también se entrevistó al presidente de ASEVA[29], asociación gremial que reúne a grandes empresas de recursos humanos y transporte de valores, y uno de los directivos es, además, integrante de ACHEA, asociación chilena de empresas de alarmas.

1.1. Características generales de las empresas

Desde la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA), destacan que el mercado se caracteriza por la existencia de pocas empresas grandes y muchas pequeñas y medianas, siendo un nicho de trabajo para ex-policías.

La industria de la seguridad privada en Chile está bajo el control de carabineros de Chile, específicamente –como dispone la ley- de la Autoridad Fiscalizadora radicada en los Prefectos. Esto es percibido como un problema ya que cada prefecto haría su propia interpretación de las cosas, a lo que se suma que ellos cambian con regularidad, al igual que los funcionarios de las respectivas Oficinas de Seguridad de cada prefectura. En este punto hay unanimidad entre los directivos y ASEVA. De aquí surge la idea de separar la función normativa de la fiscalizadora, ya que hoy carabineros seria *"juez y parte en la seguridad privada"*; por lo que tendría que haber una instancia que asuma la función normativa.

Los directivos entrevistados pertenecen a las empresas de la siguiente tabla, cuyas oficinas matrices se ubican en 6 comunas de la Región Metropolitana. A este respecto vale destacar que la comuna donde registran domicilio las empresas, en general, carece de importancia, ya que prestan servicios en distintas comunas de la región. La excepción es el transporte de valores, ya que es en ese domicilio donde mantienen los vehículos, el armamento y las bóvedas en que se guardan los valores.

En la tabla, se agregan dos entrevistados en su calidad de dirigentes, uno de ellos de la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA) y el otro

[29] ASEVA reúne a 5 empresas de recursos humanos: G4S, Seguricorp, Eulén, Seguritas, ISS; y 3 de transporte de valores: Prosegur, Brink's, Dunbar. Los socios cubren el 95% del transporte de valores a nivel nacional. Cuentan con 30.000 GGSS (el mercado total es de 1.100 aproximadamente).

en su calidad de experto en seguridad privada (además de empresario en el área de asesoría en SP y directivo de la Cámara Nacional de Comercio, en materia de seguridad).

Tabla 30: Ubicación casa matriz

EMPRESA	Huechuraba	La Florida	Las Condes	Macul	San Miguel	Santiago
REGULADAS						
Alarmatic	-	-	-	✓	-	-
Alta Seguridad	-	-	-	-	✓	-
Brink's	✓	-	-	-	-	-
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	-	-	-	-	✓
Global Security S.A.	-	-	-	-	-	✓
Pegasus	-	-	-	-	-	✓
Seguridad Fénix SPA	-	-	-	-	-	✓
Seguridad Vanguardia S.A.	-	-	✓	-	-	-
Top alarmas	-	-	✓	-	-	-
Well Side Ltda.	-	-	-	-	-	✓
NO REGULADAS:						
La casa del espía	-	-	-	-	-	✓
SF Investigaciones	-	✓	-	-	-	-
ASOCIACIONES:						
ASEVA	Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores					
Directivo CNC en seguridad						

Fuente: elaboración propia.

En la siguiente tabla se aprecia que la mayoría de las empresas indagadas son nacionales, con excepción de dos de transporte de valores que son de origen norteamericano; y una no regulada, de investigaciones privadas (La Casa del Espía), que ha otorgado franquicias en la región Latinoamericana.

Tabla 31: Nacionalidad de la empresa

EMPRESA	Chile	EE.UU.	América Latina
Alarmatic	✓	-	-
Alta Seguridad	✓	-	-
Brink's	-	✓	-
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	✓	-	-
Global Security S.A.	-	✓	-
Pegasus	✓	-	-
Seguridad Fénix SPA	✓	-	-
Seguridad Vanguardia S.A.	✓	-	-
Top alarmas	✓	-	-
Well Side Ltda.	✓	-	-
NO REGULADAS:			
La casa del espía	-	-	✓
SF Investigaciones	✓	-	-
Total general	9	2	1

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la calidad jurídica de las empresas, la mayoría de las entrevistadas es "sociedad anónima"; cinco se han constituido como "sociedades de responsabilidad limitada", y únicamente una de investigadores privados, SF Investigaciones, actúa como "sociedad profesional". La otra empresa de investigadores privados -Casa del Espía- no entregó detalles respecto de su calidad jurídica.

Tabla 32: Calidad jurídica de la empresa

EMPRESAS REGULADAS	Sociedad Anónima	Sociedad de Responsabilidad Limitada	Sociedad Profesional
Alarmatic	✓	-	-
Alta Seguridad	✓	-	-
Brink's	✓	-	-
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	✓	-
Global Security S.A.	✓	-	-
Pegasus	-	✓	-
Seguridad Fénix SPA	✓	-	-
Seguridad Vanguardia S.A.	✓	-	-
Top alarmas	-	✓	-
Well Side Ltda.	-	✓	-
EMPRESAS NO REGULADAS	**Sociedad Anónima**	**Sociedad de Responsabilidad Limitada**	**Sociedad Profesional**
La casa del espía	-	-	-
SF Investigaciones	-	-	✓

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a las declaraciones de los entrevistados, la mayoría de las empresas reguladas ofrece servicios de recursos humanos para la seguridad; cuatro ofrecen servicios de recursos tecnológicos; tres, servicios de asesoría; y el Centro de Investigación para el Desarrollo ASISTE entrega servicios de capacitación.

Solo tres empresas declaran ofrecer más de un servicio: Pegasus, que ofrece servicios de asesoría y recursos humanos; Seguridad Vanguardia, que ofrece recursos humanos y tecnológicos para la seguridad; y, La casa del espía, que realiza investigaciones privadas, da asesorías, y comercializa recursos tecnológicos.

Tabla 33: Servicios ofrecidos según las empresas

EMPRESAS	Asesoría	Capacitación	Recursos Humanos	Recursos Tecnológicos
Alarmatic	-	-	-	✓
Alta Seguridad	-	-	✓	-
Brink's	-	-	✓	-
Centro de Investigación para el Desarrollo _Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	✓	-	-
Global Security S.A.	-	-	✓	-
Pegasus	✓	-	✓	-
Seguridad Fénix SPA	-	-	✓	-

EMPRESAS	Asesoría	Capacitación	Recursos Humanos	Recursos Tecnológicos
Seguridad Vanguardia S.A.[30]	✓	-	✓	✓
Top alarmas	-	-	-	✓
Well Side _Ltda.	-	-	✓	-

EMPRESAS NO REGULADAS	Investigaciones privadas	Asesorías	Recursos tecnológicos
La Casa del Espía	✓	✓	✓
SF Investigaciones	✓		-

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la facturación anual, los entrevistados señalan que varía en términos del área en la que se desempeñan y el tamaño de la empresa. Sobre este punto, cabe destacar la existencia de empresas pequeñas que no tienen intención de ampliar sus servicios, reconociendo rentabilidades estables y una estructura organizacional gestionada de manera eficaz y eficiente.

Tabla 34: Facturación anual de las empresas

EMPRESAS	Facturación en pesos $
Alarmatic	$ 100.000.000
Alta Seguridad	No indica
Brink's	$ 2.900.000.000
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	No indica
Global Security S.A.	$ 300.000.000
Pegasus	$ 100.000.000
Seguridad Fénix SPA	$ 30.000.000
Seguridad Vanguardia S.A.	No indica
Top alarmas	No indica
Well Side Ltda.	$ 300.000.000
NO REGULADAS:	
La casa del espía	No indica
SF Investigaciones	$ 3.000.000
Total general	**$ 3.733.000.000**

Fuente: elaboración propia.

a) En cuanto al personal y las relaciones laborales

Respecto a la dotación de personal indicada por los entrevistados, al año 2011, la empresa con mayor cantidad de agentes de seguridad privada es Brink's, que con sus 2.000 vigilantes privados presta servicios de transporte de valores. Muy por debajo le siguen Pegasus, Seguridad Vanguardia, y Alta Seguridad.

[30] La empresa VANGUARDIA ofrece también, según informa en el sitio web de la empresa, el servicio de protección de ejecutivos, lo que no fue señalado en la entrevista.

La Casa del Espía y Top Alarmas ofrecen servicios de seguridad con 8 investigadores, y 6 asesores y técnicos, respectivamente.

Tabla 35: Dotación de personal según empresa

EMPRESA (período 2010- 2011)	Asesoría	Capacitación	Recursos Humanos	Recursos Tecnológicos
Alarmatic	-	-	-	55 *(25 técnicos)
Alta Seguridad	-	-	180	-
Brink's	-	-	2000	-
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	14	-	-
Global Security S.A.	-	-	120	-
Pegasus	-	-	230	-
Seguridad Fénix SPA	-	-	60	-
Seguridad Vanguardia S.A.	-	-	180	-
Top alarmas	-	-	-	6
Well Side Ltda.	-	-	80	-
NO REGULADAS:				
La casa del espía	8	-	-	-
SF Investigaciones	-	-	10	-

Fuente: elaboración propia.

Sobre los procesos de convocatoria y postulación, los entrevistados recurren tanto a los de carácter público como privado (contactos); las convocatorias públicas se realizan a través de la prensa escrita. Global Security (Dunbar), Seguridad Vanguardia y Well Side recurren a las dos modalidades. En tanto, el centro de capacitación ASISTE y Top Alarmas lo hacen por vía privada, al igual que las dos empresas de investigaciones privadas, lo que resulta lógico en razón del tipo de trabajo.

Tabla 36: Proceso de postulación según empresa

EMPRESA	Público	Privado
Alarmatic	-	-
Alta Seguridad	✓	-
Brink's	✓	-
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	✓
Global Security S.A.	✓	✓
Pegasus	✓	-
Seguridad Fénix SPA	✓	-
Seguridad Vanguardia S.A.	✓	✓
Top alarmas	-	✓
Well Side Ltda.	✓	✓
NO REGULADAS:		
La casa del espía	-	✓
SF Investigaciones	-	✓

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al tiempo de permanencia de los agentes en las empresas (GGSS, VP, capacitadores, investigadores privados), las declaraciones permiten apreciar la marcada estabilidad que estas presentan. Al margen de los servicios ofrecidos, la dotación de

personal, y del registro desconocido por parte de los entrevistados en cuanto a la rotación de personal de sus empresas, la mitad de los directivos señaló que sus agentes permanecen por largo tiempo; en su mayoría sobre cinco años. Sólo dos empresas señalaron que sus agentes de seguridad privada permanecen hasta 3 años.

Tabla 37: Tiempo de permanencia de los agentes de seguridad privada en la empresa

EMPRESA	Tiempo
Alarmatic	Mucho
Alta Seguridad	No indica
Brink's	5 años
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	Casi no se van
Global Security S.A.	3 y medio
Pegasus	5 años
Seguridad Fénix SPA	5 años
Seguridad Vanguardia S.A.	80% sobre 3 años (20% rotación).
Top alarmas	(en blanco)
Well Side Ltda.	4 años vigilantes; 8 años supervisores
NO REGULADAS:	
La casa del espía	12 años
SF Investigaciones	Indefinido, permanecen largo tiempo

Fuente: elaboración propia.

Los directivos indagados, en su mayoría señalan contar con personal contratado indefinidamente y, en menor proporción, a plazo fijo. Las empresas de investigaciones privadas, cuentan con agentes investigadores a honorarios, los que permanecen por largo tiempo debido a la importancia de los factores "confianza y reserva" en esas actividades.

Tabla 38: Tipo de relación contractual entre agentes de seguridad privada y la empresa

EMPRESA	Contrato		Honorarios
	Indefinido	Plazo fijo	
Alarmatic	✓	-	-
Alta Seguridad	✓	-	-
Brink's	✓	-	-
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	-	✓
Global Security S.A.	✓	-	-
Pegasus	✓	-	-
Seguridad Fénix SPA	✓	✓	-
Seguridad Vanguardia S.A.	✓	-	-
Top alarmas	-	✓	-
Well Side Ltda.	-	✓	-
NO REGULADAS:			
La casa del espía	-	-	✓
SF Investigaciones	-	-	✓

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las desvinculaciones del personal, los entrevistados señalaron que en su mayoría estas se deben a renuncias, y en menor proporción a despidos (tabla siguiente).

La rotación porcentual en cada empresa ha sido obtenida de las declaraciones de los entrevistados, por lo que presentan ciertas imprecisiones. Sin embargo, se puede observar que la mayor cantidad de desvinculaciones se registró en la empresa de RR.HH. Pegasus, con 120 en 2010, lo que representa el 52% de su personal; le sigue Global Security S.A. (Dunbar), empresa de transporte de valores, con 40 desvinculaciones que representan un tercio de su dotación total; sin embargo, en este caso se debió una reestructuración interna de la empresa, y por tanto excepcional.

Las empresas que no presentaron desvinculaciones el año 2010 fueron La Casa del Espía, SF Investigaciones (ambas no reguladas), Top Alarmas y ASISTE. Esta situación se asocia al tipo de servicios que prestan, ya que las dos primeras son de investigadores privados, donde las contrataciones se basan en relaciones de confianza necesarias para mantener a resguardo las informaciones sobre los trabajos y sus clientes; las últimas son de alarmas y capacitación y trabajan con poco personal.

La situación de las desvinculaciones –en especial cuando son muy frecuentes- podría explicarse porque hay empresas que contratan guardias en la medida que los requieran para un contrato determinado, y posiblemente una vez que ese contrato termina, son desvinculados, a saber:

"…se ve cuántos guardias se necesitan para un contrato y se ponen avisos en la prensa (…) Se contrata a quienes tengan capacitación vigente, y si faltan se contratan para enviar a capacitar…"
(Directivo de empresa de RR.HH.).

Tabla 39: Desvinculaciones según empresa

EMPRESA (en 2010)	Renuncia	Despido	N° desvinculaciones anual
Alarmatic	-	✓	Se ha reducido el personal
Alta Seguridad	✓	-	7 a 8 mensual
Brink's	✓	✓	50 en 5 años
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	-	0
Global Security S.A.	✓	✓	40
Pegasus	✓	-	120
Seguridad Fénix SPA	✓	-	30
Seguridad Vanguardia S.A.	✓	-	40
Top alarmas	-	-	0
Well Side Ltda.	✓	-	20
NO REGULADAS:			
La casa del espía	-	-	0
SF Investigaciones	-	-	0
Total general	7	3	

Fuente: elaboración propia.

Sobre las remuneraciones (siguiente tabla), es posible apreciar que en el caso de los guardias de seguridad estas alcanzan un promedio cercano a los $270.000. Esta cifra

aumenta de manera importante en aquellas empresas de transporte de valores y de investigadores privados; en este último caso los salarios -según la empresa- son honorarios variables, ya que dependen del trabajo en que participen.

Tabla 40: Rango de salarios según empresa

EMPRESA	Mínimo	Máximo
Alarmatic*	No indica	No indica
Alta Seguridad	$ 250.000	$ 300.000
Brink's	$ 280.000	$ 1.000.000
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	No indica	No indica
Global Security S.A.	$ 330.000	$ 450.000
Pegasus	$ 200.000	$ 280.000
Seguridad Fénix SPA	$ 210.000	$ 290.000
Seguridad Vanguardia S.A.	$ 220.000 (promedio)	No indica
Top alarmas	No indica	No indica
Well Side Ltda.	$ 200.000	$ 300.000
NO REGULADAS:		
La casa del espía	$ 500.000 Más bonos	Más de $ 500.000
SF Investigaciones**	Variable	Variable

* Las diferencias dependen del tiempo y nivel de especialidad.
**Los salarios de la empresa SF Investigaciones son variables, y dependen del trabajo en que se participe.

La norma chilena exige la contratación de un seguro de vida para los vigilantes y guardias privados, y los directivos de empresas de recursos humanos así como los agentes entrevistados expresan que ello se cumple. En el caso de las empresas de alarmas y capacitación no existe la obligación de contratar seguros por cuanto el tipo de actividad los hace innecesarios[31].

Tabla 41: Seguros contratados para los empleados según empresa

EMPRESA	Vida	Salud	Por daños a terceros	No se les contratan seguros	Otro
Alarmatic	-	-	-	✓	-
Alta Seguridad	✓	-	-	-	-
Brink's	✓	-	-	-	-
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	-	-	✓	-
Global Security S.A.	✓	-	-	-	-
Pegasus	✓	-	-	-	✓
Seguridad Fénix SPA	✓	-	-	-	-
Seguridad Vanguardia S.A.	✓	-	✓	-	✓
Top alarmas	-	-	-	✓	-
Well Side Ltda.	✓	-	-	-	-
NO REGULADAS:					
La casa del espía	-	-	-	-	-
SF Investigaciones	-	-	-	✓	-

Fuente: elaboración propia.

[31] Los investigadores privados no están regulados, por lo que no hay exigencias respecto a ellos.

En materia de reclamaciones ante la inspección del trabajo, son reconocidos, por los dueños y directivos de empresas, principalmente los relativos a horas extras y finiquitos. Indican que esto se debe al desconocimiento de la normativa por parte de los empleados, lo que en ocasiones genera reclamos injustificados, y también a la búsqueda de una posibilidad de mejorar el monto del finiquito. La empresa Pegasus es la que presenta el mayor número de reclamos en 2010, con 20 para una cantidad de 230 guardias.

Tabla 42: Reclamos a la inspección del trabajo según las empresas (2010)

EMPRESA [MOTIVOS]	N° Reclamos
Alarmatic	0
No hay.	
Alta Seguridad	6
1º Horas extras (respons. del supervisor. Reclama gente nueva); 2º Por término de contrato, cuando se les hace el finiquito, suelen ir a la inspección "por si acaso". Generalmente no logran nada	
Brink's	0
1º Diferencias en pago de horas extras (99% trabaja en la calle) ***2º No dar el trabajo convenido (diferencias en los turnos)***	
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	0
No ocurre con los profesores	
Global Security S.A.	6
Desacuerdo por finiquito. Lo intentan para ver si logran algo; el 80% es por despido injustificado.	
La casa del espía	0
No hay	
Pegasus	20
En caso de renuncias voluntarias, van a hacer consultas por desconocimiento de la norma	
Seguridad Fénix (S.P.A.)	10
1º Diferencias en pagos de horas extras ***2º Pago de finiquitos pendientes (se pagan a fin del mes siguiente a la salida)***	
Seguridad Vanguardia S.A.	1
Juicio laboral	
SF Investigaciones	0
No hay	
Top alarmas	0
Es excepcional	
Well Side Ltda.	2
Alguna hora extra, cualquier cosa puede servir "por si acaso". La empresa les pide carta de renuncia (pero después vuelven).	
Total general	**45**

Fuente: elaboración propia.

b) Satisfacción de usuarios y calidad de servicios

Respecto de la calidad del servicio, los entrevistados señalan estrategias diferentes. Así, en el caso de empresas con clientes del sector público y grandes empresas, señalan que realizan reuniones personales con las correspondientes autoridades y ejecutivos, a fin de conversar sobre los servicios prestados. Otros directivos dicen estar atentos a la evolución y mantenimiento de los contratos, pero no indican una estrategia clara con fines de evaluación

Tabla 43: Mecanismos para conocer la calidad del servicio

EMPRESA	Libro de reclamos	Encuesta de opinión	Otro
Alarmatic	-	-	Mantención / renovación de los contratos
Alta Seguridad	-	✓	Mantención / renovación de los contratos
Brink's	-	✓	Reuniones y mantención de los contratos
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	-	✓	Cada alumno evalúa al fin del curso; cuentan con más de 150 empresas que les mandan gente para capacitar. Ellos son certificados anualmente por una empresa certificadora noruega SGS. También cumplen con normas ISO.
Global Security S.A.	-	-	Mantención de los contratos
La casa del espía	-	-	Resolución de los casos
Pegasus	✓	-	Cada 3 meses se hace reunión con los ejecutivos de las empresas para conversar sobre la calidad de los servicios y satisfacción del cliente. Además supervisan 24 horas al día en la calle. Y hay bonos de responsabilidad por 25%, y multas por llegar tarde: $40.000.
Seguridad Fénix SPA	-	-	-
Seguridad Vanguardia S.A.	-	-	Comportamiento de los contratos
SF Investigaciones	-	-	Según se mantiene o sube la demanda
Top alarmas	-	-	Contacto telefónico
Well Side Ltda.	-	-	Reuniones con alcalde, dirección de seguridad, en el caso de Cordesan

Fuente: elaboración propia.

c) Relaciones con entidad fiscalizadora

Todas las empresas indagadas señalan desconocer si existe planificación de las actividades de fiscalización de carabineros, con quienes no existe coordinación alguna. Sólo Alta Seguridad (RR.HH.) indicó que sostiene una reunión con carabineros una vez al año. Así, sólo hay contactos esporádicos con ocasión de realizarse los actos administrativos obligatorios, alguna actividad de fiscalización aleatoria, o por un llamado de la empresa en caso de ocurrir algún incidente que lo requiera.

Tabla 44: Planificación de las relaciones con entidad fiscalizadora

¿Existe planificación de las relaciones con entidad fiscalizadora? (reportes de actividades regulares, reuniones de coordinación, otros contactos, fiscalizaciones etc.)	
Alarmatic	No
Alta Seguridad	No. No son planificadas. Una vez al año hay una reunión con carabineros.
Brink's	No
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	No
Global Security S.A.	No
Pegasus	¡No Fiscalizan cuando quieren, y eso es prácticamente nunca! Y cuando lo hacen hay problemas: sacan multas, casi siempre porque encuentran GGSS sin credencial o capacitación. Esto se debe a la tardanza en entregar las credenciales, y no se puede tener una persona durante 3 meses al menos con sueldo y sin trabajar (mientras hacen el curso y llega la credencial).
Seguridad Fénix SPA	No
Seguridad Vanguardia S.A.	No
Top alarmas	No
Well Side Ltda.	No, excepto en el servicio que prestan a CORDESAN en la comuna de Santiago
NO REGULADAS:	
La casa del espía	No aplica por ser actividad no regulada
SF Investigaciones	No aplica por ser actividad no regulada

Fuente: elaboración propia.

En general, las empresas indican una muy baja frecuencia de fiscalización por parte de carabineros. Llama la atención que algunas empresas presentan más de un procedimiento de fiscalización en el año y otras no presentan ninguno.

Tabla 45: Número de fiscalizaciones por empresa

EMPRESA	N°
Alarmatic	0
Alta Seguridad	3
Brink's	No indica
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	No indica
Global Security S.A.	No indica
Pegasus	0
Seguridad Fénix S.P.A.	3
Seguridad Vanguardia S.A.	No indica
Top alarmas	No indica
Well Side Ltda.	0
NO REGULADAS:	
La casa del espía	No aplica
SF Investigaciones	No aplica

Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los dueños y directivos entrevistados reconocen haber sido objeto de reparos y observaciones de parte de Carabineros (tabla siguiente), las que habitualmente

serían de carácter menor, referidas a aspectos de forma indicados en las directivas de funcionamiento. Llama la atención que varias empresas señalan haber apelado a dichos reparos cuando tradujeron en multa, logrando revocar dicha sanción.

Tabla 46: Reparos de parte de Carabineros

¿Han tenido reparos de parte de Carabineros?		¿Cuáles?	¿Cómo se resolvieron?
Alarmatic	Sí	Única vez: cuando le exigieron que pidiera autorización: tribunales decretó que no la necesitada	Ganó ante tribunales
Alta Seguridad	Sí	Una Directiva de funcionamiento con vacíos o necesidad de precisiones	Se responde lo pertinente
Brink's	Sí	infracciones por no usado de chalecos antibalas, credencial a la vista	Cursaron infracción y pagaron multa
Centro de Investigación para el Desarrollo Ltda. (Escuela de capacitación ASISTE)	No	-	-
Global Security S.A.	Sí	Cuando decidieron usar parka de color negro.	Se volvió al color azul, regular
La casa del espía	No	No aplica	-
Pegasus	Sí	No indica	99% queda nulo el parte de carabineros
Seguridad Fénix SPA	Sí	Por "Directiva de funcionamiento", cuando quisieron aplicar cobro que no correspondía. En otro caso objetaron unos horarios.	Recurren a la Contraloría y ganan.
Seguridad Vanguardia S.A.	Sí	Desacuerdos en directivas de funcionamiento, o cuando pasan parte porque un guardia no está en la farmacia	Caso de la farmacia: se cursa infracción.
SF Investigaciones	No	No aplica	-
Top alarmas	No	No	-
Well Side Ltda.	No	No	-
NO REGULADAS:			
La casa del espía	No	No aplica	-
SF Investigaciones	No	No aplica	-

Fuente: elaboración propia.

1.2. Conclusiones sobre esta industria de acuerdo a lo expresado por los directivos de empresas

En este acápite se abordan los comentarios y observaciones que los entrevistados expresaron respecto a su visión y críticas sobre el estado actual de la seguridad privada en Chile y la Región Metropolitana.

a) Características generales de la industria en la R.M.

En primer lugar, la mayoría considera que el mercado se caracteriza por la existencia de pocas empresas grandes y muchas pequeñas y medianas. Las empresas más grandes opinan que este es un nicho de trabajo para ex-policías, lo cual permitiría el surgimiento de cierto espacio de semi-informalidad, por una fiscalización debilitada.

"Los ex policías forman empresas pequeñas y medianas de SP como si fueran una extensión de su primera función pública; estas tiene amplias redes, lo que es un incentivo a la informalidad, hay importantes niveles de informalidad producto de una fiscalización débil…" (Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores ASEVA).

b) Aporte de la seguridad privada a la seguridad pública

En general, consideran que la SP hace lo suyo y tienen poca incidencia en la labor de carabineros en tanto responsables de la seguridad pública. Esto lo atribuyen al hecho que éstos les recuerdan frecuentemente que no les compete actuar en el ámbito público.

En cambio, en ASEVA consideran que la SP es complementaria a la seguridad pública y la ven como un ahorro para esta última. En materia de regulación, opinan que debe separarse la función normativa de la fiscalizadora, ya que hoy carabineros es juez y parte en la seguridad privada, y debe haber una oficina de seguridad ajena a ellos que asuma la función normativa.

c) Fiscalización y control de carabineros:

Es unánime la observación respecto a que cada prefectura aplicaría su propio criterio, y el del funcionario que realiza las tareas y trámites en la oficina de seguridad privada; además, al cambiar con regularidad los prefectos, las diferencias de criterio no sólo se dan entre prefecturas sino que en una misma van variando los criterios. A ello se suma la falta de "formalidad" en los actos de tramitación de autorizaciones y DFs, ya que los funcionarios que reciben la documentación hacen reparos y rechazan documentos, sin dejar constancia de ello por escrito. Sobre este punto, en algunas prefecturas declaran que esto se hace con el fin de ahorrarles tiempo en la tramitación.

Para algunos entrevistados, estas diferencias en el cumplimiento del rol de cada Prefecto se deberían a la falta de competencias y expertise de los asesores con que cuentan en las

Oficinas de Seguridad. Así, el sistema actual se reduciría al mero control administrativo y la aplicación de sanciones, sin contar con mecanismos de resolución o de rectificación.

"Es siempre conveniente tener un ex carabinero en la empresa para mejorar y agilizar el funcionamiento y los trámites" (Directivo empresa de RR.HH.).

Para algunos directivos, carabineros ejerce una potestad normativa, que no le corresponde, y regula aspectos para autorizaciones, capacitaciones, supervisiones, etc.

Los directivos y ASEVA señalan que las fiscalizaciones son rutinarias e intempestivas (durante los patrullajes), lo que sería evidente en el caso de las farmacias, ya que dependen del criterio del carabinero que las hace:

"…si no encuentra al guardia (porque puede estar en el baño), lo deja en el libro de novedades; en circunstancias que ese es un asunto entre privados…ellos definen si el guardia está ahí o en otro lado…" (Directivo empresa de RR.HH.).

No perciben planificación y las fiscalizaciones serían muy pocas (*"…eso es prácticamente nunca…")*. Coinciden con carabineros en que las multas son mayoritariamente porque los guardias de seguridad están sin credencial o capacitación, lo que atribuyen a la tardanza en la tramitación de las credenciales. Algunos directivos reconocen que ponen a trabajar a los guardias en cuanto los contratan, o sea en el período en que deben estar sólo haciendo el curso; antes de contar con la credencial:

"…esto se debe a la tardanza en entregar las credenciales, y no se puede tener una persona durante 3 meses -al menos- con sueldo y sin trabajar…mientras hacen el curso y llega la credencial" (Directivo empresa de RR.HH.).

"Cuando contrato un GGSS con una credencial mía, provisoria, y es fiscalizado, responde que el curso está en trámite: el carabinero deduce que está sin credencial, sin curso, y pasa el parte. Carabineros se demora lo que quiere en entregar la credencial" (Directivo empresa de RR.HH.).

Las transportistas de valores, por su parte, expresan que los principales problemas con la entidad fiscalizadora son los partes por estar mal estacionados -dos a tres semanales en el centro de Santiago- lo que lleva a los vigilantes a permanecer a más de 80 metros de los camiones para carga y descarga de valores, situación que es contra la ley. El problema es que en el centro no hay lugares adecuados para esta tarea, por lo que a veces deben recorrer varios metros con los carros cargados de valores. Hay comunas como San Miguel donde la una empresa le pasan un promedio de 6 partes semanales. Los espacios reservados para "transporte de valores" suelen estar ocupados, y deben buscar sitios alternativos. El problema es que antes de las 14:00 hrs. deben estar los valores en los

bancos, por lo que se produce cierta congestión al no poder distribuir la tarea durante todo el día.

En todo caso, los directivos insisten en que las situaciones dependen mucho de los criterios del Prefecto, sus asesores y los funcionarios operativos

"Hay diferencias entre carabineros: unos colaboran, como en San Bernardo, otros infraccionan, como en San Miguel. Falta uniformar criterios de carabineros entre sí, y también entre inspectores municipales y jueces de policía local al ver y aplicar multas" (Directivo empresa de transporte de valores).

d) Sobre los guardias de seguridad:

El principal problema que observan los directivos de empresas respecto a los guardias de seguridad es el hecho que no se les persiga cuando cometen un delito (hurto, robo) en cumplimiento de sus funciones. En estos casos –salvo excepciones- se persigue la responsabilidad de la empresa de RR.HH., que es quien paga por las faltas de sus GGSS. Lo mismo ocurriría en el caso de las infracciones cometidas por las entidades que contratan estos servicios (las instalaciones), a decir de un directivo:

"… en una oportunidad el INTA no disponía de baños ni casino para los GGSS contratados, la infracción de la Inspección del trabajo fue para el INTA pero ellos la descontaron a nuestra empresa, y uno paga para no perder el contrato." (Directivo empresa de RR.HH.).

Señalan que las empresas de RR.HH. no pueden perseguir la responsabilidad de los GGSS, ya que en cuanto son descubiertos se van, y no queda rastro de la falta y conducta del guardia.

A lo anterior se agrega que los sueldos de este mercado suelen ser bajos, por lo que hay una alta rotación. Los GGSS se cambian fácilmente de empresa, la demanda es alta; incluso cuando un guardia se ha ido intempestivamente puede volver y ser recontratado. Esto ocurre en períodos festivos, vacaciones escolares, y también en época de trabajos de temporada, adonde se van porque ganan más dinero que como guardia. Luego regresan. Según algunos directivos, la alta rotación de los beneficia a carabineros, ya que cada vez que ingresan a una empresa debe adquirirse una nueva credencial cuyo costo es de cargo del contratante, de acuerdo a la norma vigente (cuyo valor es de aproximadamente $5.000.-)

Otro aspecto en que hay concordancia es respecto a la propiedad de la credencial, la que se otorga a nombre de la persona natural, pero es de propiedad de la empresa que contrata a los guardias para –en primer lugar- enviarlos a capacitación. Lo lógico sería que la credencial que acredita capacitación como guardia de seguridad le pertenezca, ya que

acredita un oficio (tema que es resuelto en este sentido por el Proyecto de ley en discusión).

"Los guardias suelen irse llevándose a credencial, la usan y vuelven hasta 8 meses después a buscar el finiquito". (Directivo empresa de RR.HH.).

Finalmente, hay quienes señalan que *"hay muchas empresas que funcionan sin autorización y sin directivas de funcionamiento"* (Directivo empresa de RR.HH.). Esta aseveración, sin embargo, no se condice con el número de infracciones cursadas por este motivo en 2010 fue un total de 13 en la R.M., según cifras del OS10.

e) Sobre Vigilantes Privados (VP):

Quienes están en el negocio del transporte de valores expresan que los vigilantes privados son mayoritariamente ex funcionarios de las fuerzas armadas o ex policías, lo que ocurre por la exigencia de contar realizado efectivamente el servicio militar.

El problema de la alta rotación en el caso de los VP se da en el caso de aquellos que trabajan en cajeros automáticos (ATM), pues el trabajo es riesgoso y pesado. Estos VP retiran efectivo de las empresas y bancos, y los bancos los instruyen sobre la cantidad que deben distribuir en los cajeros. Cuentan toneladas de dinero las 24 horas, y hay muchos turnos día y noche. A los VP les interesa trabajar en bancos y entidades financieras ya que cumplen el horario normal de las oficinas.

"El efectivo se guarda en bóvedas de nuestra empresa, a los bancos no les interesa tener efectivo. Los VP se van porque se aburren de los horarios y horas extras". (Directivo empresa de transporte de valores)

f) Capacitación

Es mayoritaria la opinión sobre la mala calidad de los cursos de formación y de reentrenamiento. En parte, esto lo asocian al hecho que ex carabineros serían parte de las escuelas y obtendrían fácilmente la acreditación.

"Los cursos no sirven, los guardias no aprenden nada. Hay mucha norma y son débiles en el ejercicio de la función. Los de perfeccionamiento no aportan nada, son una breve repetición del curso inicial de formación. Hay GGSS con licencia de EM que apenas saben leer y escribir, poco pueden entender de leyes". (Directivo empresa de RR.HH.).

Se agrega que la capacitación es muy débil y poco útil para desarrollar el trabajo. En el caso de los VP, las empresas transportistas de valores se encargan de capacitarlos en la función (hasta con 300 horas), a saber:

"Nosotros nos encargamos de dar capacitación a los vigilantes (VP) y se les hace reentrenamientos, independientemente de los exigidos por carabineros. Así, en "arma y tiro" se re-entrenan 3 veces al año en la R.M. y una en regiones. Para ello se piden permiso a carabineros. El examen lo toma OS10 y entrega la credencial: demora unos 4 meses. La empresa agrega entrenamiento de 300 horas a los VP" (Directivo empresa de transporte de valores).

Los contenidos de los cursos se guían por el manual de carabineros, pero según directivo de la empresa de capacitación entrevistada, ellos entrenan a sus alumnos en la forma que tiene el examen final:

"*El examen es estilo PSU, hay preguntas inútiles, tontas y capciosas (…) No hay plazos para la toma de exámenes, y ellos se hacen en salas hacinados, con 1.200 alumnos y 6 carabineros…"* (Directivo empresa de capacitación).

Consideran que hay un exceso de poder del OS10, ya que *"determina los contenidos de los cursos, los validan, los certifica, toma exámenes y aprueba; controlan la asistencia…"* (Directivo empresa de transporte de valores).

g) Ámbito de denuncias y aporte a la seguridad pública

La mayoría de los directivos señala que prácticamente no se hacen denuncias y los guardias de seguridad se limitan a vigilar y resguardar las "instalaciones", sin involucrarse en lo que ocurre fuera de ese radio.

"Denuncias no se hacen casi nada, sólo cuando es muy evidente. Carabineros nos insiste en que la vía pública les corresponde a ellos. Si se hace una denuncia, finalmente, ingresa por carabineros" (Directivo empresa de RR.HH.).

Por su parte, los VP del transporte de valores tienen instrucciones expresas respecto a abocarse exclusivamente a su trabajo y evitar involucrarse en cualquier situación ajena al mismo. Por lo tanto, en este caso no constituyen ningún aporte a la seguridad pública (salvo en cuanto su labor estaría previniendo atentados a la propiedad que resguardan)[32]. En general no hay denuncias; cuando hay algún problema los VP llaman por radio a la central de la empresa y desde ahí se avisa a carabineros.

"Carabineros no aprovecha la información que nosotros pudiéramos aportarles. En todo caso, no se hacen denuncias a menos que sean en las instalaciones en que los guardias se encuentren, a menos que sea muy obvio, ahí se llama al 133, o antes a la empresa" (Directivo empresa de RR.HH.).

"…de la puerta para afuera es asunto de la fuerza pública. El guardia actúa solo en casos excepcionales para evitar que carabineros señale que "se metieron en área pública…" (Directivo empresa de RR.HH.).

32

Distinta es la realidad que señalan los directivos de empresas que están contratadas por la Municipalidad de Santiago (a través de la Corporación de Desarrollo de Santiago), quienes sí harían denuncias, lo que es corroborado por quienes dirigen la CORDESAN, quienes indican que en 2010 habrían realizado 61 procedimientos con detenidos, a saber:

"Ellos, los Inspectores Informantes subcontratados por la Corporación municipal hacen procedimientos y retienen al individuo y las mercaderías de los vendedores ambulantes, y los ponen a disposición de carabineros. En 2010 hicieron 61 procedimientos con detenidos: robos, hurtos, asaltos de bajo monto: cajeros de un local" (Directivos CORDESAN, área de seguridad municipalidad de Santiago).

En caso de los investigadores privados, el procedimiento es distinto, si ven algo anormal o sospechosos mientras hacen su trabajo de seguimiento o vigilancia, avisan al cliente, y es él quien decide qué hacer, si denuncia o no. Esto para proteger la investigación en curso, para la que han sido contratados.

No obstante lo señalado por los directivos, en la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA), consideran que la seguridad privada es complementaria de la seguridad pública y la ven como un ahorro en seguridad pública.

h) Ámbito operativo

Algunos aspectos que han sido destacados por los directivos en la forma en que opera el sistema, se señalan a continuación.

Alarmas:

Se observan diferencias en el comportamiento tanto de las empresas de alarmas como de carabineros ante la activación de una alarma; la actuación de éstos últimos dependería de las instrucciones que el Prefecto de a este respecto. En todo caso, cuando carabineros verifica, en general llegarían tarde; Además, es poco lo que aportan porque desde la calle no ven hacia el interior de las instalaciones de que se trate. Por su parte, las empresas de tecnología que sí acuden ante la activación de una alarma declaran que *"deben hacerlo camuflados, porque son ilegales…"* (Directivo empresa de alarmas).

"En la VIII Región carabineros no va a verificar alarmas activadas, por decisión de la Prefectura; en cambio en la V Región van sólo a veces. Es el Prefecto quien decide" (Directivo empresa de tecnología).

Transporte de Valores:

Hay situaciones que los directivos consideran muy importante abordar, como lo que ocurre en los días de preemergencia –cuando hay mayor restricción vehicular-, ya que

llegan a tener 40% de los camiones fuera de servicio, lo que imposibilita el trabajo. Señalan que es necesario regular la situación en esta materia, ya que en esos días un 40% de los puntos de retiro no se hacen quedando cajeros automáticos sin carga, y empresas que tienen que mantener los valores en sus dependencias hasta el día siguiente con todos los riesgos que ello implica.

Por otra parte, habría una colisión de las normas de seguridad privada con la ley de tránsito, cuando se cursan infracciones por mal estacionamiento durante las entregas y retiros en el centro. Esto requiere ser revisado a fin de facilitarle el trabajo a los camiones de transporte de valores y no aumentar los riesgos de su trabajo en zonas muy concurridas, donde podría vulnerarse gravemente la seguridad ciudadana.

Capacitación:
Existe un problema de hecho con la obligación que hoy tienen las empresas de recursos humanos, de contratar a las personas para enviarlas a los cursos de formación, período en el cual no pueden trabajar y que, además, suele alargarse por el tiempo que toma la Tramitación de la credencial. Esta situación, en los hechos, lleva a que las empresas (en especial las pequeñas y medianas) pongan a estas personas a trabajar en dicho período, infringiendo la norma y afectando de manera importante la calidad del servicio prestado.

"Las empresas contratan a las personas (GGSS) para que trabajen mientras reciben la capacitación. Por lo tanto, en ese período trabajan sin descanso: en el día en clases y en la noche en turno. Las condiciones son pésimas, falta regulación de estas situaciones, de las jornadas y de las horas extraordinarias" (Directivo empresa de capacitación).

1.3. Observaciones de la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores

En ASEVA coinciden en la mayoría de las observaciones que señalan los directivos de empresas, aunque agregan algunos comentarios que surgen de la experiencia de sus asociadas, que son grandes empresas de RR.HH. y transporte de valores.

En materia de eventos masivos, declaran que a sus asociadas les es muy difícil participar en este campo, ya que no alcanzan a tramitar las directivas de funcionamiento porque la información sobre los mismos se conoce tardíamente, y por el precio de sus guardias, que son más caros, no compiten.

"… los GGSS de los eventos "son ilegales", ya que las credenciales son de las empresas, y tendrían que tener un contrato permanente con las productoras, que no tienen personal disponible (...) Estos eventos no se fiscalizan…" (ASEVA).

Hay coincidencia en cuanto a la mala calidad de las actuales escuelas de capacitación; y agregan que es distinta la situación de las empresas grandes que tienen sus propios

centros de capacitación, con buen nivel de capacitadores. En las escuelas externas el nivel de reprobación de los exámenes sería nulo.

Los asociados de ASEVA hacen un entrenamiento de dos días extras a todos sus guardias, con la finalidad que entiendan qué significa ser guardia de seguridad y cuál es realmente su función, según el tipo de ligar en que se desempeñen (retail, industria, minería, educación, salud, etc.); lo que no está comprendido en las exigencias de carabineros. Este entrenamiento respecto a

Una crítica que sólo aparece en esta asociación es sobre la utilidad de las directivas de funcionamiento, las que consideran "ridículas", ya que hacen exigencias respecto a una decisión voluntaria y soberana de entidades privadas (excepto tratándose de entidades obligadas por la ley).

"…la DF es ridícula (…) es asunto de cada uno –de los privados- decidir si tienen o no seguridad privada dentro de sus instalaciones, la seguridad pública no tiene nada que hacer regulando ese ámbito" (ASEVA).

Destacan el problema que habría hoy en día con el papel de antecedentes para fines especiales, que es el que se exige a los postulantes, donde no aparecen los antecedentes penales, a excepción de la restricción para los vigilantes privados que han sido sancionados por violencia intrafamiliar. Según ASEVA, esto no le permite a las empresas controlar el ingreso de personas que hayan cometido delitos de trascendencia para el cumplimiento de funciones de seguridad. Aunque carabineros chequea los antecedentes, tendrían restricciones para acceder a ellos por completo. Para mayor seguridad, las asociadas a ASEVA les realizan un examen psicológico y médico (salud física), para detectar patologías importantes, consumo de drogas, etc.

Indican que las ganancias de estas empresas no son tan grandes, ya que el 80% de los costos son sueldos, leyes sociales, etc.; gastos operacionales que no asumirían las pequeñas empresas. Por ejemplo, ASEVA pone 4 guardias en cada turno de 24 horas; a diferencia de las medianas y pequeños que ponen 3, por lo que se enfrentan a infracciones.

En cuanto a las multas, consideran que son desproporcionadas en relación al daño causado. Así, por ejemplo, la multa es de $2.000.000.- por portar credencial bajo el chaleco (en invierno); $3.000.000.- por andar sin gorra. El rango es de 1 a 60 UTM y los jueces de policía local no están interesados en detenerse en estos casos. Para cursar las multas se observan dos criterios:

- El de carabineros: donde hay disparidad para asignar el grado de responsabilidad que cabe en cada situación, la que siempre es asignada a la empresa de SP.

- El de los fiscalizadores en materia laboral: En materia de normas laborales expresan que se requiere que estas "conversen" con las de seguridad privada. Los inspectores del trabajo también tienen criterios diversos, aplican el propio. Además, todos los cobros son de cargo de la empresa –que es una empresa de servicios-, no hay responsabilidad para el mandante: cuando el que contrata no tiene baños adecuados, por ejemplo.

"Se discrimina a las empresas grandes (de más de 200 personas), a las que se les cobra por todo, sin considerar que son de servicios, trabajan para otros y operan como mini pymes …"
(ASEVA).

- En materia de regulación, proponen separar la función normativa de la fiscalizadora, ya que hoy carabineros "es juez y parte en la seguridad privada", y debe haber una oficina de seguridad que asuma la función normativa.

- Debe haber una categoría especial de trabajadores (como nanas y otras), y tener una regulación ad-hoc.

- La jornada de 6x1 es un problema, porque se topa en 1 hora del 7° día (para que la hora de salida/entrada no sea tan complicada y riesgosa, atendidos los horarios); por esa hora de más son infraccionados.

- Empresas estratégicas: no se entiende por qué la ley –junto con las que manejan más de 500 UF- exige que el servicio de seguridad sea interno, en circunstancias que no es su rubro ni ámbito de servicios. Esto tendría que cambiar.

- Se requiere contar con estadísticas sobre las denuncias que reportan las empresas de seguridad privada, o las llamadas que se hacen a carabineros y permiten evitar la ocurrencia de algún delito.

- Los guardias podrían disponer de objetos para defenderse, hoy no cuentan con ninguno (salvo si usan un chaleco). Los excesos de parte de ellos se disminuyen mejorando la instrucción.

- Es necesario aumentar los requisitos para formar una empresa de seguridad privada. Los que se exigen en la actualidad son laxos y no permiten garantizar la calidad de los servicios que prestan.

3. Agentes de Seguridad Privada

La norma chilena regula dos tipos de agentes de seguridad privada: los vigilantes privados (VP, D.L. 3.607) y los guardias de seguridad (GGSS, artículo 5° bis, D.L. 3.607; D.S. 93), dentro de esta segunda categoría están también los serenos o nocheros, porteros y rondines.

Respecto al número y lugar de desempeño de los agentes entrevistado, llama la atención que un número importante de guardias y uno de los vigilantes, declaran desempeñar labores administrativas en la institución o área donde desarrollan su labor. Esta situación es criticada por parte de los fiscalizadores –considerada muy frecuente- porque afecta negativamente la calidad del trabajo de "seguridad" para el que son contratados. Esta situación se observa tanto en los GGSS como en los VP, quienes, incluso, en los bancos ejercen como "oficina de informaciones" y apoyo al público.

Tabla 47: Lugar de desempeño de los agentes de seguridad privada

AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA	Administrativo y operativo	Plaza, Edificio, etc.	Calle	Total agentes
Guardia	3	1	-	4
Inspector	1	-	4	5
Supervisor	1	1	1	3
Vigilante	1	1	-	2
Total general	**6**	**3**	**5**	**14**

Fuente: elaboración propia.

Entre los agentes entrevistados, son los guardias (GGSS) los que presentan mayor promedio de edad, con 58 años. El promedio de inspectores municipales, supervisores y VP alcanza los 50 años. En cuanto a su nivel educacional, la mayoría de ellos tienen enseñanza media completa. Los directivos de empresas opinan que en ciertos trabajos es más conveniente contratar personas mayores, ya que serían más responsables y tranquilas.

Tabla 48: Nivel de estudios y edad de los agentes de seguridad privada

AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA	Nivel de estudios			Promedio de edad
	2° medio	4° medio	Egresado Escuela Superior de Investigaciones	
Guardia	1	3	-	58
Inspector	-	5	-	45,6
Supervisor	-	-	1	48
Vigilante	-	3	-	49
Total general	**1**	**11**	**1**	**50,3**

Fuente: elaboración propia.

Respecto a los contratos (tabla siguiente), existe una concordancia con lo señalado anteriormente por los dueños y directivos de empresas, en tanto los agentes entrevistados

indican tener principalmente contratos indefinidos. En el caso particular de los inspectores municipales, estos tienen relación contractual bajo modalidad de contrata. En materia de uniformes, la totalidad de los agentes indagados señalan que las empresas les proveen uniforme para desempeñar su función.

La jornada de trabajo y los descansos de GGSS y VP están reglamentados con detalle en la Resolución N° 1.185/2006 de la Dirección del Trabajo, que establece un marco excepcional para su distribución "en diversos establecimientos del radio urbano" (Res. 1185, N° 1). Así, la modalidad más frecuente de trabajo es por turnos. En el caso de los vigilantes privados, la excepción se da en aquellos que trabajan en bancos y entidades financieras donde cumplen el mismo horario que el resto del personal.

La Resolución 1.118/2006, dispone que la autorización marco requiere de una autorización específica para cada faena o establecimiento, de parte de la Dirección del Trabajo.

Tabla 49: Tipo de contrato y jornada de trabajo de los agentes de SP

AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA	Contrata	Indefinido	Jornada de Trabajo	
			Diaria	Por turnos
Guardia	-	4	2	3
Inspector	5	-	1	4
Supervisor	-	1	1	1
Vigilante	-	3	-	3
Total general	**5**	**8**	**4**	**11**

Fuente: elaboración propia.

El artículo 13 del D.S. N° 93/1985, dispone que "Los empleadores deberán contratar un seguro de vida en favor de cada uno de estos trabajadores, cuyo monto no podrá ser inferior al equivalente de 75 Unidades Tributarias Mensuales". Es así como esta es un área importante de fiscalizar; aunque de acuerdo a lo señalado por los entrevistados la normativa se cumple en el caso de los GGSS, VP e inspectores municipales (no así tratándose de los supervisores, quienes no cumplen tareas propias de guardia o vigilante).

Tabla 50: Seguros contratados para los agentes de seguridad privada

AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA	Vida	Salud	Daños a terceros	TOTAL Agentes de seguridad privada
Guardia	3	3	-	3
Inspector	1	3	2	5
Supervisor	-	-	-	-
Vigilante	3	2	-	3
Total general	**7**	**8**	**2**	**11**

Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los agentes de seguridad privada entrevistados señalan tener experiencia laboral previa en el ámbito de la seguridad privada y en la seguridad pública.

Tabla 51: Tipo de experiencia laboral de los agentes de seguridad privada

AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA	Guardia	Inspector	Supervisor	Vigilante	Total general
Pública	2	4	-	-	6
Privada	2	-	-	2	4
Pública/Privada	-	-	1	1	2
Ninguna	-	1	-	-	1

Fuente: elaboración propia.

Los inspectores entrevistados presentan la mayor cantidad de años de experiencia como agentes de seguridad privada, con un promedio de 29 años. En el caso de los guardias de seguridad se reconoce una menor experiencia, con 7 años en promedio.

Tabla 52: Años de experiencia laboral en seguridad de los agentes de seguridad privada

AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA	Años	Promedio
Guardia	2	7
	6	
	8	
	12	
Inspector	14	28,7
	32	
	33	
	36	
Supervisor	23	23
Vigilante	7	16
	25	
Total general		**18**

Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los agentes entrevistados indican haber llegado a su actual empleo a través de procesos de selección informados públicamente, sin embargo llama la atención una importante proporción que se informa directamente por conocidos.

Tabla 53: Fuente de información utilizada por agentes de seguridad privada para postular al empleo

AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA	Fuentes públicas de información	Información de conocidos	Simplemente volvió
Guardia	2	2	-
Inspector	2	3	-
Supervisor	-	-	1
Vigilante	3	-	-
Total general	**7**	**5**	**1**

Fuente: elaboración propia.

Respecto de los requisitos de postulación de los agentes de seguridad entrevistados, se identifican el nivel educacional correspondiente a 4° año de enseñanza media, la solicitud de certificado de antecedentes y la certificación por parte de la entidad fiscalizadora como las principales exigencias. En el caso particular de los vigilantes se requiere además, haber realizado el servicio militar.

Tabla 54: Requisitos de postulación solicitados por las empresas según agente de seguridad privada

Guardia	4
4° medio rendido/Certificado de antecedentes/Capacitación OS10/Certificado residencia	1
4° medio rendido/Certificado de antecedentes/Servicio militar efectivo/Capacitación OS10/Certificado residencia	2
Capacitación OS10	1
Inspector	**5**
4° medio rendido/Certificado de antecedentes	2
4° medio rendido/Certificado de antecedentes/Certificado médico	1
4° medio rendido/Certificado de antecedentes/Certificado médico/Licencia de conducir	1
4° medio rendido/Certificado de antecedentes/Licencia de conducir	1
Supervisor	**-**
Vigilante	**3**
4° medio rendido/Certificado de antecedentes/Servicio militar efectivo	1
Servicio militar efectivo/2° medio	1
Servicio militar efectivo/TVP vigente/Capacitación OS10	1
Total general	**12**

Fuente: elaboración propia.

Los agentes de seguridad entrevistados indican que la organización donde se desempeñan y sus agentes de seguridad, en general no realizan denuncias. Evidentemente esto no se aplica en el caso de los inspectores municipales, ya que el efectuar estas acciones es propio a su labor.

Tabla 55: Denuncias efectuadas por agentes de seguridad

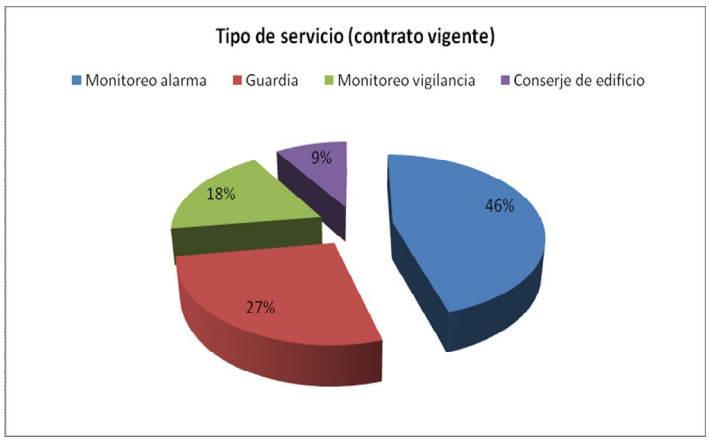
AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA	¿Usted hace denuncias?		¿Usted ha hecho denuncias?	
	No	Sí	No	Sí
Guardia	2	2	4	-
Inspector	-	5	-	5
Supervisor	-	-	1	-
Vigilante	3	-	3	-
Total general	**5**	**7**	**8**	**5**

Fuente: elaboración propia.

4. Usuarios de Servicios de Seguridad Privada

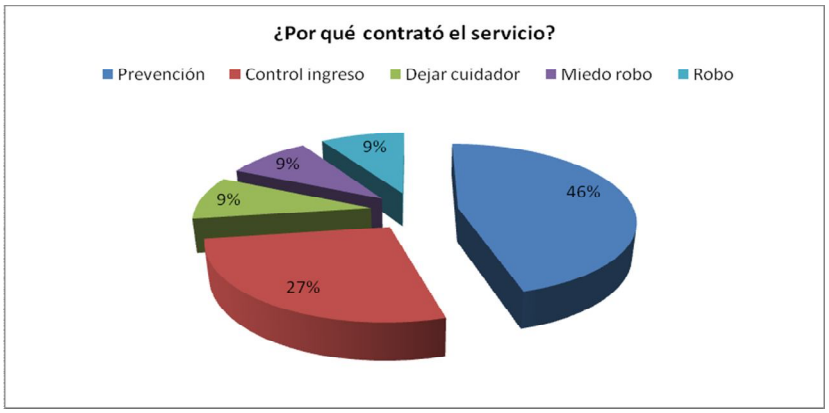
La mayoría de los entrevistados corresponden a personas de sexo masculino (82%). En cuanto al bien que se busca proteger con el contrato, son: casa particular; un local comercial; y un condominio o edificio de departamentos. Los principales servicios contratados corresponden a monitoreo de alarma y guardias privados.

Gráfico 2: Tipos de servicio contratado actualmente



Dentro de los motivos principales para contratar el servicio, casi la mitad señala específicamente que lo hace por "prevención"; sin embargo, en todos los casos las respuestas aluden a lo mismo.

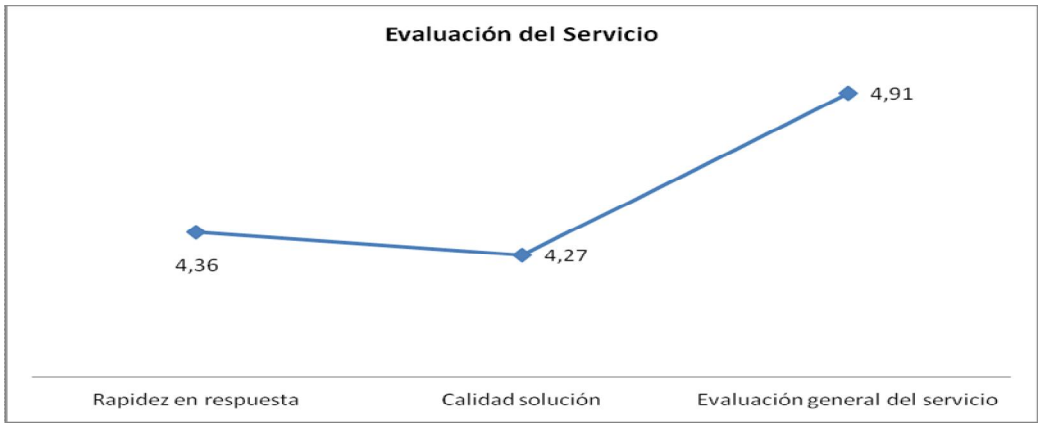
Gráfico 3: Motivo contrato del servicio



Más de la mitad de los entrevistados (62%) señalan haber requerido intervención de la empresa o persona contratada por amenaza o vulneración de los bienes protegidos. Y un tercio declara haber tenido algún problema con la empresa. No obstante lo anterior, un 73% de los clientes dice que renovará el contrato con la misma empresa o agente de seguridad contratado.

Finalmente llama la atención, la deficiente evaluación que hacen respecto a la calidad de respuesta de las empresas contratadas, con notas cercanas a 4. La evaluación general resulta un poco más alta, con una calificación cercana a 5.

Gráfico 4: Evaluación del servicio



5. Seguridad Privada en los Municipios

5.1. Comuna de Las Condes:

En esta sección se presenta la información recogida en las entrevistas realizadas a los jefes de seguridad de los municipios de Las Condes, Providencia, Santiago y Maipú[33]. En los municipios de Las Condes y Providencia cuentan con inspectores municipales y han licitado la contratación del servicio de guardias de seguridad.

El Departamento de Seguridad Ciudadana de la comuna de Las Condes está a cargo de un ex-oficial de carabineros, quien es su director. En este departamento una parte muy importante son funcionarios del municipio, en las categorías de: inspectores, que se encargan de fiscalizar leyes y ordenanzas, notificar infracciones, etc.; vigilantes privados, los cuales no usan armas a petición del municipio lo que es aprobado en la directiva de funcionamiento. Otro segmento está formado por guardias privados de una empresa externa que se adjudicó el servicio mediante licitación[34]; estos son 143 y cubren 29 recintos municipales (24 x 7, o sea, 3 turnos diarios), entre ellos: la casa Santa Rosa de Apoquindo, la plaza Perú, centros comunitarios, parques, casa de adultos mayores, aparcaderos, etc. Son fiscalizados todo el día por el municipio. Un tercer grupo está formado por guardias que son contratados por la vía de las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, y a petición de los mismos vecinos. Estas UCJV cuentan con financiamiento municipal a través de subvenciones, y ellos contratan a su vez a los motoristas de rojo (los de amarillo son municipales), los que están sujetos a las normas del código del trabajo y su relación es con las UCJV, no son funcionarios municipales, aunque dependen operativamente del municipio. Las UCJV delegan en el municipio su selección, capacitación, fiscalización y supervisión; y quedan a disposición del Departamento de Seguridad Ciudadana (son unos 114)[35].

Los vigilantes privados son 60. Estos cubren edificios municipales, el centro cívico, la dirección de desarrollo comunitario, y son empleados municipales.

Hay un total aproximado de 400 funcionarios. El Municipio no tiene coordinación con otras empresas o servicios de SP.

[33] Es importante señalar que inicialmente el equipo de trabajo había resuelto entrevistar solamente a Las Condes, Providencia y Santiago, y a petición de los Consejeros Regionales se agregó el Municipio de Puente Alto. Se hizo contacto telefónico con ese Municipio para solicitar la reunión con el funcionario correspondiente, luego se le envió e-mail (al encargado G. Opazo, acompañando carta firmada por el Intendente, presentando al CED y el estudio), con fecha 28 de marzo; al no haber respuesta se insistió telefónicamente en dos ocasiones y no se informó que no estaba. De la misma manera se contactó al municipio de Maipú, el que respondió y la entrevista se pudo realizar.

[34] Las bases técnicas de licitación determinan las multas para el caso de incumplimientos de la empresa externa

[35] 50% son inspectores municipales, que atienden la seguridad ciudadana en la calle (100), y 50% privados (114).

En la comuna no hay aportes de privados al municipio (como en Santiago). Lo que hay es un plan de vigilancia vecinal compartida: Se junta un número de vecinos que decide cuáles son sus necesidades (por ejemplo, poner una caseta con guardia), se organizan en una Centro de Seguridad y sacan personería jurídica, luego deben nombrar directiva y tener una cuenta corriente. El municipio les elabora el proyecto que solicitan, evalúa necesidades y los asesora en todo, incluso selecciona la empresa y guardias que se requieran. En estos proyectos el municipio paga el 50% de sus costos anuales. Los guardias contratados por este sistema son empleados del Centro de Seguridad, no del municipio[36].

Los procedimientos del personal se ajustan a la norma y sólo pueden intervenir en caso de flagrancia, reteniendo y llamando de inmediato a carabineros.

Los agentes son a contrata en razón de las limitaciones del municipio. Los contratados vía las UCJV se rigen por el código del trabajo y dependen administrativa y laboralmente de las UCJV.

El Municipio cuenta con brigadas especiales: comercio ambulante, comercio sexual, tránsito (los privados que han licitado los estacionamiento subterráneos requieren que la superficie esté despejada). Todos los funcionarios del municipio son Inspectores, y tienen una capacitación específica.

La relación con la entidad fiscalizadora es de total colaboración. Se cuenta con una directiva de funcionamiento por cada recinto. Además, hay un carabinero permanente en el departamento, de manera que la coordinación es total. Él/ella tiene radio institucional en la base de operaciones, así ambos se enteran al mismo tiempo de los incidentes reportados por cada instancia (Seguridad Ciudadana del municipio suele llegar primero que carabineros al sitio del incidente), carabineros transmite la información que llega al 1402 y viceversa. No hay estadísticas sobre cuánto reporta cada uno. Finalmente todo aparece en denuncias policiales. Hasta hace poco tiempo contaban con un funcionario de la PDI.

El Municipio hace una evaluación permanente a cada instancia de seguridad, para garantizar la calidad de servicios que se entrega a los ciudadanos.

[36] Estos estudios los aprueba el Consejo Municipal.

5.2. Comuna de Providencia:

En Providencia se entrevistó al Director de Emergencias y Seguridad interna[37], junto a parte de su equipo, que funciona junto a la Dirección de Protección Civil y Seguridad Vecinal.

La comuna está dividida en 8 cuadrantes y 16 juntas vecinales donde hay 1 móvil para cada uno (motoristas y móviles), que son funcionarios municipales. Por otra parte, cuentan con un servicio de guarda parques y servicio de guarda comercio, ambos prestados por empresas privadas externas. Cuando observan algún problema o incidente avisan a la línea 800 y piden apoyo, el Centro de Información Comunal (CIC) se contacta con carabineros y la oficina de atención al vecino[38]. Se cuenta con 12 radio operadores, que se desempeñan en toda la comuna dependiendo del requerimiento de los vecinos que ingresan por línea 800.

La "seguridad interna" refiere a las instalaciones municipales. Hay un servicio de guardias privados que se acaba de licitar con una empresa de SP, los que están en varias instalaciones, parque Inés de Suárez, esculturas, plaza de la aviación. En total son 70-80 personas, ya que los turnos cubren 24x7 (3 por día). Para eventos especiales se contratan GGSS (ejemplo teatro del parque araucano), ya que la empresa única que se adjudicó el servicio de GGSS para el municipio, no cubre los eventos especiales.

El municipio no tiene coordinación con otras empresas o servicios de seguridad privada. En el caso de las unidades vecinales el municipio se relaciona con las personas, no con las empresas.

La comuna de Providencia cuenta también con vigilantes privados que son funcionarios municipales, cuya directiva de funcionamiento los autoriza a no usar armas, por petición expresa del municipio –al igual que en Las Condes- y funcionan en instalaciones municipales específicas. Para cada una de las instalaciones hay una directiva de funcionamiento. En el caso de transporte de valores del municipio, se cuenta con los listados de VP, conductores y patentes de los vehículos.

La respuesta ante cualquier llamado no debe exceder los 5 minutos.

---

[37] Hay un Departamento de Emergencias comunales, un Departamento de seguridad interna del municipio, un Departamento de prevención de riesgos, y una oficina central de gestión y administración. A la central de información comunal llegan todos los requerimientos de los vecinos, línea 800.

[38] Estos guardias llaman al Supervisor, este llama al centro de radios, y de ahí se activan los dispositivos correspondientes.

Todos los contratos son de plazo indefinido. Relación laboral: son contratos indefinidos tanto los municipales como el de la empresa de SP.

La relación con carabineros es de colaboración directa con el comisario; el CIC cuenta con un carabinero conectado por radio 24 x 7, donde entran más de 1.000 llamadas diarias. Un problema que enfrentan es la alta rotativa de carabineros (desde el prefecto hacia abajo), lo que dificulta y lentifica las relaciones porque *"siempre hay que estar empezando".*

De acuerdo a información entregada por la Directora de Seguridad Ciudadana Vecinal (con 13 inspectores), Las denuncias a Carabineros sobre hechos presuntamente delictuales o faltas corresponden al 2% de los procedimientos que se realizan en el año -que alcanzan los 80 mil-, básicamente por situaciones que afectan directamente la Seguridad de los vecinos o contribuyentes (robos, asaltos, sospechosos, etc.).

5.3. Comuna de Maipú:

La situación de la comuna de Maipú es distinta a los otros tres casos, ya que ellos cuentan con un equipo de personas contratadas a honorarios, que realizan actividades en el marco de la seguridad ciudadana, pero no ejercen funciones de guardias de seguridad, por lo tanto no cuentan con credenciales. De acuerdo a lo señalado por la jefa de seguridad ciudadana (Ex coronel de carabineros, E. González), ella depende de un director de seguridad ciudadana- que cuenta con un departamento de administración y uno de operaciones. De éste último dependen los módulos, móviles y la central telefónica.

El equipo de personas del departamento de operaciones, está instruido para hacer un trabajo de carácter "ciudadano", centrado en la promoción de la participación de los vecinos como colaboradores en la mantención de una situación de seguridad en los barrios y la comuna; también realizan actividades de orientación y educativas. Cuentan con módulos (como por ejemplo en la plaza), donde se realizan encuestas al sector sobre problemas e intereses de los vecinos, y reciben denuncias que derivan a carabineros. Se recoge información útil para carabineros, y se produce retroalimentación con los vecinos del sector en cuestión. También, en caso de haber algún problema específico se pide colaboración a "seguridad ciudadana" que presta sus profesionales para apoyar en lo necesario y pertinente (como resguardar el sitio del suceso).

En Maipú los privados no aportan recursos financieros.

5.4. Comuna de Santiago[39]:

En Santiago se entrevistó al director de la Corporación de Desarrollo de Santiago (CORDESAN, de derecho privado)[40], que desempeña un importante rol en la administración de la seguridad en la comuna, y es quien subcontrata a dos empresas de seguridad privada que prestan servicios en la comuna, complementando el trabajo que realiza el personal contratado directamente por el municipio. Ellos cuentan con los tradicionales inspectores municipales, que –como suele ocurrir en todos los municipios- realizan labores que exceden las tradicionales de fiscalización y asumen algunas propias de un guardia de seguridad, en tanto buscan proteger a las personas y sus bienes, así como también los bienes públicos. Esto se constata tanto en el discurso de los directivos de las empresas como en el de carabineros de las distintas prefecturas.

La diferencia en Santiago, respecto a los otros entrevistados, está dada por la figura de los "inspectores informantes", según informan los directivos de las empresas a quienes se les subcontratan y los directivos de la CORDESAN. Dichos agentes no son funcionarios municipales, sino que pertenecen a dos empresas de SP con las que llevan varios años trabajando en esta modalidad (más de siete años), y *"han ido adecuando su actuar a las necesidades y requerimientos del contrato con la Corporación"* (Directivos de CORDESAN).

El municipio propiamente tal cuenta con una Dirección de Seguridad Municipal, a cargo de un ex-oficial de carabineros, que maneja la seguridad de la comuna. Ellos dan las pautas de trabajo en seguridad ciudadana y, técnicamente, las empresas de seguridad privada se relacionan con él, y la CORDESAN se encarga del manejo y cuidado de los contratos con las empresas de seguridad privada. También se arriendan autos a una compañía y sus conductores son contratados por la Corporación[41]. La Corporación cuenta con unos 200 guardias, internos: guardias peatonales / Inspectores informantes, encargados de módulos y chóferes. Tienen un Sistema: central de seguridad, con comisarías, carabineros, CENCO.

Los entrevistados indican que hay tres barrios complejos en Santiago: Franklin, Meiggs (estación central) y el barrio universitario. Los guardias peatonales están en el Parque Almagro, el micro centro, barrio Meiggs y algunos módulos (40).

---

[39] La comuna de Santiago tiene unos 250.000 habitantes, pero su población flotante fluctúa entre 1.500.000 y 2.000.000, diariamente.

[40] CORDESAN está asociada al municipio a través del directorio que preside el alcalde, quien también nombra algunos directores y al director ejecutivo (W.C.). El municipio les aprueba recursos para seguridad ciudadana; y otra fuente importante de ellos son los privados. La corporación actúa en representación del municipio y los vecinos.

[41] Un 20% son funcionarios municipales.

Cuentan con 34 casetas de seguridad con un inspector informante cada una, encargados de observar y apoyar con informaciones a las personas; en este caso, son contratados directamente por la Corporación. Tres módulos están en el centro, dos financiados por la Corporación y un tercero se ubica en el mercado central y es financiado por los locatarios. Este sistema sale más barato para el municipio,

Los "inspectores informantes" actúan en el centro de Santiago y en el barrio Meiggs, con aporte de la Corporación y de privados locatarios del barrio. También en el Parque Almagro, como parte del proyecto "barrio universitario" (BU), financiado por las universidades que *"han mandatado a CORDESAN mediante un convenio con cada universidad (surgió en los '90)"* (Directivos de CORDESAN). El BU cuenta también con una gerente de barrio que está encargada de observar y organizar todas las actividades y acciones en él.

"El barrio universitario tiene una alta población flotante, aproximadamente 150.000 estudiantes circulan diariamente -de 30 instituciones con 120 locales o sedes-. En este, las patentes de alcoholes crecieron de 6 a 50, hay 18.000 nuevos departamentos, con un crecimiento habitacional de 12 (en otros barrios es de 8). En este barrio hay una especie de consejo que se reúne una vez al año, donde participan los rectores con el alcalde" (Directivos de CORDESAN).

La Corporación exige capacitación, perfil y determinadas competencias para este tipo de trabajo. Se cuida mucho la imagen de los "inspectores informantes", quienes alertarían de inmediato a carabineros ante cualquier incidente. En materia de capacitación se exigen ciertos contenidos y relatorías, tales como: atención al cliente/público; manejo de stress y situaciones difíciles, cómo proceder en ellas; derivar, calmar, límites de la función; apoyo a la comunidad; y, accionar en incendios, terremotos y otras situaciones de emergencia. Esto mismo se hace con la gente de los módulos que depende de la Corporación. Según directivo de una de las empresas contratadas en Santiago, los guardias que trabajan para el municipio también reciben entrenamiento en salvataje. Los contratos son indefinidos.

Respecto a la relación con la entidad fiscalizadora: es buena y de colaboración. Cuando los "inspectores informantes" hacen procedimientos por flagrancia o vendedores ambulantes, los "retienen" y se les puede llegar a esposar, luego se llama a carabineros y se ponen a su disposición al igual que las mercaderías; colaboran en tiendas y farmacias, informan a los locatarios y a carabineros sobre lo que ocurre en los lugares en cuestión. (los delincuentes y mecheros/as son más o menos conocidos). *"En 2010 se hicieron 61 procedimientos con detenidos en Santiago"* (Directivos de CORDESAN).

Los inspectores informantes realizan su labor en la vía pública, y utilizan elementos no autorizados para un guardia de seguridad (esposas); en el caso de los guardias de seguridad la norma establece que estos elementos pueden ser autorizados excepcionalmente y ello debe constar en la DF. Sin embargo, a decir de los entrevistados,

en el caso de los "inspectores informantes" ello es posible porque no son contratados como GGSS, y al no tener ese status no les son aplicables las normas que los regulan. Así, no requieren DF, ni capacitación (aunque se les capacita, como se dijo anteriormente), ni credencial, y tampoco son susceptibles de fiscalización.

Los "inspectores informantes" actúan en el espacio público, en el barrio universitario, Parque Almagro, barrio Meiggs y el microcentro. Parte importúnate de su labor dice relación con el control de los vendedores ambulantes.

"Tuvimos mujeres ex carabineras como guardias, pero no podían lidiar con los ambulantes. Hoy tenemos sólo 3 ex carabineras" (Directivo empresa RR.HH. subcontratada por CORDESAN).

Según los directivos de la Corporación, ésta observa y supervigila, exige condiciones sobre el perfil de quienes incluye la empresa subcontratada para trabajar en el municipio; y piden cambios de personas si el perfil no se ajusta (lo que no puede hacerse –o es muy difícil- sin son funcionarios municipales). Las empresas de SP cuidan el contrato.
La Comuna de Santiago cuenta con importantes aportes de privados, a través de la Corporación de Desarrollo.

Tabla 56: Características de la seguridad privada en Municipios de la R.M.

		Las Condes	Providencia	Santiago	Maipú
Objetivo propuesto		Influir en la sensación de seguridad. La gente siente que es responsabilidad del alcalde el tema de SC.	Influir en la sensación de seguridad. La gente siente que es responsabilidad del alcalde el tema de seguridad ciudadana.	Influir en la sensación de seguridad. La gente siente que es responsabilidad del alcalde el tema de seguridad ciudadana.	Promover la participación, orientar y educar (perspectiva cívica)
Categorías de agentes	**Agentes de seguridad municipal**	▪ Inspectores Municipales ▪ Vigilantes Privados	▪ Inspectores municipales ▪ Vigilantes Privados	▪ Inspectores municipales	▪ Inspectores ▪ Otros profesionales que no son guardias
	Empresa privada	▪ Guardias de Seguridad	▪ Guardias de Seguridad: ▪ guarda parques y guarda comercio. ▪ GGSS para eventos especiales	▪ Inspectores Informantes (2 empresas). ▪ Guardias peatonales ▪ Encargados de módulos ▪ Chóferes Todos contratados por CORDESAN.	▪ No hay
	Vecinos	GGSS contratados por Uniones Comunales JJVV con apoyo del municipio.	Las unidades vecinales pueden contratar GGSS; sin relación con el municipio.	▪ Hay aportes de privados a CORDESAN: barrio Meiggs, barrio universitario, micro centro, mercado central.	▪ A través de mecanismos de participación
Capacitación especial		Sí. Hay brigadas especiales: comercio sexual, ambulante, y tránsito	Sí. En materias sobre atención al cliente/usuario, manejo de situaciones conflictivas	▪ La corporación exige capacitación, perfil y determinadas competencias para este tipo de trabajo. Se cuida mucho la imagen de los inspectores informantes. ▪ Se exige ciertos contenidos y relatoría en capacitación: atención al	▪ Sí, en materias de promoción de la participación, atención al cliente, etc.

				cliente (público); manejo de stress y situaciones difíciles, cómo proceder en ellas; derivar, calmar, límites de la función; apoyo a la comunidad y accionar en incendios, terremotos y otras situaciones de emergencia.	
Aportes de privados		NO	NO	SI	NO
Supervisión		Permanente 24 x 7 de parte del municipio.	Permanente 24 x 7 de parte del municipio.	Permanente.	Supervisa el municipio.
Fiscalización		Hay una DF por cada instalación. Relación directa de colaboración total y permanente.	Hay una DF por cada instalación. Relación de colaboración total. Relación directa de colaboración total y permanente.	De colaboración y trabajo complementario. No hay DF en caso de Inspectores Informantes.	No aplica
Denuncias		No hay estadísticas, todo pasa directo a carabineros.	2% de los procedimientos que se realizan en el año, que alcanzan los 80 mil. Básicamente por situaciones que afectan directamente la seguridad de los vecinos o contribuyentes (robos, asaltos, sospechosos, etc.).	Ellos retienen personas por flagrancia y a vendedores ambulantes –y sus mercaderías-, las que son puestas a disposición de carabineros.	Reciben las de los ciudadanos y se envían a carabineros.
Nudos críticos		No señala.	La alta rotativa de carabineros (desde el prefecto hacia abajo), lo que dificulta y lentifica las relaciones porque hay que estar comenzando de	No señala.	No señala.

			nuevo.		
Propuestas		Mayores atribuciones para los inspectores: por ejemplo, hacer control de identidad.	No señala.	No señala.	No señala.

Todos coinciden en la complementariedad con el trabajo de la policía en materia de seguridad ciudadana.

6. Visión y Evaluación de la Seguridad Privada desde las Prefecturas de Carabineros de la R.M.

La tabla siguiente contiene algunas características generales del funcionamiento de la seguridad privada en las distintas prefecturas de la Región Metropolitana, tomadas del discurso de los funcionarios encargados de esta en cada prefectura (integrantes de las oficinas de seguridad y/o Autoridad Fiscalizadora).

En general, no se observan grandes diferencias en el discurso del personal de las oficinas de seguridad de las distintas prefecturas. Todas coinciden en que el servicio mayoritariamente demandado/prestado corresponde a recursos humanos. Sin embargo, en el caso de la Prefectura Oriente y Central se mencionan también otros servicios en razón de la concentración de ellos en esas zonas. Así, por ejemplo, la Prefectura Oriente agrega los servicios de capacitación y tecnología. Por su parte, la Prefectura Central el 90% de las casas matrices de las empresas estratégicas y los bancos se encuentran en el centro de Santiago, lo que marca una importante diferencia con otras prefecturas y comunas. De tal manera que los servicios más solicitados son de RR.HH., concentrándose en dicha comuna los vigilantes privados.

En materia de infracciones, hay coincidencia en que son precisamente aquellas asociadas a los servicios de recursos humanos las más frecuentes, lo que se condice con el hecho que son los servicios que requieren de una directiva de funcionamiento (DF) y por lo tanto permiten un control efectivo al contar la policía con todos los antecedentes comprometidos en la DF para poder prestar dicho servicio. Así, las infracciones son cursadas mayoritariamente por tener personal (guardias de seguridad) sin la debida capacitación y sin credencial. Se agregan a estas, el hecho de estar prestándose servicios sin contar con la DF; ya sea que nunca se ha tramitado o se encuentre aún en trámite.

En cuanto a las causas para suspender autorizaciones de funcionamiento a las empresas, suele ser la comisión reiterada de infracciones. Por su parte, la revocación de la autorización de funcionamiento se produce en aquellos casos en que las empresas han incurrido en algún delito; tratándose de las centros de capacitación se menciona el hecho de adulterar certificados de escolaridad de los alumnos, y, excepcionalmente, abultar las nóminas de alumnos a fin de beneficiarse de la franquicia del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

La facultad de revocar las autorizaciones la establece el artículo 6 del D.L. 3.607, que en su inciso 2° reza "la autorización concedida a las personas que desarrollen alguna de las actividades a que se refiere el inciso primero del artículo anterior (5° Bis), podrá ser revocada por las respectivas Prefecturas de Carabineros".

Tabla 57: Características Generales de la Seguridad Privada en Prefecturas de la R.M.

		Prefectura Central	Prefectura Cordillera	Prefectura Occidente	Prefectura Oriente	Prefectura Norte	Prefectura Sur
Ámbito estructural	Sectores que concentran servicios de SP	RR.HH., Tecnología	RR.HH.	RR.HH.	RR.HH., capacitación, tecnología	RR.HH.	**RR.HH.**
	Causas de suspensión de autorizaciones	Infracciones reiteradas	Infracciones reiteradas	Infracciones reiteradas	Infracciones reiteradas	Infracciones reiterada o no subsanada	**Infracciones reiteradas**
	Causas para revocar autorizaciones	Comisión de delitos. No es recurrente	Comisión de delitos (fraudes, falsificación de documentos, etc.)	A la 3ª infracción se revoca	Comisión de delitos (fraudes, falsificación de documentos, etc.)	Comisión de delitos (fraudes, falsificación de documentos, etc.)	**Comisión de delitos**
	Rol Juzgados de Policía Local (JPL)	----	Suelen sobreseer ante subsanación	No saben ni les interesa el tema. Tienden a sobreseer	--	Deben ser más severos	**No hay retroalimen-tación**
Ámbito administrativo	Infracciones más frecuentes	- Sin DF - Sin capacitación	- Sin capacitación - Sin credencial	- Sin DF - Sin capacitación - Sin contrato los GGSS	- Sin capacitación - Sin credenciales - Sin DF	- Sin DF - sin credencial - sin capacitación	**- Sin credencial - Sin capacitación - Sin DF**
	Requerimiento de Intendente al JPL	----	El parte tendría que ir directo a JPL	El parte tendría que ir directo al JPL	---	Envío de requerimiento al JPL debe hacerlo la Intendencia	**- Se puede delegar en gobernadores, o terminar con él.**
Ámbito de control	Se planifica la tarea fiscalizadora	Si	Si	Si	Si, por áreas	Si	**Si**
	Existe registro de agentes SP infractores	No	No	No	No	No	**No**
	Quejas por incumplimientos laborales	Sí. Se derivan a Inspección del T.	Sí. Se derivan a Inspección del T.	Si, Se derivan a Inspección del T.	Si, Se derivan a Inspección del T.	Sí. Se derivan a Inspección del T.	**Sí. Se derivan a Inspección del T. Son frecuentes.**
	Nivel de cumplimiento de normas	Bueno	Bueno. Sobre la media	Bueno	Bueno	Bueno	**Bueno**
	Sector con más	RR.HH.	RR.HH.	RR.HH.	RR.HH.,	RR.HH.	**RR.HH.**

	infracciones				capacitación		
Eventos Masivos	Nivel de cumplimiento de normas y DF	Falta regulación	Las empresas por lo general cumplen.	Muy pocos en la prefectura.	---	Cumple la gran mayoría.	**Empresas eluden cumplir**
	Sobre rol de carabineros	----	---	Deberían resguarda el exterior	La seguridad interna no le corresponde	Debería resguardar sólo el exterior.	**La SP debe ser coordinada por carabineros**
Investigadores privados y escoltas	Sobre su actual no regulación	Deben regularse	Deben regularse	Deben regularse	Deben regularse.	Deben regularse	**Deben regularse**
	Relación con Carabineros	No hay	No hay	No hay	No hay	No hay	**No hay**
Aporte de la SP a la seguridad pública		**Sí. Aportan alguna información**	**Sí. Entregan información.**	**No. No cooperan.**	**Muy poco. Se le debe sacar provecho.**	**Sí. Poco aprovechada.**	**Muy poco. A las empresas no les interesa.**

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la labor de los Jueces de Policía Local (JPL), competentes para conocer de estas infracciones, las percepciones difieren de una Prefectura a otra; algunos consideran que para los JPL las infracciones en materia de seguridad privada son de menor importancia que las de tránsito. Por esta razón la tendencia sería a absolver haciendo uso de la facultad que les otorga la ley, de dar la oportunidad de subsanar las situaciones infraccionadas. En algunas prefecturas se indica que la recurrencia de estas decisiones terminaría por neutralizar los efectos de la actividad fiscalizadora, y de ello dependería la calidad de comportamiento de las empresas.

"En la ley orgánica de los JPL hay contradicciones: hacen uso de sus atribuciones, pero necesitan requerimiento de la autoridad administrativa? Esto viene de la historia del 3.607, ya que en 1981 la autoridad administrativa era el Comandante de la Guarnición. Luego, con la 19.329 la autoridad administrativa pasa a ser el Prefecto" (Prefecturas).

"Los Juzgados de Policía Local: no saben del tema, no les interesa y tienden a absolver. Le dan plazos a las empresas para subsanar –tal como lo señala la ley- pero es recurrente" (Prefectura Occidente).

"Ha habido casos en que el JPL han solicitado que el parte vaya al juzgado del domicilio de la empresa, en circunstancias que puede encontrarse en una región distinta a aquella en que se cursa la infracción…" (Prefecturas).

De acuerdo al Artículo 8º del D.L. 3.607/81, las infracciones cursadas por carabineros deben contar con el requerimiento "del Intendente respectivo, formulado directamente o a través del gobernador que corresponda, y previo informe de la Prefectura de Carabineros fiscalizadora, conocerá de las contravenciones a esta ley (…)[42] el Juzgado de Policía Local competente…". Así, las infracciones cursadas por carabineros son llevadas a la Intendencia para el requerimiento dirigido al JPL respectivo. Luego carabineros debe retirar dicho requerimiento y presentarlo con el *parte* ante el juzgado.

Desde carabineros, surge la inquietud respecto a la ruta que hoy se sigue para poner en conocimiento de los Jueces de Policía Local (JPL) las infracciones cursadas en el contexto de la seguridad privada, donde la infracción cursada por un policía es entregada en la Intendencia para que la autoridad administrativa regional haga el respectivo requerimiento a los JPL; requerimiento que debe ser luego retirado por carabineros para ser presentado ante el JPL competente. La mayoría opina que el procedimiento debe agilizarse –lo que requiere de modificación legal- eliminando el trámite del requerimiento.

[42] Con excepción de la sancionada en el inciso tercero del artículo 5º bis.

Para el caso que esto no sea acogido en la norma, se sugiere que sea la propia Intendencia quien haga llegar el requerimiento a los JPL.

"En el caso de los requerimientos, el Intendente podría delegar en el gobernador (la norma lo permite) y así acercar la tramitación a las prefecturas (territorializar, descentralizar) ¿Vale la pena mantener este requerimiento en la ley? Lo mejor es eliminarlo y aplicar la misma metodología que en el caso de las infracciones de tránsito; carabineros mantiene su calidad de ministro de fe. Debe bastar con la boleta de carabineros" (Prefecturas).

La actividad fiscalizadora obedece a una planificación en cada prefectura, donde aparte de las consideraciones relativas a la disponibilidad de recursos para ello, se consideran todas aquellas fiscalizaciones que son efectuadas por otros funcionarios operativos de carabineros[43].

Es opinión unánime que, aunque el nivel de cumplimiento de normas se considera bueno, la labor se ve entorpecida por la falta de un registro de guardias y vigilantes privados que han cometido infracciones, lo que les permite continuar ejerciendo este trabajo sin ninguna consecuencia.

Se destaca que en todas las prefecturas reciben denuncias de carácter laboral, de parte de los guardias de seguridad, y, aunque no es un ámbito de competencia de carabineros, ellos las derivan a la inspección del trabajo respectiva. La mayor parte de estas denuncias refieren a la extensión de la jornada y no respeto de los turnos, y al hecho que las empresas descuentan los cursos de capacitación a los trabajadores, en circunstancias que la norma dispone que son de cargo de aquella ("Los gastos que demanden los exámenes de estos trabajadores, ante la Autoridad Fiscalizadora, serán de cargo de la entidad interesada". Art. 13, D.S. 93/1985). En todo caso, carabineros puede por la vía de fiscalizar las directivas de funcionamiento abordar la situación de los turnos, ya que están explicitados en dicho documento.

Un ámbito que presenta ciertas complejidades específicas, es el de los eventos masivos, básicamente porque la normativa es acotada y no cubre importantes áreas propias de estos eventos. Las evaluaciones que hacen las distintas prefecturas difieren en los énfasis, pero todas señalan que falta regulación de diversos aspectos (tal como se señala más adelante).
En materia de actividades no reguladas, como son los investigadores privados y los escoltas personales, la opinión unánime es que deben estar regulados por la norma.

[43] Cualquier carabinero puede proceder a fiscalizar actividades de seguridad privada, en razón de sus funciones esenciales.

En materia de actividades no reguladas, esto es, los investigadores privados y escoltas personales, es la opinión unánime que deben estar regulados y bajo la facultad fiscalizadora de carabineros. Hoy, no existe relación alguna con estas empresas.

Existe una opinión unánime entre los integrantes de las oficinas de seguridad privada de las Prefecturas de Carabineros, en la R.M., respecto a la necesidad de incorporar las actividades no reguladas a la normativa sobre seguridad privada. En cuanto a los escoltas armados, los argumentos están entre la necesidad de proteger a las personas y la necesidad de fiscalización y control de quienes prestan estos servicios; hoy es imposible fiscalizar a un escolta armado en la vía pública (mientras cumple el cometido para el que fue contratado). La preocupación se funda también en la imputabilidad de estos sujetos en caso de hacer uso de su arma, ya que no los cubre la norma especial y sólo pueden ser perseguidos como un ciudadano común y corriente, aun cuando han estado ejerciendo una función en el ámbito directo de la seguridad de las personas. En cuanto a los investigadores privados, aun cuando la preocupación no es unánime, quienes están por la regulación argumentan que estas personas invaden la privacidad de otros ciudadanos; y sin importar el motivo por el cual ha sido contratado, debe ser una actividad regulada por la ley.

"Ellos (los investigadores privados) avisan a carabineros cuando harán vigilancias, a fin de evitar que molesten a los investigadores, ya sea porque algún vecino los llama porque sospecha de su permanencia en la calle, a una patrulla le parece sospechoso el vehículo, etc. Así carabineros ya sabe que son nuestros investigadores haciendo un trabajo…" (Directivo empresa de investigadores privados).

En síntesis, las propuestas concretas señalan que es necesario mantener un registro de quienes ejercen estas actividades, a fin que la autoridad fiscalizadora esté informada de sus actividades (de la misma forma que hoy se hace mediante la directiva de funcionamiento necesaria para que desarrollen sus actividades los recursos humanos de seguridad privada), y tenga la facultad de ejercer control sobre ellas.

Sobre el aporte a la seguridad pública:

Ante la consulta sobre si consideran que la seguridad privada es un aporte a la seguridad pública, la respuesta mayoritaria es: muy poco. Sin embargo, reconocen que el aporte en información podría mejorar, aunque para ello se requiere que los guardias y las empresas comprendan efectivamente lo que significa la seguridad.

Es así como en la Prefectura Central indican que a veces reciben información sobre las "mecheras" en el comercio. En la Prefectura Occidente la opinión es que es nulo el aporte a la seguridad pública. Por su parte, sólo en la Prefectura Cordillera, el personal de la oficina de seguridad señala que reciben información y mantienen una relación de colaboración

con los agentes de seguridad (fundamentalmente guardias); así, se les facilitan videos, o se les llama para informarles sobre situaciones sospechosas. Expresan que para ello promueven una relación suficientemente cercana que permite a los guardias reconocerse como complementarios a la labor de la seguridad privada.

"Los guardias sólo entregan información cuando son víctimas directas de un delito. No dan información sobre lo que observan en el entorno de trabajo, se protegen" (Departamento OS10).

Es unánime el juicio en cuanto a que las denuncias provenientes desde la seguridad privada son prácticamente nulas. De hecho, según los directivos de empresas los GGSS evitan involucrarse en denuncias o entregar informaciones sobre situaciones sospechosas que observan en su trabajo (entorno), porque carabineros insiste en recordarles que sólo les compete la seguridad de sus instalaciones. Carabineros, por su parte, indica que los guardias evitan involucrarse en asuntos fuera del lugar de trabajo para evitarse problemas.

Por otra parte, en general, en carabineros coinciden en que reciben muy poca información útil para el trabajo policial, no se les entregan filmaciones, ni datos sobre movimientos sospechosos, etc. Sólo en el caso de la Prefectura Cordillera consideraron que la seguridad privada sí aporta a la seguridad pública, compartiendo informaciones y datos útiles y oportunos.

"La seguridad privada tiene información en línea sobre esta materia, pero carabineros la obtiene sólo cuando hay detenidos".

"Los GGSS ganan máximo $200.000.- y no les importa (nada) la seguridad, por lo tanto no se arriesgan. La falla no es de ellos. Hay que saber sacarles provecho como sistema, obligarlos a entregar una pauta informativa sobre situaciones de su trabajo; lo mismo con las industrias y sus cámaras de seguridad (acceso), ídem las autopistas, que tampoco dan información" (Oriente).

También habría falta de interés por el tema, ya que para las empresas y guardias estos sería simplemente un asunto comercial. En este aspecto no ayudan las bajas exigencias en materia educativa para, especialmente, los guardias de seguridad.

6.1. Ámbito operativo:

a) Actividades de guardia de seguridad que por su denominación contractual no son fiscalizables como tales

Se constatan casos en que personas naturales cumplen funciones propias de guardia de seguridad, pero en la letra de los contratos aparecen denominaciones diversas, tales como: "agente de control de pérdidas" (en supermercado Tottus); "inspector informante" (en municipalidad de Santiago), etc. Situaciones en que carabineros no puede fiscalizar por cuanto no estarían cubiertos por las normas de seguridad privada.

b) Tramitación de credenciales recursos humanos:

Para la tramitación de una credencial de GGSS, la empresa hace un listado con las personas que ha contratado para solicitar el curso de formación, lo presenta en la Prefectura correspondiente; esta hace una primera revisión de antecedentes y lo envía al Departamento OS10 que verifica datos en su base y determina quienes pueden hacerlo. Se realiza el curso en la escuela acreditada que haya elegido la contratante. Luego, se fija hora para el examen por parte del Departamento que es quien examina y corrige; envía la lista con resultados a la Prefectura correspondiente, la que informa a las empresas dichos resultados: La empresas solicitan las credenciales de los alumnos aprobados a la Prefectura, y esta envía la solicitud al Departamento OS10 en Santiago[44].

El trámite demora entre 15 días (en la Prefectura Norte) y más, según la carga de trabajo que tenga cada Prefectura en la materia. Hay Prefecturas que proponen agilizar los trámites, por ejemplo incorporando la firma digital

c) Empresas comprendidas en el artículo 3° del D.L. N° 3.607:

El artículo 3° del D.L. 3.607/1981 refiere a: entidades bancarias o financieras, entidades públicas, empresas de transporte de valores, empresas estratégicas, servicios de utilidad pública, que se determine, "deberán contar con su propio servicio de vigilantes privados y, además, mantener un organismo de seguridad interno, del cual dependerá la oficina de seguridad". Luego, agrega que "se considerarán empresas estratégicas las que se individualicen como tales por decreto supremo, el que tendrá carácter de secreto". Este artículo fue complementado por el D.S. N° 93/1985, que detalla lo preceptuado en el artículo 3° del D.L. 3.607.

Los "estudios" de casas matrices los realiza la Prefectura Central, donde se encuentra aproximadamente el 90%; los planes de las sucursales los aprueban las prefecturas correspondientes.

En materia de cajeros automáticos (ATM), los bancos deben solicitar autorización a carabineros para instalarlos, aunque suele ocurrir que la solicitan después de haberlos instalado. En el caso de los cajeros "isla", por considerarse de alto riesgo, carabineros verifica regularmente que cumplan con las normas[45]. En este punto hay carencia de normas, y las exigencias se reducen a estar anclados, el resto es decisión de los bancos; carabineros hace solicitudes a los bancos, pero no hay base legal para hacer exigencias.

Los bancos hoy pagan multas (1,5 UF) por falsas alarmas, por la que evitan llamar de inmediato a carabineros (DS 1.222); la banca no ve la seguridad como inversión, sino que

[44] El mismo trámite se sigue en regiones.
[45] La Prefectura Central verifica un promedio de 15 diarios en Santiago.

como un gasto que buscan disminuir en lo posible (P. Central). Es necesaria una normativa de estructura de bóvedas para los bancos. Hoy el Banco Central solo hace recomendaciones de medidas de seguridad; la excepción la constituyen algunos aspectos básicos que sí están normados (puerta blindada, etc.), cada banco hace lo suyo.

Los VP de los bancos suelen estar entregando información a los clientes, en circunstancias que tendrían que estar tras casetas blindadas pues son muy vulnerables a un ataque al estar cumpliendo funciones de apoyo al público.

En el caso de la Prefectura Sur las empresas estratégicas son un tema que requiere de su especial atención, ya que muchas de ellas buscan la manera de prescindir de los vigilantes privados a que las obliga la ley, y buscan la manera de contratar guardias de seguridad, en razón de sus menores costos. Así por ejemplo, Chilectra argumenta disponer de seguridad electrónica remota, lo que reemplazaría los VP. Sin embargo la norma les exige vigilantes privados. Entonces, tendría que incorporarse la vigilancia electrónica remota como una alternativa de reemplazo de los VP. En todo caso, carabineros señala que los recursos humanos son insustituibles desde el punto de vista de la rapidez de la reacción o respuesta frente a un hecho, por lo que no siempre podría procederse a este reemplazo. En el caso de la empresa METRO, tiene un taller de reparación de los trenes en la zona Sur y se rehúsan a tener VP; hoy disponen de lo que llaman "VP desplazado", que es una figura propia y corresponde al patrullaje al interior de las instalaciones. En este caso también se está infringiendo la norma vigente. Situaciones similares ocurren con la vestimenta, ya que no se respeta lo que dispuesto para los VP.

Otras empresas que tendrían que contar - según art. 16 del D.L. 1.226/2000- con vigilantes privados, cajas blindadas, CCTV, etc., son los centros de recaudación y pago (servipag y otros).

"El Servipag es prácticamente una oficina administrativa del Banco Chile" (Prefecturas).

"En cuanto a los camiones de gas que reciben pagos…reciben sólo tarjetas o efectivo? Quién los regula? Las empresas no hacen inducción, no les interesa. Tampoco hay planes de contingencia (Prefecturas)

d) Entidades comprendidas en la Ley N° 19.303/1994:

Esta ley y el D.S. N° 1772/1994 que la reglamenta, refieren a las empresas "de las 500 UF". Algunos entrevistados de las oficinas de seguridad de las prefecturas, señalan que esta norma –que nace en una época de frecuentes asaltos a bencineras- ya no se justifica, puesto que hoy estas entidades deben hacer depósitos en forma continua. Sin embargo, la propia Ley 19.303 dispone en el inciso segundo de su artículo 1°, que en el caso de las entidades

que venden combustibles al público, deben someterse a esta norma cualquiera sea la cantidad de valores que manejen en casa.

Corresponde a carabineros definir cuáles son de riesgo y lo comunica al Ministerio del Interior, que dicta un decreto y las nomina como "obligadas", luego carabineros las notifica. Ellas pueden pedir reconsideración (los gastos de SP se pueden deducir de la rentas). El asunto es que, si estas empresas se comprometen a algo, deberán mantenerlo para siempre (previo estudio de seguridad). Hay prefecturas en que durante años no se ha nominado ninguna (por ejemplo en la P. de Cordillera).

e) Control:

La rigurosidad de la fiscalización estará asociada a la disponibilidad de recursos en cada prefectura, asociado al volumen de empresas y servicios que se presten en su territorio jurisdiccional. Las prefecturas Central y Oriente son las que concentran la mayor cantidad y volumen de empresas y servicios de seguridad privada.

En la Prefectura Sur, en que la seguridad privada se concentra en la comuna de San Bernardo (zona industrial), indican que el control es riguroso:

"en 2010, de 200 solicitudes de DF, se autorizaron 67. 90% por problemas en los horarios de turnos, y se les pide presentar lo relativo con el acuerdo marco (circular N° 1185 de la Dirección del Trabajo). Otro motivo de rechazo es. El uso de sistemas de comunicaciones. Para esto deben contar con una resolución de la SUBTEL (50% no la tiene). En la prefectura se han encontrado con empresas no autorizadas también, o sea, clandestinas" (Prefectura Sur).

Desde las Prefecturas se percibe que las empresas, en general, desconocen la normativa de seguridad privada, y tienden a no respetar la ley: no mantienen la documentación regular de los GGSS, se ocupan de los servicios y ponen guardias no autorizados.

"… hay una masa de guardias funcionando en un espacio de semi-informalidad. Por ejemplo, los encargados de monitores en una empresa (que hacen funciones de guardia), no son GGSS y no cumplen con las exigencias de estos" (Prefectura Sur).

Tratándose de las empresas de tecnología, carabineros sugiere que se dispongan mayores controles sobre estas empresas, las que hoy están bajo control sólo al momento de solicitar autorización y renovarla. Se señala, por ejemplo: que sus técnicos porten un distintivo, haya un registro de sus vehículos informado a la autoridad, y la obligación de acudir ante la activación de una alarma[46]. Sobre este punto, un empresario señala que se requiere de

[46] En este punto, vale destacar que la empresa ALARMATIC, no solicita autorización de carabineros (ni renovación) para funcionar, fundados en una sentencia judicial que resolvió que la Constitución chilena ni las leyes comerciales exigen autorización de carabineros para su funcionamiento.

una instancia experta en seguridad privada para ejercer control y fiscalización, ya que hoy en día esta se reduce a controles administrativos basados en lo dispuesto en las directivas de funcionamiento, fundamentalmente. Para esto sugiere la idea de instaurar una superintendencia de seguridad privada

"Carabineros no tiene la expertise suficiente (…) Hoy se fiscalizan actos administrativos, no calidad de los servicios, se observa lo superficial y evidente" (Directivo empresas).

f) Escuelas de capacitación

"Las escuelas de capacitación no cumplen con los horarios, o sus capacitadores no tienen autorizaciones vigentes. Son empresas "rifleras" (Prefectura Sur).

Los GGSS deben especializarse en distintas áreas: eventos masivos, centros comerciales y supermercados, etc. Esto, porque se requieren conocimientos específicos para ejercer la función cuando se está en contacto directo con público, o para enfrentar situaciones de control de grupos o más, como en el caso de los EM.

6.2. Imputabilidad de los agentes:

Carabineros (en especial de la Prefectura Occidente) insisten en la necesidad de trabajar la conceptualización sobre la que se fundan las actividades de seguridad privada, en cuanto complementarias y coadyuvantes de la seguridad pública. Hoy, los planes de capacitación contemplan materias generales que no permiten alcanzar esta comprensión –aunque tampoco hay consenso en el rol de la SP y en qué se traduce ello, en cuanto coadyuvantes de la seguridad pública-, y para las empresas se trata simplemente de un asunto comercial, donde lo que prima es el lucro y se actúa en consonancia con ello. Donde hay consenso es en la necesidad de establecer un sistema que permita hacer efectiva la responsabilidad de los guardias cuando cometen infracciones u otros delitos que, finalmente, hoy no están siendo pesquisados porque no se denuncian; lo que se refleja en el siguiente comentario:

"… cuando un GGSS comete una falta o delito, los empresarios o gerentes no hacen la denuncia correspondiente sino que negocian con el implicado el no pago de honorarios adeudados o derechos laborales (vacaciones, etc.) con tal de evitar la denuncia. Así, el guardia sigue participando en esta industria sin haber sido pesquisado" (Prefecturas).

En la actualidad la responsabilidad de la conducta de los guardias de seguridad recae sobre la empresa a la que pertenece; los GGSS no tienen ningún tipo de responsabilidad, a menos que se trate de un delito que ha sido denunciado.

"En caso de delitos cometidos por los GGSS las empresas deben dar cuenta pero no lo hacen, porque negocian con el guardia "no te denuncio pero te vas sin ningún pago adeudado" (el 80% de los GGSS no gana más de $240.000 mensual)" (Prefecturas).

Carabineros considera que se debe mantener un registro nacional de los GGSS, donde estén consignados los datos sobre su conducta en cuanto ello afecte la calidad del servicio para el que se le contrata. Esto daría transparencia y permitiría a la ciudadanía contratar efectivamente recursos de seguridad.

6.3. Normativa:

a) Proyecto de ley en discusión:

-) El actual proyecto de ley en discusión en el congreso es débil, no constituye un avance importante en términos de política pública de seguridad privada, ni profundiza en áreas deficitarias, ni precisa conceptos; se limita a reunir toda la normativa en un solo cuerpo legal.

"El proyecto de ley tiene contradicciones con el plan de gobierno. Salud no se coordina con DF y carabineros…" (Autoridad Fiscalizadora).

Esto es coincidente con lo señalado por algunos directivos de empresas,:

"Es un avance en cuanto reúne en un mismo cuerpo legal las normas actualmente dispersas. Hoy Chile no cuenta con una ley de SP, sino que con una ley de vigilancia privada" (Directivo de empresa).

-) La ley debe definir la función de seguridad privada. Hoy es demasiado general, lo que lleva a que cada empresa le dé el sentido que le convenga.

-) La nueva ley debe contener una clara definición de las funciones de la "dirección de Seguridad Privada" de la Subsecretaría de Interior, y orientar su estructura. Luego, el reglamento de la ley que se apruebe tendría que hacer las precisiones pertinentes (procedimientos, plazos, etc.).

-) Los investigadores privados y escoltas o guardaespaldas deben estar regulados en la ley de seguridad privada. Dejarlos afuera significa marginar del control dos actividades que están directamente asociadas a la seguridad de las personas. En el caso de los IP, aunque a primera vista no lo parezca, se trata de actividades que pueden vulnerar la seguridad de los involucrados en las investigaciones[47].

-) La ley tendría que prohibir a ambas policías y al personal de Gendarmería realizar cualquier actividad asociadas a la seguridad privada mientras se encuentren activos. La ley actual no prohíbe a las policías ser GGSS ni VP; carabineros lo regula internamente y la norma se cumple.

[47] Se recuerda el rol de investigadores de La Casa del Espía en el "caso Rocha".

-) La norma debe recoger los avances tecnológicos y definir cuáles de ellos quedan excluidos y en qué casos.

-) Las credenciales deben ser de propiedad del sujeto y no de las empresas, como ocurre hoy, determinándose un límite de credenciales por persona, ya que hay GGSS que trabajan exceso de horas y, finalmente, no cumplen con sus funciones de seguridad.

-) Es necesario normar sobre los salarios de los GGSS. Es necesario discutir sobre la posibilidad de crear una categoría especial de trabajadores de la seguridad privada. Actualmente la Resolución N° 1.185 de la Dirección Nacional del Trabajo implementa un sistema excepcional marco de distribución de la jornada de trabajo y descansos del personal que presta servicios exclusivamente como guardia de seguridad o vigilante privado en diversos establecimientos.

"Hoy un GGSS gana aproximadamente $1.200 la hora. Un empresario cobra $1.500.00 por GGSS al mes, para eso requiere de 3 GGSS en 3 turnos ($864.000.- por mes, ganan $636.000)"
(Prefecturas).

-) Se debe aumentar el requisito de escolaridad exigido a los GGSS y VP.

b) Capacitación

Debe trabajarse la conceptualización sobre la que se fundan las actividades de seguridad privada, en cuanto complementarias y coadyuvantes de la seguridad pública. Hoy, los planes de capacitación contemplan materias generales que no permiten –aunque tampoco hay consenso en el rol de la SP y en qué se traduce ello, en cuanto coadyuvantes de la seguridad pública-, y para las empresas se trata simplemente de un asunto comercial, donde lo que prima es el lucro y se actúa en consonancia con ello.

Es necesario que los agentes (GGSS y VP) se especialicen en las tareas. Un VP de banco y uno de municipio, así como un GGSS de plaza, Mall o industria no requieren las mismas habilidades y capacidades. En la medida que se avance hacia la especialización se prestará un mejor servicio.

En el caso de las escuelas de capacitación, los relatores deberían ser más especializados. También se debe enfatizar en los conceptos básicos (Estado, seguridad, flagrancia, etc.).

La especialización irá acompañada de la profesionalización de los RR.HH. (en especial los guardias), y así se puede avanzar en una carrera definida.

"Hoy, hay muchas escuelas de mala calidad. Las empresas no hacen inducción, no les interesa. Tampoco hay planes de contingencia" (Prefecturas).

Concuerda con lo señalado des las prefecturas, lo que indica un empresario en el área de Asesoría en SP:

"La capacitación de los recursos humanos debe ser diferenciada, según áreas de trabajo y tipo. Hoy no hay carrera porque no hay estratificación de la capacitación. Deben nivelarse y debe definirse cómo van avanzando. No hay carrera porque no hay estratificación de la capacitación." (Directivo empresa).

6.4. Sobre la seguridad privada en los municipios

Hay municipios que disponen de inspectores municipales que –de hecho- cumplen funciones de guardia de seguridad. Para evitar conflictos entre alcaldes y carabineros, estos últimos evitan efectuar fiscalizaciones, aun cuando se tenga la certeza que están ejerciendo como guardias. Carabineros propone buscar la forma de mantener un registro de inspectores municipales, que sea público (disponible en la web). Es importante revisar esta situación, especialmente porque estos "inspectores" ejercen su labor en la vía pública y en contacto directo con la ciudadanía.

Los municipios han ido creando espacios propios de seguridad, con sus equipos de seguridad ciudadana (como ocurre en Las Condes, Providencia o Santiago, lo que según señalan ellos mismos); de manera que toman y actúan en esos espacios que tradicionalmente han sido propios de la seguridad pública/carabineros. Tal es el caso de los GGSS en parques y vías públicas.

"Los "inspectores municipales" exceden su ámbito de funciones realizando tareas propiamente de seguridad privada, ejerciendo como GGSS" (Prefecturas).

6.5. Sobre la Autoridad Fiscalizadora y las oficinas de seguridad

Las Oficinas de seguridad de las Prefectura requieren de un aumento de personal; hoy es insuficiente, considerando que, además, deben prestar apoyo a otras actividades propias de sus funciones tradicionales. El fortalecimiento debe estar asociado no sólo a la cantidad de empresas y servicios que actúan en cada territorio jurisdiccional, sino que también a la extensión de este, y las posibilidades de conectividad que presenta. Así, por ejemplo, aunque efectivamente la Prefectura Central concentra una gran cantidad de empresas, casa matrices de empresas estratégicas, etc., la extensión del territorio que cubren es pequeña comparad a con la Prefectura Sur o Norte.

Otra forma de fortalecer el trabajo de la autoridad fiscalizadora, es incluyendo en la malla curricular de la Escuela un curso básico sobre seguridad privada, a fin que todos manejen

los conceptos básicos sobre esta materia; especialmente porque es facultad de todos los carabineros fiscalizar estas empresas y los servicios que prestan. No es suficiente con el curso que el Departamento OS10 entrega a quienes forman parte de su personal.

Se requiere mejorar la infraestructura y logística de carabineros para poder cumplir de mejor manera con estas funciones, y en condiciones acordes con la dignidad de la función policial. Efectivamente, se ha aumentado el contingente (en general de la institución), pero ello no ha ido aparejado de un crecimiento apropiado de la infraestructura, por lo que muchas veces el trabajo se realiza en condiciones que no son las mejores. El texto siguiente pone el acento en el sentido que este requerimiento tiene, lo que es de primera importancia:

"Las comisarías solían albergar al personal durante las noches, hoy eso no es posible y deben partir a sus domicilios. Esto ha traído consecuencias como, por ejemplo, que los jóvenes carabineros se casan muy pronto (cerca del 60% son de regiones), están más alejados de lo que es la Comunidad institucional y sus lazos son menos fuertes. La vida institucional fortalece los lazos y hace más fuerte la formación valórica. Muchos carabineros están jubilando anticipadamente, hay oportunidades atractivas fuera de la institución. En todo esto, juegan un rol importante las condiciones dignas en que se realiza el trabajo. Se están perdiendo elementos por estas razones" (Prefecturas).

Por otra parte, es necesario que el personal operativo que no es del OS10 fiscalice con más regularidad la seguridad privada, para lo cual necesariamente se requerirá que la planificación en cada Prefectura, considere como dato de entrada y de salida el trabajo realizado por dicho personal operativo.

Debe calcularse el gasto que hace carabineros de Chile al ocuparse de este tema: horas de trabajo, vehículos, infraestructura, bencina, etc. El Estado podrá enfrentar este gasto haciéndose cargo de las autorizaciones.

Debe considerarse la organización que involucra carabineros, incluso con las auditorias regulares que el Departamento OS10 hace a cada Prefectura a fin de mantener un buen funcionamiento y cumplimiento de la normativa de parte de la autoridad fiscalizadora y sus oficinas de seguridad privada.

Carabineros debe simplificar los procesos internos, no puede ser que la documentación vaya y vuelva al OS10 con una gran pérdida de tiempo para los GGSS y carabineros (solicitud de capacitación llega a la prefectura, se va al OS10, se aprueba y devuelve a prefectura, se aprueba el curso y se manda nómina al OS10, la aprueba y devuelve a prefectura, OS10 hace las credenciales y las manda a la prefectura para que las entregue…). Debe hacerse uso de la tecnología y firma digital.

6.6. Los eventos masivos

La realización de "eventos masivos" fue un tema que surgió a poco andar de haber comenzado la presente investigación. Esta materia constituye un área de especial preocupación de parte de las autoridades fiscalizadoras porque la regulación es deficiente u obsoleta, los guardias no son especializados, la urgencia de presentar los guardias que la autoridad determina y la falta de ellos lleva con frecuencia a incorporar en los eventos a personas sin capacitación y/o sin credencial (o con credenciales de propiedad de otras empresas), entre otros problemas.

Para carabineros, la normativa –dispersa- sobre eventos masivos: está obsoleta. Entre las normas que hoy se aplican a los EM, se cuentan:

Tabla 58: Normas específicas aplicables a la seguridad privada en los eventos masivos

Cuerpo legal	Año	Materia
- Ley N° 19.327 **- Ley N° 19.806 (modifica la N° 19.327)**	1994 2002	Fija normas para prevención y sanción de hechos de violencia en recintos deportivos con ocasión de espectáculos de fútbol profesional.
Oficio Circular N° 1100/15, Intendencia R.M.	2005	Establece procedimientos para la realización de eventos masivos
Oficio Circular N° 1100/195, Intendencia R.M.	2007	Procedimientos para la realización de eventos masivos
Ley N° 19.175	2005	Orgánica Constitucional sobre gobierno y administración regional
D.S. N° 1.086 **D.S. N° 1.498**	1983 1989	Sobre reuniones públicas

Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los eventos masivos (EM) ocurren en el territorio de la Prefectura Central y Prefectura Oriente, presentándose situaciones muy distintas en las otras prefecturas. De hecho, la Occidente y la Sur no tienen EM, salvo algunas celebraciones que podrían calificar como tales.

El D.S. N° 1.083 /1983 (modificado por el N° 1.498/1989) refiere al derecho a reunirse sin permiso previo y sin armas garantizado en el artículo 19, N° 13, de la Constitución Política de la República[48]; y la ley 19.175/2005 (Orgánica constitucional sobre gobierno y administración regional) establece las facultades de los intendentes

La autoridad fiscalizadora entrevistada, señala que se debe definir cuáles son los lugares públicos destinados a reuniones masivas.

[48] La misma Constitución dispone que en las calles, plazas y demás lugares de uso público las reuniones se rigen por las disposiciones generales de policía.

- ***Rol, de la SEREMI de Salud***

La intervención de la SEREMI de Salud en el proceso de autorización de un EM, se funda en la Circular N° 1.100/15, del Intendente Regional Metropolitano de la época, y lo hace por la vía de "dar su conformidad o no conformidad" en base a los antecedentes que se le presentan sobre el "proyecto" de EM[49], donde acompañan los fundamentos y certificaciones que indican que el EM se puede realizar "sin riesgo para las personas"[50]. Así, deben observar -generalmente en el papel- lo relativo a la calidad de estructuras, ambulancias, grupos electrógenos, tomas de seguridad, etc., sobre lo cual pueden solicitar certificaciones de calidad. La SEREMI no tiene injerencia directa sobre los guardias de seguridad –ni su número ni su calidad-, sólo puede intervenir en aspectos relativos a la salud de ellos en tanto trabajadores: moverlos de ubicación, ver los sistemas de protección auditiva (que usan los guardias cuando están muy cerca de los parlantes), y los turnos de trabajo.

Sólo excepcionalmente la SEREMI de Salud es llamada a participar en reuniones previas/organizativas de eventos de fútbol de alto riesgo, convocadas por la Intendencia[51], porque se trata de eventos que se realizan en recintos deportivos autorizados como tales. Distinta es la situación de otros EM realizados en esos mismos recintos, donde la SEREMI siempre interviene, precisamente por tratarse de eventos realizados en estadios no apropiados ni destinados a contener personas, como ocurre en el uso de las "canchas" en caso de conciertos musicales, por ejemplo. En estos casos, tratándose de eventos con más de 3.000 personas a la SEREMI le corresponde fiscalizar: pre-montaje, durante el evento, y post evento (desmontaje). Siempre con una mirada sanitaria, buscando evitar que se produzcan daños a las personas.

Tratándose de EM en la vía pública, la SEREMI de Salud ha sido llamada en casos de fiestas con detonación de fuegos artificiales donde les compete el "perímetro de seguridad" y las condiciones de salud de los trabajadores en el evento; aunque la seguridad pública y por las detonaciones corresponde a carabineros.

La *no conformidad* de la autoridad sanitaria regional obliga; lo que también ocurriría en caso de la *no conformidad* por parte de otro de los intervinientes, tales como bomberos y carabineros.

---

49 Según señala la Jefa de la Unidad de Eventos Masivos y el jefe de gabinete de la SEREMI de Salud Metropolitana (02.05.2011).

50 En el "mercado" de los EM concurren diversas empresas; hay empresas que arriendan las estructuras, que son contratadas por las productoras (hay algunas ya conocidas). En esta materia se debe tener cuidado porque hay algunas que no hacen servicio de montaje, a veces sellan y hacen estructuras hechizas. La SEREMI pide, por ejemplo, certificaciones de esas estructuras, las que se acompañan al "proyecto" de EM, sobre lo que da su conformidad o no, la SEREMI.

51 Por ejemplo, para el clásico entre la U. de Chile y el Colo-Colo.

La SEREMI da su conformidad elaborando un informe técnico, en base a los antecedentes presentados por la interesada (productora, club deportivo, etc.), donde se acompañan las certificaciones sobre calidad de las instalaciones donde se realizará el EM (por ejemplo la certificación de la calidad de la estructura), por parte de una empresa acreditada para ello.
Este informe técnico se va por correo electrónico a la Intendencia (hay firma obligada), luego la Intendencia coordina con: carabineros, bomberos, SEREMI y municipio. Luego se emite un informe final; cualquiera de los intervinientes señalados puede oponerse.

- ***Los eventos de fútbol:***

Es necesario revisar lo que ocurre con la Ley de Violencia en los estadios (Ley N° 19.327/1994, modificada por Ley 19.806/2002), que establece que los recintos deportivos que realicen partidos del fútbol profesional, requiere de una autorización otorgada por el Intendente de la Región respectiva, previo informe de Carabineros, que acredite que reúnen las condiciones de seguridad para efectuar tales eventos[52]. Para el caso de espectáculos de fútbol calificados de "alto riesgo para la seguridad pública", deben cumplir las exigencias especiales de carabineros. En este último caso el Intendente "…decretará la prohibición de expendio de bebidas alcohólicas en los centros o recintos donde se lleven a efecto y en un perímetro máximo de cinco cuadras, medida que regirá desde tres horas antes del inicio del evento hasta tres horas después de su finalización" (art. 11, ley 19.327).

El problema ocurriría en caso de los partidos que no caben dentro de esta categoría de "alto riesgo", los que son terreno de nadie y carabineros no puede hacerles exigencias a los clubes, como por ejemplo: pedirles declaración del número de entradas en venta.
Desde la Prefectura Central propone derogar la Ley N° 19.327, sobre violencia en los estadios, y elaborar una norma que regule específicamente los diversos tipos de eventos masivos; o incluirse un título especial en el proyecto actualmente en discusión en el congreso.
Hoy, los cierres de botillerías son posibles sólo en caso de partidos de fútbol de alto riesgo; aunque, de hecho, se extiende a los denominados "partidos de alta convocatoria". Sin embargo, el consumo de alcohol se produce con ocasión de otros eventos masivos -en los alrededores del mismo- y varios de ellos podrían calificarse de *alto riesgo*[53], considerando desmanes y otros actos de vandalismo que se han producido con ocasión de ellos, y no es posible aplicar la norma.

52 La autoridad tiene un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a lo solicitado, si no lo hace se entiende autorizado.

53 Ciertos conciertos de música metal, eventos con más de 50 mil personas, etc.

Las Directivas de funcionamiento no son obligatorias en los eventos musicales, por lo que las productoras podrían simplemente oponerse a presentarlas.

En el caso de los clubes deportivos se debe actualizar la normativa, ya que existen sociedades anónimas (como azul-azul y blanco y negro) que continúan beneficiándose de las normas aplicables a los "clubes deportivos", en circunstancias que ya no lo son[54].

Por otra parte, se debe normar la responsabilidad de las productoras de eventos masivos, ya que en caso de infracciones la responsabilidad recae sobre las empresas de seguridad privada que prestan el servicio, y las productoras son inimputables.

- ***Oferta y condiciones de trabajo de GGSS en la R.M.:***

Uno de los problemas se da por la falta de guardias suficientes para hacer frente a estos EM. Hay empresas de RR.HH. que no están dispuestas a "prestar" sus guardias para tareas ajenas a la empresa, por lo que les retiran la credencial fuera de los turnos. Así, en los EM estos guardias se ofrecen sin credencial; otros son contratados para un EM disponiendo del certificado que acredita aprobación del curso, aunque algunas se los retienen y ellos solicitan uno nuevo en el OS10. Carabineros exige la credencial, aunque en ocasiones es más importante dejarlos actuar en estas condiciones con el fin de cumplir las exigencias del número de guardias. En estas situaciones, los guardias no cuentan con ningún tipo de seguro, pues si lo tienen cubre las labores de la empresa que ha tramitado su credencial[55].

- ***Determinación de número de guardias de seguridad según EM:***

En los partidos de "alto riesgo" se maneja la fórmula 1x100 (Prefectura Oriente, por ejemplo) para determinar la cantidad de guardias de seguridad que se exigirán en cada evento; distinta es la fórmula aplicada por la Prefectura Norte, 150x1, en razón del tipo de EM que ahí se desarrollan. Sin embargo, los partidos son todos distintos, por lo que es necesario proponer una fórmula para determinar el número de GGSS necesarios, lo que es válido para todo tipo de eventos masivos. En la Prefectura Cordillera la fórmula para los eventos del Estadio Santa Laura es de 1x100 y 1 supervisor.

Un problema con el que se enfrentan es que muchas veces la Intendencia entrega la autorización respectiva uno o dos días antes de la fecha del EM (P. Norte).

- ***Sobre el rol de carabineros en los EM:***

Es opinión unánime de las oficinas de seguridad privada el que en caso de EM, que son espectáculos lucrativos y parte del negocio de particulares, no resulta conveniente que sea la fuerza pública quien se ocupe del resguardo de dichos eventos.

[54] Por ejemplo, las entradas no son boleta.
[55] Un guardia de seguridad gana aproximadamente $15.000.- por trabajar en un EM.

Las propuestas van desde exigirle a las "productoras" y sociedades anónimas del fútbol invertir en tecnología para el control de accesos y registro de personas, de la misma manera que se hace en el aeropuerto internacional; debiendo para ello solicitar las respectivas autorizaciones a Salud, para mantener personas manipulando estos aparatos (exigencia que no se plantea en estos casos)[56].

Hay EM que requieren entre 600 y 800 carabineros por día (caso de algunos conciertos en el Estadio Nacional y partidos de fútbol), efectivos que deben ser retirados de las calles y los barrios para resguardar eventos de particulares.

- ***Respecto a las empresas "no reguladas" en la legislación vigente:***

Existe una opinión unánime entre los integrantes de las oficinas de seguridad privada de las Prefecturas de Carabineros, en la R.M., respecto a la necesidad de incorporar las actividades no reguladas a la normativa sobre seguridad privada. En cuanto a los escoltas armados, los argumentos están entre la necesidad de proteger a las personas y la necesidad de fiscalización y control de quienes prestan estos servicios; hoy es imposible fiscalizar a un escolta armado en la vía pública (mientras cumple el cometido para el que fue contratado). La preocupación se funda también en la imputabilidad de estos sujetos en caso de hacer uso de su arma, ya que no los cubre la norma especial y sólo pueden ser perseguidos como un ciudadano común y corriente, aun cuando han estado ejerciendo una función en el ámbito directo de la seguridad de las personas. En cuanto a los investigadores privados, aun cuando la preocupación no es unánime, quienes están por la regulación argumentan que estas personas invaden la privacidad de otros ciudadanos; y sin importar el motivo por el cual ha sido contratado, debe ser una actividad regulada por la ley.

En síntesis, las propuestas concretas señalan que es necesario mantener un registro de quienes ejercen estas actividades, a fin que la autoridad fiscalizadora esté informada de sus actividades (de la misma forma que hoy se hace mediante la directiva de funcionamiento necesaria para que desarrollen sus actividades los recursos humanos de seguridad privada), y tenga la facultad de ejercer control sobre ellas.

[56] De la misma forma que lo hace hoy la Dirección General de Aeronáutica Civil en los aeropuertos. También surgió la propuesta de cobrarles a estas productoras una cantidad de dinero que podría ir a un fondo del Ministerio del Interior para invertirse en equipamiento especial para usar en estas actividades por carabineros.

VI. ANÁLISIS INTEGRADO

El análisis de la información recolectada y los resultados obtenidos permitieron caracterizar, vincular y determinar las diferencias y relaciones entre las variables asociadas a las empresas de seguridad privada y las características de seguridad pública objetiva y subjetiva destacadas en cada comuna.

Como se ha señalado en el marco metodológico, estos resultados fueron obtenidos a partir de la agrupación de las diferentes fuentes de información agregadas a nivel de "prefectura", con el objeto de efectuar comparaciones y clasificaciones entre las diferentes bases de datos, considerando el nivel geográfico utilizado por Carabineros de Chile.
Así, en primer lugar, las agrupaciones de las comunas, de acuerdo al sector jurisdiccional dependiente de las prefecturas de Carabineros, se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla 59: Prefecturas y comunas

Prefectura	Comuna
Prefectura Cordillera	La Florida
	La Granja
	La Pintana
	Macul
	Peñalolén
	Puente Alto
	San Joaquín
Prefectura Santiago Central	Santiago
Prefectura Santiago Norte	Colina
	Conchalí
	Huechuraba
	Independencia
	Lampa
	Quilicura
	Recoleta
	Renca
Prefectura Santiago Occidente	Cerrillos
	Cerro Navia
	Estación Central
	Lo Prado
	Maipú
	Melipilla
	Padre Hurtado
	Peñaflor
	Pudahuel
	Quinta Normal
	Talagante
Prefectura Santiago Oriente	La Reina
	Las Condes
	Lo Barnechea

Prefectura	Comuna
	Ñuñoa
	Providencia
	Vitacura
Prefectura Santiago Sur	Buin
	El Bosque
	La Cisterna
	Lo Espejo
	Paine
	Pedro Aguirre Cerda
	San Bernardo
	San Miguel
	San Ramón

Fuente: elaboración propia

1. Servicios de Seguridad Privada

Respecto de las empresas de seguridad registradas por la entidad fiscalizadora, éstas se distribuyen -según la agrupación comunal agregada a nivel de prefectura- del siguiente modo:

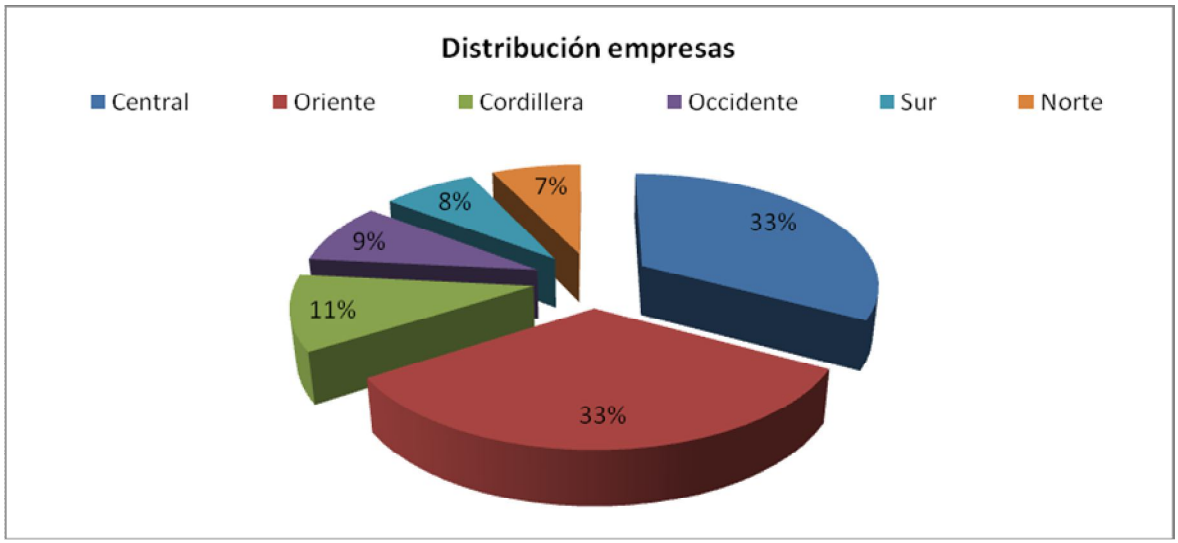
Tabla 60: Distribución empresas según prefectura

Región Metropolitana		Recuento	%
Prefectura	Central	224	33%
	Oriente	224	33%
	Cordillera	74	11%
	Occidente	61	9%
	Sur	52	7%
	Norte	50	7%
Total 2010		**685**	**100%**

Fuente: elaboración propia

Esta distribución se puede apreciar en el siguiente gráfico, dando cuenta que dos tercios de las empresas se concentran en la Prefecturas Oriente y Central. Esta información, sólo da cuenta donde se registran las casa matrices o sucursales, ya que pueden prestar servicios en otras zonas de la capital y el país.

Gráfico 5: Distribución de empresa según prefectura



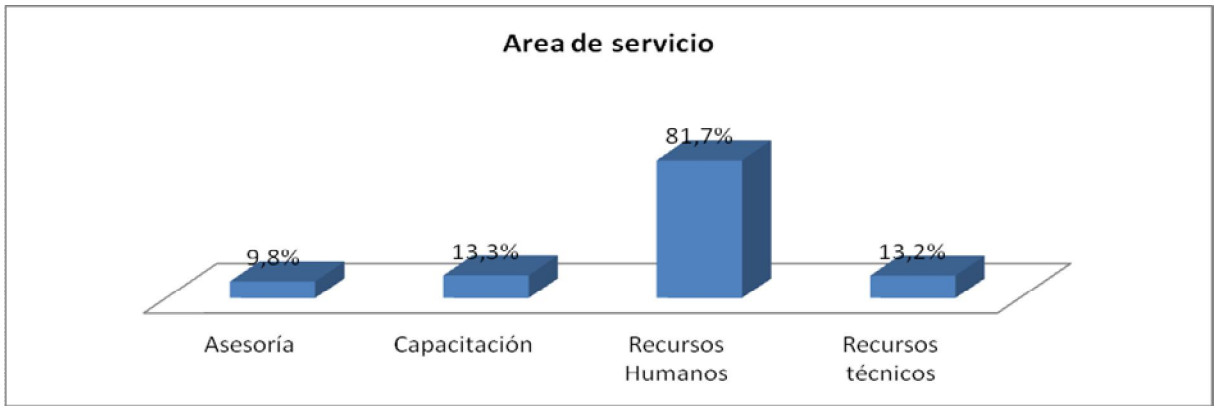
Respecto de los servicios que prestan las empresas registradas en la Región Metropolitana, casi el 82% de ellas desarrollan servicios relacionados con la administración de recursos humanos. El resto de las áreas de servicio presenta una proporción bastante más baja.

En el siguiente gráfico se presenta la proporción de empresas que desarrollan cada servicio. Considerando que cada empresa puede estar presente en más de una categoría a

la vez, por lo que la suma de los porcentajes excede el 100%.[57] En este sentido, el 85% de las empresas presta sólo un servicio de seguridad.

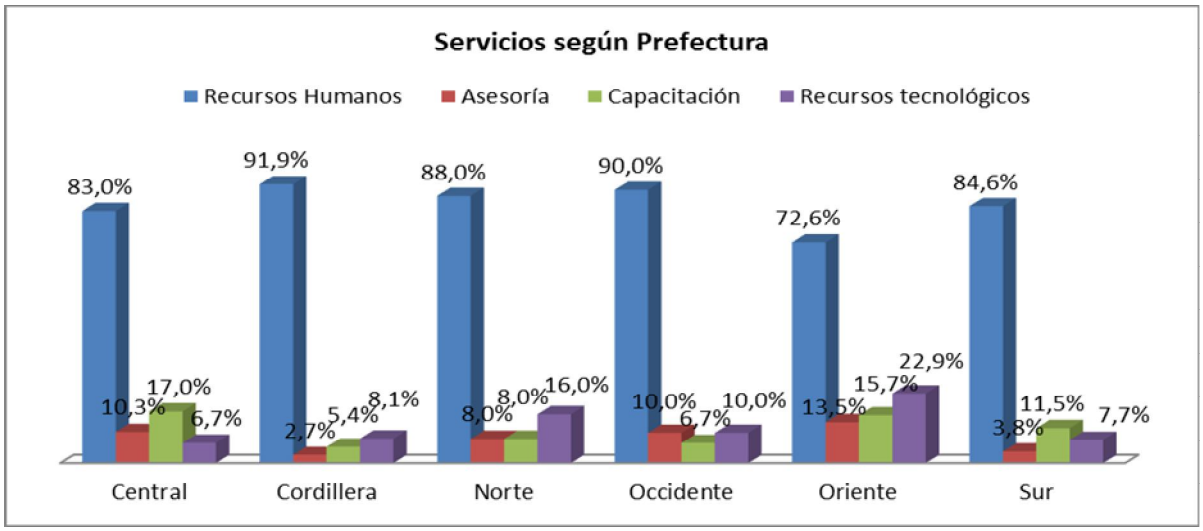
La distribución de áreas de servicio se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 6: Áreas de servicio de empresas de seguridad



Al comparar los servicios prestados por las empresas según prefectura donde registran su domicilio, es posible apreciar que, si bien la mayoría de éstas se concentran en el área de recursos humanos, en el caso de la Prefectura Oriente aumenta la proporción de recursos tecnológicos, capacitación y asesoría. Por su parte, en el sector correspondiente a la Prefectura Central también se encuentra una mayor proporción de servicios de capacitación y asesoría. Finalmente en la Prefectura Norte, se aprecia una importante proporción de empresas de recursos tecnológicos.

Gráfico 7: Áreas de servicio de empresas de seguridad según prefectura



[57] En el catastro elaborado se aprecian cuáles son las empresas que prestan más de un servicio a la vez.

Ahora bien, en relación con los resultados finales de este estudio, y que permiten observar de manera más acuciosa la realidad de la seguridad privada, se pueden observar las asociaciones entre las características de la seguridad privada (empresas, servicios ofrecidos, dotación de agentes de seguridad, infracciones cometidas, etc.) con la evaluación de la seguridad realizada por parte de la población, con sus experiencias de situaciones de peligro, su percepción de exposición al delito, los lugares que evitan por considerarlos inseguros, y las medidas de seguridad empleadas para brindarse seguridad.

Más concretamente, estas asociaciones han permitido describir las características de los servicios prestados por las empresas en distintos lugares del territorio metropolitano, el personal utilizado para llevar a cabo sus funciones, el nivel de ajuste de los servicios a la normativa vigente; y las características que estas adquieren al ser contrastadas con la experiencia, percepción, evaluación y medidas tomadas por la población al experimentar inseguridad en los distintos lugares por los que transitan en su vida cotidiana, y que en algunos casos cuentan con servicios de seguridad privada. A continuación, se presentan tres tablas que sintetizan los resultados obtenidos.

2. Características de la Seguridad Privada de Acuerdo al Tipo Empresas Registradas

En la siguiente tabla se presentan los resultados que caracterizan la seguridad privada por prefectura:

Tabla 61: Características de la seguridad privada por prefectura

		Prefectura					
		Cordillera	Central	Sur	Norte	Occidente	Oriente
Número de Comunas		7	1	9	8	11	6
Total Empresas		73	224	51	49	59	224
Total Directivas de Funcionamiento (DF)		1.577	2.419	680	1.448	1.815	1.213
TOTAL Guardias		11.853	6.654	8.093	8.992	10.136	24.976
Total Guardias	Guardias de empresas de RR.HH. autorizadas por esta autoridad fiscalizadora	609	5.570	1.520	4.395	706	7.500
	Guardias Empresas de RR.HH. autorizadas por otra autoridad fiscalizadora	9.026	900	5.472	2.949	7.918	5.722
	Guardias	2.218	184	1.101	1.648	1.512	11.754

		Prefectura					
		Cordillera	Central	Sur	Norte	Occidente	Oriente
	Contratados directamente por personas naturales o jurídicas						
Guardias por habitante (cada mil)		6,4	39,6	7,8	10,2	5,4	29,6
Vigilantes de servicios de seguridad por Tipo de empresas/entidad	Empresas de transporte de valores	0	2	1	4	0	2
	Empresas estratégicas	5	8	5	11	13	32
	Sucursales bancarias	125	286	77	87	127	425
	Instituciones financieras	3	12	1	2	2	0
	Entidades voluntarias	3	5	3	4	5	4
	Entidades públicas	0	4	0	0	1	0
Total RR.HH. en servicio	RR.HH. disponible en empresas de transporte de valores	0	65	143	867	0	54
	RR.HH. disponible en empresas estratégicas	66	114	10	19	56	32
	RR.HH. disponible en instituciones bancarias	142	595	94	106	151	425
	RR.HH. disponible en empresas Instituciones financieras	2	11	3	2	2	0
	RR.HH. disponible en entidades voluntarias	54	53	63	21	55	4
	RR.HH. disponible en entidades públicas	0	62	0	0	22	0
Nota de evaluación de la seguridad en lugares	Su barrio	4,4	4,8	4,4	4,2	4,3	5,3
	Su lugar de trabajo	5,1	5,3	5,2	5,1	4,9	5,2
	Su lugar de	5,2	5,6	5,0	5,1	5,1	5,3

		Prefectura					
		Cordillera	Central	Sur	Norte	Occidente	Oriente
	Estudio						
	Las micros	3,6	3,7	3,6	3,6	3,4	3,9
	El metro	4,8	4,9	4,7	4,7	4,4	4,7
	La calle	3,3	3,6	3,3	3,2	3,2	4,0
	La comuna donde vive	4,1	4,4	4,1	4,1	4,1	5,2
	Centros comerciales o malls	5,1	5,0	5,0	5,0	4,8	5,4
	Centros deportivos	4,8	4,3	4,3	4,3	4,4	5,0
	Restoranes	4,8	4,9	4,7	4,5	4,7	5,3
	Discotecas	3,9	3,6	3,4	3,3	3,3	4,2
	Bancos	5,4	5,2	5,1	5,2	4,9	5,5
	Plazas y parques	4,0	4,0	3,8	3,7	3,9	5,0
	Algunas calles	3,8	4,1	3,7	3,6	3,8	4,8
	Almacenes y supermercados	4,9	4,8	4,8	4,6	4,7	5,4
	Su casa	5,4	5,6	5,5	5,2	5,2	5,9
	Paraderos de locomoción colectiva	3,9	3,9	3,7	3,7	3,7	4,5

Fuente: elaboración propia en base a datos de las pautas recibidas por prefecturas, ENUSC 2009, INE, Eventos Masivos y Catastro.

A partir de la tabla anterior, es posible apreciar que, no obstante la concentración principal de empresas con domicilio en las prefecturas Central y Oriente, al observar la distribución de las Directivas de Funcionamiento, se puede apreciar que el funcionamiento de la seguridad privada se concentra, principalmente, en las prefecturas Central y Occidente. Además, se observa una distribución pareja de los servicios efectivos de la seguridad privada en las prefecturas Cordillera, Norte, y Oriente. Destacando la menor demanda / prestación de servicios privados en la Prefectura Sur.

Por otro lado, respecto de la cantidad de guardias con que se cuenta en las distintas prefecturas se observa el alto número alcanzado en la Prefectura Oriente (24.976), que dobla la cantidad de guardias de las prefecturas Cordillera (11.853) y Occidente (10.136), triplica la cantidad de guardias de las prefecturas Sur (8.093) y Norte (8.992), y cuadruplica a la Prefectura Central (6.654).

Esto es concordante con los resultados que especifican que, en la Prefectura Oriente durante 2010 fueron autorizados un total de 7.500 guardias para ejercer en empresas de la propia prefectura, la mayor cantidad de autorizaciones realizadas junto con las prefecturas Central (5.570) y Norte (4.395). En tanto que, en las prefecturas Cordillera y Occidente, un total de 9.026 y 7.918 guardias, respectivamente, fueron autorizados por otras prefecturas y ejercen sin embargo servicios en estas prefecturas.

Por otra parte, cerca de 11.754 guardias fueron contratados directamente por personas naturales o jurídicas en la Prefectura Oriente, lo que justifica en gran medida la gran cantidad de guardias que prestan servicios de seguridad privada en esta prefectura

En cuanto a la tasa de guardias por mil habitantes en cada prefectura, se observa que en la Prefectura Central es de 39,6 por cada mil habitantes. En tanto que, en la prefectura Oriente, la segunda mayor tasa, se observan 29,6 guardias por cada mil habitantes.

En relación con lo anterior, y de manera más específica, se puede apreciar que la mayor demanda de servicios de vigilantes las concentran las sucursales bancarias, destacando las prefecturas Oriente y Central. Seguidamente, se reconoce la mayor proporción de vigilantes en empresas estratégicas en las prefecturas Oriente, Occidente y Norte.

Respecto a los servicios de seguridad para el transporte de valores, se aprecia que estos se concentran en la Prefectura Norte. Las entidades voluntarias demandan muy poco los servicios de seguridad privada. En tanto que las instituciones públicas demandan casi nada estos servicios; únicamente en la prefectura Central demandan estos servicios.

Es importante destacar la alta concentración de las empresas y personal de transporte de valores radicado en la Prefectura Norte, ya que ello permite estimar la mayor concentración de armamento y bóvedas en que se guardan los valores radicados en este sector.

Por otro lado, se aprecia una importante concentración de servicios de seguridad privada en las instituciones bancarias (595 en la Prefectura Central, y 425 en la Prefectura Oriente, principalmente). Seguidamente el personal de seguridad privada se distribuye proporcionalmente en los servicios prestados a las empresas estratégicas, las entidades voluntarias, y finalmente en las instituciones públicas.

Con todo, estas características de la seguridad privada adquieren un sentido especial al ser contrastadas con la evaluación que realiza la población sobre la seguridad en los lugares en que las empresas de seguridad prestan sus servicios.

Así, se puede observar que, en general, la seguridad es evaluada como regular y mala, salvo en lugares como "el lugar de estudio", particularmente, en establecimientos de la Prefectura Central, y "la casa" en las prefecturas Central y Oriente, que adquieren una evaluación positiva, con nota 6.

El resto de los lugares en los que la población habita y/o transita reciben por parte de la población notas que van de 5 a 3 en dichas prefecturas. Es así como, los centros comerciales o malls son evaluados en todas las prefecturas con nota 5. Los centros deportivos, mayormente utilizados para eventos masivos, adquieren en la mayoría de las prefecturas una nota 4, salvo Oriente y Cordillera que son evaluados con nota 5. Los restoranes, supermercados y bancos son evaluados en su mayoría con nota 5. Y las discotecas, que resultan ser las peor evaluadas, con notas 3 y 4.

Estos importantes resultados ponen en entredicho la magnitud de servicios efectivos realizados por las empresas, como así también, la cantidad de guardias por habitantes que se desempeñan en mayor medida en el sector céntrico y oriente, ya que, de acuerdo con la evaluación de la población, ello no sería un indicador de mayor o mejor seguridad. De ello se deduce que la seguridad privada no influiría en la seguridad subjetiva de la población y la ciudadanía, sino que antes bien, estaría relacionada con cuestiones objetivas de la seguridad, e impropias de los ciudadanos, es decir: bienes y servicios de propiedad de las empresas e instituciones que ofrecen sus productos a la ciudadanía.

3. Características del Funcionamiento y Ajuste y la Normativa Vigente de la Seguridad Privada

En la siguiente tabla se presentan los resultados que caracterizan el funcionamiento y ajuste a la normativa vigente de la seguridad privada:

Tabla 62: Funcionamiento y ajuste a la normativa por prefectura

	Prefectura					
	Cordillera	Central	Sur	Norte	Occidente	Oriente
Número de Comunas	7	1	9	8	11	6
Habitantes (urbano)	1.866.264	167.867	1.040.627	884.890	1.884.534	843.277
Total Empresas	73	224	51	49	59	224
Total Directivas de Funcionamiento (DF)	1.577	2.419	680	1.448	1.815	1.213
Fiscalizaciones 2010:	2208	2844	1337	1487	2449	2097
Total Infracciones	342	163	154	259	549	258
Infracciones por DF	21,7%	6,7%	22,6%	17,9%	30,2%	21,3%
Proporción de Infracciones por Fiscalización	15,5%	5,7%	11,5%	17,4%	22,4%	12,3%
Eventos Masivos	20	213	2	13	7	21

Fuente: elaboración propia en base a datos de las pautas recibidas por prefecturas, INE, Directivas de funcionamiento y Catastro.

A partir de los datos consolidaos presentados en la tabla anterior, en cuanto a las características del funcionamiento y ajuste a la normativa de las empresas de seguridad privada, se ha podido observar que las prefecturas Central y Occidente, que concentran la mayor cantidad de servicios efectivos (Directivas de funcionamiento: DF), son igualmente los sectores más fiscalizados por la entidad fiscalizadora. Las empresas de la Prefectura Central (224 empresas en total), que suman en total 2.219 directivas de funcionamiento, es decir, servicios efectivos prestados, fueron fiscalizadas 2.844 veces, y se cursaron 163 infracciones. Esta cifra de infracciones indica que del total de fiscalizaciones realizadas sólo un 5,7% recibe infracción; y, si se considera el total de DF versus el total de infracciones, se observa que sólo el 6,7% de las DF recibe una infracción en el año 2010 (aunque es posible que una misma DF haya recibido más de una infracción). La Prefectura central es, entonces, la que presenta la menor proporción de infracciones de toda la Región Metropolitana.

En Prefectura Occidente por su parte fueron realizadas 2.449 fiscalizaciones y se cursaron 549 infracciones, que representan un 22,4% de infracciones por fiscalización, y un 30,2% de infracciones por directiva de funcionamiento, la mayor proporción de infracciones de toda la Región Metropolitana, considerándose como las prefecturas con las más altas proporciones de infracciones.

Todo lo cual, lleva a preguntarse por las causas de dichas diferencias, las que podrían ser explicadas por el nivel de cumplimiento de la normativa vigente, así como por las definiciones contenidas en la DF, por parte de las empresas; en este caso, un mayor cumplimiento por parte de aquellas que funciona en la prefectura Central. O bien, por la existencia de una importante variabilidad en la aplicación de criterios de fiscalización por parte de la autoridad fiscalizadora de ambas prefecturas.

Esta segunda observación rescatada de los resultados cuantitativos está en estrecha relación con las opiniones mantenidas por los directivos de empresas, quienes relevan los problemas asociados al hecho de que la autoridad fiscalizadora recaiga en los prefectos, ya que, como se ha señalado más arriba, estiman que cada prefecto mantiene su propia interpretación de las cosas.

Aunque para el resto de las empresas de las otras prefecturas, la cantidad de infracciones se distribuye relativamente proporcional a la cantidad de servicios efectivos realizados, esta última observación tiene pleno sentido a la hora de preguntar por las causas de las infracciones cursadas ¿cumplimiento o diferencias en los criterios de fiscalización?

En cuanto a los eventos masivos, se aprecia que los servicios se concentran en la prefectura Central. A pesar de que se trata de una sola comuna (Santiago), esto genera una alta demanda por parte de la entidad fiscalizadora, considerando que esta cuenta con los mismos recursos para fiscalizar que en otras sectores de la Región Metropolitana.

4. Características de la Seguridad y la Experiencia de la Seguridad en la Población

En la siguiente tabla se presentan los resultados que caracterizan la seguridad privada y la experiencia de seguridad de la población:

Tabla 63: La seguridad privada y la experiencia de seguridad de la población

		Prefectura					
		Cordillera	Central	Sur	Norte	Occidente	Oriente
Número de Comunas		7	1	9	8	11	6
Habitantes (urbano)		1.866.264	167.867	1.040.627	884.890	1.884.534	843.277
Total Directivas de Funcionamiento (DF)		1.577	2.419	680	1.448	1.815	1.213
TOTAL Guardias		11.853	6.654	8.093	8.992	10.136	24.976
Guardias por habitante (cada mil)		6,4	39,6	7,8	10,2	5,4	29,6
Nivel socioeconómico	ABC1	1,7%	,3%	,3%	,0%	,0%	23,8%
	C2	7,5%	23,0%	4,2%	2,5%	9,2%	38,8%
	C3	33,0%	47,9%	26,8%	33,7%	36,6%	27,0%
	D	55,8%	26,7%	62,7%	55,8%	50,7%	9,6%
	E	2,1%	2,1%	6,1%	8,1%	3,5%	,8%
Nota de evaluación de la seguridad en lugares	Su barrio	4	5	4	4	4	5
	Su lugar de trabajo	5	5	5	5	5	5
	Su lugar de estudio	5	6	5	5	5	5
	Las micros	4	4	4	4	3	4
	El metro	5	5	5	5	4	5
	La calle	3	4	3	3	3	4
	La comuna donde vive	4	4	4	4	4	5
	Centros comerciales o malls	5	5	5	5	5	5
	Centros deportivos	5	4	4	4	4	5
	Restoranes	5	5	5	5	5	5
	Discotecas	4	4	3	3	3	4
	Bancos	5	5	5	5	5	5
	Plazas y parques	4	4	4	4	4	5
	Algunas calles	4	4	4	4	4	5
	Almacenes y supermercados	5	5	5	5	5	5
	Su casa	5	6	5	5	5	6
	Paraderos de locomoción colectiva	4	4	4	4	4	4
Porcentaje de percepción de seguridad en lugares	Caminando solo por su barrio Muy inseguro	32,1%	26,7%	35,9%	36,9%	26,9%	16,1%
	Caminando solo por su barrio Un	25,9%	40,2%	33,0%	28,1%	33,8%	26,0%

		Prefectura					
		Cordillera	Central	Sur	Norte	Occidente	Oriente
	poco inseguro						
	Caminando solo por su barrio Medianamente seguro	31,9%	27,4%	24,4%	27,4%	30,5%	41,6%
	Caminando solo por su barrio Muy seguro	10,2%	5,7%	6,8%	7,7%	8,8%	16,4%
	Solo en su casa Muy inseguro	6,9%	3,8%	11,8%	7,5%	4,8%	3,3%
	Solo en su casa Un poco inseguro	8,7%	7,8%	11,4%	14,4%	11,9%	6,8%
	Solo en su casa Medianamente seguro	32,6%	38,7%	31,7%	32,3%	41,8%	29,1%
	Solo en su casa Muy seguro	51,9%	49,7%	45,0%	45,9%	41,5%	60,8%
	Esperando el transporte público Muy inseguro	40,7%	33,9%	44,0%	47,1%	36,7%	23,2%
	Esperando el transporte público Un poco inseguro	32,1%	43,0%	33,0%	29,1%	34,1%	28,6%
	Esperando el transporte público Medianamente seguro	20,4%	20,3%	18,2%	18,0%	21,7%	37,7%
	Esperando el transporte público Muy seguro	6,9%	2,8%	4,8%	5,8%	7,5%	10,5%
Aplicación de medida de seguridad en el hogar	Sí	19,7%	17,1%	22,8%	25,0%	26,4%	26,1%
	Comprar armas	,4%	,0%	,9%	,6%	,2%	,4%
	Instalar alarmas	4,1%	,9%	2,3%	2,6%	3,1%	7,2%
	Instalar rejas	6,8%	,6%	9,7%	8,8%	10,0%	3,2%
	Contrató algún seguro	,2%	1,7%	,1%	,2%	,2%	1,2%
	Adquirió un perro	1,7%	,7%	3,0%	3,2%	3,0%	1,0%
	Contrató vigilantes	,0%	,0%	,0%	,1%	,0%	,5%
	Cambió de domicilio	,1%	1,3%	,1%	,2%	,1%	,6%
	Otras medidas en el hogar	5,8%	12,0%	6,2%	9,1%	9,5%	11,2%
	Ninguna	80,9%	82,9%	77,7%	75,2%	73,9%	74,6%
Victimización	Sí	35,2%	34,0%	34,6%	35,9%	36,7%	31,2%
	Vivienda	4,0%	2,5%	4,9%	5,4%	5,1%	3,1%
	Robo por sorpresa	7,8%	11,6%	7,5%	9,9%	9,6%	4,6%
	Robo con violencia	9,0%	7,3%	5,9%	7,2%	8,3%	3,0%
	Hurto	7,9%	9,5%	9,2%	8,2%	7,7%	8,1%

		Prefectura					
		Cordillera	Central	Sur	Norte	Occidente	Oriente
Elemento seguridad utilizado en la vivienda	Perro u otro animal con fines de protección del inmueble Sí	40,6%	8,7%	48,6%	45,0%	41,6%	25,0%
	Alarma, sensor, botón de pánico Sí	12,4%	2,9%	8,3%	8,2%	10,3%	30,8%
	Cámaras de vigilancia Sí	2,6%	9,1%	4,0%	3,0%	4,7%	11,9%
	Rejas u otro tipo de protecciones en puertas y ventanas Sí	68,2%	16,8%	68,7%	66,2%	74,8%	44,9%
	Cerco eléctrico en reja o muro perimetral de la propiedad Sí	1,6%	,8%	3,5%	1,1%	2,7%	8,8%
	Protecciones no eléctricas en reja o muro de la propiedad Sí	21,3%	5,0%	29,4%	17,7%	23,1%	21,9%
	Seguro de cadena doble cerraduras de seguridad Sí	24,1%	47,2%	31,2%	25,0%	32,2%	49,9%
	Modificaciones a la construcción de la vivienda para mejorar su seguridad Sí	14,3%	10,1%	24,8%	14,7%	23,1%	10,8%
	Sensores de luz o movimiento Sí	6,0%	3,4%	7,5%	6,0%	6,5%	21,4%

Fuente: elaboración propia en base a datos de las pautas recibidas por prefecturas, ENUSC 2009, INE, Eventos Masivos y Catastro.

En cuanto a las características de la seguridad privada en términos de los servicios ofrecidos, el personal disponible, y su relación con la evaluación de la seguridad realizada por parte de la población (ENUSC, 2009), con sus experiencias de situaciones de peligro, su percepción de exposición al delito, los lugares que evitan por considerarlos inseguros, y las medidas de seguridad empleadas para brindarse seguridad, en la tabla anterior se puede observar, tal como se ha descrito anteriormente, que la mayor cantidad de servicios efectivos ofrecidos por las empresas se concentran en las prefecturas Central y Occidente. En menor medida, pero igualmente alta, los servicios se concentran en las prefecturas Cordillera, Norte y Oriente. Y, muy por debajo, en la prefectura Sur.

Así, también, la mayor concentración de guardias en servicio se encuentra en la Prefectura Oriente (24.976), seguida por la las prefecturas Cordillera (11.853) y Occidente (10.136), Norte (8.992) y Sur (8.093), y en último lugar por la Prefectura Central (6.654). No obstante,

la mayor tasa de guardias por cada mil habitantes se observa en el territorio de la Prefectura Central (39,6) y en la Prefectura Oriente (29,6).

Cabe señalar que, se considera que estas tasas no resultan precisas debido a la población flotante, especialmente en Santiago, la que alcanzaría más de un millón y medio de personas (Directivo de CORDESAN).

Sin embargo, se estima que, aun cuando se considere y se sume la población flotante para ambas prefecturas, la tasa de guardias por habitantes se mantendría por sobre la tasa de las otras prefecturas.

Desde otra perspectiva, y continuando con los resultados que presenta la tabla anterior, se puede observar que las prefecturas que concentran la mayor cantidad de servicios efectivos (DF), así como de guardias en servicio, concentran a su vez los grupos de nivel socioeconómicos más altos. Así, en las comunas de la Prefectura Oriente un 23,8% de la población pertenece al segmento social ABC1, y el 38,85 de la población al segmento social C2. En tanto que, un 23% de la población de la Prefectura Central se concentra en el segmento C2. Y los segmentos socioeconómicos más bajos se encuentran en las cuatro restantes prefecturas. La prefectura Central presenta altas cifras de RR.HH. y DF, porque en ella se concentran, por ejemplo, todas las casas matrices de las empresas estratégicas, y muchos bancos, etc.

Cabe agregar a lo anterior, que las prefecturas Central y Oriente, además de concentrar los segmentos socioeconómicos más altos de la Región, concentran también las actividades económicas de comercio y servicios. Todo lo cual, permite confirmar la cobertura y prestación de servicios que las empresas de seguridad privada otorgan, antes bien que suponer semejanzas o analogías con las funciones y garantías ofrecidas por la seguridad pública en la región.

Esto se puede comprender de mejor manera a partir de la descripción de otros resultados contenidos en esta misma tabla. Así, como también se ha descrito anteriormente, se puede observar que, en general, los sectores cubiertos por los servicios de seguridad privada en la región son evaluados por la población con una nota "regular". Así, la población evalúa con nota 5 la seguridad bancos, restoranes, centros comerciales o malls, almacenes y supermercados. Con nota 4 los centro deportivos. Y con nota 3 las discotecas.

Lo anterior, se confirma, principalmente, por los elementos de seguridad utilizados por la población de este sector en sus viviendas: quienes instalan alarmas, sensores, botones de pánicos, cámaras de vigilancia, cercos eléctricos, seguros de cadenas, etc. Con lo cual reducen bastante, en comparación con la población de las otras prefecturas, la victimización en la vivienda.

Por otro lado, se aprecia que la Prefectura Oriente presenta menores porcentajes de victimización que el resto de las prefecturas. Aquí, son mayormente victimizadas las prefecturas Cordillera, Norte y Occidente. Lo que faculta la pregunta acerca de las razones del alto porcentaje de victimización que presentan estas prefecturas, en circunstancias que son las que cuentan con la mayor cantidad de servicios efectivos de seguridad privada (D.F.).

5. Síntesis: resultados relevantes del Análisis Integrado

Habida cuenta de todo lo anterior, se pueden apreciar los principales resultados y conclusiones que el análisis realizado ha descrito.

Así, en primer lugar, y en términos de la cobertura de la seguridad privada a nivel de prefecturas, se ha observado que en el caso de las prefecturas Central y Oriente, estas concentran la mayor cantidad de servicios efectivos (directivas de funcionamiento), y a su vez, las más altas tasas de guardias por habitante. Sin embargo, la proporción de guardias por directiva de funcionamiento es mayor para la Prefectura Oriente, dando cuenta de una mayor cobertura por servicio para esta unidad territorial.

Esto se relaciona con dos variables altamente relevantes, a saber, el nivel socioeconómico y el tipo de actividad económica y social (comercio, servicios, etc.) donde se aprecia que los grupos socioeconómicos más altos cuentan una mayor proporción de servicios de seguridad privada que los grupos más bajos, y a su vez que los sectores de mayor actividad económica, con una mayor proporción de servicios efectivos (directivas de funcionamiento). De este modo, no se observa una relación directa entre la magnitud de población habitante y/o circulante (usuaria) de los servicios de seguridad privada, sino más bien, en lo que respecta a los bienes y servicios resguardados, lo cual podría relacionarse con la percepción recogida en las entrevistas respecto del bajo aporte de la seguridad tanto en la seguridad pública objetiva, como a nivel de percepciones de los sujetos y la población en general.

En esta misma línea, se observa que independiente de la cobertura de los servicios de seguridad privada, existen dispares declaraciones respecto de la vivencia de situaciones de peligro provocadas por la delincuencia por parte de los sujetos. Es así, que en el caso de la Prefectura Central, la cual cuenta con la mayor distribución de servicios de seguridad privada, presenta las mayores proporciones de victimización e inseguridad en comparación con la experiencia de los habitantes de los otros sectores territoriales de la región.

A todo lo anterior, se agrega la "regular" evaluación de la seguridad, efectuada por los habitantes de los distintos sectores indagados: precisamente, lugares que cuentan con servicios de seguridad privada, como bancos, restoranes, centros comerciales o malls, centros deportivos, almacenes y supermercados, discoteca, entre otros.

Finalmente, en términos del funcionamiento de las empresas de seguridad y su ajuste a la normativa vigente, llama la atención que las fiscalizaciones correspondientes a las prefecturas Central y Occidente, que presentan distribuciones homólogas en fiscalizaciones y directivas de funcionamiento, exhiben una alta diferencia en la

proporción de infracciones, ya que en el caso de las prefectura Central el 5,7% de las fiscalizaciones resultan infraccionadas y en el caso de la prefectura Occidente dicha cifra aumenta a un 22,4%. Esto, lleva a plantear o interrogar dichas diferencias, que podrían ser explicadas por el cumplimiento efectivo de la normativa por parte de las empresas (en este caso, un mayor cumplimiento por parte de aquellas que funciona en la prefectura Central), o bien, la existencia de variabilidad en la aplicación de criterios de fiscalización por parte de la autoridad fiscalizadora.

VII. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

1. En cuanto a la cobertura de la seguridad privada en el territorio de las prefecturas de la Región Metropolitana y su adecuación a las normas

- Las prefecturas Central y Oriente concentran la mayor cantidad de servicios efectivos según directivas de funcionamiento.

- Estas mismas prefecturas concentran las más altas tasas de guardias por habitante.

- Sin embargo, la proporción de guardias por directiva de funcionamiento es mayor en la prefectura Oriente, lo que da cuenta de una mayor cobertura por servicio prestado (DF) en esta unidad territorial.

Implicancias en torno a los servicios de seguridad privada prestados:

- Esta caracterización de la prestación de servicios de seguridad privada se relaciona con dos variables altamente relevantes, a saber, el nivel socioeconómico y el tipo de actividad económica y social (comercio, servicios, etc.).

- Conforme a esta caracterización se ha apreciado que los grupos socioeconómicos más altos cuentan con una mayor proporción de servicios de seguridad privada que los grupos más bajos, y a su vez que los sectores de mayor actividad económica, con una mayor proporción de servicios efectivos (directivas de funcionamiento).

- Así, no se observaría una relación directa entre la magnitud de población habitante y/o circulante (usuaria) de los servicios de seguridad privada, sino más, bien en lo que respecta a los bienes y servicios resguardados, lo cual podría relacionarse con la percepción recogida en las entrevistas respecto del bajo aporte de la seguridad privada tanto en la seguridad pública objetiva, como a nivel de percepciones de los sujetos.

- En el mismo sentido, se ha observado que, independiente de la cobertura de los servicios de seguridad privada, existen dispares declaraciones respecto de la vivencia de situaciones de peligro provocadas por la delincuencia por parte de la población (ENUSC). Así, en el caso de la prefectura Central, que cuenta con la mayor distribución de servicios efectivos de seguridad, presenta las mayores proporciones de este tipo de situaciones en comparación a la experiencia de los habitantes de los otros sectores territoriales de la Región Metropolitana.

- Se agrega a lo anterior, la "regular" evaluación de la seguridad, efectuada por los habitantes de los distintos sectores indagados (ENUSC), en aquellos lugares que cuentan con servicios de seguridad privada, principalmente, bancos, restoranes, centros deportivos, almacenes y supermercados, discotecas, entre otros.

Adecuación y cumplimiento de la normativa vigente:

- Con todo, ha llamado la atención que las fiscalizaciones correspondientes a las prefecturas Central y Occidente, que presentan distribuciones homólogas en fiscalizaciones y directivas de funcionamiento, exhiben una alta diferencia en la proporción de infracciones, ya que en el caso de las Prefectura Central el 5,7% de las fiscalizaciones resultan infraccionadas y en el caso de la Prefectura Occidente dicha cifra aumenta a un 22,4%.

- Lo anterior, lleva a la interrogación de si dichas diferencias podrían ser explicadas por el cumplimiento efectivo de la normativa por parte de las empresas, o bien, por la existencia de variabilidad en la aplicación de criterios de fiscalización por parte de la autoridad fiscalizadora. No obstante, sea uno u otro el caso, el resultado exige verificar el real ajuste a la normativa vigente por parte de las empresas de seguridad, más allá de la interpretación que las prefecturas mantengan al respecto. Por ello, una revisión-auditoría de los procesos de fiscalización realizados resulta ser una tarea que, entre las reglas que permiten controlar actualmente este sistema, figura como de las más urgentes, junto con las propuestas que a continuación se presentan.

- Es coincidente la opinión de los directivos y/o propietarios de empresas con la de los fiscalizadores, y los datos, en cuanto a que el nivel de cumplimiento de la normativa es bueno. En este punto, vale destacar que la labor que desempeña carabineros en materia de control y fiscalización de la seguridad privada es un factor determinante en lo antes señalado[58].

[58] Si se compara con la realidad existente en otros países de América Latina, esto se hace evidente. Efectivamente, aún en países donde la legislación está mejor articulada (como Colombia, Perú), se observa debilidad en su implementación y sistemas de control. En países como Brasil, México, El Salvador, entre otros, existe una importante cantidad de empresas ilegales, situación que en la Región Metropolitana, y en Chile, está bastante controlada (Arias, 2009).

2. Conclusiones y orientaciones en el ámbito estructural: normas de funcionamiento, protocolos, estándares

- ***Composición del mercado**:*
  El mercado está compuesto mayoritariamente por empresas de recursos humanos, que es, además, el que más interés concita en la ciudadanía en razón de las relaciones cara a cara que se tiene con los guardia y vigilantes privados en la vida cotidiana, y también por los incidentes de abusos que se informan con relativa frecuencia en los medios de comunicación.

  Hoy existe la necesidad de diseñar y regular efectivamente un sistema de seguridad privada, superando el actual que sería básicamente un "sistema de vigilantes privados".

- ***Sobre la legislación vigente, el proyecto de ley en discusión y sus indicaciones**:*
  La opinión general de los directivos de empresas y la entidad fiscalizadora, es que el proyecto constituye un avance en cuanto reúne en un mismo cuerpo legal la normativa actualmente dispersa en diversas normas de distinta jerarquía. Sin embargo, también señalan que desde el punto de vista sustantivo no es un gran avance. Por lo tanto, se requiere que dicho proyecto sea mejorado en distintos aspectos.

  Vale destacar que las indicaciones de 2010 (Boletín N° 6639-25) devuelven a la Dirección Nacional de Seguridad Privada y Control de Armas de Carabineros de Chile, diversas funciones de carácter administrativo y de control (autorizaciones, etc.), que el proyecto original entregaba a la Subsecretaría de interior. Considerando el volumen de recursos humanos de que dispone Carabineros, así como su distribución en todo el territorio nacional, lo recomendable es mantener las funciones de control, y las administrativas ahí señaladas, en esta policía.

  Es fundamental que la ley que se apruebe cuente con un reglamento, a fin que lo preceptuado por la ley sea explicitado en dicho cuerpo legal.

- La norma tendría que incluir no sólo una definición del guardia de seguridad, donde se haga una enumeración no taxativa de las labores que quedan comprendidas bajo esta denominación. Esto, porque es necesario buscar una fórmula que permita evitar la contratación de guardias bajo un rótulo distinto que -aun cuando en los hechos se trata de GGSS-, hace imposible la fiscalización por parte de carabineros. Por ser esta una práctica más o menos frecuente (retail, supermercados, etc.) se requiere de una norma que permita someter a fiscalización a quienes realicen actividades de guardia de seguridad: la fórmula puede ser "una

persona que *cumpla a lo menos una función de cuidado o protección de bienes y/o personas*, será considerada bajo las normas de SP". Por la vía de la contratación con un rótulo distinto, las empresas eluden cumplir las normas y gastos operacionales que ello conlleva (seguros de vida, turnos de trabajo, etc.).

- Por otra parte, es necesario adecuar la norma a los avances tecnológicos y señalar los casos en que es posible sustituir ciertos recursos humanos por tecnología[59]. En esta situación está hoy, por ejemplo –al margen de la norma-, el Metro S.A. en las instalaciones ubicadas en la zona Sur de la R.M., donde efectúan "VP desplazado", que es un patrullaje interno.

- Es importante mantener la indicación sobre el artículo 10 del Proyecto, que agrega: "Será circunstancia agravante de la responsabilidad penal cometer un crimen o simple delito en el desempeño de la función de vigilante privado". Esta disposición es un avance hacia una imputabilidad específica de los agentes de seguridad privada, asociándose a la especificidad de las actividades y una especial responsabilidad

- ***Sobre los recursos tecnológicos y materiales***
  El punto 3 del Proyecto de Ley, regula los recursos tecnológicos con que deben contar las entidades obligadas a contar con un sistema de seguridad privada (artículos 14 al 20, alarmas, bóvedas, etc.), estos es: bancos, financieras, transportistas de valores, etc. Llama la atención que las indicaciones de 2010 suprimen 4 de estos siete artículos, dejando sin regulación, disponiendo sea el reglamento el que establezca la implementación de recursos tecnológicos según las características de la actividad de que se trate. La importancia de esta materia indica que su regulación debe mantenerse en la ley, tal como lo establece el proyecto original.

- ***Sobre las actividades no reguladas:***
  Existe unanimidad en cuanto a que las actividades hoy no reguladas –investigadores privados y escoltas personales- debe ser incorporados en la legislación, a fin que se tenga conocimiento de parte de la autoridad fiscalizadora sobre quienes componen este segmento. El proyecto de ley original regulaba estas dos actividades, sin embargo las indicaciones (2010) las eliminaron completamente, lo que va en contra de la opinión de la opinión unánime de los equipos de las oficinas de seguridad privada de las seis prefecturas de la Región Metropolitana, con la que concuerda el equipo investigador del presente estudio. Es importante

[59] En esta situación estaría hoy, por ejemplo –al margen de la norma-, el Metro S.A. en el taller de reparación de trenes, ubicado en la zona Sur de la R.M., donde efectúan "VP desplazado", que es una figura propia de patrullaje interno, y no disponen de los vigilantes privados a que están obligadas.

que la Dirección de Seguridad Privada (que reemplaza a la Subsecretaría de Interior según las indicaciones) mantenga un registro de empresas y personas naturales que ejerzan estas actividades, y que se establezcan ciertos estándares para garantizar la calidad del servicio que se preste.

- En materia de eventos masivos: El Artículo 59 del Proyecto de ley en discusión en el congreso, propone una norma que viene a mejorar la situación actual de estos eventos al señalar que: "Se considerará evento público aquel de índole artística, recreativa, religiosa, política, social, cultural, deportiva o de cualquier otra que se realice en un recinto privado o público que se cierre para tales efectos, capaz de producir una amplia concentración de asistentes y cuya convocatoria se haga al público en general.

  En esta materia debe revisarse la situación de los clubes deportivos que hoy son sociedades anónimas, ya que continúan beneficiándose de las normas que rigen a los clubes deportivos.

- ***Sobre la prohibición de ofrecer servicios de personas que porten/utilicen armas de fuego:***
  El artículo 12 del proyecto (recogido y modificado en las indicaciones), se extiende sobre la prohibición establecida en el actual artículo 5° Bis del D.L. N° 3.607, en cuanto se prohíbe toda persona natural y jurídica proporcionar u ofrecer bajo cualquier forma vigilantes privados, lo que constituye delito sancionado con la pena de presidio menor en sus grados mínimo a medio, con multa de doscientos a quinientos ingresos mínimos mensuales y con la pena accesoria de inhabilitación perpetua para desempeñar labores de seguridad privada. Sin embargo, el mencionado artículo 12 del Proyecto dispone que la infracción a la norma "constituirá delito y será sancionada con la pena de reclusión menor en su grado medio a máximo, sin perjuicio de la aplicación de las multas establecidas en la presente ley".

  Esta figura se ha convertido en una materia especialmente sensible en los últimos años, en el contexto de la guerra de Irak y Afganistán. Efectivamente, las situaciones planteadas en el artículo 5° bis del D.L. 3.607 vigente (y que recoge el Proyecto en su artículo 12), permitieron sancionar penalmente el envío desde Chile, de guardias armados a Irak, territorio en que el número de chilenos realizando labores de seguridad llegó a los 1.200 en 2007. Dicha situación se asimila a la figura del "mercenario" en la Convención Sobre la utilización, reclutamiento, financiación y/o entrenamiento de mercenarios, de Naciones Unidas (1989).

Aun cuando Chile no ha suscrito la Convención sobre mercenarios[60], si suscribió el Documento de Montreux (producto de la iniciativa conjunta de Suiza y la Cruz Roja Internacional)[61] que recuerda los compromisos internacionales en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario para el caso que los Estados se vean involucrados con empresas militares y de seguridad privada. Por lo tanto, resulta conveniente incorporar en la norma un artículo que refiera con claridad a estas situaciones, al estilo de la norma adoptada en la Ley N° 28.879/2006 del Perú, que dispone "Está prohibido contratar, capacitar, entrenar y adiestrar mercenarios contraviniendo Tratados y Acuerdos Internacionales vigentes, ratificados por el Estado…" (Artículo 24, letra: g).

3. Orientaciones administrativas: procedimientos y requisitos para autorización de permisos a empresas y recursos humanos

- ***Selección de agentes:***

  En cuanto a los requisitos para ejercer como guardia de seguridad privada, y en el estado actual de esta industria donde hay una fuerte demanda, que sigue creciendo, resulta necesario elevar las exigencias para ejercer como GGSS, como por ejemplo elevar el nivel de escolaridad de 8° básico a licencia secundaria.

  En cuanto a los requisitos para ejercer como guardia o vigilante privado, se recomienda elevar el nivel educacional de 8° básico a licencia de Enseñanza Media, para ambos; tal como lo hace el actual proyecto para los vigilantes privados. Pero no lo dispone para los guardias de seguridad[62].

- ***Formación y reentrenamiento:***

  Existe opinión unánime desde los directivos de empresas sobre la deficiente calidad de la formación y reentrenamiento. Se considera que hay demasiadas horas destinadas a legislación, sin hacerse ningún énfasis en la función y su sentido en el arco de la seguridad. Todos, incluso carabineros, concuerdan en la necesidad de especializar los recursos humanos de seguridad privada. Por lo tanto, la malla curricular requiere ser ampliada y, probablemente aumentarse las horas de

[60] Dicha Convención ha sido objeto de revisión y estudio en los últimos años, dando como resultado un nuevo texto titulado "Proyecto de Convención sobre las empresas militares y de seguridad privada s (EMSP) para su examen y la adopción de medidas por el Consejo de Derechos Humanos", que está siendo sometido a análisis por los Estados, y cuyo nombre y texto recoge la realidad de las compañías de seguridad privada que prestan servicios en situaciones de conflicto y post- conflicto.

[61] En la elaboración del Documento de Montreux (2008) participaron 17 países durante dos años.

[62] Artículos 27 y 32 -requisitos para los guardias (personas naturales y dependientes de empresas). Proyecto 2009, Mensaje 869/357.

formación. Se requiere actualizar los contenidos de la malla actual y también aumentar la cantidad de horas mínimas exigibles. En el caso de la formación inicial se tendrían que proponer ámbitos de especialización según sean las necesidades de la empresa que envía alumnos, disponiéndose de horas destinadas a negociación / mediación, relaciones con el público y servicio al cliente, técnicas de reanimación y primeros auxilios, etc.

Esto, no estaría siendo transmitido en los cursos de formación, a lo que se suma el que las empresas no tengan claridad respecto a su rol dentro de la seguridad, ni tampoco el interés por asumir que son coadyuvantes de la seguridad pública más allá de la mera prevención por presencia que estarían cumpliendo.

- ***Calidad del servicio:***

  Las deficiencias en la calidad de la formación y el reentrenamiento, afectan la calidad del servicio que se presta. Esto, estaría asociado a que no existe una real comprensión del significado que tiene realizar actividades en el marco de la seguridad de las personas y los bienes, y tampoco sobre el significado del rol de coadyuvante o complemento de la seguridad pública a cargo de las policías. Pero este problema de la calidad –por la misma razón enunciada- cruzaría un importante sector de la industria –en especial tratándose de las pequeñas empresas y gran parte de la mediana- en la región. Así, las empresas se limitarían a vender un producto -horas de un guardia, una alarma, etc.- sin que ese producto responda a estándares de calidad asociados al tipo de servicio que se está comprando: seguridad. Como señala un experto en seguridad *"se está comprando una seguridad ilusoria…"* (Asesor en seguridad).

  Se requiere una industria que integre los diversos elementos que componen la seguridad privada, desde RR.HH. hasta el desarrollo de software. Su estructura debe incluir una entidad superior rectora (superintendencia o la oficina de SP considerada en el actual proyecto de ley), experta en el tema desde el punto de vista técnico y normativo. El sistema debe clasificar los riesgos de las empresas aseguradas y exigirles un nivel ad-hoc de tecnología, por ejemplo. Se debe contar con especificaciones sobre la calidad de los sistemas de alarmas que deben mantener los bancos y otras entidades obligadas. El cumplimiento de exigencias de este tipo tendría que estar asociado al pago de los seguros comprometidos: una entidad que no disponga del tipo de seguridad que le corresponde por sus características, no recibiría el pago de seguros en caso de robo u otro siniestro. A modo de ejemplo:

Tabla 64: Clasificación de riesgo de empresa y tecnología

	Tecnología de (calidad)	Tecnología de nivel medio	Tecnología de alto nivel
Entidad de alto riesgo	x	x	✓
Entidad de mediano riesgo	x	✓	✓
Entidad de bajo riesgo	✓	✓	✓

Fuente: elaboración propia.

Debe, entonces, considerarse el nivel de riesgo de los bancos y nivel de riego de las empresas estratégicas, y según ello estratificarlas. Por otra parte, debe haber una certificación del nivel de seguridad que brindan los productos que se venden en el mercado; por ejemplo, las alarmas hoy no están clasificadas.

La norma tendría que definir las partes en juego: agente usuario, agente prestador de servicios, agente certificador de riesgos, tecnología y procedimientos (IDIEM), agente fiscalizador.

- ***Categoría laboral:***
  Asociado a las necesidades relativas a la formación y a la calidad del servicio, surge como corolario la necesidad de profesionalizar las actividades de guardia y vigilante privados. Para ello, además de la especialización, se deben considerar las especiales circunstancias en que se desarrolla su trabajo en tanto coadyuvantes de la seguridad pública. La idea de crear una categoría laboral especial para estos trabajadores surgió en el curso de algunas entrevistas. De esta manera se podría fijar reglas especiales sobre los turnos de trabajo; más allá de la Resolución 1185/2006 de la Dirección Nacional del Trabajo que fijó un sistema excepcional marco sobre los turnos de guardias y vigilantes privados. Esto permitiría establecer normas especiales sobre estos trabajadores.

- Es necesario aumentar los requisitos para formar una empresa de seguridad privada. Los que se exigen en la actualidad son laxos y no permiten garantizar la calidad de los servicios que prestan.

4. Orientaciones en materia de control: inspecciones, deontología, asuntos penales

- La industria de la seguridad privada tendría que contar con un código de conducta y de ética que oriente la actividad del sector. Sin embargo, ello supone la existencia de asociaciones que reúnan a la mayor parte de las empresas. Esto, en Chile, es más

bien incipiente[63], y la mayoría de las empresas –medianas y pequeñas- no están asociadas.

- ***Calidad de los recursos humanos:***
  Para asegurar la calidad de los servicios de recursos humanos se requiere contar con un sistema -en que se comprometan las empresas- en que se registren las infracciones propias de la función de los agentes de seguridad privada (GGSS y VP), para evitar la mantención de estas personas en el circuito de la industria, afectando la calidad de los servicios[64].

- ***Las prefecturas y sus oficinas de seguridad privada (OS10):***
  Estas instancias requieren de una mejor dotación de recursos, habida consideración no sólo de la concentración de servicios en el territorio, sino que también considerando la extensión y dificultades de acceso en el mismo (caso de la zona sur y norte, por ejemplo).

- ***Los requerimientos del Intendente:***
  A fin de agilizar los trámites y evitar la sobrecarga en las prefecturas, es recomendable modificar la norma que estipula el requerimiento del Intendente en caso de infracciones cursadas a empresas de seguridad privada. La situación puede ser análoga a lo que ocurre bajo la ley de Tránsito, donde basta con la boleta de carabineros para ser presentada directamente ante el juez de policía local competente.

- ***Formación y reentrenamiento:***
  Diseñar horas de formación especializadas según el tipo de trabajo a desempeñar: quienes prestan servicios en colegios, requieren de un manejo y competencias distintas a quien resguarda la seguridad en una industria; esta idea surgió con frecuencia en el trabajo en terreno. Hoy, la demanda por servicios de seguridad privada es diversa: en colegios, instalaciones industriales, parques y plazas (en el caso de algunos municipios), supermercados y el retail, etc. Es evidente que hay instalaciones y faenas que requieren de ciertas habilidades y competencias especiales a fin de prestar un servicio de calidad, como es el caso de los guardias que tienen relaciones cara a cara con el público. En estos casos es necesario incluir horas sobre elementos de negociación / mediación y manejo de conflictos, atención al cliente / público, primeros auxilios, etc.

[63] Caso de ASEVA y ACHEA, la primera reúne a 5 empresas de recursos humanos y 3 de transporte de valores, la segunda reúne a seis empresas de alarmas y otros recursos tecnológicos.
[64] En el caso de los delitos cometidos por los VP, el proyecto actual establece en su artículo 7°: El Servicio de Registro Civil e Identificación deberá comunicar mensualmente a la Dirección de Seguridad, las personas que hayan sido condenadas por crimen o simple delito o sancionadas en procesos por violencia intrafamiliar

- ***Delitos asociados al ámbito acción de ciertas entidades "obligadas" a contar con SP:***
  En este punto se debe considerar un aumento de la penalidad del robo de o en cajeros automáticos (ATM), ya que merecen una baja penalidad por tratarse de "robo en lugar no habitado"; por otra parte, al establecer un estándar de calidad de la seguridad privada (recursos tecnológicos) asociado al nivel de riesgo de la entidad o instalación asegurada, se garantiza una protección adecuada en cada caso. Como se ha señalado anteriormente, el cumplimiento o no cumplimiento de los estándares debe ir asociado a la posibilidad de cobrar los seguros comprometidos.

  Los bancos hoy pagan multa por una falsa alarma (1,5 UTM), razón por la cual evitan llamar de inmediato a carabineros (DS 1.222). Ellos no ven la seguridad como inversión, sino que como un gasto que evitan en lo posible.

- En el caso de las empresas de transporte de valores, es recomendable eximirlas de la restricción vehicular, a fin de evitar que quede una importante cantidad de y cajeros automáticos sin carga, y puntos de retiro sin realizarse quedando empresas que se ven obligadas a mantener los valores en sus dependencias hasta el día siguiente, con todos los riesgos que ello implica. Así también, se debe revisar lo relativo a las fiscalizaciones e infracciones cursadas a los camiones cuando descargan en zonas como en el centro de Santiago, donde los espacios dificultan esta tarea, especialmente antes del cierre de los bancos.

5. Mecanismos de mejoras en la coordinación entre los sistemas de seguridad privada y la fuerza pública

- ***Las relaciones entre la entidad fiscalizadora:***
  Las relaciones entre carabineros y la industria, en la actualidad, se limitan a los actos administrativos (autorizaciones, credenciales, etc.), que los agentes de la SP están obligados a efectuar ante la respectiva Autoridad Fiscalizadora (el prefecto), así como al momento de ser fiscalizados y/o infraccionados. No existe otro tipo de coordinaciones o instancias de colaboración.

  No se observa de parte de los directivos de empresas, ni tampoco de parte de la policía, un real interés en lograr mayores coordinaciones. En el caso de carabineros, sí hay una reflexión a este respecto, y concluyen en que no se ha sabido aprovechar los posibles aportes que la seguridad privada podría hacer a la labor que les compete. Sin embargo, esto parece comprenderse más bien como una colaboración

unidireccional: desde la SP hacia carabineros, mediante la entrega o acceso a informaciones sobre situaciones y personas sospechosas en el entorno de trabajo de los agentes de SP (guardias y vigilantes); pero sin que ello involucre directamente la intervención de dichos agentes en el espacio público.

- ***Caso de los municipios:***
  La excepción a lo señalado se da en el caso de los municipios, donde carabineros –en algunos de ellos- incluso llega a desarrollar un trabajo conjunto con las unidades de seguridad ciudadana respectivas. Además, las áreas de seguridad ciudadana de las municipalidades suelen estar dirigidas por ex-oficiales de carabineros, lo que les facilita el trabajo colaborativo.

- ***Coordinaciones con la policía:***
  En la mayoría de las prefecturas de la Región Metropolitana se considera que la seguridad privada no es un aporte importante a la seguridad pública, ya que –salvo excepciones- no comparten informaciones útiles para el trabajo policial, sea preventivo o de control: la misma opinión expresan los directivos de las empresas.

  De acuerdo a lo observado, un factor importante para acercar la relación y lograr que los guardias y vigilantes tengan disposición a colaborar entregando informaciones sobre lo que observan en el entorno con ocasión de su trabajo, es la actitud de carabineros respecto a la SP. Otro factor relevante para el logro de una real complementariedad entre la seguridad privada y la pública, dice relación con el grado de comprensión que los distintos agentes de la SP (GGSS, VP, directivos, propietarios, etc.) tengan sobre lo que significa la seguridad de las personas y sus bienes; así como de los límites, complementariedad y funciones de la seguridad privada y pública.

- ***En cuanto al aporte de la seguridad privada a la seguridad pública:***
  Específicamente, en cuanto al aporte en materia de denuncias a la policía, es importante señalar que hay coincidencia entre directivos y/o propietarios de empresas y carabineros (asesores de las oficinas de seguridad privada de las Prefecturas y la autoridad fiscalizadora), en que reporte de denuncias es mínimo o nulo. Hay también coincidencia en las razones que explican la falta de colaboración con la fuerza pública mediante la entrega de informaciones y el bajo nivel de denuncias reportadas por la seguridad privada. Para los directivos de empresas esto se debe a que la SP tiene claro que sólo les compete actuar para prevenir o proteger las instalaciones o dependencias en que cumplen sus servicios de acuerdo a las Directivas de Funcionamiento, siendo este límite muy reiterado por parte de carabineros. Según la entidad fiscalizadora, esta conducta de los agentes de la seguridad privada se debe a que los empresarios instruyen a sus agentes de

seguridad para no involucrarse en hechos que ocurran fuera de las dependencias o espacio en que cumplen funciones. La excepción está en la zona cordillera, donde carabineros reconoce que la seguridad privada aporta informaciones específicas y útiles para el trabajo policial. donde se reconoce que las SP aporta algunas informaciones sobre delincuentes conocidos (mecheras en el centro), o reportan denuncias sólo en casos de robo hormiga en supermercados (zona oriente).

Para algunos asesores de oficinas de seguridad de carabineros, agregan que esta falta de colaboración y entrega de información de interés policial de parte de la seguridad privada a la policía, se debe a la falta de comprensión del concepto de seguridad pública y privada, y comprender su rol de coadyuvantes en la materia.

- ***En cuanto a la formación de la entidad fiscalizadora:***
  En la actualidad la malla curricular de carabineros de Chile, tanto en la formación de oficiales, como de suboficiales y carabineros, no incluye materias de seguridad privada. Esto, implica que los únicos que reciben formación en la materia son aquellos que trabajan en esta materia en las respectivas prefecturas, así como todo el personal del OS10. La inclusión de un curso sobre seguridad privada en la malla curricular de todas las instancias básicas de formación institucional, puede constituirse en un factor coadyuvante a las relaciones entre agentes de la SP y esta policía. De la misma manera, esto facilitaría las iniciativas de fiscalización de todo el personal operativo.

- ***Formación de los agentes de seguridad privada:***
  Existe opinión unánime respecto a la necesidad de modificar los actuales contendidos curriculares de la formación y reentrenamiento normados detalladamente en el Manual de Capacitación elaborado por el OS10.

  En primer lugar, considerando los requisitos de escolaridad en la norma vigente (8° básico), es posible concluir que los contenidos de 22 horas sobre materias legales (que corresponden a un tercio del total de horas teóricas exigidas), exigidas tanto para VP como GGSS, son de difícil comprensión y poco útiles en la formación. Además, se constata que existe poca comprensión de los agentes sobre el rol que juegan en el contexto de la "seguridad", lo que sería a su vez un obstáculo que incide en la poca colaboración que tienen con carabineros. Entonces,

- ***Registros:***
  Elaborar y mantener actualizado un registro nacional de los GGSS -adscritos a una empresa y personas naturales- y vigilantes, donde estén consignados los datos sobre su conducta en cuanto ello afecte la calidad del servicio para el que se le contrata. Esto daría transparencia y permitiría a la ciudadanía contratar

efectivamente recursos que aptos para brindar lo que suponen estar adquiriendo al contratar SP: seguridad.

- ***Normas que definen la relación entre seguridad privada y fuerza pública y envuelven principios orientar la actividad de seguridad privada:***
  En la norma chilena (aspa como en el Proyecto en discusión y sus indicaciones) no hay una delimitación explícita del ámbito de acción y rol de la seguridad privada con respecto a la seguridad pública, como lo hacen otras legislaciones; a saber:

  - En la Provincia de Buenos Aires, la ley señala que "las personas jurídicas prestadoras de servicios de seguridad privada son complementarias y subordinadas a las que realiza el Estado provincial, y están sujetas a las políticas que se fijen con el objeto de resguardar la seguridad pública" (Arias, 2009)[65].

  - En Brasil, la norma reglamentaria indica que "la política de la seguridad privada envuelve la gestión pública, en nivel patronal y laboral, y obedece a principios de dignidad de la persona, las relaciones públicas, la satisfacción del usuario, la prevención…"[66].

  - La ley ecuatoriana enumera entre las actividades que constituyen el objeto social de las empresas seguridad privada "la prestación de servicios de prevención del delito, y agrega que estos deben orientarse a las amenazas que puedan afectar la vida, la integridad personal, y el ejercicio de los derechos de propiedad y bienes, sin invadir la órbita de la competencia privativa de la fuerza pública.

  - La Ley colombiana –como la de Ecuador- dispone que las actividades de seguridad privada no pueden invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades"[67].

[65] Artículo 1°, Ley N° 12.297 / 1999.
[66] Portaria N° 387 / 2006.
[67] Decreto N° 356 / 1994, artículo 3°.
La obligación de colaborar con la fuerza pública está establecida –generalmente- de manera específica en las legislaciones, aunque con diferencias en la extensión de la misma, por ejemplo: La norma de Buenos Aires, indica que deben colaborar con la policía en catástrofes o emergencias y "cuando lo requiera la fuerza pública"; en Colombia en caso de "calamidad pública"; en Costa Rica, deben colaborar con las fuerzas policiales sólo si son requeridas expresamente por la autoridad competente, y se trate de estado de emergencia o necesidad; En el Salvador y Perú deben colaborar con la Policía Nacional Civil cuando se les requiera (Arias, 2009).

GLOSARIO

Autoridad Fiscalizadora: Es la persona del Prefecto de Carabineros de Chile, en el territorio jurisdiccional de su prefectura.

ACHEA: Asociación chilena de empresas de alarmas

ASEVA: Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores

Credencial: Es el carnet otorgado por la Autoridad Fiscalizadora y que certifica la calidad de guardia o vigilante –por tener el curso de formación o reentrenamiento aprobado y al día- así como la empresa a que pertenece.

DF: Directiva de funcionamiento. Es el "proyecto" que se presenta para la aprobación de carabineros, donde se detallan las características, lugar y personas involucradas, turnos de trabajo, etc. en un contrato de seguridad privada que se prestará en un determinado lugar, instalación o faena. Esta DF procede en el caso de los RR.HH., incluidos los eventos masivos.

El Departamento: Departamento del OS10 sobre seguridad privada.

GGSS: Guardias de seguridad. Considerase a quienes prestan labores de nochero, portero, rondín, guardias de seguridad u otras de similar carácter, quienes sin tener la calidad de Vigilantes Privados, brindan personalmente seguridad o protección a bienes o personas, en general (Artículo 12, D.S. N° 93/1985).

Oficina de seguridad: Existe en cada prefectura, y en ella radican las tramitaciones de documentos, credenciales y autorizaciones (DF, por ejemplo) relativas al territorio de la prefectura

SP: seguridad privada

VP: vigilantes privados. Quienes tienen como único y exclusivo objeto la protección y seguridad interior de edificios, destinados a la habitación, oficinas o a otra finalidad; de conjuntos habitacionales; de recintos, locales, plantas u otros establecimientos de empresas cualquiera sea su naturaleza, tales como industrias, comercio, establecimientos mineros y, en general, la protección y seguridad de los bienes y personas que haya en dichos lugares, constituyendo para esta sola finalidad oficinas de seguridad. Desempeñan sus funciones dentro del recinto o área de cada empresa, industria, edificio o conjunto habitacional o comercial, establecimiento o faena; deben portar armas y usar uniforme (Art. 1° D.L. 3.607).

BIBLIOGRAFÍA

1. Arzola, M. E. (2008). Encuesta de Percepción de la Delincuencia LyD, en: http://ciperchile.cl/wp-content/uploads/encuesta-de-libertad-y-desarrollo-sobre-la-percepcion-de-la-delincuencia-en-la-poblacion-noviembre-2008.pdf
2. Arias, P. (2009). La seguridad privada en América Latina y los dilemas de una regulación deficitaria. Santiago: FLACSO-Chile.
3. Arias, P. (2009). Mandato policial y conceptos de la seguridad en América Latina. Red Latinoamericana de policías y sociedad civil. Brasil: VivaRío.
4. Arias, P. y Zúñiga, L. (2008). Control, disciplina y responsabilidad policial: desafíos doctrinarios e institucionales en América Latina. Santiago: FLACSO-Chile.
5. Babbie, E. (2000). Fundamentos de la investigación social. México: Internacional Thompson Editores.
6. Briones, G. 1996. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales, Trillas: México D.F.
7. Burdeau, G. (1981). Derecho Constitucional e Instituciones Políticas. Madrid: Editorial Nacional.
8. Cea, J. L. (1999). Teoría del Gobierno. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
9. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC), Ministerio del Interior (2007). "Estudio de la Seguridad Privada en Chile", Quinto Informe. Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
10. Cussón, M. (1998). Criminologie actuelle. France: PUF.
11. Diagnóstico de la Industria de la Seguridad Privada en Chile (2008). Documento de la Subsecretaría del Interior, en base estudio realizado por el Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana. CESC, U. de Chile.
12. Empresas de SP en Chile, 2008. En: http://ciperchile.cl/wp-content/uploads/cuadro-de-empresas-de-seguridad-registradas-en-chile-_2008_.pdf
13. Fundación Paz Ciudadana (2007). Índice de Paz Ciudadana, junio 2007. En: http://www.pazciudadana.cl
14. Cuadro empresas de SP en Chile, 2008
    En: http://ciperchile.cl/wp-content/uploads/cuadro-de-empresas-de-seguridad-registradas-en-chile-_2008_.pdf
15. Leemira Consultores Asociados Ltda. (2008). IV Estudio, Oferta de la industria de seguridad privada en Chile 2008. Santiago: Cámara Nacional de Comercio servicios y turismo de Chile.
16. Leemira, consultores asociados (2006). III Estudio Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile.
17. Libertad y Desarrollo (2008). Costo de la Delincuencia: US $ 3.071 Millones en 2007.
    En: http://ciperchile.cl/wp-content/uploads/estudio-de-instituto-libertad-y-desarrollo-sobre-el-costro-de-la-delincuencia-en-2007.pdf
18. Miles, M. & Huberman, M. (1994). Qualitative Data Analysis. London: Sage Publication, Thousand Oaks.
19. Manual de funcionamiento del sistema de seguridad privada. En: http://www.carabineros.cl
20. Manual de organización del sistema de seguridad privada. En: http://www.carabineros.cl
21. Manual de capacitación del sistema de seguridad privada. En: http://www.carabineros.cl

22. Ministerio del Interior (2008). Empresas de seguridad privada a nivel nacional, 2008. En: http://ciperchile.cl/wp-content/uploads/empresas_privadas.pdf

23. Reporte Sector Seguridad para América Latina y El Caribe (2008). Santiago: Flacso-Chile.
24. Strauss A, Corbin J. Bases de la investigación cualitativa, técnica y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Editorial U. de Antioquia; 2002.
25. Sohr, R. (2005, 19 de junio). La democracia de los mercenarios. El negocio de la guerra privatizada. La Nación. Chile. Recuperado de: http://www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20050618/pags/20050618185911.html
26. Trujillo. P.(2008). Monopolio del uso de la fuerza. El papel de Estado y la seguridad Privada: el caso de Guatemala (CEHD). Recuperado de: http://www.ndu.edu/chds/SRC-panama08/PDF-papers/TrujilloP-Gua.pdf
27. Weber, Max (1968). Economy and y Society. Volume 3. New York: Bedminster Press.

Leyes y reglamentos:

- Decreto ley nº 3.607 deroga D.L. nº 194, de 1973, Establece nuevas normas sobre funcionamiento de vigilantes privados.
- Decreto Supremo nº 93 Aprueba reglamento del artículo 5º bis del D.L. nº 3.607, modificado por el D.L. nº 3.636, ambos de 1981, por la ley nº 18.422, decreto 53 de 1994 y 699 de 1997.
- Ley nº 19.303 de 19 del 11 de 1994, Establece obligaciones a entidades que indica en materia de seguridad de las personas.
- Decreto Supremo nº 1.772 de 26 de enero de 1995. Aprueba reglamento de la ley 19.303.
- Decreto Supremo nº 1773 de 14 de noviembre de 1994. Aprueba reglamento del D.L. nº 3.607.
- Decreto nº 41 de 1996. Autoriza comunicación a centrales de comunicaciones de Carabineros.
- Decreto Supremo nº 1.122, de 19.10.1998.
- Decreto exento nº 1.226, de 17 de noviembre de 2000. Dispone medidas de seguridad mínimas que deben adoptar las entidades de transporte de valores.
- Decreto Exento N° 356/2003
- El Decreto Exento N° 357/2003
- Decreto Exento N° 1.255/2003
- El Decreto Exento N° 1.256/2003
- Ley nº 17.798, de 6 de diciembre de 1977. Sobre control de armas.
- Ley Orgánica Constitucional de Carabineros N°18.961 de 7 de marzo de 1990.
- Ley 19.329/1994
- Ley 19.496/1997

Resoluciones:

- Resolución Exenta Nº 111, de 18.06.10 reglamenta la conexión al sistema central de comunicaciones de carabineros (CENCO-ALPHA DOS). En: http://www.carabineros.cl

- Resolución N° 9.080/04. Sobre elementos de autoprotección, lacrimógenos y eléctricos" (de la Dirección General de Movilización Nacional. En: http://www.carabineros.cl
- Resolución N° 1.118 de la Dirección del Trabajo, 2006. Sobre turnos y descanso de guardias y vigilantes privados

ANEXO

Los diferentes anexos, se adjuntan en un CD para facilitar su manejo, visualización y análisis, considerando el gran número de registros y tablas elaboradas.