

# “NO PUEDE HABER DESARROLLO SIN SEGURIDAD”

*La reciente propuesta de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile en relación con una nueva institucionalidad en materia de seguridad privada, representa un importante avance en pro de un objetivo superior: una industria de la seguridad privada moderna, regulada y con mayores estándares de servicio.*

*Conversamos con Jorge Lee Mira, Vicepresidente de la Comisión de Seguridad, Antidelincuencia y Defensa del Comercio Formal, para analizar con mayor detalle los principales aspectos de esta interesante propuesta.*

## **¿Qué aspectos considera la propuesta de la CNC en materia de seguridad privada?**

La idea de la Comisión de Seguridad y Antidelincuencia de la Cámara Nacional de Comercio consiste en proponer ejes de trabajo, uno de los cuales es la estratificación de las fuentes de riesgo, esto es, la profesionalización, la especialización por diversas categorías y operaciones específicas de los negocios, que consiste en la especialización por área, banca, retail, industria financiera, entre otras.

Queremos que esta Superintendencia de Seguridad Privada, cuente con un directorio, el cual esté conformado por los

cuatro entes que componen la seguridad privada y que son los usuarios, es decir, todas las asociaciones gremiales como CNC, asociación de farmacias etétera, los fiscalizadores (FF.AA. y Carabineros), los prestadores de servicios (empresas de guardias, alarmas) y los agentes certificadores que actualmente no existen.

## **¿Cómo se garantiza la transparencia al interior del ente fiscalizador?**

Cuando existen cuatro entes que trabajan en forma coordinada entre sí, tenemos lo que se denomina “control cruzado”, además de formar parte de un directorio, dependen a su vez de la Superintendencia de Seguridad.

En el caso de los certificadores, éstos deberán certificar tecnología, procedimientos y programas de capacitación. Para lo anterior, deberán estar adecuadamente preparados y postular a dichos cargo mediante instancias claramente establecidas y conocidas. Un claro ejemplo de transparencia y control lo podemos apreciar en el sector asegurador, el cual cuenta con certificadores sin caer en problemas de corrupción, pues cuidan mucho sus roles y la calidad del servicio.

La industria de la seguridad privada va a producir un producto de bien público. Seguridad pública y seguridad privada generan seguridad ciudadana. Lo que estamos haciendo en la actualidad es presentar ejes de trabajo; respecto de la orgánica, esta deberá ser vista por las autoridades.

Si tenemos que la seguridad ciudadana está formada por seguridad pública y por seguridad privada, y frente a una falla de alguna no hay seguridad ciudadana, obviamente no podemos dejar este tema en manos del mercado.





Jorge Lee Mira

La seguridad pública está a cargo del Estado, pero la seguridad privada no la puede manejar 100% el Estado, pero obviamente éste debe establecer los límites. Al interior de estos límites o lineamientos generales de trabajo, se mueve el mercado, pero para que no ocurra lo que ocurre hoy en día, donde tenemos una atomización de empresas de seguridad, guardias mal pagados, donde la gente compra precio y no compra producto y calidad de servicio, deberán existir certificadores. Y la única manera de que estos certificadores funcionen es que, a su accionar, se sume el mercado asegurador, es decir, el asegurador no va a pagar si no se cumplió con el nivel de certificación requerido, con ese control cruzado se evita la corrupción.

Es necesario recordar que no estamos hablando de un tema de poner más cámaras o guardias. Esto tiene que ver netamente con un tema de administración de riesgos. Estamos hablando de la seguridad de las personas, cuando un servicio resulta deficiente y sus consecuencias repercuten directamente en la generación de un evento crítico, que genera pérdidas de vidas y bienes materiales, si el riesgo potencial es mayor que el real, no se asume.

**Considerando la creciente oferta de diplomados en seguridad privada, ¿cuáles son los aspectos que se debieran considerar?**

No resulta lógico pensar que puede haber una mejora cualitativa en la industria de la seguridad si dejamos los principales aspectos en manos del mercado, el que regula por precios.

Por ejemplo, en el caso de los guardias en el año 1983, habían 0.3 guardias por Carabinero y hoy tenemos 2.8 a 2.9 guardias por Carabinero. Esto grafica la atomización de las empresas de guardias. Vemos el aumento de ofertas por parte de las empresas de alarmas, aumento de oferta de empresas de monitoreo, oferta de empresas CCTV, etcétera. El próximo paso lógico está en el área de la capacitación; al respecto, se hace necesario ordenar el mercado de la capacitación. Sin embargo, si se entrega una capacitación deficiente vamos a cometer un grave error. No puede ser que los diplomados hoy en día entreguen un solo tipo de formación para una especialidad tan diversa como es el área de la seguridad; es decir, no puede ser que una persona que salga de un diplomado de 400 horas pueda servir igual para un banco, un supermercado o un ente público, esto es, hay que buscar la especialización.

Hoy en día se está incurriendo en el mismo error de hace diez años con los guardias de seguridad, donde finalmente se terminó cayendo en un tema de precio. Por ello se hace imprescindible evitar que las universidades proporcionen un "producto tipo" más barato con el único objetivo de captar

más alumnos. Recordemos que en materia de seguridad un "producto tipo" no permite encarar la diversidad de factores de riesgos que suelen presentarse en la diversas organizaciones.

Si no logramos disponer de buenos especialistas con una correcta especialización, estaremos incrementando los niveles de riesgo, de esta manera estamos cayendo en lo que se denomina "seguridad ilusoria", es decir, la empresa se siente segura pero no está segura.

Hoy en día la verificación de que los planes de un diplomado universitario sean los adecuados es realizada por el OS-10 de Carabineros. Sin embargo en la actualidad la persona que sale con ese diplomado está autorizada para trabajar como jefe de seguridad de un banco o de una tienda, es decir, es necesario ordenar este tema.

**¿Cómo es posible separar los aspectos inherentes a la seguridad respecto de la contingencia política?**

Hay que dejar muy en claro que no puede haber desarrollo sin seguridad, y no puede existir seguridad si ésta no cuenta con un marco estable del cual partir. Además, se debe considerar que todo lo que se haga en seguridad no puede hacerse de trozos o pedazos.

Resulta básico que los temas de seguridad tengan proyección en el tiempo, para esto se hace necesaria la generación de una plataforma de partida, pues como lo dije en un principio, no puede haber desarrollo sin seguridad. Hay que ser muy cuidadosos al utilizar en seguridad el término "garantizar" pues los riesgos son inherentes a cada actividad. El riesgo cero no existe, pero si existe el daño cero, el cual sí podemos buscar.

La seguridad constituye un bien superior y un bien público, y es precisamente ése el que hay que cuidar, y una de las maneras de reducir la contaminación política es que existan estos controles cruzados, los cuales deben estar dirigidos por una superintendencia.

### **¿Cuál es la importancia de proyectar en el tiempo las políticas de seguridad?**

El tema de la seguridad no puede constituir un tema de corto plazo o mezquino. Por lo tanto, si ya empezamos a pensar en que en un año más hay elecciones legislativas y presidenciales, y que a futuro habrá otro tipo de elecciones ya estamos siendo mezquinos.

Si estamos pensando en que la seguridad debe ser proyectable y desarrollable en el futuro, obviamente tenemos que hacerlo ahora pues trabajamos con riesgos, los cuales se miden por nivel de exposición. No se puede perder más tiempo en la toma de decisiones.

El ideal es sentar las bases ahora, y durante el año 2009 trabajar de lleno para que el 2010 logremos disponer de un esquema de seguridad que se proyecte en el tiempo.

### **¿Estamos pagando los costos de no haber profesionalizado antes a la seguridad privada?**

Efectivamente está sucediendo. Si en las distintas disciplinas capaces de tener especialistas que identificaran las amenazas, evaluaran los riesgos, obviamente esa organización tendría menos victimización, lo que afecta menos a lo que es seguridad ciudadana, y el instrumento para medir la seguridad ciudadana que es la seguridad pública obviamente estaría dedicada a aquellos que no tienen los recursos, como para comprar seguridad, es decir todo está entrelazado.

No podemos pensar que la seguridad privada es sólo un problema de privados, si la seguridad privada funciona mal la

seguridad pública tiene que dar soluciones a la seguridad privada. Ello obviamente, no puede ser, pues si tengo una empresa no puedo exigir que la seguridad pública me brinde soluciones. Hay costos de operación que yo debo asumir, es como una casa sin puertas ni ventanas cuyo propietario exigiera al estado la protección, eso se denomina "negligente actitud victimal", y sus costos de operación a lo menos deben incorporar costos que garanticen niveles mínimos de seguridad. Sobre eso existe una responsabilidad del Estado, pero de allí para abajo es propia.

Todo el mundo cree que la seguridad en Colombia está muy mala. El año 1997 había 86 homicidios por cada cien mil habitantes; el año 2007 hay un poco más de 40 homicidios por cada cien mil habitantes. En Chile el año 1997 teníamos 3 homicidios por cada cien mil habitantes; el año 2007 tenemos seis homicidios por cada cien mil habitantes; es decir, si contrastamos la curva chilena con la curva colombiana, evidentemente no estamos haciendo las cosas bien, pues si bien la victimización en Chile se ha estabilizado, esto se ha producido en la parte alta de la curva. Ése es el nivel de riesgo que hay que trabajar, pues la delincuencia produce victimización y el producto de la industria de la seguridad privada es "desarrollo" lo que no se puede producir sin seguridad.

Debemos considerar que otro tema que nos debe llevar a reflexionar es la relativización del delito; es decir, cuando se sostiene que "piratear" no es tan malo, que es la única manera de comprar libros baratos. Somos uno de los pocos países que tenemos al hurto que es un delito dividido en dos partes, el hurto como delito y el hurto como falta, eso no puede ser, es hurto o no lo es.

Un reciente estudio de seguridad encargado por la CNC muestra que más del cincuenta por ciento ha sido victimizado, y más del cincuenta por ciento no denuncia, porque encuentra ineficaz la denuncia. Estas cifras demuestran el nivel grave en el que nos encontramos. Digo grave, porque el comercio son fuentes de riesgo y el Estado no está mirando las fuentes de riesgo sino sólo los hogares, pero ¿qué pasa con los servicentros, los hoteles, casas de cambio, restaurantes?. Cuando se pierda el control de eso, la gente no querrá ir a ninguna parte y eso afecta a la seguridad ciudadana.

Los ciudadanos podemos tener muchas inquietudes, pero carecemos de las

herramientas para generar políticas públicas. En tal sentido, es necesario valorar instancias como el Comité Público Privado respecto del tema de seguridad, donde los privados estamos haciendo nuestros aportes, junto al trabajo eficiente de la Subsecretaría del Interior, lo que hará posible que este año se puedan generar las bases mínimas para la Ley de Seguridad Privada.

Recordemos que en Chile no tenemos empresas de seguridad; lo que tenemos son empresas de guardias, de alarmas, de monitoreo, capacitación. Pero empresas que vendan el producto "seguridad" no existen.

