



La seguridad en hogares y negocios

2024

OBSERVATORIO



Índice

- 1 Información general y fuentes
- 2 Visión general: Europa y Latam
- 3 Preocupaciones y medidas de seguridad: Zoom España
- 4 Regiones más seguras de España: CC.AA. y provincias
- 5 Factores temporales
- 6 Tipología del inmueble
- 7 Técnicas de robo más empleadas



Información general

Datos relevantes y fuentes

Sobre Verisure

Verisure es la **compañía referente en protección personas, hogares y pequeños negocios**. Velamos por la seguridad de más de **2,1 millones de clientes** gracias a la extraordinaria labor que realizan nuestros **10.000 profesionales**, capacitados para realizar instalaciones adaptadas a las necesidades de cada cliente, y a la tecnología más disruptiva del mercado desarrollada por nuestro equipo de más de **600 ingenieros**, quienes llevan a cabo su labor en el centro propio de I+D de Verisure con sede en Madrid, Ginebra y Malmö.

Contamos, además, con la **Central Receptora de Alarmas** más grande y moderna de Europa, con sede en Madrid y Cornellà de Llobregat, desde donde un **equipo de más de 2.000 personas** recepcionan y monitorizan los más de **20 millones de dispositivos M2M** que tenemos conectados en España, activando los protocolos de actuación cuando es necesario.

Del mismo modo, y como compañía autorizada por el Ministerio del Interior e inscrita en el Registro Nacional de Seguridad Privada (nº 2737), la **relación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** se torna imprescindible, gracias a una estrecha colaboración público-privada que contribuye a que España sea uno de los países más seguros del mundo. Verisure, el grupo líder de seguridad en Europa y segundo a nivel mundial, con **presencia en 17 países** y más de **28.000 colaboradores** que protege más de **5,1 millones de clientes**.



Sobre el Informe “La Seguridad en Hogares y Negocios”

Fuentes:

- Estudio de IO Investigación para Verisure (n=2.000)
- Estudio de Kantar para Verisure (n= 18.100 de los cuales 1.500 en España)
- Datos extraídos de la Central Receptora de Alarmas de Verisure (n=2,1 millones de alarmas conectadas)

Periodo de tiempo analizado:

- Ejercicio 2023

Países considerados:

- España, Francia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Suecia, Bélgica (Flandes y Valonia), Países Bajos, Italia, Reino Unido, Portugal, Alemania, Irlanda, Brasil, Perú, Chile y Argentina.
- Los datos analizados a nivel internacional recogen la información de los países en los que opera Verisure, grupo líder en el sector de las alarmas conectadas a nivel europeo y segundo a nivel mundial

Visión general

Europa & Latam

Percepción de la seguridad en Europa y Latam

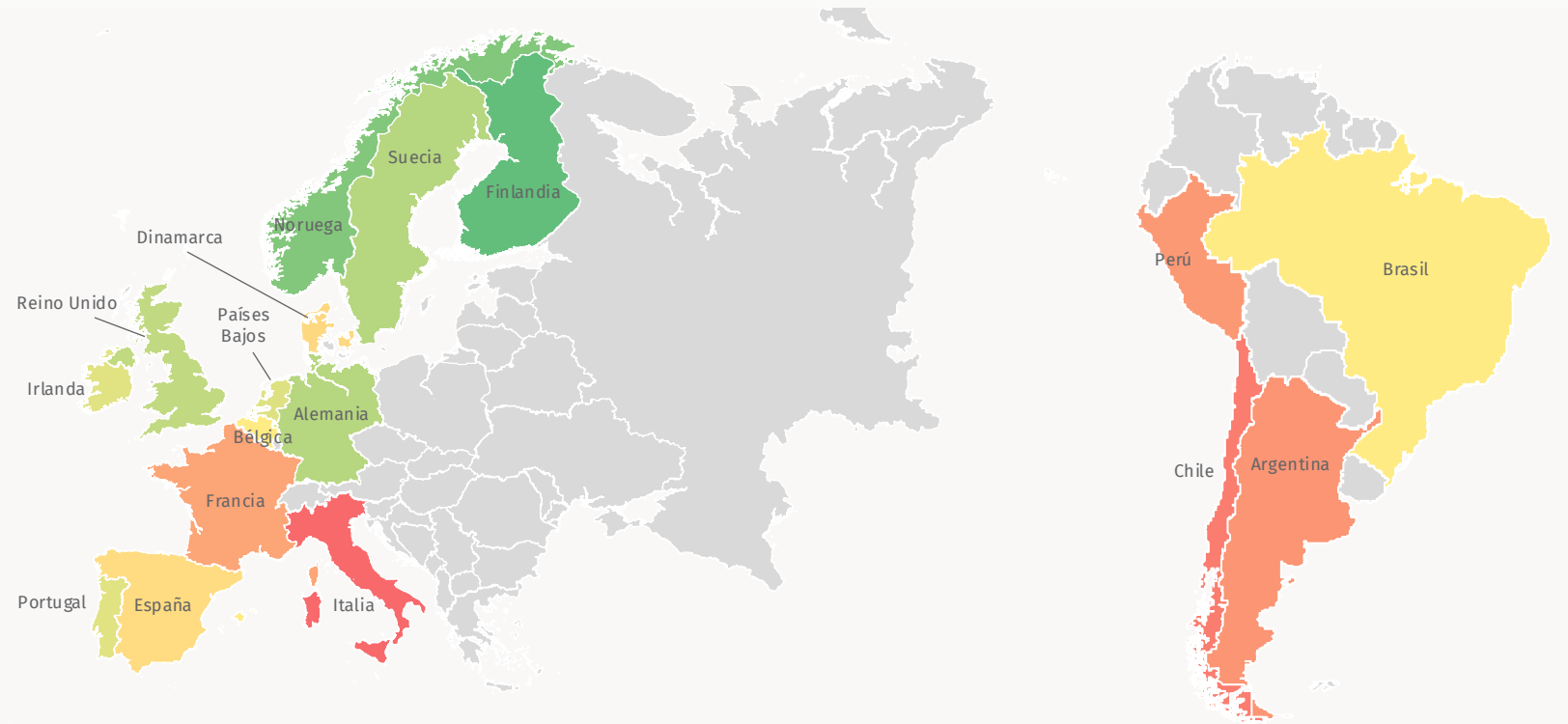
Índice de la tranquilidad

- El **Índice de la Tranquilidad*** se calcula gracias a un estudio que toma en cuenta la relevancia que tiene para las personas sufrir una intrusión y las posibilidades de sufrirla
- Se establecen **niveles** que oscilan entre 0 (ninguna preocupación) a 200 (máxima preocupación)
- Los países donde existe **mayor preocupación por la seguridad en el hogar** son: **Italia, Chile, Argentina, Perú y Francia**
- Por el contrario, los países donde **menos preocupación encontramos** son: **Finlandia, Noruega, Alemania, Suecia y Reino Unido**
- En general se observan mayores niveles de preocupación en los **países de Europa del sur en comparación con los del norte**
- En cuanto a Latinoamérica, **Brasil** es el país que **menor nivel de preocupación** muestra por la seguridad y **Chile el que más**

POR PAÍSES

Datos

Finlandia	33	Alemania	69	Reino Unido	70	Portugal	80	Brasil	87	España	92	Francia	101	Argentina	111	Italia	117
Noruega	55	Suecia	70	Países Bajos	79	Irlanda	86	Bélgica	90	Dinamarca	95	Perú	108	Chile	116		



Percepción de la seguridad en Europa y Latam

Índice de la tranquilidad

→ Si bien los datos de 2022 mostraban un aumento generalizado de la preocupación por la seguridad en Europa y Latinoamérica respecto a 2021; en 2023 nos encontramos con un **descenso generalizado de la preocupación en los hogares respecto a 2022**, acercándonos de nuevo a resultados de 2021

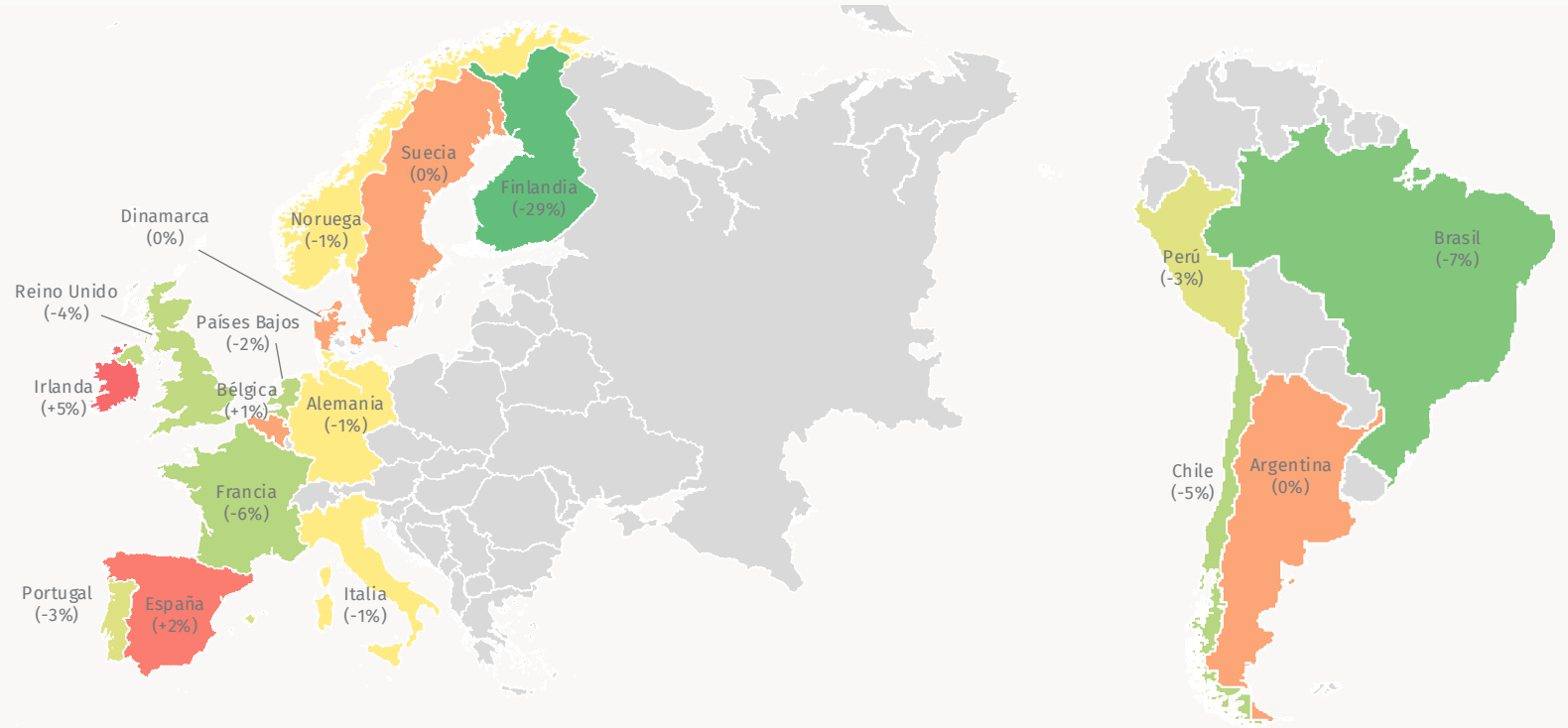
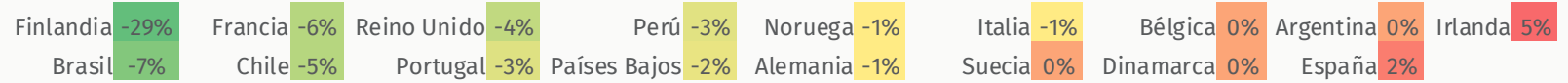
→ Merece la pena destacar que **Finlandia**, donde el año pasado creció la preocupación un 15%, este año desciende un 29%. Lo mismo ocurre con **Reino Unido**, donde el año pasado se reportó un aumento de la preocupación del 7% y este año registran un descenso del 4% respectivamente. También **Brasil**, donde en 2022 se apreciaba un aumento de la preocupación del 4% y este año desciende un 7%

→ **Francia**, en el TOP 5 de países donde más preocupación existe, y donde el año pasado se registró un aumento de la preocupación del 7%, vuelve a datos de 2021 al descender un 6% en 2023. Por su parte, **Argentina**, en el TOP 3, mantiene su nivel de preocupación respecto a 2022

→ Los únicos países donde se reporta un incremento de la preocupación son **Irlanda (+5%)** y **España (+2%)**. El año pasado Irlanda ya registró un aumento del 4%, mientras que España mantuvo el mismo nivel de preocupación de 2021

VARIACIÓN DE LA PREOCUPACIÓN (%)

Porcentaje de variación



*Fuente: Informe de Kantar para Verisure. Datos de 2023. n= 18.100

2

Percepción de la seguridad en Europa y Latam

Factores relevantes



El verano: un momento clave

Pese a que las intrusiones se mantienen constantes a lo largo del año, **es en el verano cuando más desplazamientos se realizan** y cuando aumentan las actividades al aire libre y las estancias prolongadas en segundas residencias. Esto implica que las personas pasan **más tiempo fuera de sus hogares, lo que podría influir en su percepción de seguridad** durante estos meses



Exposición a robos

Experimentar un robo en el domicilio o conocer a alguien que lo haya sufrido constituye una de las mayores inquietudes en cuanto a la seguridad residencial en Europa. En países como **Francia, Alemania, Italia, Bélgica, Países Bajos o Dinamarca**, este es el principal motivo por el cual se opta por la **instalación de sistemas de alarma**



Ausencias prolongadas

Durante los meses de **julio y agosto, los europeos suelen disfrutar de sus vacaciones**. Esta costumbre conlleva que muchas **viviendas permanezcan deshabitadas por largos periodos** de tiempo, elevando así la demanda de sistemas de seguridad



Percepción de la seguridad en Europa y Latam

Preocupaciones por país *

→ Mientras **en Europa** las mayores preocupaciones giran en torno a los **robos en el hogar**, los robos fuera del domicilio o los incendios; **en Latinoamérica** lo que más preocupa son los **robos fuera del hogar**, prácticamente a la par de las emergencias en el hogar, seguido de sufrir un robo dentro del hogar

200

180

160

140

120

100

80

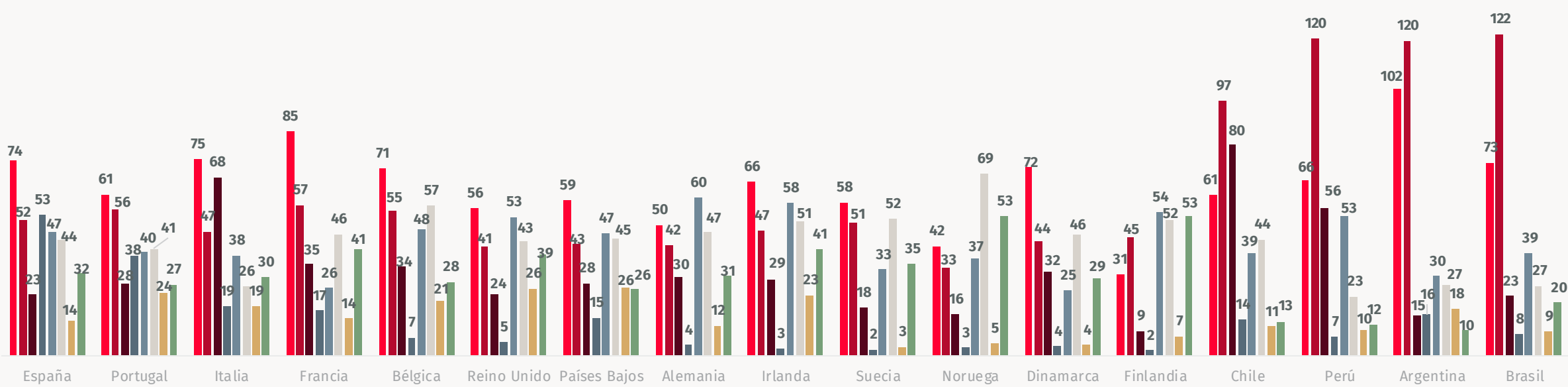
60

40

20

0

■ Robo en hogar ■ Robo fuera de hogar ■ Asalto en hogar ■ Ocupación ■ Emergencias en hogar ■ Incendio ■ Fuga de Gas ■ Fuga de Agua



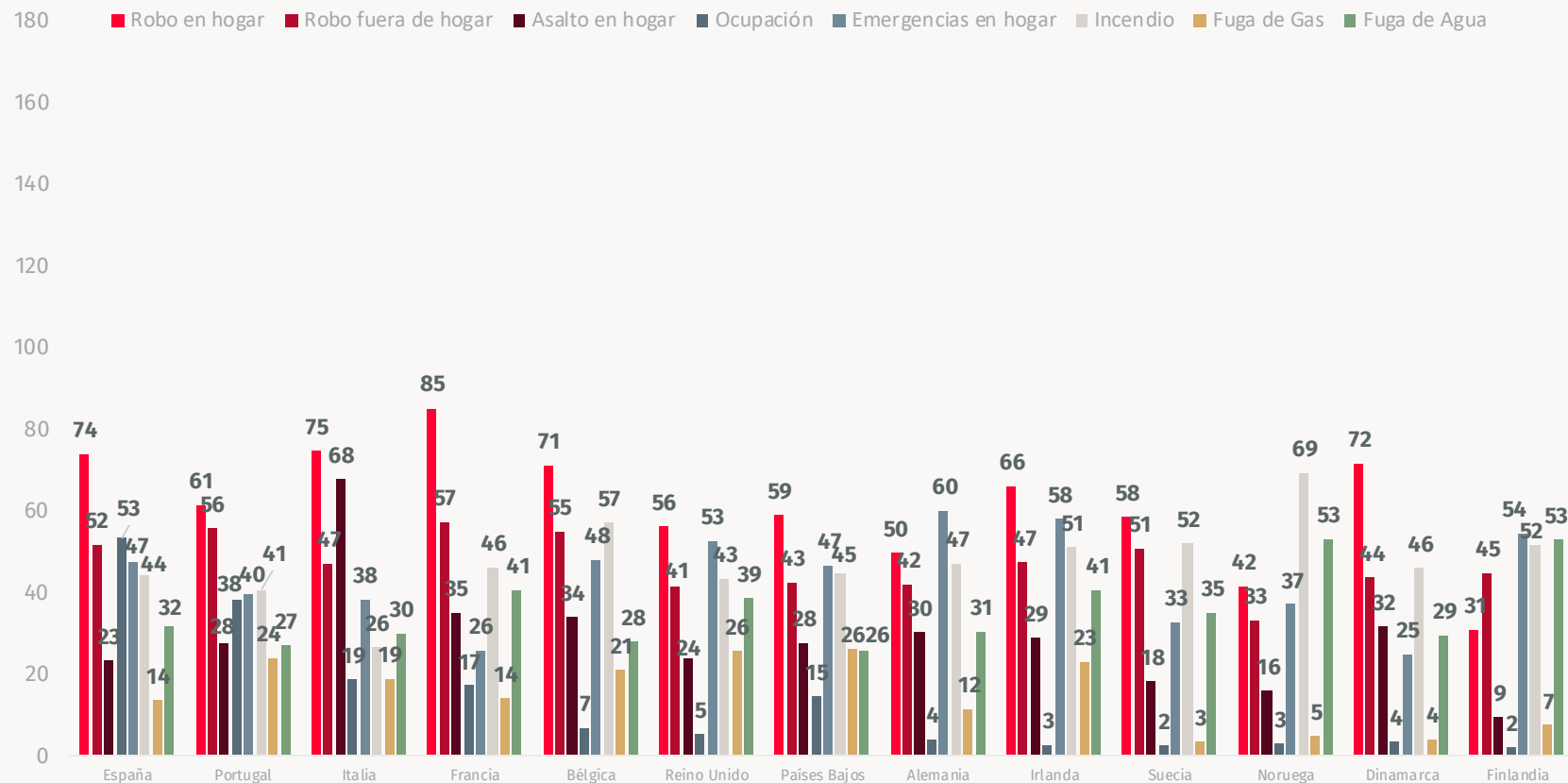
*Fuente: Informe de Kantar para Verisure. Datos de 2023. n= 18.100. Cada una de las preocupaciones se sitúa en valores que oscilan entre 0 (mínimo) y 200 (máximo)

Percepción de la seguridad en Europa y Latam

Principales preocupaciones*

- En **Europa** las principales preocupaciones giran en torno a los **robos en hogares, los incendios y los robos fuera del hogar**
- En promedio, **en Europa, los incendios (48) preocupan prácticamente al mismo nivel que los robos fuera de casa (47)**, seguido muy de cerca por la posibilidad de sufrir una **emergencia en el hogar (43)**
- En general, **preocupa más del doble el hecho de sufrir una fuga de agua (36), que una fuga de gas (15)**
- Particularmente, **Europa muestra una mayor preocupación frente a los robos fuera del hogar (47) respecto al año pasado (42)**
- La **ocupación preocupa principalmente en Europa del Sur: España (53), Portugal (38) e Italia (19)**. En España, es casi el triple que en Italia
- Los **incendios son una preocupación principalmente en los países del norte: Noruega (69), Bélgica (57), Finlandia (52), Suecia (52) e Irlanda (51)**

EUROPA



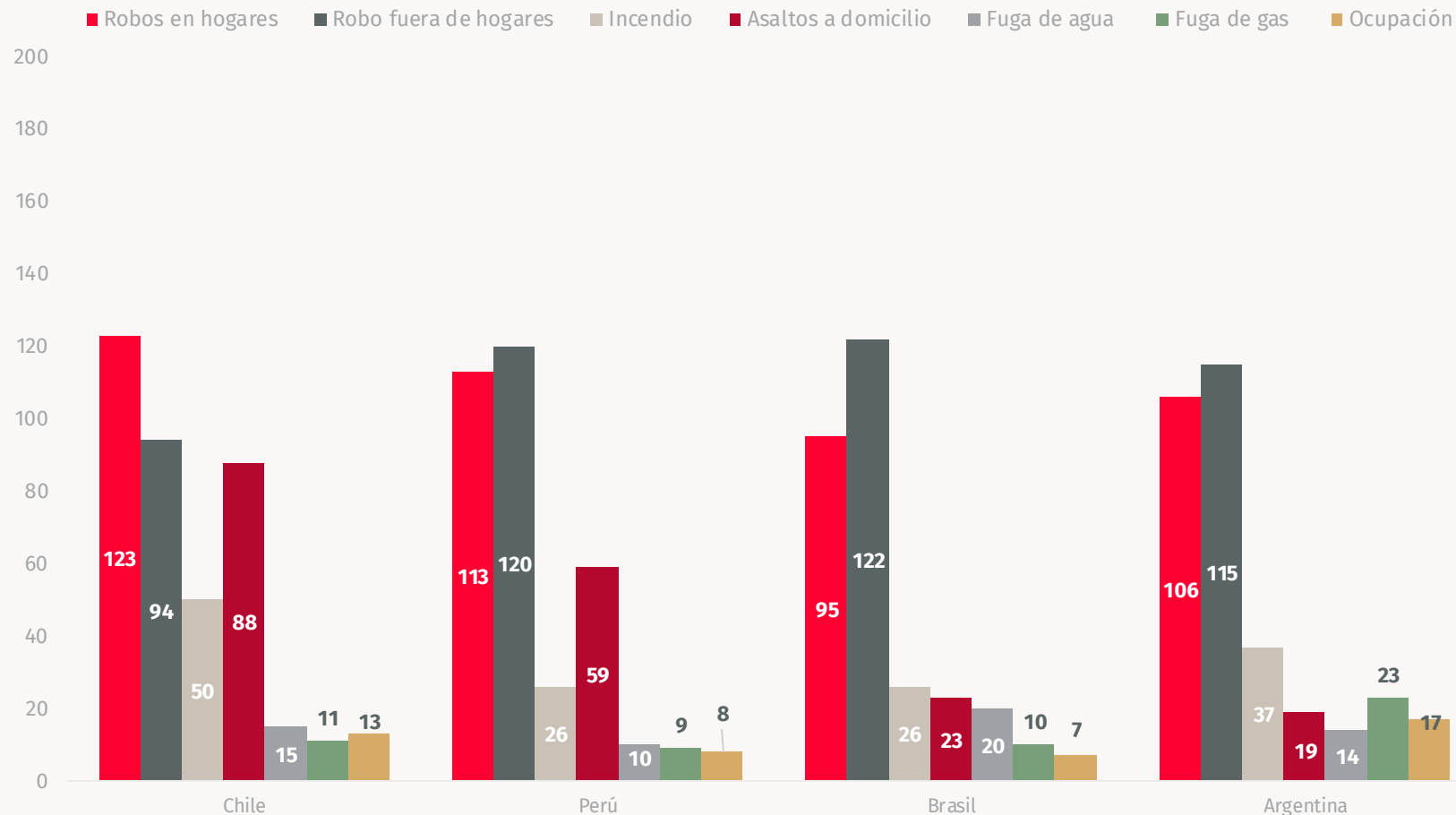
*Fuente: Informe de Kantar para Verisure. Datos de 2023. n= 18.100. Cada una de las preocupaciones se sitúa en valores que oscilan entre 0 (mínimo) y 200 (máximo)

Percepción de la seguridad en Europa y Latam

Principales preocupaciones*

- Desde una perspectiva global, **los países de Latam son los que muestran mayor preocupación por la seguridad**
- Sin embargo, **el nivel de preocupación se mantiene estable respecto a 2022**
- En **Latinoamérica, al revés que lo que ocurre en Europa**, las mayores preocupaciones son los **robos fuera del hogar (115)**, **muy por encima de los robos en el hogar (76)**
- Además, merece la pena destacar la **preocupación casi a partes iguales entre un asalto en el domicilio (44)** y el hecho de poder sufrir una **emergencia médica en casa (40)**
- De las preocupaciones relacionadas con **posibles incidencias en el hogar**, la más alta son los **incendios con un 35 de media**
- Las **fugas de agua o gas (15 de media)** preocupan menos de la mitad que el fuego
- La ocupación de las viviendas no es preocupación relevante para esta región

LATAM



*Fuente: Informe de Kantar para Verisure. Datos de 2023. n= 18.100. Cada una de las preocupaciones se sitúa en valores que oscilan entre 0 (mínimo) y 200 (máximo)

Preocupaciones y medidas de seguridad

Zoom España

Percepción de la seguridad

En España

→ **Tres de cada cuatro españoles** (76,89%) creen que España es un país seguro

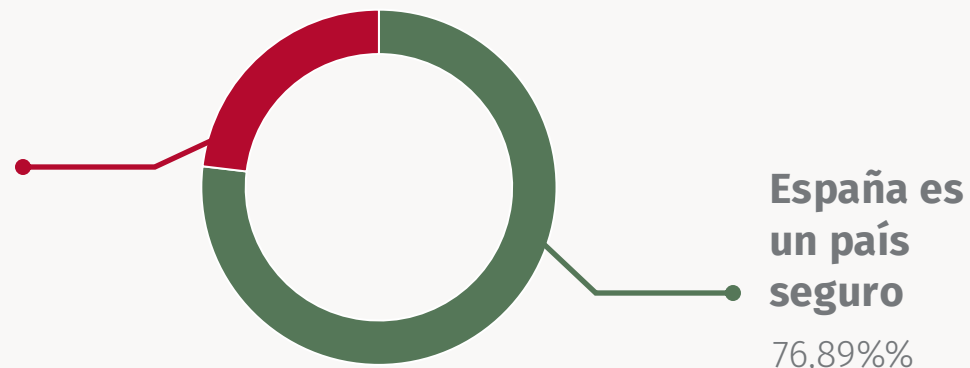
→ Sin embargo, **más de la mitad de la población (53,33%)** opina que **España es un país menos seguro** que hace dos años, lo que representa **un aumento de 12 puntos porcentuales respecto al año pasado (41,30%)**

→ Este indicador está alineado con el **Índice de la Tranquilidad de Verisure**, que se mantiene estable en España entre 2021 y 2022, pero que precisamente **aumenta 2 puntos en este último año**

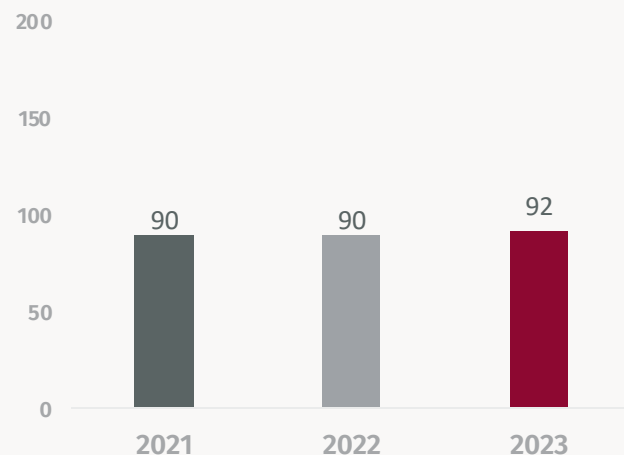
→ Este índice se calcula en función de la relevancia que tiene para las personas sufrir una intrusión y las posibilidades de sufrirla. Con ello, se establecen niveles que oscilan entre **0 (ninguna preocupación)** a **200 (máxima preocupación)**

Percepción de la seguridad en España*

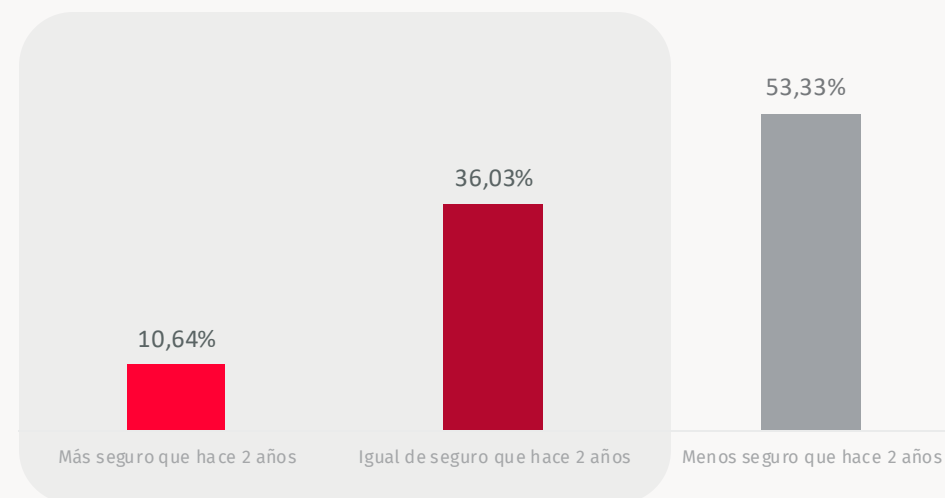
España no es un país seguro
23,12%



Índice de la tranquilidad**



Evolución de la percepción*



*Fuente: Estudio de IO Investigación para Verisure. n=2.000. Pregunta de respuesta múltiple, datos en porcentaje

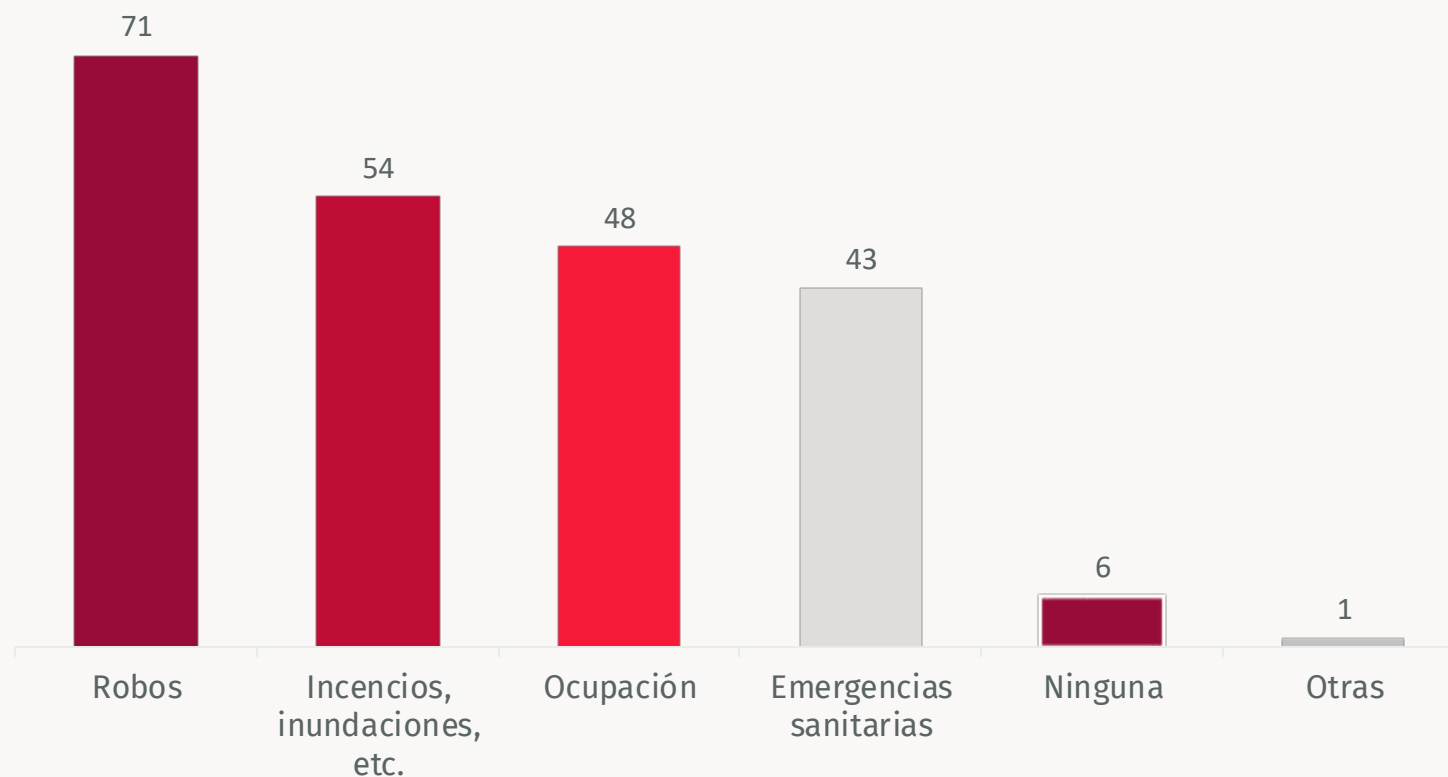
**Fuente: Informe de Kantar para Verisure. Datos de 2023. n= 18.100

Preocupaciones relacionadas con la seguridad

Las más relevantes en España

- Al **93%** de los españoles le preocupa la **protección de su hogar o negocio**
- Los **robos son el principal factor de preocupación en la sociedad**: más del 71% de los españoles afirma tener inquietud ante ellos
- Los **incendios o inundaciones** se sitúan como la **segunda preocupación de la sociedad española** con un 54%, aumentando en 17 puntos porcentuales respecto al año anterior
- Le sigue, muy de cerca y en línea con los datos del informe de 2022, la preocupación por la **ocupación**, que se sitúa en el **top 3 de preocupaciones con un 48%**
- Preocupan también, y **en mayor medida que el año pasado (+17pp)**, las incidencias que puedan ocurrir en el hogar, como las **emergencias sanitarias**, que se sitúan en cuarta posición (43%)
- Tan solo el **7%** de los encuestados no sienten ninguna preocupación en relación con la protección de su hogar o negocio

Preocupaciones relacionadas con la protección de su hogar* (%)



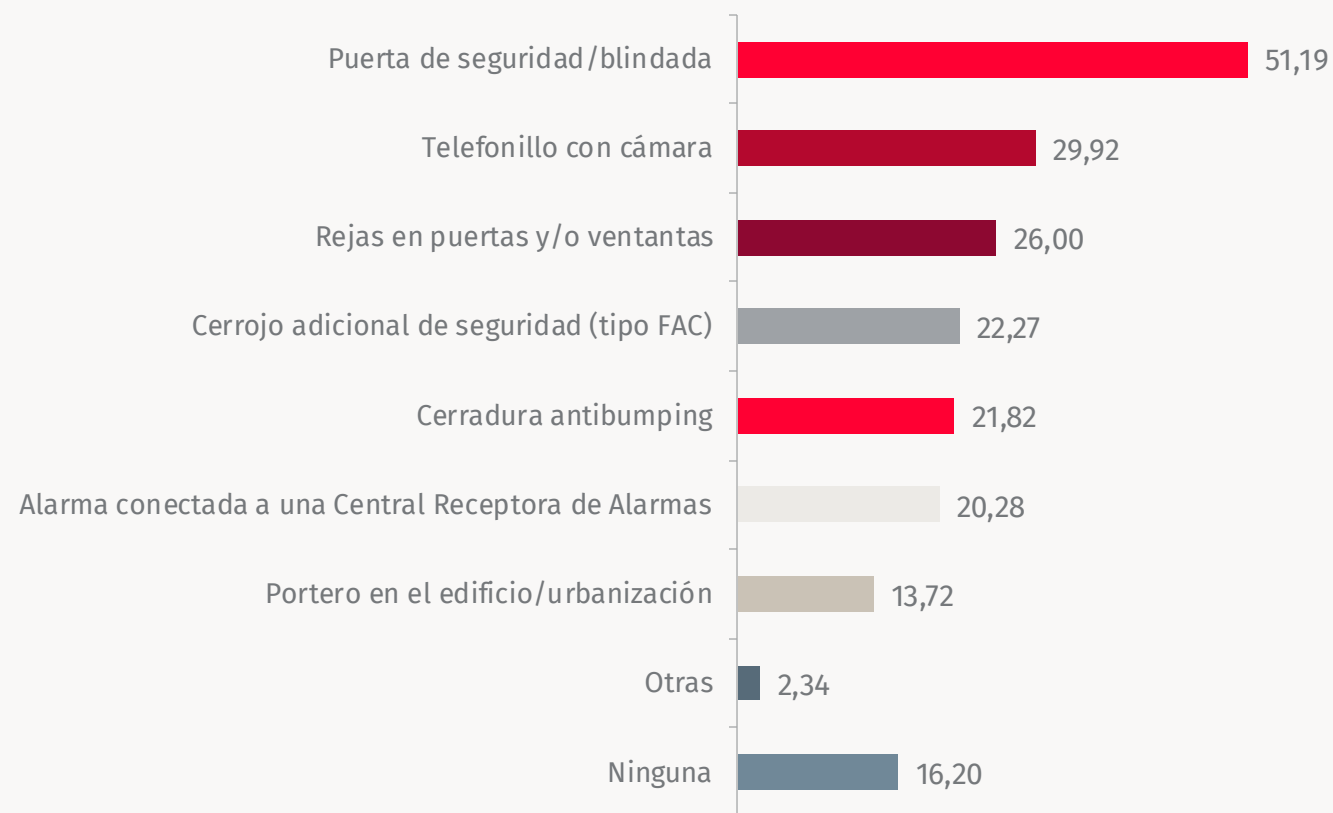
*Fuente: Estudio de IO Investigación para Verisure. n=2.000. Pregunta de respuesta múltiple, datos en porcentaje

Medidas de seguridad

Las más usadas en España

- El **84% de la población** afirma tener **una o más medidas de seguridad** instaladas en sus casas o negocios
- En general, se observa que las tres medidas más usadas son **elementos que suelen estar presentes en las viviendas**. Y es que, en línea con los resultados del año pasado, la **medida de seguridad más utilizada** por la sociedad española son las **puertas blindadas**. Más de la mitad de la población indica contar con ellas para proteger sus hogares y negocios (51%)
- A las puertas blindadas le siguen los **telefonillos con cámara y las rejas en ventanas**, con cerca de un 30% y un 26%, respectivamente. En el caso de las rejas en puertas o ventanas, descienden en 2 puntos porcentuales frente al pasado año
- En cuanto a las medidas de seguridad que suelen instalarse de manera proactiva, encontramos las **cerraduras de seguridad adicionales** (FAC y antibumping) y las **alarmas conectadas a una Central Receptora (CRA)**. Estas últimas crecen como medida de seguridad en más de 5pp respecto a 2023
- **Un 16%** de los españoles indica no tener ninguna **medida de seguridad** instalada en su casa durante todo el año (frente al 17% que lo aseguraba el año pasado)

Medidas instaladas todo el año* (%)



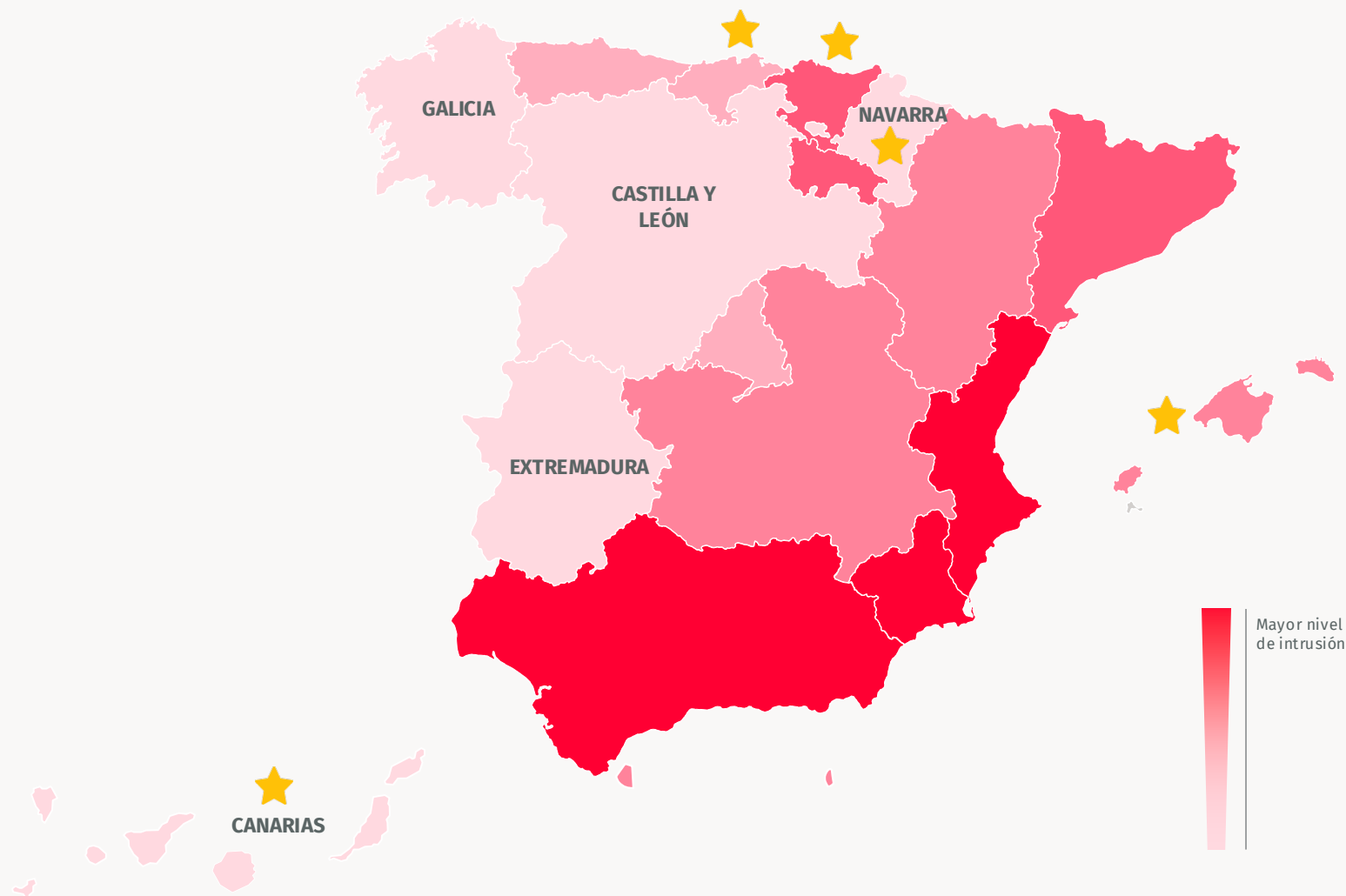


Regiones más seguras de España

CC.AA. y provincias



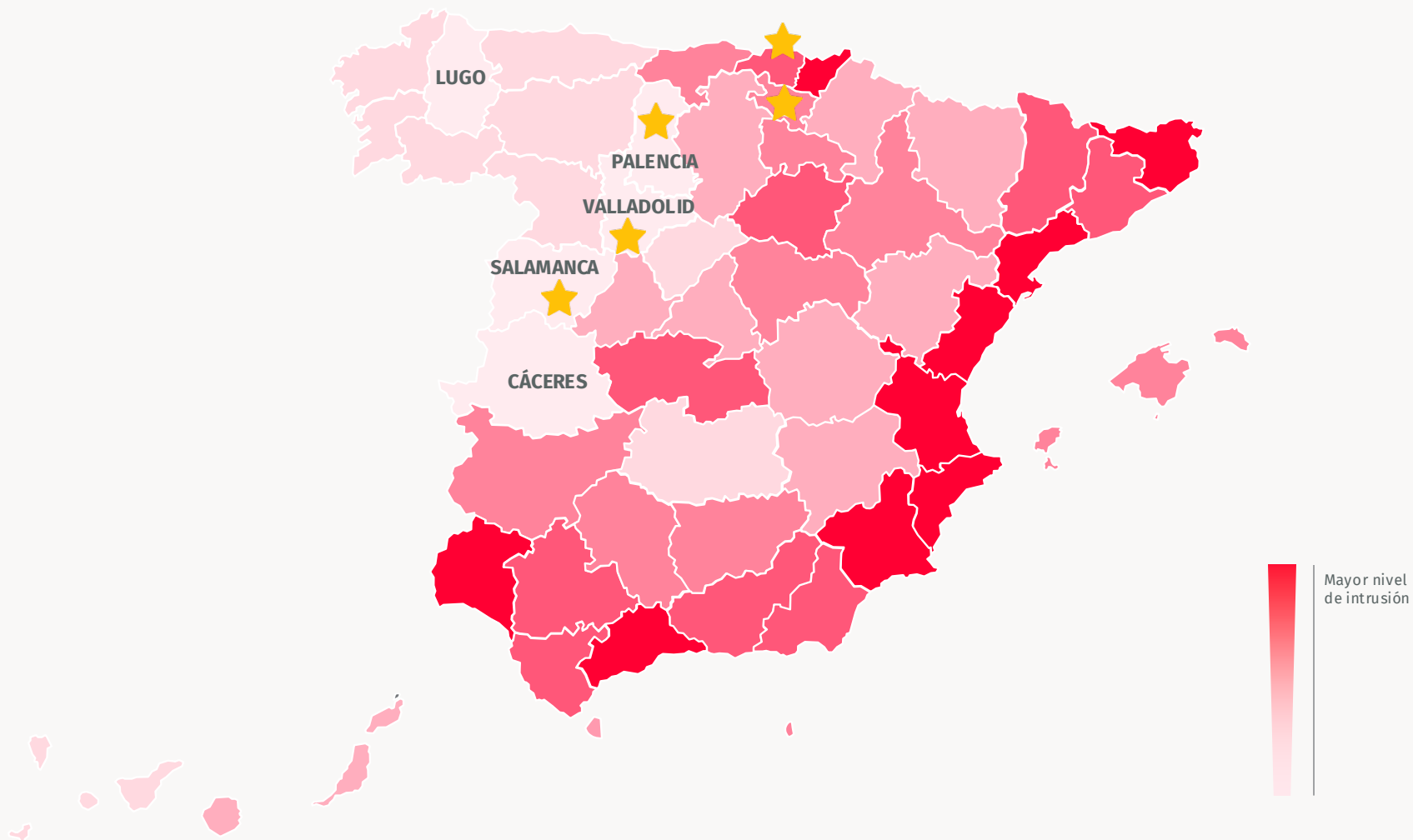
- El estudio se hace en base a un promedio que combina el número saltos de alarmas reales e intrusiones por zonas atendidas por la Central Receptora de Alarma de Verisure sobre los 2,1 millones de instalaciones que tiene en España, con datos del Balance de Criminalidad publicado por el Ministerio del Interior
- **Navarra, Castilla y León, Galicia, Extremadura y Canarias** son las **CC.AA. más seguras**, es decir, con el menor volumen de intrusiones por población
- Las CC.AA. **donde más desciende el número de intrusiones** respecto al año anterior son: **País Vasco, Baleares, Navarra, Canarias y Cantabria**



*Mapa elaborado en base a los datos del número saltos de alarmas reales e intrusiones por zona atendidas por la Central Receptora de Alarmas (CRA) de Verisure. Periodo de tiempo analizado: 2023



- Por su parte, **Palencia, Valladolid, Cáceres, Salamanca y Lugo** se posicionan como las **provincias más seguras** de España
- Las provincias **donde más desciende el número de intrusiones** respecto al año anterior son: **Álava, Vizcaya, Palencia, Valladolid y Salamanca**





Histórico

Seguridad por regiones



2019

CC.AA:

Comunidad de Madrid
Castilla y León

Provincias:

Segovia
Ávila
Huesca

2020

CC.AA:

Castilla y León
Navarra
Extremadura

Provincias:

Ávila
Soria
Cáceres

2021

CC.AA:

La Rioja
Castilla y León
Asturias

Provincias:

Huesca
Teruel
Ávila

2022

CC.AA:

Castilla y León
Asturias
Galicia

Provincias:

Teruel
Palencia
Albacete

2023

CC.AA:

Navarra
Castilla y León
Galicia

Provincias:

Palencia
Valladolid
Cáceres

→ **Navarra, Castilla y León y Galicia** ascienden al top 3 de **Comunidades Autónomas más seguras de España**. Les siguen **Extremadura y Canarias**. Cabe destacar la **presencia de Castilla y León en las últimas cinco ediciones** de este ranking de CC.AA. más seguras

→ Por su parte, **Palencia, Valladolid y Cáceres** se sitúan en el top 3 de **provincias más seguras**. Les siguen **Salamanca y Lugo**. **Valladolid asciende por primera vez al top 3** de este ranking en los últimos cinco años, mientras que Palencia y Cáceres repiten, como ya hicieron en 2022 y 2020, respectivamente

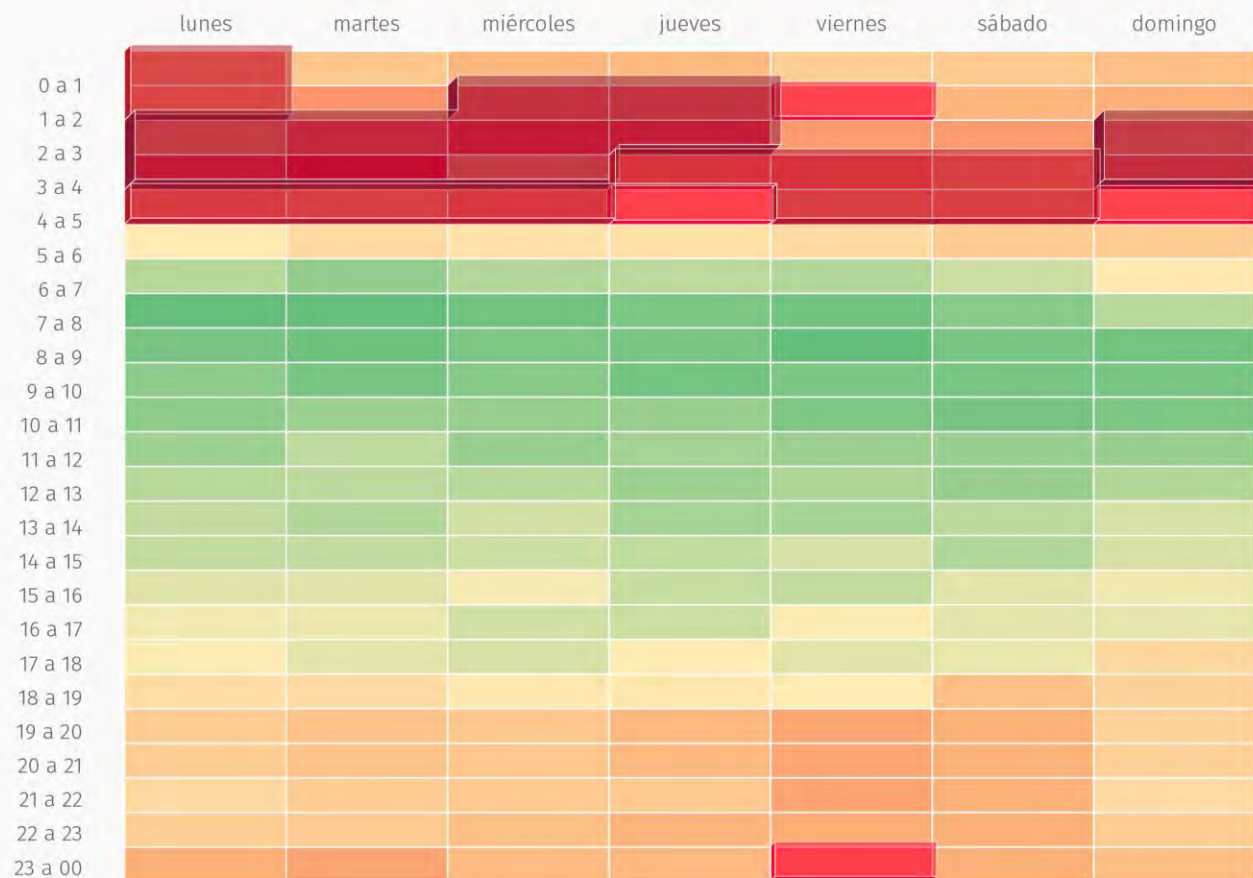


Factores temporales

Días y horas

Horas y días

Intrusiones en residencias y negocios*



- Las **horas y días** en los que más intrusiones ocurren se analizan en base al número de saltos de alarma reales e intrusiones atendidas por la Central Receptora de Alarmas (CRA) de Verisure
- Las **intrusiones ocurren**, en general, de noche ya sea de madrugada o a últimas horas del día
- En concreto, **la mayor concentración se da desde las 00:00h a las 04:00h** en todos los días de la semana. La mayor incidencia se registra los **martes desde las 02:00h a las 03:00h**
- Le sigue la **franja horaria** comprendida entre las **20:00h y las 24:00h**, siendo los **viernes de 23:00h a 24:00h** cuando más número de intrusiones se registran
- Por el contrario, **de 07:00h a 10:00h durante todos los días** de la semana es cuando **menos intrusiones se registran**
- En general, el patrón horario refleja una **mayor concentración de intrusiones en las horas de mayor oscuridad** del día o en aquellas en las que hay **ausencias**



Festivos

- Existen **más posibilidad de que los robos ocurran en festivos, que en días laborables**. En concreto, encontramos un 22% más de probabilidad
- Esto se debe, principalmente a que, durante los días festivos, las viviendas tienen **mayor probabilidad de estar vacías**

Riesgo de intrusión* (%)



Tipología del inmueble

Hogares y negocios

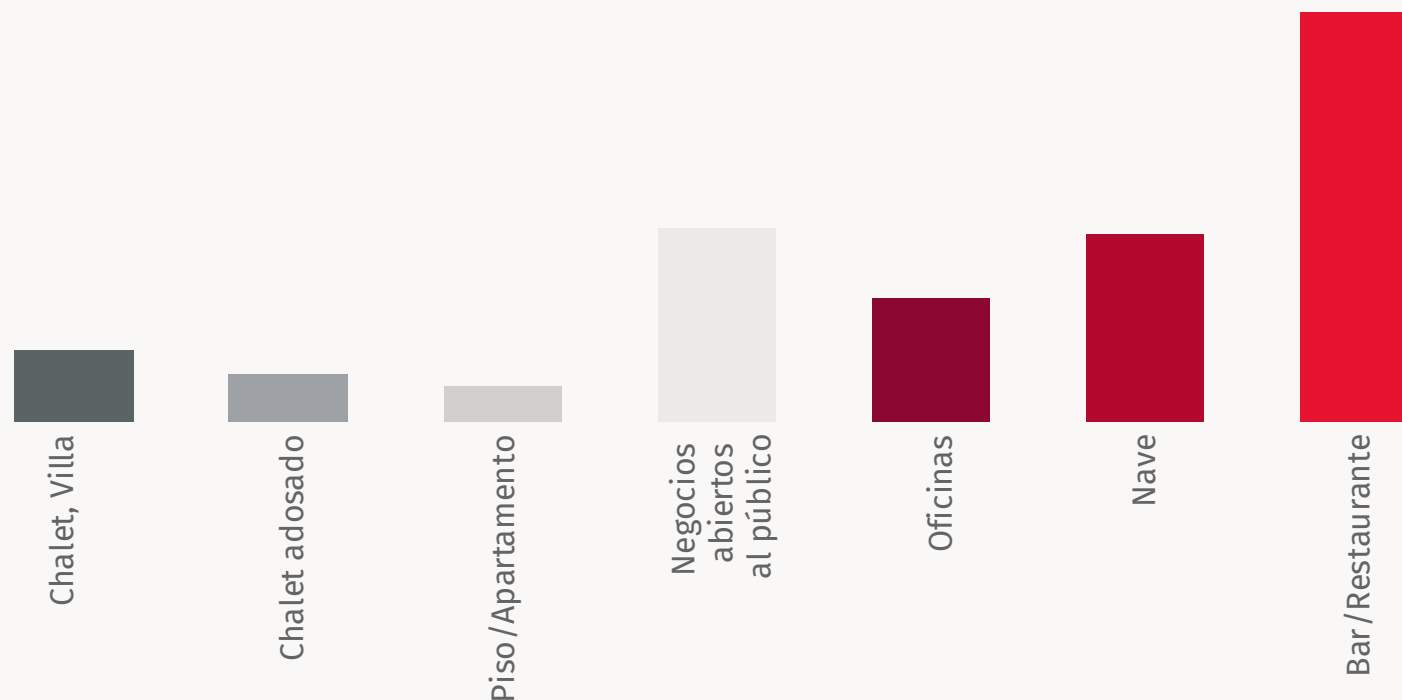
Tipología del inmueble

Intrusiones en residencias y negocios*



- En comparación con los hogares, hay una **mayor probabilidad** de que las intrusiones ocurran en los **negocios**
- Concretamente, los **negocios tienen el doble de probabilidad de sufrir robos que las residencias**. Principalmente los **bares** y restaurantes, que son el **tipo de negocio que más robos sufre**
- En general **los negocios abiertos al público suelen sufrir un mayor número de intrusiones** que el resto de los inmuebles. Prácticamente, el doble que las oficinas y a un nivel similar al de las naves
- En cuanto a **hogares**, existen leves variaciones en cuanto al volumen de intrusiones por tipología de residencia
- Encontramos un **mayor nivel de intrusión en chalets y adosados respecto a pisos o apartamentos**. Concretamente, el riesgo de sufrir una intrusión en chalets es el doble que en pisos o apartamentos

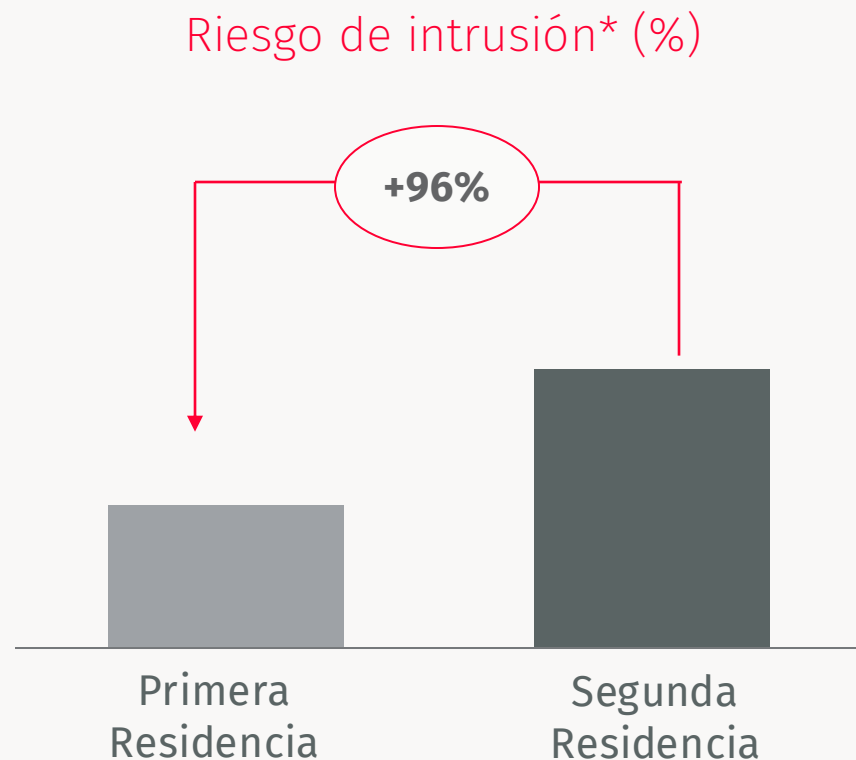
Tipología del inmueble



*Información basada en el número de saltos de alarmas reales (intrusiones o intentos de intrusión) atendidas por la Central Receptora de Alarmas (CRA) de Verisure. Período de tiempo analizado: 2023

Tipología del inmueble

Intrusiones en primeras y segundas residencias



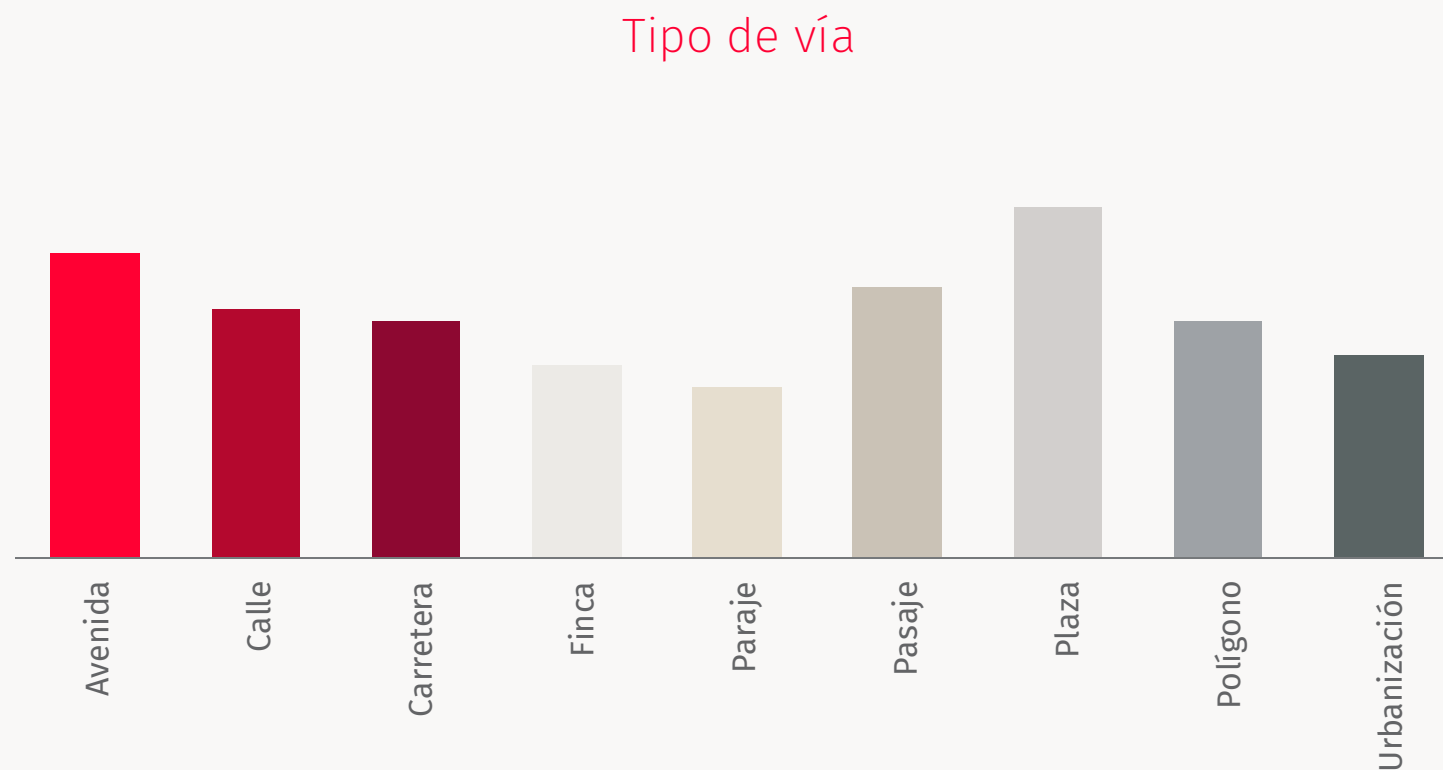
- Las **segundas residencias** tienen **casi más del doble de posibilidades de sufrir una intrusión que las primeras residencias**, esto se debe a que permanecen vacías por periodos más largos de tiempo*
- En ese sentido, a **más del 68% de los españoles** (+1pp vs 2023) **les preocupa la seguridad de su segunda residencia. Esta preocupación es todavía mayor en aquellos que residen habitualmente en la región sur****
- **Además, cerca del 46,8% de los españoles** (+3pp vs 2023) **considera que la seguridad de las segundas residencias está en mayor riesgo** ahora que hace unos años**
- En el caso de las segundas residencias, la principal preocupación son las ocupaciones, con 20 puntos porcentuales más que en el caso de las viviendas habituales. **Sin embargo, el 20% de los propietarios indica no tener ninguna medida de seguridad instaladas en ellas****

Tipología del inmueble

Intrusiones según el tipo de vía en la que se encuentra el inmueble*



- Los **inmuebles ubicados en plazas, avenidas y pasajes** suelen sufrir más intrusiones que el resto de tipo de vías
- Las **plazas** son el **tipo de vía que más intrusiones suele tener**. Esto se debe, generalmente, a que hay más volumen de negocios ubicados en ellas
- Los **parajes y fincas**, es decir, los tipos de vía más aisladas son los que **menos intrusiones suelen tener, registrando la mitad de robos que las plazas y las avenidas**





Técnicas de robo

Más empleadas

Técnicas de robo

En hogares*

- Los robos en viviendas suelen ser en **inmuebles vacíos**, se usan **herramientas básicas** y se **aprovechan descuidos de los propietarios**. No es lo habitual pero también hay asaltos
- **Los ladrones son menos organizados, pero muy hábiles y ligeros** por si deben escalar o saltar vallas



BUMPING (pisos/apartamentos)

- Se trata de una llave especial, modificada para entrar en la gran mayoría de cerraduras
- Cuando se consigue que todos los pistones salten al mismo tiempo, la llave podrá girar y la puerta se abrirá



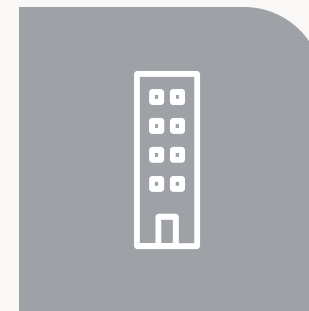
IMPRESSIONING (pisos/apartamentos)

- Consiste en replicar la forma de la llave para abrir el bombín sin forzarlo
- Se encaja una lámina en la ranura de la cerradura, una vez están dentro, se introduce la llave para abrir la puerta
- El intruso vuelve para retirar la lámina y replicaría la llave original de ese bombín



ESCALO (pisos/chalets)

- Consiste en trepar por las fachadas de los edificios o las vallas (que también cortan con tenazas) de los Chalets para lograr acceder a las ventanas, balcones y techos
- Entran forzando puertas o ventanas con la pata de cabra o palanca



GANZÚA (pisos/apartamentos)

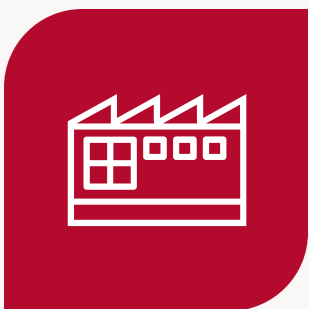
- Usan este método para cerraduras que son vulnerables
- Los ladrones meten una ganzúa por la cerradura (topolino) y abren la puerta cuando no se ha echado la llave



RESBALÓN (pisos/apartamentos)

- Colocan una tarjeta de crédito, un plástico o una radiografía entre la puerta y el marco, resbalándolo para que la cerradura se abra
- Se puede realizar si el dueño del inmueble no ha echado la llave

- Los ladrones de la mayoría de los negocios **buscan que sea fácil y rápido**
- Existen **bandas organizadas** que se preparan los **robos donde el botín es mayor y usan métodos y herramientas más sofisticadas**, aunque deban emplear mucha **más fuerza**



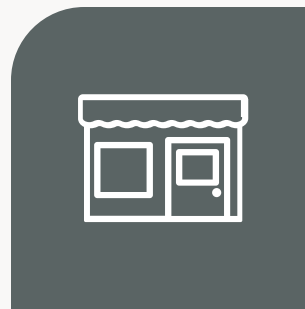
BUTRÓN (naves/oficinas/estancos)

- Asalto que se produce por la noche con suficiente tiempo
- Los intrusos realizan un boquete en las paredes o puertas para acceder al interior
- Suelen acceder desde naves o locales contiguos no habilitados, tiros de escalera o cuartos de basura que hay en los edificios y dan al local



ASALTO ESCAPARATISTA (bares/restaurantes/tiendas)

- Se produce impactando con algún objeto contra el cristal
- Extraen la mercancía que se encuentra expuesta en los escaparates de los negocios
- Si el agujero del cristal es más grande acceden por él, para poder robar en muy poco tiempo la mercancía



ROBO CON LANZA TÉRMICA (lotería/gestoría)

- La lanza térmica puede derretir cualquier material, alcanzando temperaturas de hasta 5.000 grados
- Su principal objetivo son las cajas fuertes de los negocios



SACACORCHOS (farmacias/oficinas/gestorías)

- Se extrae el bombín y se abre la puerta con una herramienta a modo llave
- Uso habitual en puertas de emergencia o accesos desde edificios en locales



ALUNIZAJE (joyerías/tiendas de electrónica)

- Se realiza estrellando un vehículo contra el comercio. Los asaltantes recogen la mercancía y se dan a la fuga en poco tiempo
- Habitualmente en negocios con material de alto valor

Gracias

Contacta con nosotros en:
comunicacion@verisure.es

Para más información visita:
<https://observatorioverisure.es/>

