

DE LOS GUARDIAS A LA SEGURIDAD INTEGRAL: HACIA DÓNDE EVOLUCIONA LA INDUSTRIA

La demanda por soluciones integradas está cambiando los servicios y las competencias que requiere la seguridad privada. Expertos analizan las oportunidades de esta evolución.

POR ANAÍL PERSSON

La seguridad privada avanza desde servicios aislados hacia modelos que combinan guardias, monitoreo remoto y análisis de datos. La evolución responde a un escenario de amenazas más complejo donde la tecnología gana espacio, pero el factor humano sigue siendo central.

“Hay una mutación a la mayor sofisticación de amenazas, un crimen organizado más estructurado que busca permear y seducir a los trabajadores sectoriales, aumento de robos con violencia al comercio y vulnerabilidades en transporte de valores”, afirma el gerente general de la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (Aseva), Mauricio Murillo. Frente a ese escenario, dice, los clientes demandan respuestas más rápidas y tiempos de reacción menores.

El alza del costo de los guardias impulsa la incorporación de tecnología, agrega Murillo. Entre las herramientas que identifica están las cámaras con inteligencia artificial (IA) y la vigilancia remota, cuyo uso se aceleró durante la pandemia.

“La seguridad física separada cede a la seguridad integrada; las cámaras analógicas ceden a la IA más análisis predictivo; los guardias en punto fijo ceden paso a la combinación de guar-

dias y monitoreo remoto”, plantea Murillo. Dice que los clientes buscan sistemas conectados, métricas y reportes en tiempo real para anticiparse a los incidentes.

Para el director general de Prosegur Security en Chile, Juan Palma, “un sistema de seguridad sustentado solo en la gestión del guardia de seguridad, sin un ecosistema digital y tecnológico que complemente su trabajo en terreno, no resulta eficiente en los nuevos escenarios y desafíos actuales”.

Palma destaca que la compañía ya centraliza operaciones de más de 500 clientes en su Centro de Operaciones de Seguridad Inteligente (ISOC), donde se monitorean instalaciones mediante IA y analítica. Entre sus focos están perímetros, procesos productivos, flotas y operaciones aéreas en zonas remotas. Su plataforma POPS conecta y coordina a los guardias desplegados.

La tecnología también se incorpora a los servicios de vigilancia. El gerente general de Vigías Security SPA, Favel Álvarez, menciona geo-

referenciación, cámaras y controles de ingreso como herramientas que complementan el rol de los guardias. Para la empresa, una oportunidad de diferenciación está en el equipamiento y la supervisión de los equipos.

El desarrollo de soluciones especializadas abre espacio a aplicaciones de inteligencia artificial ajustadas a necesidades específicas, automatización de procesos y

irrelevancia al factor humano”.

Nuevas competencias

La transformación también cambia las competencias requeridas. Palma señala que, junto con la formación ética y vocacional, “contar con guardias que hoy son capaces de operar drones, preparar informes de vulnerabilidad y reportar condiciones inseguras aporta un inmenso valor en el modelo de seguridad híbrida”.

Sin embargo, Álvarez reconoce que las exigencias operativas dificultan sumar capacitaciones:

Privada. La coordinadora de Investigación del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC) de la U. de Chile, María José del Solar, señala que la normativa reconoce el carácter complementario y coadyuvante del sector en la prevención del delito. Esto implica formación no solo para guardias, sino también para otras figuras reguladas, y el reto de llevar esos planes a la práctica.

Del Solar plantea que la seguridad privada debe integrarse a políticas de prevención que articulen distintos niveles y ac-

“Contar con guardias que hoy son capaces de operar drones, preparar informes de vulnerabilidad y reportar condiciones inseguras aporta un inmenso valor en el modelo de seguridad híbrida”, dice Juan Palma, de Prosegur Security.

análisis predictivo, señala Murillo.

Por otro lado, el general en retiro de Carabineros y consultor de Vigías Security SPA, Jorge Tobar, menciona sensores perimetrales, biometría y drones. A su juicio, estas herramientas deben convivir con el trabajo de las personas: “Las distintas tecnologías aún están lejanas a dejar en el terreno de la

“Las exigencias en la prestación de servicios son altas y demandantes, y muchas veces no permiten con tanta facilidad el poder desarrollar estas capacitaciones adicionales a las establecidas por la normativa”.

La profesionalización también depende de cómo se implemente la nueva Ley de Seguridad

tores. Murillo, en tanto, advierte que el crimen organizado busca “permear y seducir” a trabajadores del sector. Selección, capacitación y coordinación entre empresas y autoridad son parte de los desafíos para responder a ese riesgo y competir en un mercado cada vez más tecnológico.