

# Monitoreo de alarmas

por Gau Barrera



*Una emergencia o un siniestro se pueden presentar en cualquier momento, pero cobran especial importancia cuando no estamos presentes para resolverlos. El monitoreo de eventos a distancia es una solución eficaz y uno de los negocios más potenciadores del mercado de la seguridad.*

## ¿Cómo funciona el monitoreo?

El objetivo de una estación de monitoreo y como su nombre lo indica, es monitorear los eventos detectados por el sistema de alarma instalado y tomar una acción pertinente. Esta acción puede ser: dar aviso a la policía de un robo detectado, a un técnico para la reparación del sistema o a un supervisor de guardia para corregir algún problema en la línea de montaje de una fábrica, es decir, el monitoreo aumenta el nivel de seguridad y productividad de una propiedad protegida haciendo de enlace entre el propietario y las autoridades pertinentes o la comunicación a distancia entre las máquinas y los usuarios.

Mediante la utilización de un programa adecuado, la empresa de monitoreo registra en un archivo histórico los

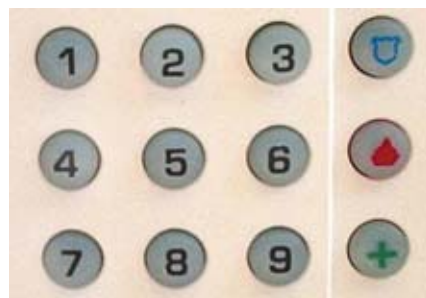
Desde las primeras instalaciones de sistemas de alarma, el objetivo fue dar aviso lo más claro posible de que hechos imprevistos y no cotejados, estaban ocurriendo en una propiedad. Luego los avisos se extendieron a los detectores de fuego y con el advenimiento de los sistemas microprocesados, a todo tipo de señales y sucesos, desde escapes de gas, control de ingreso de personal, entrada en funcionamiento de maquinarias automáticas, hasta el telemando de equipos, luces o sistemas de riego, por mencionar algunos ejemplos.

Obviamente, que para que esto tuviera efecto alguien debía oír estas señales y actuar en consecuencia, es entonces donde aparecen las pri-

meras centrales de monitoreos de eventos, las cuales por una cuestión de costos ya que su implementación se basaba exclusivamente en la comunicación por radioenlace punto a punto, tuvieron sus comienzos en los destacamentos de policía y en las entidades financieras y bancarias a sus principales clientes.

A medida que se fueron perfeccionando los sistemas de comunicaciones, el monitoreo de alarmas se fue haciendo un servicio más popular y esto debido en gran medida a que por utilizarse la telefonía urbana para el enlace entre el objetivo y la central, el costo final descendió notablemente, haciéndose accesible a viviendas particulares y pequeños comercios.

Ahora bien...



eventos recibidos del usuario y cuando aparecen en la pantalla del operador, éste procede según una lista de

acciones previamente pactadas.

Los datos del usuario son confidenciales y sólo se transmiten a las autoridades policiales u otras, los que sean relevantes para actuar en consecuencia. Dar cuenta de los pormenores del usuario no es función de las centrales de monitoreo, sino asistir y brindar ayuda lo más eficazmente posible.

-*"Para el consumidor final,"*- nos cuenta **Francisco Alberton de la empresa USS United Security Services**

*"se trata de alcanzar el mayor nivel de protección, tranquilidad y servicio, para su familia y sus bienes. Saber que estará protegido por una empresa*



*dedicada a la seguridad y que cuenta con profesionales que intervendrán en cada caso, para brindarle el servicio esperado los 365 días del año, las 24 horas. Comunicación inmediata con la policía, emergencias médicas, médicos particulares, clínicas, Bomberos Voluntarios, etc., o según lo requerido por el usuario. Además, tendrá a su disposición un departamento técnico especializado para la resolución de eventos en 24 horas y para emergencias nocturnas"*

Similar opinión tiene el **Sr. Gabriel Ruanoba de la firma SPS Sistemas de Protección y Seguridad:**

*"Estoy totalmente convencido que el mayor beneficio es tener una mejor calidad de vida. Digo esto pues la seguridad ocupa hoy gran parte del*



*tiempo de los argentinos; estamos permanentemente alertas en cuanto al tema en cuestión; pensamos, actuamos y proyectamos prácticamente todo sin dejar de lado la seguridad nuestra y de nuestras familias, como así también de nuestros bienes materiales. Creo que el monitoreo de alarmas, a través de sistemas y empresas que brinden un buen servicio, ayuda a que gran parte de ese tiempo que investi-*

*mos en pensar en la seguridad, se reduzca una vez que hallamos elegido el sistema y el servicio adecuado a nuestras necesidades. Dormimos más tranquilos, salimos a pasear más tranquilos, entramos y salimos de nuestras casas más tranquilos. Dejamos nuestras empresas y comercios en manos de profesionales que velan por nuestra seguridad, con lo cual podemos disfrutar de nuestro tiempo sin estar constantemente preocupados por la seguridad. Esto hace a una mejor calidad de vida"*

Es muy clara la función social de la actividad, pues, el prestador cumple la tarea de detectar, recibir, procesar y dar los avisos necesarios según el caso. En otras palabras, es evidente que la policía no puede saber lo que pasa dentro de los inmuebles de los ciudadanos, por ello, es necesaria la detección de los intrusos y las posteriores gestiones de aviso para evitar, detener o minimizar los siniestros.

-*"Así mismo, este servicio permite el control del uso del sistema por parte de los usuarios habilitados en cada sitio,*



*controlando que no se retiren sin activar el sistema o registrado y gestionado ingresos de usuarios en horarios no autorizados, cuando el sitio debería permanecer cerrado"-* amplía el **Sr. Néstor Gluj de la corporación Prioridad 1,** *"por otra parte, es posible la transmisión de avisos silenciosos de asalto con pulsadores, a través de códigos falsos cuando se ingresa al sitio, generados por omisión, es decir, por no hacer, en lugar de por hacer y otras opciones. Es fundamental el control periódico de los distintos tipos de vínculos que hay entre el inmueble y el prestador (telefónico, celular, radioeléctrico, interrogado o no), con frecuencias que van, en el peor de los casos, desde las 24 horas para el telefónico, pasando por el enlace horario y llegando a los minutos para el caso de prestación de radio interrogada. Este es un punto muy importante que se debe tener en*

*cuenta al elegir el prestador, pues no todos brindan todas las opciones. Hoy en día, es impensable un sistema de alarmas que dependa de la sirena y de la buena voluntad de un vecino para que llame a la policía. La tarea debe ser, necesariamente, realizada por un prestador profesional que tenga el equipamiento, la actitud y el entrenamiento adecuado y más aún, que tome el sitio protegido como si fuera propio"*

Para redondear el concepto, el **ing. Modesto Miguez de la compañía Central de Monitoreo S.A.,** expone:



*"El monitoreo es hoy una alternativa más que tienen los usuarios para combatir la inseguridad. Complementado por la respuesta policial, consiste en un procedimiento que se caracteriza por brindar seguridad en forma accesible (por precio y eficiencia); tener una importante participación del componente tecnológico; presentar un valioso atractivo para las inversiones de capital externo, acelerando la divulgación de su existencia y despertando la demanda en la sociedad; manifestar una fuerte reducción de los costos de equipamiento para los abonados finales, haciendo cada vez más accesible el servicio y contando con una mayor confiabilidad en el servicio al mejorar la red telefónica del país y al ser cada vez más viables los accesos a otras redes. Estas características, apoyadas como ya dije, en la dimensión tecnológica, necesitan de forma imprescindible la capacitación específica en el área, siendo la instalación uno de los ejes principales de la eficiencia y eficacia del sistema. Una instalación defectuosa implica que la alarma no funcione en el momento en que se la necesita, sintiéndose el cliente estafado en su buena fe. O bien, que la alarma funcione cuando no debe hacerlo originando una falsa alarma. Las consecuencias morales y económico-sociales de una mala instalación, hablan por sí solas de la necesidad de brindar un espacio de profesionalización en el área"*

La importancia de estar bien protegido

Viene de página 51

Encontramos aquí un tema del cual no podemos dejar de hablar.

### Las falsas alarmas

Se le llama "falsa alarma" a la indicación de emergencia de un abonado cuando ésta no existe. Muchas veces, una falsa alarma puede ser detectada como tal evitando el despacho de la emergencia a la autoridad de comprobación (autoridad de aplicación en los tribunales).

Si tomamos en cuenta que la característica más destacable del monitoreo de un sistema, es la posibilidad de evaluación de los eventos recibidos, la función del operador no se debe limitar a la ejecución de las acciones pautadas para un determinado usuario, sino que, aplicando la lógica, éste debe determinar si se trata de una alarma verdadera o no. Para ello, se utiliza la *confirmación*. Un evento que confirma a uno anterior, asegura un alto porcentaje de certeza. Por ejemplo: si en una propiedad hay un detector de apertura en una persiana y un detector de movimiento en un área de paso obligado, una alarma de la zona del magnético seguida de una alarma en la del infrarrojo, confirmará la intrusión. Por el contrario, si se dispara el infrarrojo una sola vez, es muy probable que se trate de una falsa alarma ocasionada por una corriente de aire o un animal doméstico.

Esta rutina, en conjunto con una serie de directivas y el entrenamiento adecuado del operador, permiten brindar un servicio eficiente y de alta calidad.

Es preciso tener en cuenta que las falsas alarmas atacan directamente,

contra la rentabilidad de la empresa de monitoreo.

Las consecuencias negativas de una falsa alarma pueden llegar a:

- La muerte de particulares en accidentes de tránsito, a consecuencia de la urgencia en los desplazamientos de los móviles policiales.
- La muerte de personal policial al enfrentar el hecho delictivo demandado como algo rutinario, a consecuencia del acostumbramiento y el exceso de confianza provocado por la reiteración de las falsas alarmas.
- La falta de disponibilidad de recursos del Estado (móviles y hombres) para cubrir requerimientos reales de la sociedad.
- La dilapidación de los recursos humanos y materiales de la Policía.
- el descreimiento en la confiabilidad del sistema de alarma, con el consecuente aumento de la sensación de inseguridad del ciudadano y el desprestigio de la empresa prestadora, traducido en la pérdida de abonados.

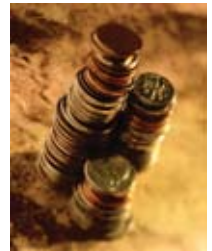
Este último ítem promueve un aumento de los costos dados por los recursos humanos y materiales empleados por la empresa prestadora, que equivalen a más de u\$s 50.000 anuales cada 1.000 abonados, aproximadamente.

Piense que el costo de mantenimiento de un cliente está relacionado directamente con la calidad de la instalación y eso es un cálculo estimable y amortizable, pero el descrédito de la empresa por la merma de confianza en la idoneidad del sistema, está íntimamente ligado a la calidad del servicio que presta la empresa y eso es invaluable.

Y si de dinero se trata...

### Hablemos de negocios

El monitoreo de eventos se presenta como una potencial veta de comercio tanto para el instalador, como para la empresa de seguridad.



El instalador profesional veía hasta hace unos años al monitoreo como un rubro de poca injerencia en su actividad, sin embargo, hoy en día los clientes son cada vez más conocedores de estos servicios y lo solicitan. Los que no lo ofrecen corren el riesgo de quedar afuera del mercado.

Se puede decir que para el instalador ofrecer el servicio de monitoreo de un sistema de alarma, está lejos de ser un problema; de hecho, le generará una gran posibilidad de incrementar sus ganancias, ya que en principio obtiene un ingreso extra por la conexión a la EMC (Estación de Monitoreo Central) que, según el prestador, es por única vez o mensualmente mientras esté en servicio la cuenta. Además, mantendrá un contrato mucho más estrecho con el cliente, pues el prestador le informará de cualquier novedad generándole oportunidades de servicio técnico, mantenimiento, ampliaciones, etc.

En otro orden de cosas, al estar más cerca del cliente y mediante una buena categorización de sus necesidades, podrá ofrecerle una solución a medida.

Por último, podrá proveerle de un servicio de monitoreo estándar en cualquier lugar del país que se encuentre, contando con el respaldo de una empresa especializada.

Para la empresa de seguridad tam-

*Continúa en página 56*



■ Para mayor información puede visitar las siguientes páginas:



[www.monitoreo.com](http://www.monitoreo.com)



[www.prioridad1.com](http://www.prioridad1.com)



[www.spsseguridad.com.ar](http://www.spsseguridad.com.ar)



[www.ussargentina.com.ar](http://www.ussargentina.com.ar)

La importancia de estar bien protegido

bién resulta un gran aliado, pues potencia su servicio dotando a los vigiladores de apoyo externo en caso de siniestros y amplía su capacidad a través de los detectores instalados en el sitio, a la vez que reviste la función de control del personal de vigilancia y/o custodia en cuanto a permanencia en el objetivo, relevos, detección de falta de actividad del hombre, etc., informando directamente y en el momento a los supervisores.

También permite asegurar que los vigiladores no accedan a áreas restringidas durante la noche o fines de semana, acotando responsabilidades y disminuyendo los riesgos.

En lo estrictamente comercial podría citar innumerables beneficios: renta asegurada; proyección a futuro de los ingresos; fidelización de los clientes pues permanentemente se estará en contacto con ellos; ingresos extras con una mínima inversión a nivel tasa de retorno y en cuanto a política comercial, podrá alcanzar una alianza estratégica que le permitirá delinear un crecimiento sostenido y programático.

### Conclusión

El monitoreo de eventos es un servicio que ha ganado posición en el mercado de la seguridad debido, en gran parte, a que las empresas prestadoras han optimizado sus recursos en el afán de liderar el segmento comercial al que pertenecen. En esa búsqueda de mejoras han aportado a la comunidad y en especial al gremio, un importante elemento de consideración a la hora de proyectar un sistema de alarma para una casa, un comercio, una fábrica o todo un complejo industrial, poniendo al alcance de la mano de los interesados y merced a los costos reducidos de las comunicaciones actuales, la posibilidad de su implementación, misma que hasta no hace mucho ni siquiera se podía enunciar como una opción verosímil.

La difusión del monitoreo de alarmas es cada vez más profusa y si bien la presunción de "lo inalcanzable" aún le impide cotejar al consumidor final, el costo de un abono, es justamente este dato, en definitiva, un punto a favor de los instaladores y de las empresas que entiendan en este rubro, la oportunidad de concretar un mayor caudal de negocios.

### Reglamentaciones vigentes aplicadas al monitoreo de alarmas

En los últimos años, en distintas provincias de nuestro país, se ha comenzado a regular la actividad.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) existe la ley 118 de diciembre de 1998, reglamentada por el decreto 1133/01, que fue modificada por la ley 963 de diciembre de 2002 y promulgada por el decreto 1754/02.

En el ámbito de la provincia de Bs. As. la actividad se regula por la Ley 12.297, modificada por las leyes 12.381 y 12874, reglamentada por el decreto 1897/02.

El espíritu de estas leyes fue controlar a las empresas de seguridad física y se agregó el monitoreo sin hacer las distinciones necesarias, pues las actividades son muy diferentes en la tarea en sí, en los montos de facturación, en el tipo de personal que utilizan, hasta en el hecho de la portación de armas y uso de la fuerza que no se contempla en el monitoreo.

Cabe destacar que la ley de la provincia surge como una necesidad urgente de reglamentar esa actividad, a posteriori del controvertido caso Cabezas.

Ambas leyes definen la autoridad de aplicación en cada área, generando requisitos para la habilitación de las empresas prestadoras, creando registros de las mismas y de su personal e incluyendo la obligación de capacitación de los vigiladores con un mínimo de horas de clase.

Se incluye también, como se dijo, la prestación del servicio de vigilancia a través del sistema de alarmas fijas o móviles, siempre que se trate de un servicio permanente con conexión a una central de monitoreo.

Sin embargo, se observa en ambas un gran peso en la intención recaudadora que generan interesantes cargos por habilitación de las empresas, de los servicios, multas y demás cuestiones relacionadas con el ingreso de dinero a las arcas del Estado. Lejos está de ser una reglamentación formal y técnica de la actividad, de modo de asegurar al ciudadano los requisitos mínimos que aseguren la correcta prestación, fundamentalmente en lo que a la actividad del monitoreo se refiere.

En ambos casos se excluyen a las empresas de monitoreo de algunas obligaciones mayores, inherentes a las de vigilancia física; principalmente en la ley 118 de la CABA, donde se hizo lugar a lo actuado por la Cámara de Empresas de Monitoreo de Alarmas de la República Argentina (CEMARA).

En cuanto a normativas técnicas, se cuenta a nivel nacional con la norma IRAM 4174 que define los requerimientos mínimos para la prestación del servicio, como ser:

- Ámbito para la Estación de Monitoreo independiente del resto de la organización.
- Requerimientos de seguridad (protecciones físicas y electrónicas, etc.)
- Equipamiento redundante para casos de fallas.
- Implementación de UPS con 20 minutos de autonomía y generador con combustible almacenado para 12 horas, para cortes de energía.
- Operadores calificados con un mínimo de 2 por turno.
- Recibidores electrónicos de alarmas con 2 líneas telefónicas como mínimo.
- Sistemas de administración y proceso informatizado por software.
- Sistemas de enlace radioeléctrico con homologación de CNC, cuando se utilicen.

*(Hay que mencionar que la norma IRAM no es de carácter obligatorio y las leyes no la incluyen en sus requerimientos)*



[www.cemara.org.ar](http://www.cemara.org.ar)