

Norma IRAM 4174, ventajas de la homologación



La IRAM 4174 es una norma específicamente técnica certificable por las estaciones de monitoreo, ya sean domiciliarias o comerciales. En ella se establecen una serie de pautas o requisitos mínimos con los cuales las empresas deben cumplir para poder homologarla. Asociados a CEMARA ofrecen su testimonio acerca de los motivos y ventajas que impulsaron a sus empresas a la homologación.

La norma, que surge como resultado de la actividad de normalización, es un documento que establece las condiciones mínimas que debe reunir un producto o servicio para que sirva al uso al que está destinado.

Por definición, según la norma IRAM 50-1:1992 basada en la Guía ISO/IEC 2:1991 una norma, entonces, es "un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que establece, para usos comunes y repetidos, reglas, criterios o características para las actividades o sus resultados, que procura la obtención de un nivel óptimo de ordenamiento en un contexto determinado".

Las normas son un instrumento de transferencia de tecnología, aumentan la competitividad de las empresas y mejoran y clarifican el comercio internacional. En este sentido, es importante señalar que el IRAM adhirió al Código de Buena Conducta para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas de la Organización Mundial de Comercio (OMC), para tratar de evitar las barreras técnicas al comercio que tanto daño hacen, especialmente a las economías emergentes.

La normalización

De acuerdo con la ISO, la normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o po-

tenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

Se hace referencia, entonces, a una actividad que se plasma en un hecho práctico, que luego hay que concretar en un documento que se pone a disposición del público.

La normalización implica la participación de personas que representan a distintas organizaciones de los tres sectores involucrados: productores, consumidores e intereses generales. Estos representantes aportan su experiencia y sus conocimientos para establecer soluciones a problemas reales o potenciales.

Dentro del campo de la normalización nacional, el IRAM desarrolla normas en todas las especialidades, contando actualmente con más de 8000 normas aprobadas y alrededor de 350 Organismos de Estudio de Normas. Dichos Organismos están constituidos por especialistas y representantes de todos los sectores interesados, y en ellos se procura que las normas aprobadas sean el fruto del consenso de todos esos sectores.

Asimismo, dentro del campo de la normalización, el IRAM actúa como asesor permanente de todos los Poderes Públicos del Estado en sus distintos niveles (nacional, provincial y municipal).

Diferencias entre ISO e IRAM

"La IRAM 4174 no es una norma de gestión, como pueden serlo las ISO, sino que es una norma de carácter exclusivamente técnico y como norma técnica lo que establece son especificaciones", explicó **Julio Fumagalli Macrae, Presidente de la Cámara de Empresas de Monitoreo de la República Argentina (CEMARA)**, respecto de la diferencia fundamental entre una ISO y la 4174.

El objetivo de esta homologación es brindar transparencia y tranquilidad al cliente de que el servicio que se le está prestando cumple con los requisitos mínimos que tiene que tener un centro de monitoreo a distancia.

La norma es en sí es muy transparente y tanto el contratante como la empresa de monitoreo pueden acceder a ella de manera muy sencilla adquiriéndola en el IRAM.

La norma

La IRAM 4174 establece una serie de requisitos y condiciones básicas que las empresas de monitoreo de alarmas deben cumplir para poder homologarla. Entre los aspectos a tener en cuenta por las empresas se encuentra el local de supervisión en el cual están instalados los equipos, sus operadores, el equipamiento propio de dicho, el

Continúa en página 130

Viene de página 126

sistema telefónico o el sistema radio-eléctrico, además de algunas condiciones de carácter general.

En lo referente al local de supervisión, entre otros puntos, es necesario que el mismo cuente con determinadas condiciones físicas, además de estar destinado exclusivamente al control y administración de las señales de alarma, para lo cual debe haber operadores debidamente capacitados y registrados. Ese local, asimismo, deberá cumplir con las normas IRAM requeridas para la protección contra incendios.

Finalmente, en cuanto al equipamiento y sistemas de recepción de eventos, se exige, por ejemplo, dos líneas telefónicas exclusivas o equipamiento homologado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

Opiniones

Como se dijéramos anteriormente, distintas empresas asociadas a CEMARA -impulsora de la norma- llevaron a cabo la Homologación de sus Centros de Control a Distancia (Estaciones de Monitoreo) de acuerdo a la Norma IRAM 4174 y aquí los titulares de algunas de ellas, explican los motivos que los impulsaron a hacerlo.

Lic. Julio Fumagalli Macrae, BASE 365 S.R.L. (Capital Federal): "La homologación, nos permite la diferenciación y jerarquización del servicio que ofrecemos, ya que cumplimos con los requisitos técnicos indispensables para brindar un servicio responsable. Asimismo, eleva las prácticas de seguridad a un nivel imprescindible para evitar fallas de funcionamiento que puedan hacer peligrar a las personas y los bienes protegidos. Además de unificar prácticas mínimas de seguridad y calidad de servicio, la homologación IRAM 4174 es una garantía para que el consumidor no contrate a ciegas sino que pueda elegir a un proveedor calificado."

Rodolfo Albiero, ALBIERO HNOS. SRL (Tucumán): "Estar homologados es, ante todo, asegurar al cliente calidad en la prestación de este servicio de Monitoreo, un servicio de seguridad tan sensible y necesario en estos momentos. A la vez, nos brinda, con relación a los prestadores, un escudo de protección legal ante situaciones conflictivas que pudieran ocurrir"

Ing. Ricardo Katz, PRIORIDAD 1 (Capital Federal): "En general, toda certificación tiene un valor de calidad y

superación. Otro motivo es que, a la vez, la certificación es una herramienta de marketing, pues permite la diferenciación entre las empresas certificadas y las que no lo han hecho aún, demostrando a los potenciales clientes con hechos objetivos que brindamos servicios de calidad, no promesas. Finalmente, estar certificados es una forma clara y transparente de indicarle a los clientes que la empresa cumple con los requisitos técnicos básicos exigibles o necesarios para operar seriamente. Esto significa que sin entender de cuestiones técnicas, cualquier persona que contrate nuestros servicios puede tener la mayor tranquilidad en relación a quien se ocupa de su seguridad"

Juan Salaverry, MAYORAZGO (Castelar, Buenos Aires): "Fundamentalmente nos homologamos bajo la Norma IRAM 4174 ya que pretendimos profesionalizar la actividad y destacarnos de aquellas que no tienen equipos, técnicos, ni requisitos mínimo para operar una alarma y sin embargo lo hacen"

Ing. Mario A. Giorgini, DINELEC (Salta): "Es nuestro deseo integrar el grupo de empresas comprometidas con brindar un servicio del mejor nivel y esta homologación fue el primer paso"

Víctor Bravo, SIS S.A. - Segurplus (Tandil, Buenos Aires): "Los motivos que impulsaron a nuestra empresa a certificar IRAM 4174 fueron un mejor ordenamiento interno y externo de nuestra organización, siendo esta una nueva meta para superarnos en calidad de servicio, incorporando un valor diferencial en tecnología y atención profesional para nuestros clientes"

Gastón Lupetrone, ANTARES SRL (Pehuajó, Buenos Aires): "Nos impulsó a certificar el ir día a día por una mejor calidad de servicio y un sector mucho más profesional, al cual le interesa la mejora continua y los altos estándares de calidad en el servicio ofrecido. El poder identificarnos bajo una norma existente y trabajar en otras (mediante las comisiones técnicas que CEMARA propuso en su momento) para poder ofrecer un servicio diferenciado, ante los clientes que no pueden calificar la empresa hasta que sucede un problema, alienta al sector y le permite trabajar en pos de la excelencia."

Ing. Miguel M. F. Avendaño, IASSA SA - Seguridad (Pinamar, Buenos Aires): "Desde que iniciamos la actividad

de monitoreo de alarmas, hace 16 años y como socio fundador de CEMARA hace 10, nuestra inquietud principal fue dar un servicio eficiente y calificado, incorporando los avances tecnológicos de cada momento y diferenciarnos con calidad de servicio, por lo cual la homologación con la Norma IRAM 4174 es una excelente forma de dar seriedad y jerarquización a toda la actividad"

Amorina Gil, Gerente de Marketing de PROSEGUR S.A. (Florida, Buenos Aires): "Hemos certificado bajo las NORMAS IRAM 4174 en Mayo de 2006, ya que nuestra empresa tiene una política de calidad permanente, tanto bajo Normas ISO 9000 de IRAM, como con Normas de Calidad de AENOR, España"

Ricardo González, RG Ingeniería (La Plata, Buenos Aires): "Decidimos homologar nuestra Estación de Monitoreo para obtener la seguridad de estar operando con el equipamiento necesario y contar con un elemento de diferenciación respecto de otras empresas"

Francisco Alberton, USS Argentina (Vicente López, Buenos Aires): "Los motivos que nos llevaron a certificar, están fundados en la obtención de un valor agregado de confiabilidad sobre su posicionamiento en un mercado que cuenta con muchos proveedores informales. Esto habla claramente de que la empresa, al estar certificada, basa su servicio en estándares de calidad preestablecidos que permiten a sus actuales y futuros clientes, poder diferenciar y seleccionar con mayor confianza. Esta homologación nos permite, como empresa dedicada al monitoreo de alarmas domiciliarias y comerciales, garantizarle a nuestros abonados mayores niveles de seguridad, dado que permite evitar las fallas de funcionamiento que puedan poner en peligro a las personas y los bienes protegidos"

Modesto Miguez, Central de Monitoreo[®] (Capital Federal): Cumplir con alguna Norma es mucho mejor que no hacerlo, aunque no sea fácil convencer a la gente. El cumplimiento de la norma IRAM 4174 determina un mínimo de requisitos para la empresa que hace el monitoreo y su contenido es muy importante, por lo que deberían establecerse certificaciones de procesos para los diferentes servicios. Tanto para los técnicos la IRAM 4175 como para los asesores la 4176 no deberían ser cuestiones desconocidas." ☒