

como si estuvieran en un ring de
 re. Manotazos, empujones, una
 rovisada, un tercero que entra a
 sumando caos, gritos, celulares
 y, al final, un desenlace que no
 nada: ni se controla la situación,
 tege a terceros, ni se respeta la
 d del involucrado. Se gana, a lo
 imagen viral y una sensación de
 lad amplificada. Y en ese espec-
 l problema no es el guardia como
 x: el problema es el estándar.



**PATRICIO MEZA
 GARCÍA**
 Administrador
 en Seguridad Pública

Se llena el cupo, se inventa el estándar. Así se
 construye una industria que funciona con la
 lógica del parche y no con la lógica del riesgo.
 Y la seguridad, por definición, no admite parches.
 Cada intervención mal hecha es una
 puerta abierta a lo peor: lesiones, demandas,
 escalamiento de violencia, vulneración de
 derechos, daños a terceros y, en el extremo,
 tragedias. Cuando un guardia no sabe reducir
 sin golpear, o no sabe contener sin humillar,
 o no sabe pedir apoyo a tiempo, el problema
 deja de ser operativo y pasa a ser ético. La im-
 provisación también hace daño.

**Capacitación: no basta con "hacer un curso",
 hay que entrenar**

En seguridad privada se habla mucho de ca-
 pacitación, pero se confunde con certificación.
 No son lo mismo. Certificar es mostrar un pa-
 pel. Capacitar es formar criterio. Y entrenar
 es convertir ese criterio en conducta bajo
 presión.

**dar mínimo no puede ser el
 niente"**

**Un estándar serio debería tener, como
 mínimo, tres capas:**

ra trampa está en creer que segu-
 llenar un puesto. Que el objetivo
 ir el turno" y que lo demás —ca-
 n, criterio, aptitud física y mental,
 as— se ve después. Ese "después"
 ga, o llega tarde, o llega como una
 ipida para marcar asistencia. Se
 primero, se regulariza después.

Primero, formación legal y normativa. Un
 guardia no puede operar en una zona gris.
 Debe saber con claridad qué puede y qué no
 puede hacer, cuándo corresponde intervenir,
 cómo resguardar evidencia, cómo tratar a una
 persona en crisis, cómo evitar discriminación,
 y cuáles son los límites del uso de la fuerza. No
 se trata de llenar la cabeza de leyes: se trata

cuando el uniforme tapa la improvisación

de evitar que el instinto tome decisiones
 que luego nadie puede sostener.

Segundo, protocolos y gestión de crisis.
 No hay seguridad sin guion. Manejar
 un conflicto es, muchas veces, manejar
 a una audiencia: clientes, pacientes,
 vecinos, funcionarios, niños, adultos
 mayores. Un guardia debe saber des-
 escalar, comunicar, contener, solicitar
 apoyo, priorizar la seguridad de terceros
 y evaluar riesgos dinámicos. La crisis no
 se "gana" imponiéndose; se resuelve re-
 duciendo el peligro.

Tercero, entrenamiento práctico real.
 Técnicas de reducción y control deben
 existir, sí, pero con enfoque profesional:
 proporcionalidad, seguridad, control de
 extremidades, posiciones de sujeción
 seguras, traslado y entrega a la autori-
 dad cuando corresponde, siempre bajo
 protocolos que minimicen daños. Y, so-
 bre todo, con énfasis en no convertir una
 resistencia en una pelea. Si lo que se ve
 parece lucha libre, es porque no hay téc-
 nica o no hay disciplina. O ambas.

El entrenamiento práctico también debe
 incluir escenarios: intoxicación, crisis de
 salud mental, violencia intrafamiliar en
 espacios públicos, intento de robo con
 arma blanca, aglomeraciones, eva-
 cuación, incendios, personas alteradas, alar-
 mas falsas. Una capacitación que no so-
 mete a simulaciones no prepara: ilustra.

**Reclutamiento: el primer filtro es el
 más abandonado**

Otra falla estructural es el reclu-
 tamiento. La seguridad privada no

puede reclutar como si estuviera bus-
 cando "mano de obra" para cualquier
 tarea. Está buscando un perfil: estabili-
 dad emocional, autocontrol, capacidad
 de comunicación, criterio, condición fí-
 sica adecuada, tolerancia al estrés, y un
 mínimo de habilidades blandas que, en
 este rubro, son habilidades duras.

Sin embargo, el mercado —presionado
 por costos, rotación y licitaciones— sue-
 le priorizar la urgencia por llenar turnos.
 Y ahí se comete el pecado original: se
 contrata al que está disponible, no al
 que está preparado. Después vienen
 las excusas: "no hay personal", "nadie
 quiere trabajar", "la demanda es alta".
 Pero el problema no es solo cantidad;
 es calidad.

Un proceso serio debiera incluir evalua-
 ción psicolaboral, verificación de antece-
 dentes, pruebas de habilidades básicas,
 entrevistas con foco en criterio y manejo
 de conflictos, y un período de inducción
 supervisada antes de dejar a una perso-
 na sola a cargo de un recinto. La seguri-
 dad no es un salto al vacío con uniforme.

**Supervisión y cultura: lo que se tolera
 se convierte en norma**

La calidad no se sostiene con cursos si
 la cultura organizacional premia lo inco-
 rrecto. Si se felicita al guardia que "redu-
 jo" a golpes porque "se hizo respetar",
 se institucionaliza el abuso. Si se mira
 hacia el lado cuando hay malos tratos,
 se normaliza la violencia. Si los super-
 visores solo aparecen para pedir que
 "no se note", se instala el cinismo como

protocolo.

Las empresas de seguridad que se to-
 man en serio su rol deberían operar
 como se opera en áreas críticas: con su-
 pervisión real, evaluación continua, re-
 portes de incidentes, revisión de cáma-
 ras, retroalimentación y consecuencias.
 No para perseguir, sino para mejorar. Y
 para cortar a tiempo lo que puede ter-
 minar mal.

El cliente también es parte del problema

Hay un actor que suele quedar
 fuera del debate: quien contrata.
 Porque cuando una empresa o
 institución compra seguridad al
 menor precio y exige "presencia"
 más que profesionalismo, obtiene
 exactamente eso: presencia. No
 seguridad.

Si el servicio se licita con criterio de
 costo y no de estándares, el merca-
 do responde con recortes: menos
 capacitación, menos supervisión,
 más rotación, peores turnos, peo-
 res condiciones. Y luego nos sor-
 prendemos cuando el control de
 una crisis parece un ring. El precio
 de la seguridad barata se paga con
 riesgo.

La seguridad privada debería tener
 indicadores exigibles por contrato:
 horas reales de entrenamiento
 anual, protocolos de desescala-
 miento, certificaciones verificables,
 supervisión por turno, registro de in-
 cidentes, y mecanismos de auditoría. No
 es burocracia: es prevención.

**Un rol público en manos privadas exige
 estándares públicos**

La seguridad privada ocupa espacios
 que, hace años, eran impensables
 sin presencia estatal. Hoy está en
 hospitales, transporte, comercio,
 educación, barrios. Es, de hecho, un
 componente del ecosistema de segu-
 ridad. Y si cumple una función de alto
 impacto social, entonces su estándar
 no puede depender de la buena vo-
 luntad de algunas empresas. Debe
 estar regulado, fiscalizado y exigido
 como corresponde.

Porque la realidad actual —esa que
 se ve en videos donde guardias se
 enfrentan como luchadores y no
 como profesionales— no es solo un
 problema de imagen. Es un síntoma
 de un sistema que dejó que el cupo
 importara más que la competencia. Y
 eso, en un rubro donde se administra
 el riesgo, es una irresponsabilidad.

La seguridad privada necesita una
 definición simple y dura: no se trata
 de estar. Se trata de saber. De saber
 actuar, saber contener, saber decidir
 y saber cuándo no intervenir. Y, sobre
 todo, de saber que cada segundo de
 crisis se juega con técnica, no con
 fuerza bruta.

Hasta que entendamos eso, el unifor-
 me seguirá tapando la improvisación.
 Y el problema seguirá apareciendo
 en el mismo lugar: en el suelo, entre
 manotazos, frente a una cámara, con
 la ciudadanía mirando y pensando lo
 mismo: "¿esto era seguridad?"

columnistas expresan
 iones absolutamente
 personales y no
 representan
 esariamente la línea
 litorial Longino de
 Iquique.

Teléfonos Emergencias Alto Hospicio

Ambulancia: 131
 Bomberos: 132
 Carabineros: 133
 Rescate Marítimo: 137
 Cuerpo de Bomberos de Santa Rosa de Huantajaya:

57 2491517 / 57-2493025
 Cuerpo de Bomberos de Alto Hospicio: 57 2499390
 Aguas del Altiplano: 600 600 9900
 Eliqsa: 600 600 2233
 Emergencia Alto Hospicio: 57 2583050

Director
Patricio Meza Flores

Representante Legal
Patricio Meza Flores
 Domicilio
 San Martín N°428, Iquique
contacto@diariolongino.cl
 Patricio Felix Meza Flores E.I.R.L.

FONO: +56 9 61201918

El Longino

DE ALTO HOSPICIO