

Universidad Militar Nueva Granada



La investigación en seguridad conjuntos residenciales, hurto y mitigación.

Mario Enrique Pérez Ruiz

Asesores

Ramiro Díaz

Juan Manuel Silva

**Facultad de Relaciones Internacionales Estrategia y Seguridad
Especialización en Administración de la Seguridad
Seminario de Grado
Cohorte 59**

Dedico este trabajo a mi padre (QEDP) y a mi madre quienes siempre han estado pendientes de mí y por quienes hago este esfuerzo.

Agradecimientos

Agradezco al Dr. Oscar Alexander Parada quien me acogió en su empresa, me brindó el apoyo y la confianza para sacar adelante este proyecto.

El Dr. Parada es una persona comprometida, con don de gente y me ha motivado para que día a día luche por alcanzar mis sueños de ser un profesional de bien para la sociedad y para mi familia.

Resumen

El presente estudio tiene el objetivo de ser un trabajo investigativo y de compromiso. Durante la investigación pude comprobar que realmente nosotros no somos personas curiosas ni interesadas en el progreso de nuestras empresas, pues tenemos todas las herramientas al alcance de nosotros y no las utilizamos para obtener los mejores resultados.

Al mejorar el servicio serian buenas las utilidades y la inversión sería poca.

Palabras claves: hurto, mitigación, casuística, modus operandi.

Introducción

En la actualidad hay muchas empresas dedicadas a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, que, siendo competitivas, se ven afectadas por el flagelo del hurto a los residentes, y no buscan mitigar el efecto de los hurtos cometidos en los conjuntos residenciales de sus clientes por la falta de compromiso, desconociendo las ventajas y beneficios que pueden recibir.

Nuestras empresas brindan un servicio de alta calidad, y con sus precios obtienen grandes ganancias, teniendo un nicho de mercado nacional, pero no buscan mejorar la calidad del servicio.

En este documento se podrá encontrar el estudio de mercado enfocado a mitigar el efecto de los hurtos en los conjuntos residenciales.

Conjuntos residenciales, el hurto y su mitigación.



Estadística 1 Breve indicador (estadística). (el tiempo, 2014)

Conjuntos residenciales, el hurto y su mitigación



Estadística 1 Breve indicador (estadística)..(el tiempo, 2014)

En esta grafica se ilustra la cantidad de denuncias formuladas en Bogotá, por hurto a residencia registradas antes del mes de mayo de 2014



Estadística 2 Modalidades Utilizadas (estadística). (el tiempo, 2014)

En esta grafica se ilustran las modalidades utilizadas para el hurto a residencias del mes de mayo de 2014.



Estadística 2 Modalidades Utilizadas (estadística). Ilustra las modalidades utilizadas para el hurto a residencias del mes de mayo de 2014. (el tiempo, 2014)

El presente trabajo lo desarrollare dando a conocer la problemática colombiana (hurto a conjuntos residenciales) como mitigar el efecto y brindar un servicio de excelente calidad, y óptimos precios con capacidad de competir y satisfacer necesidades de nuestros clientes. Para ello realizaré algunas recomendaciones de como poder reducir loshurto en conjuntos residencialescomo una de las principales falencias en el servicio de vigilancia y seguridad privada, como lograr concientizar a nuestros guardas de la importancia de prestar un buen servicio y que sean comprometidos tanto con la empresa como con la administración donde prestan sus servicios, como lograr que el mercado de los conjuntos residenciales identifique y perciba las diferencias de un servicio de calidad, cuando se busca la mitigación de los hurto. De

ahí como desarrollar nuevos métodos (técnicas) en las cuales se reduzca el hurto a residentes en los conjuntos residenciales.

La problemática colombiana respecto de los hurtos a Conjuntos Residenciales

Conocer en Colombia como ha ido incrementando el hurto al sector residencial, especialmente en las principales ciudades, donde se busca como mitigar el efecto que produce frente a la continuidad de negocio y como brindar un servicio a los clientes de la seguridad privada con capital humano de excelente calidad, con precios acordes a las políticas del sector seguridad, que pueda generar una competencia leal y así satisfacer necesidades de seguridad que son tan esperadas por los ciudadanos especialmente en sus residencias.

Actualmente el índice de hurtos en conjuntos residenciales se ha venido incrementando a pesar de contar con un servicio de vigilancia y seguridad privada por ello se busca identificar las causas que permiten que se materialice el hurto y poder establecer o definir medidas de prevención y mitigación de estos sucesos.

“La sensación de inseguridad en la capital del país parece ir en aumento, pues a pesar de que se han reducido los índices de algunos delitos como el secuestro, el homicidio y el hurto de motos, otros de alto impacto como el hurto a personas, el hurto a residencias, el hurto a entidades financieras y la piratería terrestre están disparados. Así se desprende del último balance de la Policía Metropolitana de Bogotá, al comparar los resultados operacionales de enero de 2018 frente al mismo mes de 2017, en el que se advierte que el hurto a personas y residencias, que son los delitos de mayor impacto, crecieron 16 % y 20%, respectivamente. Claro que otras

conductas, producto de la intolerancia (Caracol Radio, 2018), bajaron en esa comparación, como las lesiones personales que disminuyeron 23% en el primer de este año frente al mismo periodo del año pasado, o el hurto de motos (-33%), y las lesiones en accidentes de tránsito (26%). Pero en el mismo lapso también bajaron la extorsión (-14%) y el homicidio común (-15%), de acuerdo con la información oficial conocida por Caracol Radio” (Caracol Radio, 2018), En la actualidad de acuerdo a las estadísticas y lo que he podido evidenciar es el incremento de los hurtos que se presentan diariamente en los conjuntos residenciales.

Modalidades de hurto

Airbnb.

Son muchas las modalidades y estrategias utilizadas, tanto por la delincuencia común como por la delincuencia organizada, que se especializa en el hurto a los conjuntos, aprovechando cualquier factor de oportunidad generado por los residentes, es así como una de las nuevas modalidades empleadas para tal fin, es arrendar un apartamento por un corto lapso de tiempo fingiendo ser viajeros que utilizan la aplicación Airbnb.

Airbnb es una nueva plataforma dedicada ofertar el alojamiento a viajeros y turistas frecuentes.

De igual manera vemos como delincuentes (arrendatarios) toman en alquiler apartamentos y así ganar confianza con los habitantes de la copropiedad, para mediante inteligencia y seguimiento a los demás residentes y propietarios, establecer las rutinas de dichos residentes y así poder efectuar hurtos a dichas propiedades en ocasiones desmantelando en forma total dichos apartamentos, efectuando estos actos sin despertar sospecha para el personal de vigilancia y seguridad privada. Teniendo en cuenta que estos personajes frecuentemente salen y entran con cantidad de elementos que en ocasiones son difíciles de controlar, ya que en ocasiones los propietarios hacen énfasis en no colocar obstáculos para evitar deserción de dichos clientes.

(Morales Moreno , 2013)

Suplantación.

Otra de las modalidades utilizadas por la delincuencia común es el hurto a conjuntos residenciales mediante la suplantación, fingiendo ser autoridades competentes o miembros de Empresas de Servicios Públicos

Son muchos los casos que se presentan y son conocidos por la ciudadanía en general donde falsos policías, fiscales, cuerpos de policía judicial y Empresas de Servicios Públicos, ingresan a los apartamentos simulando un allanamiento o un servicio, ingresan a las propiedades, al entrar a la propiedad reducen a sus ocupantes y se disponen a realizar el hurto.

Saliendo de la propiedad sin despertar sospechas porque para su ingreso se han identificado como autoridad, portando prendas de uso privativo y presentando identidades falsas, lo que genera confianza para los guardas quienes permiten el ingreso y movilización de estos falsos funcionarios sin ninguna restricción., de igual manera sucede con los falsos empleados de empresa de servicios públicos.(Conexion Capital, 2017)

Mujeres voluptuosas.

Otra modalidad empleada por las bandas organizadas de apartamenteros, es la de utilizar como señuelo a mujeres voluptuosas, jóvenes, de buena apariencia y que transmiten al guarda ingenuidad e inocencia, logrando envolver a guarda por su apariencia física. Generando confianza al guarda quien de una manera ingenua cae en el juego de dicha mujer, permitiéndole el ingreso al conjunto residencial, sus cómplices que han ingresado por la portería mientras el guarda cruzaba palabras con la hermosa mujer, una vez en el interior del conjunto se disponen a

buscar torre por torre cual es el apartamento al que pueden ingresar, después de cometer el hurto salen de la propiedad horizontal sin despertar sospechas, en una forma descarada.

(Semana, 2014)

Bolsas de empleo.

Para este tipo de trabajos los grupos subversivos y la delincuencia común organizada ha venido, utilizando este tipo de empresas, en busca de residencias de alto costo y de personas adineradas, para fraguar estos delitos, hurto, secuestro y/o extorsión, haciendo ingreso de personas de estas organizaciones delincuenciales.(Noticias Caracol, 2017)

Un conjunto residencial se considera un lugar seguro y área de confort de sus residentes, sin embargo, es uno de los sectores más afectados y marcados como objetivo de la delincuencia común. Teniendo en cuenta los recientes indicadores de hurto residencial se quiere identificar ¿Qué hace de estos lugares un objetivo para delinquir y cómo el sector de vigilancia y seguridad privada puede mitigar sus efectos de una manera efectiva?

Desconocimiento de los procedimientos y protocolos para evitar y mitigar los hurtos y sus efectos.

Conflictos internos entre guardas y la falta de control o revista del supervisor de zona.
Mal uso de los medios tecnológicos por fallas humanas del operador de medios.

El uso indebido de los medios de telefonía-televisión y radio-comercial, convirtiéndose en
Una necesidad dentro del servicio.

El impacto de un buen manejo en la prestación del servicio evitando hurtos y dando una respuesta oportuna a nuestros clientes es vital, independientemente de las ganancias.

Las ganancias y evolución del negocio al prestar un servicio de calidad:

La elaboración de un estudio de seguridad, al elemento humano estableciendo una serie de factores que pueden en un momento dado entorpecer la función específica para lo que fue contrato.

- La frecuencia de los contratos.
- Características de los contratos(tiempo, Precio etc.).
- Relaciones comerciales con el sector gubernamental.
- Demostración de la capacidad operativa en este tipo de contratos.
- Acceso y competencia en el mercado internacional.

Robo en casa un delito que se transforma

En la mayoría de casos, los ladrones se valen de engaños, palancas o llaves maestras para ingresar a los predios. Entre enero y septiembre de 2017 han sido robadas 2.530 casas en Bogotá y 240 en Cundinamarca“En el 90 % de los robos a viviendas, no se ejerce violencia” (Barreto, 2017).

De igual manera, para Barreto (2017):

En el caso del Distrito, si bien las autoridades rescatan que ha habido una disminución del 16 % de este delito –el año pasado, en el mismo período, se registraron 2.949 denuncias–, a la fecha roban al menos nueve viviendas al día en Bogotá.

Según estadísticas de la Policía Nacional, las localidades más golpeadas siguen siendo las más grandes: Kennedy y Suba, que representan más del 32 % de la totalidad de los robos.

Sin embargo, el barrio más vulnerado de la ciudad es Cedritos, en Usaquén, con 36 denuncias; seguido por Bosa centro, en la localidad de ese nombre, con 29 episodios, y en tercer lugar Patio Bonito, en Kennedy, con 26 (ver infografía).

Las cifras indican que en la mayoría de los casos los delincuentes no utilizaron armas para ingresar y apropiarse de las pertenencias de sus víctimas. De las 2.530 denuncias, en 956 ocasiones se valieron, por ejemplo, de engaños, mientras que en 161 casos utilizaron armas de fuego y en solo 58, elementos corto punzantes.

Para Omar Oróstegui (Barreto, 2017), director de Bogotá Cómo Vamos, el crecimiento de la ciudad y de la propiedad horizontal ha implicado que se generen nuevas dinámicas delictivas, que necesitarán una atención más focalizada. “Han aumentado, por ejemplo, las unidades residenciales en el estrato medio. Hay localidades que han aumentado el número de predios de los estratos 3 y 4; eso se evidencia en Suba, Usaquén y Bosa”.

Su afirmación está respaldada en el Censo Inmobiliario de 2017, el cual indica que la actividad inmobiliaria en Bogotá incorporó al Catastro de la ciudad 6,8 millones de metros cuadrados nuevos. De hecho, el grupo económico que más creció fue el residencial con el 6 % y el estrato que más creció fue el 4 (Barreto, 2017).

“El delito ha cambiado y es necesario que lo identifiquemos. Por ejemplo, se cree que las horas en las que se registra el mayor número de robos es durante el día, cuando no están los dueños, pero no es así. Es en las noches” (Barreto, 2017), y agrega.

En ese sentido, las denuncias de la Policía indican que, con 205 denuncias, entre las 7:00 y las 8:00 p.m. se registra el mayor número de hurtos a residencias en Bogotá. (Barreto, 2017)

Según las estadísticas que encontramos, actualmente el índice de hurtos a conjuntos residenciales ha incrementado, vemos como utilizando diferentes técnicas los delincuentes ingresan, tanto a residencias como a conjuntos residenciales, vulnerando la seguridad de dichos conjuntos, muchas veces aprovechando el factor de oportunidad, generado por el descuido del guarda de seguridad que en ocasiones, se encuentra realizando actividades que no son propias de sus funciones, pero son exigidas algunas veces por los administradores de los conjuntos. Estos delincuentes aprovechan la noche y generalmente los conjuntos de estratos altos siendo estos los más vulnerados, no con esto queremos decir que el resto de la ciudad este exenta de correr la misma suerte, el computo nos muestra como la localidad de bosa se encuentra en el segundo lugar, seguido por la localidad de patio bonito.

La perspectiva de los hurtos en Cundinamarca

Pese a que la reducción en la comisión de este delito también favorece a Cundinamarca, las autoridades tienen la mira en los lugares con mayor índice de hurto a residencias: en el primer lugar está Soacha (35 hurtos); seguida por La Mesa (24); Mosquera (24); Fusagasugá (19), y Anapoima (14).

Respecto al municipio de La Calera (Cundinamarca), entre enero y septiembre sólo ha habido tres robos, ocurridos en las veredas San Rafael, Alta Mar y Salitre. En los tres casos, vulneraron las cerraduras y no se emplearon armas para intimidar a las víctimas.

Juan Carlos Camelo es director del programa Sabana Centro Cómo Vamos, que agrupa 11 municipios al norte de Bogotá. A pesar de que resalta la reducción en el índice de hurto a

residencias, llama la atención sobre el aumento en delitos como hurto a comercio y a personas en esos lugares.

“Con el crecimiento demográfico y la llegada de inversión están llegando empresas que traen grandes unidades de vivienda y adicionalmente hay sitios como Cota, Cajicá, Chía y Sopó, que están tomando una vocación residencial donde se establecen viviendas de estratos altos. Todo esto genera que cada vez la problemática de hurtos crezca”, afirma Camelo.

De hecho, en las mesas de trabajo que se han establecido con los secretarios de Gobierno de los municipios se ha manifestado que con el arribo de nuevos habitantes han llegado nuevos grupos delincuenciales que operan en las regiones en donde se están haciendo millonarias inversiones. “Eso está mezclado con falta de pie de fuerza y se están verificando alternativas con algunos municipios para integrar la seguridad privada con la Policía”. Entre tanto, hay quienes aseguran que debe haber una articulación entre las autoridades de la ciudad con las del departamento, para evitar que se repitan estos hechos en zonas limítrofes.

“Tiene que haber un trabajo importante entre la Policía de Bogotá y la de Cundinamarca no sólo en la salida hacia La Calera, sino en las salidas hacia Chía o en el sur, en los límites con Soacha”, indica el concejal de Bogotá Daniel Palacios (Centro Democrático). Los expertos insisten en que se requiere de una política pública en seguridad que integre la ciudad y el departamento y que se enfrente las dinámicas propias del crecimiento de la urbanización, que de manera inevitable parece atraer nuevos fenómenos delincuenciales”. (Barreto, 2017)

En materia de seguridad a nivel departamental encontramos al municipio de Soacha como uno de los más afectados por este flagelo, seguido por la mesa, mosquera, fusagasugá y anapoima

Anapoima por ser un municipio turístico presenta un mayor factor de oportunidad para la delincuencia organizada. Que utilizando las diversas técnicas ingresan a los conjuntos residenciales a perpetrar dichos hurtos, cabe anotar que en anapoima encontramos uno de los clubes más importantes a nivel nacional y con más afluencia de población flotante de la clase influyente de la sociedad colombiana, es el club mesa de yeguas.

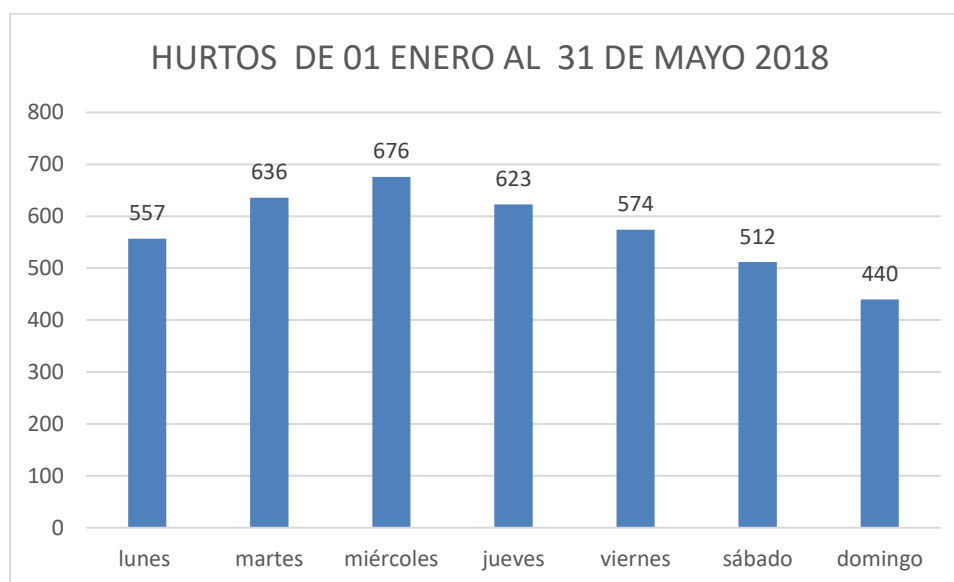


Figura 3. Fuente propia y datos obtenidos de las estadísticas de la Policía Nacional en su página_ (Policía Nacional , 2018)

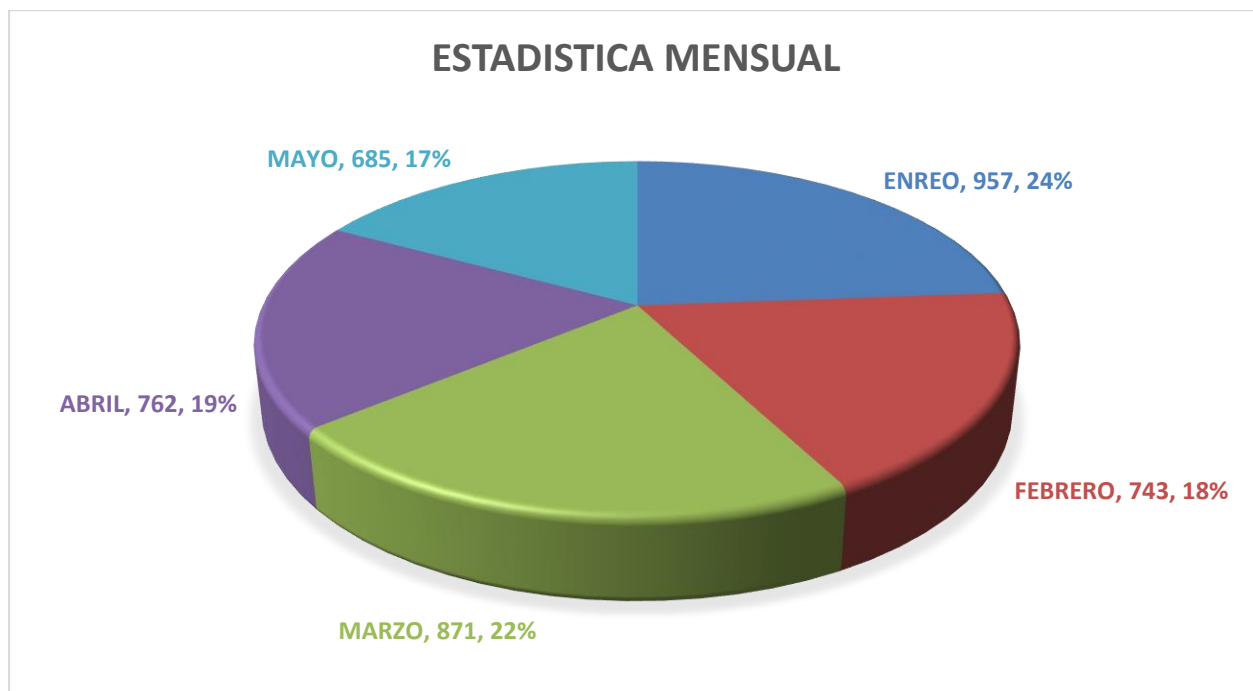


Figura 4. Fuente elaboración propia, datos obtenido de las estadísticas de la Policía Nacional.

(Policia Nacional de Colombia, 2018)

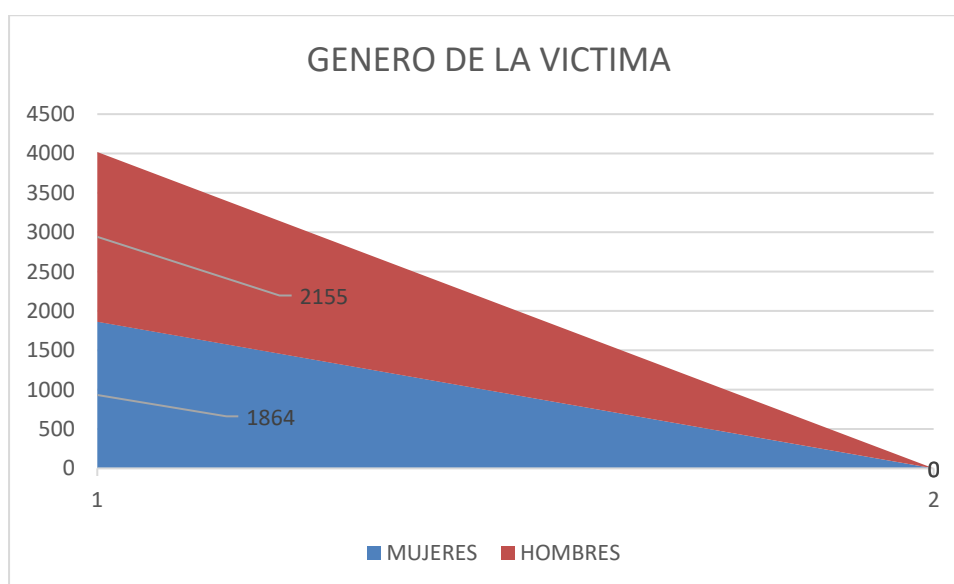


Figura 5. Fuente de elaboración propia, datos obtenidos de las estadísticas de la Policía Nacional.

(Policía Nacional , 2018)

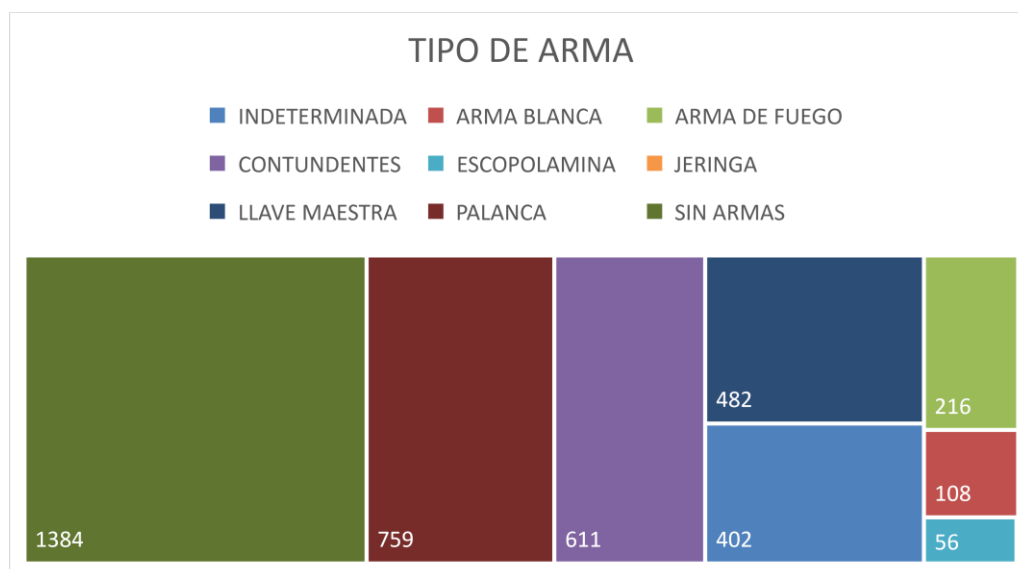


Figura 6. Fuente de elaboración propia, datos obtenidos de las estadísticas de la Policía Nacional.

(Policía Nacional , 2018)

Recomendaciones

- ✓ Implementar protocolos de seguridad de la mano de la administración del conjunto. residencial, con relación al ingreso de personas extrañas, servicios públicos y/o personas de mantenimiento de vehículos y equipos.
- ✓ El Conjunto residencial, debe elaborar un Estudio de seguridad, que obedezca a los principales riesgos del sector para repeler hurtos, atracos y otros relacionados con la propiedad horizontal.
- ✓ De igual manera la administración debe elaborar un censo de personas, no perteneciente al núcleo familiar, tales como señoras del servicio, conductores y escoltas.

- ✓ Fortalecer los protocolos que existen en la administración, en cuanto al ingreso de domiciliarios, comunicación con el personal de la recepción, y el acceso de estas personas a los inmuebles.
- ✓ Los residentes o copropietarios que publiquen los inmuebles en aplicaciones como Airbnb deberían realizar un estudio de seguridad básico a este tipo de visitantes como medida de auto protección, y también como medida para minimizar el riesgo frente a los residentes y copropietarios.
- ✓ Se recomienda a los copropietarios o arrendatarios que arrienden sus inmuebles con la modalidad Airbnb informen a la administración para que tengan conocimiento del personal que estará en el conjunto de manera temporal y en lo posible evitar el uso de esta aplicación poco segura.
- ✓ Los guardas deben aplicar todos los protocolos de seguridad cuando un visitante pretende ingresar a las instalaciones de un conjunto residencial, preguntar para donde se dirige, verificar la autenticidad de la identificación del visitante cuando se trata de una autoridad, debe tomar contacto con el cuadrante, informar sobre la presencia de funcionarios judiciales e impedir el ingreso de dicha autoridad, hasta comprobar que realmente se trata de autoridad competente.
- ✓ Para mitigar los hurtos en los conjuntos residenciales la principal acción que debemos tomar es capacitar al personal de seguridad, responsable de la copropiedad, (guardas, supervisores y coordinadores) con el fin de evitar este tipo de actos delictivos.
- ✓ De una buena capacitación y concientización de este personal depende el éxito de nuestro servicio, cuando encontramos un personal capacitado, entrenado y consiente de lo que debe hacer y cómo debe reaccionar ante cualquier eventualidad, podemos tener la certeza de que estaremos reduciendo en un buen porcentaje el riesgo de hurto en nuestros

conjuntos residenciales, ya que como lo evidenciamos anteriormente en su gran mayoría los hurtos se hubieran podido evitar con un estado mental de alerta del guarda.

Conclusiones

Después de analizar el presente estudio y por la situación socio económico del país me doy cuenta de la importancia de este proyecto, y de la continuidad que debe tener.

El mercado de la seguridad privada está muy bien posicionado esto es dado principalmente a las grandes empresas prestadoras de servicio.

También puedo concluir que, aunque en el mercado hay mucha competencia podemos participar y obtener una buena ganancia. Esto depende también de la eficiencia para atender el mercado y sus necesidades.

En relación con nuestros guardas de seguridad, se encontró que realmente no se capacitan para estar a la vanguardia y prestar un mejor servicio. Debemos prepararlos ya que es ese recurso humano con el que debemos contar para lograr posesionar nuestras empresas.

Referencias

- Barreto, J. D. (7 de Noviembre de 2017). En el 90 % de los robos a viviendas, no se ejerce violencia. *robo en casa un delito que se transforma*.
- Caracol Radio. (5 de febrero de 2018). Obtenido de http://caracol.com.co/emisora/2018/02/06/bogota/1517876260_962488.html
- Conexion Capital. (21 de 2 de 2017). *Capturan nada que hurtaba residencias en Usaquen y Chapinero*. (C. Capital, Ed.) Recuperado el 5 de 2018, de <https://conexioncapital.co/capturan-banda-hurtaba-residencias-usaquen-chapinero/>
<https://conexioncapital.co/capturan-banda-hurtaba-residencias-usaquen-chapinero/>
- EL TIEMPO, L. (26 de 5 de 2014). Las formas mas comunes de asaltos a casas y edificios. (D. e. Jiménez, Ed.) *EL TIEMPO*, pág. Archivo. Recuperado el 5 de 2018, de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14038855>
- Morales Moreno , G. (30 de 7 de 2013). *La revolución del Alojamiento Turistico*. Obtenido de <https://repositori.upf.edu/handle/10230/20971>:
<https://repositori.upf.edu/handle/10230/20971>
- Noticias Caracol. (15 de 12 de 2017). Empleada doméstica aprovechó que sus jefes no estaban y se llevo \$60 millones. *Video*. Bogota: Noticias Caracol. Recuperado el 05 de 2018, de <https://noticias.caracoltv.com/bogota/empleada-domestica-aprovecho-que-sus-jefes-no>
- Policía Nacional . (2018). *Hurto a Residencias 2018*. Policía Nacional de Colombia, Bogotá D.C. Bogoitá: Policia Nacional - DIJIN - . Recuperado el 6 de 2018, de <https://www.policia.gov.co/contenido/hurto-residencias-2018-2>

Policia Nacional de Colombia. (2018). *Hurto a residencias 2018 estadisticas*. Obtenido de

www.policia.gov.co/contenido/hurto-residencias-2018-2 :

www.policia.gov.co/contenido/hurto-residencias-2018-2

SEMANA. (Agosto de 2014). Así operaban "Yayita", el terror de las viviendas en Bogotá. *Video*.

Bogota: Revista Semana. Recuperado el 5 de 2018, de

<https://www.semana.com/nacion/multimedia/cae-yayita-la-mujer-que.../415268-3>