



## Informe de resultados

**Consulta ciudadana**  
sobre capacitación en

# Seguridad Privada



# Índice

• PRESENTACIÓN	1
• INFORMACIÓN GENERAL	5
• DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA	6
• CARACTERIZACIÓN DE LAS Y LOS PARTICIPANTES	8
• ANÁLISIS Y SINTESIS DE LAS RESPUESTAS	12
• CONCLUSIONES DE LA RESPUESTA CIUDADANA	43

# Presentación

La participación ciudadana en el diseño, formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas se encuentra garantizada por el Estado de Chile, conforme a la ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y otras normas que reconocen el derecho de las personas a involucrarse en las políticas, planes, programas y acciones del Estado. En virtud de ello, todos los órganos de la administración pública deben establecer mecanismos institucionales que permitan el ejercicio efectivo de este derecho.

En coherencia con este mandato, el Gobierno del Presidente Gabriel Boric Font ha definido como objetivo estratégico el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública. Este propósito se desarrolla en el Instructivo Presidencial N° 007, de 18 de agosto de 2022, que establece lineamientos y acciones específicas para avanzar en transparencia, colaboración y apertura del Estado hacia la ciudadanía.

En este contexto, la actualización de la normativa de seguridad privada representa una oportunidad para recoger las necesidades planteadas por diversos actores del sector. La ley N° 21.659 sobre Seguridad Privada, y sus reglamentos, permitirán avanzar en aspectos clave para mejorar la formación del personal que ejerce labores de seguridad privada y el funcionamiento administrativo del sistema. Esta ley regula la seguridad privada como un conjunto de actividades y medidas de carácter preventivo, coadyuvante y complementario de la seguridad pública, destinadas a la protección de personas, bienes y procesos productivos, desarrolladas por personas naturales o jurídicas de derecho privado debidamente autorizadas, conforme a las exigencias y condiciones establecidas en la normativa vigente.

Un aspecto crucial de esta actualización corresponde a la formación del personal que desempeña funciones en seguridad privada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 de la ley. El marco normativo contenido en la ley N° 21.659 y en el decreto N° 209, de 2024, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública permitirá a la Subsecretaría de Prevención del Delito, en coordinación con la autoridad fiscalizadora respectiva, actualizar contenidos, modalidades, duración y especializaciones de las capacitaciones, fortaleciendo la preparación teórica, técnica, motriz y de apoyo. La nueva normativa contempla cursos con componentes teóricos y prácticos, con áreas temáticas diferenciadas según cada función y nivel de riesgo.

Las demandas del sector se orientan a incorporar nuevas temáticas de formación, reforzar la enseñanza del marco normativo, avanzar en especialización con enfoque práctico, aumentar la duración de los cursos y reducir los tiempos de acreditación. En respuesta, la ley contempla cursos de formación habilitante, de perfeccionamiento para actualizar conocimientos y de especialización en actividades calificadas como de mayor riesgo. Cada curso abordará contenidos tales como legislación aplicable a la seguridad privada, respeto y promoción de los derechos humanos, privacidad y uso de datos personales, uso correcto de elementos defensivos y de protección, primeros auxilios, prevención de riesgos, medidas de seguridad en instalaciones, probidad, no discriminación y perspectiva de género.

Asimismo, la legislación manda la implementación de una plataforma informática en materia de seguridad privada, que albergará el Registro de Seguridad Privada y un sistema de tramitación electrónica. Estas herramientas permitirán gestionar solicitudes de autorización de personal que ejerce funciones en el ámbito, registrar suspensiones y revocaciones, y administrar autorizaciones de eventos masivos, entre otras materias, contribuyendo a agilizar y uniformar los procesos administrativos.

Como parte de este proceso de implementación y en consonancia con el fortalecimiento de la participación ciudadana impulsado desde el Ministerio de Seguridad Pública, desde la Subsecretaría de Prevención del Delito se instruyó el desarrollo de un mecanismo participativo, público y abierto, que permitiera recopilar comentarios, opiniones y propuestas de la ciudadanía, instituciones y actores del sector, con el fin de contribuir a la mejora de la normativa y definir un nuevo estándar asociado al proceso de capacitación y exámenes de personas naturales que desarrollan actividades de seguridad privada, tales como vigilantes privados, guardias de seguridad, porteros, nocheños, rondines y otros de similar carácter.

De esta manera, se llevó a cabo entre el martes 30 de septiembre y el jueves 9 de octubre de 2025, a través de los canales institucionales oficiales, la "Consulta ciudadana respecto de las capacitaciones para los vigilantes privados, guardias de seguridad, nocheños, porteros y rondines, ante la entrada en vigencia de la ley de Seguridad Privada (ley N° 21.659)". En el presente documento presentamos de manera sistematizada los resultados de esta consulta.

## Información General

El informe que se pone a disposición de la ciudadanía presenta los principales resultados y el análisis de los contenidos más relevantes obtenidos mediante este mecanismo participativo.

En cuanto a la información metodológica de la Consulta Ciudadana, se tiene que esta:

Tuvo como objetivo conocer la opinión de la ciudadanía, instituciones y actores relevantes sobre los contenidos y duración de los cursos de capacitación para el personal de seguridad privada, en el marco de la nueva ley N° 21.659 sobre Seguridad Privada y del decreto N° 209, de 2024, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que aprueba el reglamento de seguridad privada de dicha ley (en adelante, el reglamento).

Los formularios de preguntas contemplaron como lineamiento general el resguardo de la identidad de las y los participantes, ya que la información personal no fue asociada a sus respuestas, sino únicamente utilizada para la caracterización de los perfiles vinculados a actividades de seguridad privada. De este modo, las respuestas no se vincularon a datos personales que pudieran permitir la identificación de las personas participantes, considerando las temáticas consultadas.

La consulta se desarrolló de manera virtual, abierta a toda la ciudadanía que deseara responderla, y fue publicada en la página web de la Subsecretaría de Prevención del Delito, mediante un banner que dirigía directamente al formulario. Para su implementación, se utilizó la plataforma web Survey Monkey.

La consulta estuvo disponible desde el 30 de septiembre hasta el jueves 15 de octubre de 2025, con un período total de 10 días corridos para la recepción de respuestas. La consulta ciudadana se aplicó a través de un cuestionario compuesto por 21 preguntas con distintos formatos de respuesta (cerradas, mixtas y abiertas), organizadas en tres secciones temáticas. A continuación, se presentan sus objetivos y contenido específico:

## **Descripción de la Consulta**

La consulta ciudadana se aplicó a través de un cuestionario compuesto por 21 preguntas con distintos formatos de respuesta (cerradas, mixtas y abiertas), organizadas en tres secciones temáticas. A continuación, se presentan sus objetivos y contenido específico:

### **Sección I**

Correspondiente a la identificación del participante y comprendida entre las preguntas 1 y 6, buscó caracterizar a quienes respondieron la consulta.

Para ello, se consultó si la participación se realizaba a título personal o en representación de una institución o empresa, el tipo de actor involucrado (empresa de seguridad, personal operativo, institución de capacitación, centro de pensamiento, ciudadanía u otros), la región de residencia, el género y un correo electrónico de contacto.

Si bien esta información permitió conocer la diversidad de perfiles involucrados en el proceso, durante el tratamiento

## **Sección II**

Relacionada con los contenidos que se someten a consulta ciudadana y comprendida entre las preguntas 7 y 17, constituyó el núcleo central del instrumento.

Su propósito fue recoger información cualitativa respecto de los cursos de formación habilitantes y de especialización, con el objetivo de mejorar el modelo de capacitación vigente.

En esta sección se solicitó identificar fortalezas y debilidades de la oferta actual, proponer mejoras en los contenidos, señalar prioridades formativas para distintos roles dentro del sector (vigilantes privados, guardias de seguridad, nocteros, porteros y rondines), determinar cargas horarias adecuadas y entregar recomendaciones sobre los requisitos y procedimientos para la autorización de cursos.

## **Sección III**

Comprendida entre las preguntas 18 y 21, estuvo orientada a identificar los principales desafíos para la implementación del nuevo sistema de capacitación a nivel nacional y a recoger propuestas concretas para facilitar dicho proceso.

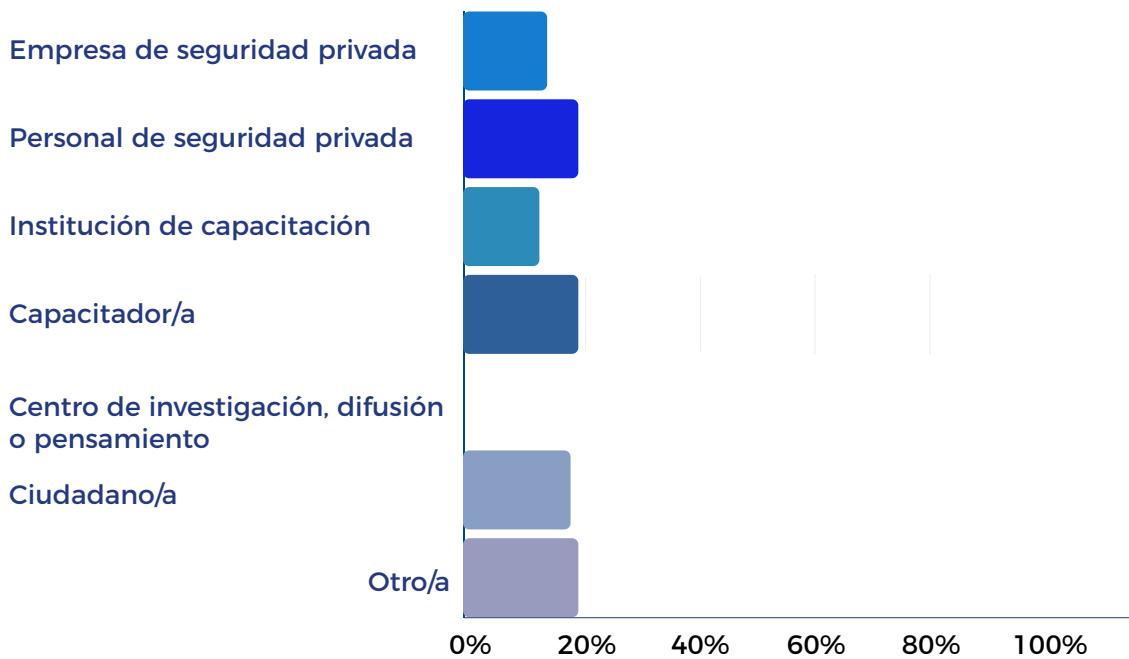
Para ello se solicitaron recomendaciones generales y alternativas de gestión, además de habilitar la opción de adjuntar documentos en formato PDF para responder de forma más extensa o técnica.

## Datos Descriptivos

### Caracterización de las y los participantes

En este apartado se presentan la caracterización de las y los participantes, por filiación institucional, locación regional de residencia y género

### Filiación institucional de quien responde la consulta



## Tabla de respuestas

### Filiación institucional de quien responde la consulta

Opciones de respuesta	Respuestas
Empresa de seguridad	17,47%
Personal de seguridad privada	16,87%
Institución de capacitación	19,28%
Capacitador/a	11,45%
Centro de investigación, difusión o pensamiento	1,20%
Ciudadano/a	15,06%
Otro/a	18,67%

**Si bien la participación es heterogénea, destaca una mayor presencia de instituciones de capacitación, empresas de seguridad, personal de seguridad privada y ciudadano/as. A su vez, destaca la categoría "otro/a", por lo cual queda como desafío identificar a qué áreas pertenecen en el análisis.**

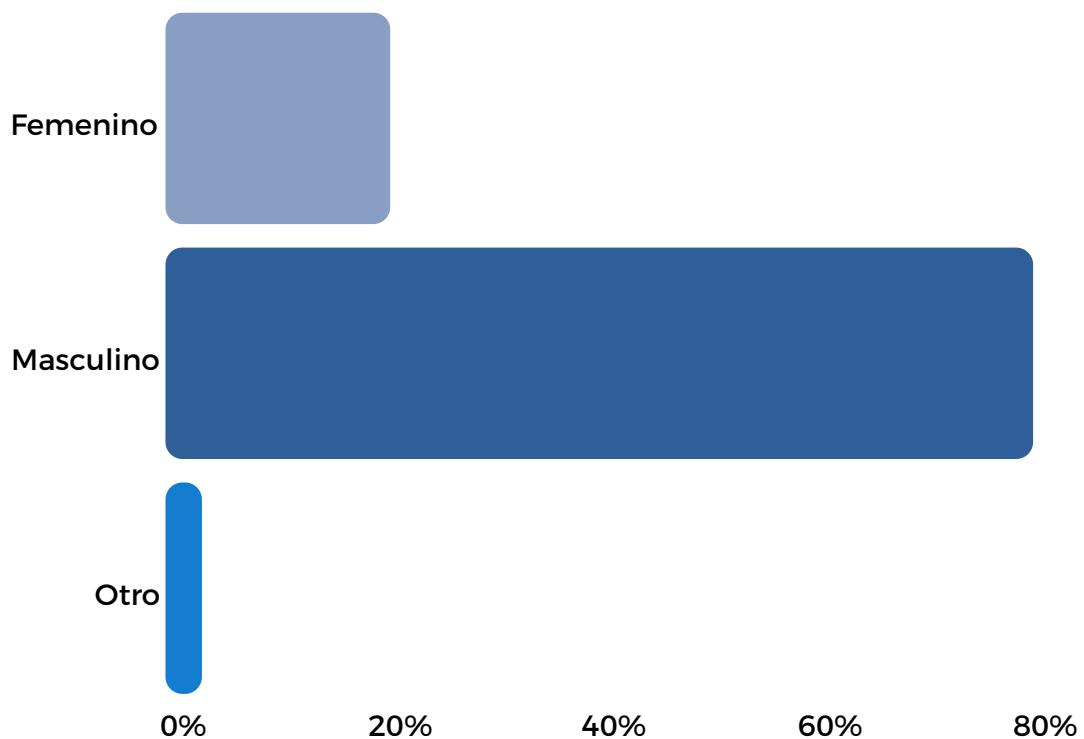
## Región de residencia de quién responde

Opciones de respuesta	Respuestas
Región de Arica y Parinacota	2,41%
Región de Tarapacá	3,01%
Región de Antofagasta	3,01%
Región de Atacama	3,01%
Región de Coquimbo	0,60%
Región de Valparaíso	9,04%
Región Metropolitana de Santiago	57,23%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	5,42%
Región del Maule	1,20%
Región de Ñuble	1,20%
Región de Biobío	4,82%
Región de La Araucanía	4,22%
Región de Los Ríos	0,60%
Región de Los Lagos	2,41%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0,00%
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	1,81%

**El mapa de respuestas muestra que existe una concentración en la Región Metropolitana y, posteriormente, la Región de Valparaíso lo que puede deberse a la centralización del sector y a la ubicación de la mayoría de las empresas prestadoras de servicio de seguridad privada.**



## Género de quien responde



Opciones de respuesta	Respuestas
Masculino	78,92%
Femenino	19,28%
Otros	1,81%

**La composición por género refleja una predominancia masculina, lo que coincide con la composición histórica del sector de la seguridad privada.**

## Análisis y Síntesis de las Respuestas

En este apartado se sintetizan las respuestas entregadas por quienes participaron de la consulta ciudadana y respondieron el conjunto de preguntas realizadas sobre las capacitaciones de personas naturales que ejercen labores de seguridad privada.

Esta sección contiene una recapitulación de las principales ideas propuestas por la ciudadanía que participó de la consulta, las cuales serán analizadas, en su mérito, en el marco de la implementación del nuevo marco normativo dado por la ley N°21.659 sobre Seguridad Privada, y sus reglamentos complementarios.



## **1. ¿Qué recomendaciones y/o mejoras propondría en el contenido de los actuales cursos de capacitación en materia de seguridad privada?**

**Identifique si se refiere a aquellos examinadas por Carabineros de Chile, DIRECTEMAR o DGAC.**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

### **Modernización y profundización de contenidos**

Sin perjuicio de las modificaciones que ya contempla en esta materia la ley N°21.659 sobre Seguridad privada, y el decreto N°209, que fija su reglamento, existe un consenso en las respuestas de las y los participantes de esta consulta sobre la necesidad de actualizar y enriquecer la malla curricular actualmente vigente para que responda a los desafíos contemporáneos de la seguridad privada.

En concreto, proponen incorporar la enseñanza de nuevas temáticas tales como psicología (forense y atención a víctimas), derechos humanos, primeros auxilios, capacidad de control del público y uso de tecnologías. Asimismo, se levantó la necesidad de mejorar el conocimiento y la aplicación de la normativa vigente, tanto la específica de seguridad privada, como también de leyes complementarias.

A nivel metodológico, se sugirió crear cursos diferenciados y especializados según el rol del personal (guardias, vigilantes, etc.) y el tipo de instalación que protegen, con foco en herramientas que permitan contribuir a la resolución de conflictos, tales como la reducción de personas, la prevención de riesgos y la defensa personal.

## **Falta de enfoque en la práctica y preparación para casos reales**

Una de las críticas más recurrentes al sistema aún vigente se relaciona con el exceso de teoría en desmedro de la formación práctica y aplicable.

Quienes participaron de la consulta recomendaron reorientar los cursos para que contengan simulaciones y estudios de caso y basar la formación del personal en el análisis de casos reales y la realización de simulaciones prácticas que permitan a los cursantes aplicar los conocimientos adquiridos. Asimismo, se sugirió aumentar las horas de instrucción práctica en entornos controlados pero realistas.

## **Mayor rigurosidad y fiscalización**

Las y los participantes relevaron la necesidad de elevar el estándar general del proceso formativo y de su supervisión. Esto supone aumentar la actual cantidad de horas de los cursos, la rigurosidad de los exámenes de certificación, adoptar medidas para certificar la calidad de las y los instructores (capacitadores en la nomenclatura de la nueva legislación).

En este ámbito, las y los participantes de la consulta también solicitaron que las autoridades, mejoren y aumenten la inspección y el control sobre los organismos capacitadores para asegurar un estándar de calidad homogéneo.

## **Desarrollo de habilidades blandas**

Las respuestas a esta pregunta también destacaron la importancia de que el personal de seguridad privada cuente con competencias interpersonales para el correcto desempeño de las funciones. A nivel de capacitaciones, se propuso contemplar módulos específicos sobre manejo de crisis y habilidades de comunicación efectiva, lenguaje corporal y técnicas para interactuar con distintos tipos de público.



## **2. ¿Qué falencias o puntos débiles detecta en el contenido de los actuales cursos de capacitación en materia de seguridad privada?**

**Identifique si se refiere a aquellos examinadas por Carabineros de Chile, DIRECTEMAR o DGAC.**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

### **Necesidad de actualizar el contenido**

Sin perjuicio de las modificaciones que ya contempla en esta materia Una crítica transversal en esta materia es que los temarios que actualmente se implementan no se han adaptado a las nuevas realidades delictivas y tecnológicas. Se percibe que el contenido para la formación del personal de seguridad privada ha quedado obsoleto de cada a las actuales necesidades del rubro. Se señala que, en la actualidad, los contenidos no se actualizan con la frecuencia necesaria. Los y los participantes señalan la falta de módulos claves en su criterio sobre seguridad electrónica, uso de tecnología, y protección de datos personales, así como problemas en la uniformidad de la formación según la entidad que capacite.

### **Escasa formación práctica versus formación teórica**

Un aspecto destacado negativamente de forma transversal en la consulta dice relación con la proporción entre las horas teóricas y prácticas, que impacta en una formación poco aplicable.

A este respecto, se elevaron como deficiencias la falta de horas prácticas, un excesivo enfoque en la lectura y falta de retroalimentación en la formación del personal.

A mayor abundamiento, se denuncia una cantidad mínima o nula de entrenamiento práctico, lo que dificulta la aplicación de los conocimientos en situaciones reales. También se critica que la formación a menudo se limita a la "sola lectura", sin trabajos grupales, análisis de casos o simulaciones y que los cursos actuales carecen de una orientación que permita la retroalimentación y el aprendizaje a partir de la experiencia.



## Duración y carga horaria

Existe un consenso en las y los participantes de la consulta en que la duración actual de los cursos es insuficiente para la cantidad de materia que se debe cubrir.

Sobre el particular, se indica que son de corta duración y su carga académica es excesiva. La duración de los cursos se calificó la duración como de "pocas horas", "corta", o "demasiado escasa" para la responsabilidad que implica el cargo.

Asimismo, se indicó una desproporción entre los contenidos a

## Requerimiento de mayor especialización

Los cursos en el sistema aún vigente son percibidos como superficiales, sin entregar un conocimiento profundo en áreas críticas. Las respuestas indican que no existe el conocimiento suficiente en aspectos legales y normativos relevantes para el ejercicio de labores de seguridad privada, y a menudo "no se conoce la ley".

Asimismo, se señala una falta de especialización en los contenidos de los cursos. Los contenidos son demasiado generales y no se abordan las particularidades de los distintos roles (vigilantes, guardias) o tipos de instalaciones.



### **3. ¿Qué recomendaciones específicas propondría para mejorar y agilizar el procedimiento de autorización de los cursos de capacitación?**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

#### **Digitalización integral del procedimiento**

La propuesta más recurrente es transitar desde el actual sistema presencial y basado en papel hacia una plataforma digital centralizada. En concreto, se propone crear una plataforma virtual, en línea, para realizar todos los trámites, desde la solicitud de autorización hasta la inscripción de los alumnos y la entrega de credenciales. Se sugiere que sea un sistema “online” que permita “realizarlo por acreditación”.

También se propone implementar trámites digitales, para realizar exámenes (“test online con evaluación automática”), pagos (“pago de la tramitación”), cargar documentos de manera remota y gestionar de manera digital la credencial del personal

#### **Estandarización y simplificación de procedimientos**

Las y los participantes de la consulta hicieron presente la burocratización de los procedimientos de autorización y la falta de criterios uniformes en su resolución. Dichos aspectos se relevan debido a su incidencia negativa en los tiempos de respuesta y los niveles de certeza con los que cuentan las y los solicitantes de autorizaciones.

Por lo anterior, recomendaron definir y clarificar los requisitos, de modo tal de establecer de manera clara y precisa la documentación exigida para la autorización, para evitar rechazos por criterios ambiguos. Esta recomendación supone estandarizar las pruebas de evaluación y adoptar medidas para “disminuir la demora en la examinación” y en la aprobación de los cursos, estableciendo plazos claros y definidos.

## Mejora en la fiscalización y la comunicación

En tercer lugar, se propuso adoptar medidas para robustecer la supervisión sobre los organismos capacitadores (OTEC) y establecer canales de comunicación más fluidos.

Ello supone revisar con mayor periodicidad el cumplimiento de los estándares de calidad declarados, crear "mesas de ayuda" o canales de comunicación directa para resolver dudas y coordinar acciones entre las autoridades y las empresas de capacitación, así como adoptar medidas para establecer un vínculo formal con las empresas de seguridad para que el personal en retiro o que se desvincula de las Fuerzas Armadas y de Orden pueda acceder a procesos de capacitación y certificación.

## Propuestas adicionales

Entre las propuestas levantadas durante la consulta, se destacó la necesidad de incorporar una evaluación psicológica como parte del proceso de certificación, con el fin de asegurar que las personas que desempeñan funciones de seguridad cuenten con las competencias socioemocionales requeridas para el cargo.

Asimismo, se planteó avanzar en mecanismos que permitan reconocer y acreditar la experiencia previa del personal, evitando duplicidades formativas y fortaleciendo trayectorias laborales ya desarrolladas dentro del sector. Finalmente, se propuso revisar y eliminar la exigencia de no contar con antecedentes comerciales como requisito de acceso a la certificación, lo cual ya está contemplado bajo el nuevo marco regulatorio.



## **4. ¿Qué falencias o puntos débiles identifica en el actual procedimiento de autorización de los cursos de capacitación en seguridad privada?**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

### **Digitalización integral del procedimiento**

La falencia más recurrente dice relación con la excesiva demora en el proceso. Las y los participantes denuncian que en la actualidad el procedimiento se ve afectado por redundancias que generan una alta carga administrativa tanto para la autoridad como para las y los usuarios.

### **Falta de modernización y digitalización**

Se percibe por quienes participaron de la consulta un notorio rezago tecnológico en la gestión del procedimiento. Una de las principales falencias enunciadas se asocia a la inexistencia de una plataforma online centralizada para gestionar las solicitudes.

Ello obliga a realizar trámites presenciales y a imprimir documentación. En línea con lo anterior, se critica la falta de herramientas tecnológicas para agilizar los trámites, como la inscripción, el pago o la verificación de antecedentes. La ausencia de un sistema digital impide tener una "falta de trazabilidad" clara del estado de las solicitudes.

### **Falta de estandarización y claridad**

La discrecionalidad y la falta de criterios unificados reportados en los puntos anteriores generan incertidumbre y asimetrías en los procedimientos. Se señala la existencia de criterios ambiguos, fruto de la "poca claridad" en los requisitos solicitados y en los contenidos de los cursos, lo que dificulta la preparación de las solicitudes.

Asimismo, las y los participantes informaron sobre falta de claridad y difusión en la información referida a los procedimientos y asimetrías en la aplicación de criterios en sus solicitudes. Indican que existe una falta de homologación en la aplicación de reglas según el evaluador.



## Falta de estandarización y claridad

La discrecionalidad y la falta de criterios unificados reportados en los puntos anteriores generan incertidumbre y asimetrías en los procedimientos. Se señala la existencia de criterios ambiguos, fruto de la "poca claridad" en los requisitos solicitados y en los contenidos de los cursos, lo que dificulta la preparación de las solicitudes.

Asimismo, las y los participantes informaron sobre falta de claridad y difusión en la información referida a los procedimientos y asimetrías en la aplicación de criterios en sus solicitudes. Indican que existe una falta de homologación en la aplicación de reglas según el evaluador.

## Deficiente fiscalización y control

Finalmente, se identifican debilidades en la supervisión del sistema en su conjunto. En este sentido, se mencionó explícitamente la "falta de fiscalización" sobre las empresas de capacitación y sobre el cumplimiento de los plazos y directivas.

Existe la percepción de que "no se controla el trámite de formación y autorización" de manera rigurosa, lo que podría permitir irregularidades.



**5. El nuevo reglamento de Seguridad Privada (D.S. N°209 de 2024) incorpora asignaturas para la capacitación que representan innovaciones respecto al sistema actual. Para las asignaturas listadas a continuación, indique un contenido específico que usted considera relevantes y que deberían ser incluidos obligatoriamente en el programa de estudios.**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

### **Correcto uso de elementos defensivos y de protección**

Para las y los participantes de esta consulta, el foco principal debe estar en asegurar un uso correcto, legal y proporcional de estos elementos, combinando técnica y criterio. En este sentido, se debe robustecer el entrenamiento práctico en técnicas y tácticas de defensa personal – lo que supone reducir y controlar a las personas –.

Lo anterior supone contar con conocimientos teóricos y prácticos. A nivel teórico, esta materia supone contar con conocimiento sobre el marco normativo que informa el uso de la fuerza por el personal que ejerce labores de seguridad privada. Ello exige contar conocer el alcance de los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad, junto con el respeto a los derechos humanos. Por su parte, a nivel práctico, sugieren aumentar significativamente las horas prácticas para que el personal domine los procedimientos y sepa reaccionar en situaciones reales.

### **Sistema de telecomunicaciones y seguridad electrónica**

En esta materia las y los participantes relevaron la capacidad de capacitar al personal en el manejo de herramientas tecnológicas modernas para mejorar la eficiencia y la coordinación.

En cuanto a contenidos específicos, sugirieron avanzar en la operación y uso de equipos tales como radios de comunicación (VHF/UHF), cámaras corporales y sistemas de videovigilancia inteligente, enseñar al personal protocolos de comunicación para emergencias y la gestión de información, incluyendo nociones básicas de protección de datos y ciberseguridad e instruirlos en la comprensión del funcionamiento de los sistemas integrados de seguridad, que combinan alarmas, cámaras

## Técnicas de reducción

Las y los participantes sugieren desarrollar habilidades físicas y técnicas que permitan controlar situaciones sin causar daño innecesario, priorizando la contención. Para ello, recomiendan adoptar medidas relacionadas con el entrenamiento físico del personal, contar con procedimientos claros de intervención y aumentar las horas de formación práctica en estas materias.

En este escenario, sugieren enseñar técnicas de artes marciales o defensa personal enfocadas en la contención y el control de personas, para dominar técnicas específicas de reducción, inmovilización y conducción de personas de manera segura y eficiente. Por último, se reiteró la necesidad de un entrenamiento práctico y constante en terreno o mediante simulaciones para internalizar los movimientos y procedimientos.

## Probidad, no discriminación y perspectiva de género

Si bien es la materia mencionada en la pregunta N°5 con mayor dispersión en las respuestas (desde 1 hasta 45 horas), se reconoce por las y los participantes su importancia a nivel de formación valórica. La formación ética fue considerada como "fundamental en el ejercicio de la función" para asegurar un trato digno y respetuoso con todas las personas.

En este marco, se destacó la necesidad de atender a la normativa vigente, como la Ley Karin, para prevenir abusos y promover el trato justo. En general se propuso una carga horaria moderada, pero con un fuerte énfasis en el contenido.

## Sistemas de telecomunicaciones y seguridad electrónica

Estas materias fueron agrupadas debido a que las y los participantes les asignaron una carga horaria similar y fueron comprendidas como herramientas de apoyo a las funciones principales del personal de seguridad privada. Para las y los participantes de la consulta, estas materias son conocimientos necesarios para el componente de seguridad, pero pueden ser aprendidos en un tiempo más acotado en comparación con las habilidades físicas y de procedimiento.

## Seguridad de las instalaciones

En esta materia quienes participaron de la consulta destacaron la necesidad de que el personal de seguridad desarrolle una visión preventiva y estratégica para proteger los recintos. Ello supone contar con destrezas para análisis de riesgo, ejecutar protocolos de actuación y usar tecnología.

Como contenidos específicos relevantes, se destacan aquellos relacionados con la capacidad de identificar vulnerabilidades y definir puntos críticos de las instalaciones a resguardar según la aplicación de una matriz de riesgo.

Asimismo, se recomienda por las y los participantes enseñar protocolos de actuación en contextos de emergencia, para poder controlar accesos y gestionar la seguridad perimetral, según corresponda, y avanzar en el uso de nuevas tecnologías aplicadas con Inteligencia Artificial (IA) para la vigilancia remota y la generación de informes de incidentes.



**6. Considerando que el reglamento de seguridad privada, en sus artículos 27 y 89, establece un mínimo de 100 horas para el curso de formación de vigilantes privados y 90 horas para el curso de formación de guardias de seguridad privada, respectivamente, ¿Cuántas horas establecería a cada una de las asignaturas señaladas en la pregunta anterior? ¿Por qué?**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

## **Seguridad de las instalaciones**

En esta materia hay consenso en que se le debe dedicar más tiempo, pues constituye el núcleo del trabajo diario del personal que ejerce labores de seguridad privada. Por ejemplo, tratándose de guardias de seguridad, las y los participantes definen esta materia como "la razón de ser del guardia" y el área donde se necesita saber "qué hacer durante su servicio". En cuanto a las horas a dedicar, en general se sugirió una alta carga horaria (existen respuestas que van desde 20 horas del total hasta un semestre completo).

## **Correcto uso de elementos defensivos y de protección**

Las y los participantes de la consulta también le asignaron a esta materia una alta carga horaria, por la responsabilidad que conlleva y la necesidad de un entrenamiento eminentemente práctico. Esta materia fue considerada como un segundo ámbito prioritario, ya que su uso inadecuado puede acarrear consecuencias legales graves. Las horas deben enfocarse en el entrenamiento práctico y en el discernimiento para la aplicación de la ley. Ello permitirá, en su criterio, manejar los elementos defensivos con un criterio legal estricto.

## Técnicas de reducción

La importancia de esta asignatura radica, en el criterio de las y los participantes de la consulta, en su aplicación directa para resolver situaciones de conflicto sin escalamiento de violencia. Un buen manejo de estas técnicas es visto como una señal de profesionalismo y es "lo más apropiado" para el ejercicio de la función. Al igual que con los elementos de defensa, se requiere una cantidad significativa de horas para desarrollar la destreza física y la confianza necesarias.

## Probidad, no discriminación y perspectiva de género

Si bien es la materia mencionada en la pregunta N°5 con mayor dispersión en las respuestas (desde 1 hasta 45 horas), se reconoce por las y los participantes su importancia a nivel de formación valórica. La formación ética fue considerada como "fundamental en el ejercicio de la función" para asegurar un trato digno y respetuoso con todas las personas. En este marco, se destacó la necesidad de atender a la normativa vigente, como la Ley Karin, para prevenir abusos y promover el trato justo. En general se propuso una carga horaria moderada, pero con un fuerte énfasis en el contenido.

## Sistemas de telecomunicaciones y seguridad electrónica

Estas materias fueron agrupadas debido a que las y los participantes les asignaron una carga horaria similar y fueron comprendidas como herramientas de apoyo a las funciones principales del personal de seguridad privada. Para las y los participantes de la consulta, estas materias son conocimientos necesarios para el componente de seguridad, pero pueden ser aprendidos en un tiempo más acotado en comparación con las habilidades físicas y de procedimiento.

## **7. ¿Qué otros contenidos considerarían relevantes incorporar en las asignaturas correspondientes al curso de formación para los vigilantes privados, establecidas en el artículo 27 del reglamento de seguridad privada?**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

### **Profundización en criminología y normativa aplicable**

Existe consenso entre las y los participantes de la consulta que las y los vigilantes privados deben tener un conocimiento más profundo del contexto delictual y del marco normativo que rige su actuar.

En esta materia, se sugirió incorporar nociones de psicología del delito, métodos de investigación y protección del sitio del suceso para colaborar de manera más eficaz con las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, reforzar el conocimiento sobre legislación específica aplicable en esta materia, tales como la ley N°17.798, sobre control de armas o la ley N°20.609, que establece medidas contra la discriminación, conceptos del derecho laboral, entre otros. También se sugirió estandarizar y profundizar en los protocolos de actuación específicos, definiendo claramente los deberes y los límites de su competencia.

### **Gestión de emergencias y primeros auxilios**

Las y los consultados consideraron fundamental que las y los vigilantes privados estén preparados para ser la primera respuesta ante una emergencia, más allá de la seguridad. En sus respuestas, se aludió a diversas materias relacionadas con primeros auxilios, tales como el contar con habilidades para la asistencia de personas lesionadas, entre otras.

Esta recomendación surge de la necesidad de contar con herramientas para la prevención de riesgos y el manejo de crisis, relacionadas con aspectos de la psicología de la emergencia, que permitan manejar situaciones de alta tensión, capacidad de control del público y brindar contención a personas afectadas. Este requerimiento incluye módulos sobre riesgos de incendio y otros siniestros, así como los procedimientos de respuesta inicial y evacuación de personas.

## Habilidades transversales y comunicación efectiva

Sin perjuicio del contenido del curso de formación de vigilantes dispuesto en el artículo 27 de la ley N°21.659, sobre Seguridad Privada, las y los participantes destacaron la necesidad que el personal de seguridad privada cuente con la capacidad de interactuar correctamente con el público.

Ello supone contar con habilidades para desarrollar un diálogo eficaz, comunicación assertiva y métodos para la mediación y resolución de disputas, contar con herramientas para atención de víctimas en contextos que así lo requieran, con un enfoque ético, basado en la empatía y el respeto a los derechos humanos. Dentro de las herramientas comunicativas, se sugirió enseñar a redactar informes y reportes de manera clara y precisa, ya que son documentos fundamentales para los procedimientos posteriores.

## Tácticas y uso de tecnologías avanzadas

En el marco de lo dispuesto en el artículo 27 de la ley N°21.659 sobre Seguridad Privada referido al correcto uso de elementos defensivos y de protección y a la formación en sistema de telecomunicaciones, se propuso modernizar el entrenamiento táctico y tecnológico para responder a los nuevos desafíos.

A nivel táctico, se sugirió profundizar en el entrenamiento práctico de defensa personal y en los criterios para la aplicación de técnicas de reducción o de defensa personal, siempre bajo un marco de proporcionalidad. Respecto del uso de tecnología, se propuso incorporar la capacitación en el manejo de nuevas herramientas como drones de vigilancia y conceptos básicos de ciberseguridad, así como también incluir formación en seguridad vial y patrullaje, manejo con caninos y prácticas de tiro más rigurosas y frecuentes.



**8. El Reglamento de Seguridad Privada, en su artículo 89, establece que los guardias de seguridad privada deben aprobar un curso de especialización para desempeñarse en entidades o actividades que tengan un riesgo medio o alto. Con relación a ello, ¿Qué asignaturas consideraría relevantes de incorporar en este curso?**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados

## **Gestión de crisis y habilidades psicológicas**

Las y los participantes de la consulta consideraron crucial preparar a los guardias de seguridad para enfrentar situaciones de alta tensión con autocontrol y profesionalismo, protegiendo tanto a las personas como a sí mismos. Para lo anterior, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 107 N°1 del decreto N°209, se sugirió incorporar asignaturas relacionadas con los siguientes ámbitos:

### **Manejo de situaciones críticas:**

Esta materia incorpora técnicas para tomar decisiones bajo presión, capacidad de control del público y manejo de emergencias.

### **Psicología de la emergencia:**

Herramientas para brindar primera ayuda psicológica, atención a víctimas y manejo del estrés postraumático.

### **Resolución de conflictos:**

Estrategias avanzadas de mediación y negociación para

### **Autocontrol emocional:**

Entrenamiento para mantener el control de impulsos y la calma en escenarios adversos.



## Tácticas y procedimientos específicos

Se recomendó por las y los participantes de la consulta contemplar cursos para entregar habilidades prácticas avanzadas, orientadas a los riesgos particulares de las instalaciones o eventos que se resguardan.

En este marco, se sugirió contar con formación especializada para actuar en eventos masivos (aplicar protocolos de seguridad, control de accesos, planes de evacuación y coordinación para grandes concentraciones de público) y efectuar labores de resguardo del recinto o área determinada y sus perímetros en contextos de riesgo medio o alto.

Luego, se presentaron diversas recomendaciones relacionadas a la actuación de las y los guardias respecto de terceros. Marco en el cual se requirió avanzar en la formación normativa y práctica de técnicas de reducción (en algunos casos se aludió a esta temática bajo el concepto de defensa personal), el uso de elementos como el bastón o armas basadas en pulsaciones eléctricas, procedimientos a aplicar en caso de personas detenidas, así como mantener la condición física del personal para un eficiente desempeño de sus funciones.

## Análisis del entorno y marco normativo

Las y los participantes sugirieron avanzar en medidas que permitan al guardia de seguridad contar con una comprensión más profunda del contexto en el que trabaja, permitiéndole actuar de forma más preventiva e informada. Para ello, se recomendó incorporar contenido relacionado a los siguientes ámbitos:

### Criminalística y criminología:

Nociones sobre el estudio del delito, análisis del comportamiento delictual y protección del sitio del suceso para no alterar evidencia.

### Análisis de riesgos:

Capacidad para identificar vulnerabilidades, analizar patrones y clasificar riesgos específicos de una instalación o evento.

### Marco normativo avanzado:

Profundización en la normativa de Derechos Humanos, legislación penal y los procedimientos legales que rigen la actuación de la seguridad privada.



## Comunicación y liderazgo

En adición a lo anterior, se relevó la importancia de desarrollar "habilidades transversales" para una mejor interacción con el público, la gestión de equipos y la correcta elaboración de informes.

Se sugirió que las y los guardias de seguridad cuenten con herramientas y formación, en un marco ético, que les permitan dirigir equipos de seguridad, coordinar acciones y asumir el control en una emergencia, lograr una comunicación efectiva para relacionarse con el público en general, disuadir amenazas verbalmente y redactar informes detallados y precisos.

## 9. En función de su respuesta anterior, ¿por qué cree que debería haber más horas prácticas o teóricas?

Las y los participantes en su mayoría sugirieron contar con más horas prácticas, por las siguientes razones:

### **El aprendizaje real ocurre en la práctica**

En las respuestas se indicó que el conocimiento se consolida al llevar la teoría a la acción:

**"Saber Hacer":** La frase más repetida es que "en la práctica se aprende a SABER HACER" Se distingue entre el conocimiento teórico (saber) y la competencia real (saber hacer).

**Retención del conocimiento:** Las y los participantes indicaron que, a su juicio, la aplicación práctica es el método más efectivo para que los conocimientos teóricos se refuerzen y no se olviden. Como indica una respuesta "la teoría en la práctica se aprende y queda".

**La realidad es diferente:** Existe consenso en que "la teoría es diferente en la práctica" Las situaciones reales son dinámicas e impredecibles, y solo el entrenamiento práctico puede preparar a una persona para reaccionar correctamente.

## **La naturaleza del trabajo exige competencias prácticas**

Se subrayó que la función de un vigilante privado o un guardia de seguridad no es académica, sino operativa. Por lo tanto, la formación debe reflejar la realidad de cada labor de seguridad privada.

Dado que, en el criterio de las y los participantes, la función es "más práctica que teórica", se debe reforzar el carácter operativo de las labores de guardias de seguridad y de vigilantes privados.

Ello, pues el día a día consiste en actuar, reaccionar y aplicar procedimientos, no en solo conocer teoría. En esta línea, el objetivo final del aumento de horas prácticas se relaciona con lograr actuar en situaciones reales. Se busca que el personal no dude y aplique los protocolos de forma casi instintiva, algo que solo se logra con la repetición y el entrenamiento práctico.

Para lo anterior, la teoría es la base, no el fin. Si bien se reconoció la importancia de la teoría como el fundamento ("porque la teoría debe estar apoyada por la práctica"), se estimó negativo que la formación tenga una primacía de horas teóricas. Se percibe que la teoría se puede leer o estudiar de forma independiente, pero la práctica requiere instrucción, espacio y equipamiento.



## **10. Considerando la labor específica de nocheos, porteros y rondines (artículo 107 N°2 del Reglamento) ¿Qué contenidos o temas serían cruciales de agregar a su curso de formación?**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados siguientes razones:

### **Habilidades de interacción y servicio al cliente**

Dado que estos roles son a menudo el primer punto de contacto en una instalación, las y los participantes de la consulta consideraron vital fortalecer sus competencias sociales y de comunicación. Esto supone abordar esta materia desde los siguientes ejes:

#### **Atención al público:**

Técnicas para un trato cordial, profesional y eficiente con residentes, visitantes y proveedores.

#### **Comunicación efectiva:**

Herramientas para transmitir información de manera clara, escuchar activamente y manejar la comunicación en situaciones de tensión.

#### **Resolución de conflictos:**

Estrategias para la mediación y desactivación de agresiones verbales o disputas, evitando que escalen a un conflicto mayor.

#### **Psicología del servicio:**

Entender las necesidades del cliente y actuar con una orientación de servicio, sin descuidar las labores de seguridad.

## Protocolos, prevención y marco normativo

Las y los participantes de la consulta consideraron crucial que nocheros, porteros y rondines conozcan en profundidad sus deberes, sus limitaciones y los procedimientos que deben seguir para realizar su trabajo de forma correcta y legal.

Por ello se recomendó reforzar el contenido referido a la legislación aplicada a seguridad privada, a fin de que cuenten con un conocimiento claro de la legislación que rige su actuar, incluyendo sus derechos y obligaciones y los límites de sus facultades (qué pueden y no pueden hacer).

A nivel práctico, resaltaron la importancia de contar con capacidades para identificar riesgos, analizar puntos débiles en la seguridad de la instalación y reportarlos de manera efectiva, para ejecutar de manera adecuada protocolos de vigilancia y patrullaje, que contemplen métodos específicos para realizar rondas (rondines), controlar accesos (porteros) y mantener la vigilancia nocturna (nocheros). En el marco de lo anterior, también se sugirió reforzar las habilidades para documentar incidentes y novedades del turno de manera precisa y objetiva.

## Respuesta a emergencias y primeros auxilios

Las y los participantes indicaron que nocheros, porteros y rondines deben estar preparados para ser la primera respuesta ante cualquier tipo de emergencia, con un énfasis especial en la asistencia a personas.

Para ello la mayoría de las recomendaciones sugirieron que este personal cuente con formación en primeros auxilios, incluyendo capacitación certificada y práctica en reanimación cardiopulmonar (RCP), manejo de heridas, quemaduras y otras emergencias médicas comunes. Asimismo, se requirió que este personal cuente con formación para poder actuar ante emergencias y ser capaces de aplicar protocolos frente a incendios, sismos, robos u otras situaciones críticas, incluyendo los procedimientos de evacuación y comunicación con los servicios de emergencia (ambulancias, bomberos y policía). Por último, se sugirió que este personal cuente con nociones básicas para la atención y contención primaria a víctimas de un delito o accidente.

## Técnicas de seguridad y defensa personal

Sin perjuicio del rol principalmente preventivo, las y los participantes de la consulta indicaron que nocheos, porteros y rondines deben contar con herramientas básicas para su propia protección y la de terceros. Así, se requirió que cuenten con entrenamiento en técnicas de autoprotección y control físico proporcionado, enfocado en la contención y no en el combate, instrucción sobre el uso correcto de sistemas de seguridad de las instalaciones tales como alarmas, cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) y controles de acceso, elementos de comunicación (radios) y, si aplica, en el marco del artículo 95 del Decreto N°209, otros implementos autorizados como linternas tácticas o armas basadas en pulsaciones eléctricas.

## **11. ¿Qué otros contenidos considerarían relevantes incorporar en las asignaturas correspondientes al curso de formación para los guardias de seguridad privada, establecidas en el artículo 107 N°1 del reglamento de seguridad privada?**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados siguientes razones:

### **Marco normativo, ético y de derechos humanos**

Existe consenso en las y los consultados en fortalecer la base normativa y valórica que guía el actuar de un guardia, para asegurar que sus procedimientos se ajusten a la ley y al respeto por las personas. Esto supone profundizar en conocimientos jurídicos en leyes laborales (sin precisar con qué finalidad), disposiciones del Código Procesal Penal y otras normas complementarias como la ley N°20.609, que establece medidas contra la discriminación, para que las y los guardias de seguridad entiendan sus deberes, derechos y los límites de su autoridad.

Sumado a lo anterior, se sugirió avanzar en la formación en Derechos Humanos y sus principios fundamentales para garantizar un trato digno y no discriminatorio en todas sus interacciones, junto con disponer de un curso formal de ética y valores que defina el conducto regular y la moral profesional, para así profesionalizar el rubro.

### **Habilidades prácticas y de gestión de emergencias**

Las y los participantes de la consulta consideraron fundamental mejorar la capacidad de respuesta de las y los guardias de seguridad ante situaciones críticas, situándolos como las primeras personas en responder en dichos contextos.

Para ello, sugieren entregar herramientas psicológicas para que el personal pueda manejar situaciones de alta tensión, controlar sus emociones y actuar con calma y criterio, considerar capacitaciones avanzadas y prácticas en primeros auxilios, incluyendo reanimación y manejo de diferentes tipos de heridas, formación en el uso de extintores y los protocolos básicos de actuación en caso de incendio y reforzar el entrenamiento en el manejo de elementos defensivos y de protección, sistemas de comunicación y servicios de circuito cerrado de televisión (CCTV).

## Habilidades interpersonales y de comunicación

Dada la frecuente interacción de las y los guardias de seguridad con las personas, se relevó la importancia de que cuenten con "habilidades interpersonales y de comunicación".

Ello contempla tener capacidad de mediación y resolución de conflictos de manera pacífica y verbal, formación enfocada en el servicio y atención al público, mediante la comunicación asertiva y el buen trato para mejorar la percepción pública de su rol y contar con nociones básicas de psicología para entender el comportamiento humano, y protocolos para la contención y atención primaria a víctimas de un delito.

## Conocimientos sobre seguridad y prevención

Finalmente, se propuso ampliar el conocimiento técnico de las y los guardias de seguridad para que su labor sea más analítica y preventiva. Para ello, se sugirió brindar formación en criminalística y criminología y tecnología aplicada a la seguridad. La introducción a estos campos les permitirá entender mejor los patrones delictuales, proteger un sitio del suceso, desarrollar de mejor forma sus labores de vigilancia y colaborar de forma más efectiva con las policías.

## **12. Indíquenos los principales desafíos para la implementación del nuevo sistema de capacitaciones a nivel nacional**

A continuación, se enuncian los aspectos más destacados siguientes razones:

### **Estandarización y unificación de criterios**

Quienes participaron de la consulta señalaron que uno de los mayores desafíos que detectan dice relación con lograr que la calidad y el contenido de la capacitación sean homogéneos en todo el país. Se indicó que en la actualidad hay una falta de criterios unificados, lo que resulta en formaciones de calidad variable. Se insistió en la necesidad de "unificar", "homologar" y "codificar" los programas de estudio y las evaluaciones.

En el marco anterior, se propuso que "los exámenes sean iguales" a nivel nacional para garantizar un estándar mínimo de conocimientos para todos los egresados, sin importar dónde realizaron el curso.

## **Modernización tecnológica e infraestructura**

Sobre este punto se indicó que la implementación exitosa del nuevo sistema depende de la superación de brechas y una actualización tecnológica y logística significativa. Requirieron la "implementación de tecnología" para agilizar los procesos, desde la inscripción hasta la certificación, mediante el desarrollo de plataformas digitales y el uso de datos para la gestión.

Asimismo, se relevaron desafíos logísticos y de infraestructura importantes, especialmente para llegar a zonas rurales o extremas del país, lo que dificulta el acceso equitativo a la capacitación.

## **Reducción de la burocracia y agilización de plazos**

La lentitud y complejidad de los trámites actuales es considerada una barrera importante que debe ser superada. En concreto, se critica la "tramitación muy burocrática", pues ello genera demoras y desincentiva a las personas y a las empresas. Asimismo, la "disminución de los plazos" es una demanda clave. Se necesita mayor celeridad y oportunidad en las autorizaciones y certificaciones para responder a las necesidades del mercado. Asimismo, la "disminución de los plazos" es una demanda clave. Se necesita mayor celeridad y oportunidad en las autorizaciones y certificaciones para responder a las necesidades del mercado.



## Profesionalización y gestión del cambio

Finalmente, se indicó que el éxito del nuevo sistema requiere un cambio cultural y un compromiso con la mejora continua de la calidad. Se señaló que un desafío fundamental es "profesionalizar aún más esta área", lo que implica mejorar los sueldos, dignificar la labor y elevar las exigencias para alumnos y capacitadores. En este sentido, se destacó la necesidad de avanzar en la calidad de la formación. Se indicó que se debe asegurar que haya un "cambio real en la formación" y que las personas "realmente estén capacitadas", lo que requiere una fiscalización más rigurosa y evaluaciones de mayor calidad.

Lo anterior supone enfrentar el desafío asociado a la resistencia al cambio. Como en toda gran reforma, la "adaptación al cambio" por parte de todos los actores involucrados (autoridades, empresas y personal de seguridad) será un aspecto crucial.



### **13. En relación con los desafíos que identificó en la pregunta anterior, ¿Qué acciones concretas sugeriría para facilitar la implementación de los nuevos cursos?**

A continuación, se detallan las acciones concretas propuestas para superar los desafíos identificados.

#### **Digitalización y modernización del proceso**

La acción más demandada por las y los participantes es la implementación de tecnología para unificar y agilizar el sistema a nivel nacional. Esto se traduce en desarrollar, mediante una Plataforma Digital Única, un sistema en línea centralizado para la gestión de todo el proceso: inscripción, seguimiento, examinación y certificación. Esto permitiría tener “acceso a seguimiento y trazabilidad” de cada usuario.

A nivel de formación y capacitación, se propuso implementar un sistema de “pruebas online” que permita estandarizar la evaluación y agilizar la entrega de resultados de manera automática. En adición, se planteó crear un “sistema de registro único” o una base de datos nacional que contenga la información de todo el personal de seguridad capacitado, facilitando la verificación de antecedentes y certificaciones.

#### **Estandarización y mejora de la calidad**

Las y los participantes solicitaron transversalmente que la formación de personal que ejerce labores de seguridad privada sea de alta calidad y homogénea en todo el territorio, avanzando en su profesionalización. Para ello, se sugirieron las siguientes medidas:

**Definir una malla curricular nacional:** “Definir mallas curriculares” únicas y obligatorias para todos los organismos capacitadores, asegurando que los contenidos mínimos sean los mismos para todos. **Crear una carrera funcionaria:** “Realizar un modelo de carrera funcionaria” que establezca niveles y especializaciones, incentivando la capacitación continua y el desarrollo profesional.

**Certificación de instructores:** Establecer un proceso de “exigencia de certificación para profesores e instructores”, garantizando que quienes imparten la formación tengan las competencias y conocimientos actualizados.



## Colaboración y comunicación

Las y los participantes propusieron, en línea con las competencias de la Subsecretaría de Prevención del Delito, la creación de instancias de diálogo y cooperación entre todos los actores involucrados para alinear objetivos y facilitar la implementación.

En este sentido, se recomendó impulsar mesas de trabajo intersectoriales donde participen la autoridad fiscalizadora (Carabineros), las empresas de seguridad, los organismos capacitadores y representantes de los trabajadores.

## Fiscalización y agilización de trámites

Finalmente, se sugirió fortalecer el control sobre el sistema y eliminar las barreras burocráticas innecesarias. En concreto, se recomendó aumentar y mejorar la “fiscalización de los procesos de capacitación” para asegurar que las OTEC cumplan con los estándares de calidad exigidos, simplificar los trámites y “eliminar la impresión de documentos” que puedan ser gestionados digitalmente, así como reforzar la gestión de las capacitaciones en regiones, para su descentralización.



## Conclusiones

Mediante los resultados de la Consulta Ciudadana para la implementación del nuevo marco normativo sobre seguridad privada, se identificaron fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de capacitación de guardias, vigilantes y demás personal operativo. El diagnóstico nacional evidencia una necesidad urgente de actualizar los contenidos, modernizar los métodos de enseñanza y fortalecer la fiscalización de los organismos capacitadores.

Entre las principales recomendaciones, destaca la revisión y estandarización de los programas formativos, incorporando contenidos normativos relativos a derechos humanos y perspectiva de género, ética y buen trato, herramientas para la resolución de conflictos, primeros auxilios psicológicos y tecnologías aplicadas a la seguridad. Se propone incrementar las horas prácticas y el uso de simulaciones, privilegiando la adquisición de habilidades operativas y conductuales por sobre la enseñanza teórica.

Asimismo, se reafirma la necesidad de agilizar la gestión mediante la plataforma informática de alcance nacional para el registro, supervisión y certificación de cursos, que permita trazabilidad, interoperabilidad institucional y una gestión más expedita y transparente. Paralelamente, se recomienda la certificación obligatoria de instructores, la fiscalización periódica de las OTEC y la coordinación con las respectivas autoridades fiscalizadoras (Carabineros, DIRECTEMAR, DGAC) para unificar criterios y estándares formativos.

Se señalan como posibles falencias los programas desactualizados, baja exigencia evaluativa y escasa práctica en terreno, lo que repercute en la preparación real del personal frente a situaciones críticas. Se advierte también burocracia excesiva y demoras en los procedimientos de autorización y certificación.

En síntesis, se desprende que el sistema de formación en seguridad privada debe orientarse a adquirir competencias teóricas y prácticas, así como también, éticas y técnicas, tendientes a mejorar el estándar del sector, con el objeto de brindar una adecuada protección de las personas e instalaciones. Estas mejoras son esenciales para garantizar la efectividad del nuevo marco legal y fortalecer la confianza pública en la seguridad privada como coadyuvante del sistema nacional de seguridad.



Subsecretaría  
de Prevención  
del Delito  
Ministerio de  
Seguridad Pública

Gobierno de Chile

Informe de resultados de  
**Consulta Ciudadana 2025**  
sobre capacitación en  
**Seguridad Privada**

Versión: octubre 2025

