



modesto@monitoreo.com.ar

## monitoreo.com

*A tres años de su lanzamiento, el creador de la red monitoreo.com nos brinda algunos conceptos acerca de lo que significa esta red, cuáles son sus finalidades y qué beneficios trae a todos los que participan de ella. Ofrece, además, un amplio panorama de la actualidad del negocio del monitoreo de alarmas.*

“El 1 de diciembre del 2006 en Mar del Plata presenté algo. A casi tres años, como no se esperaba lo que presentamos, sigue sin reconocerse ni verse la oportunidad de lo que el cambio de paradigmas en el monitoreo significa para el negocio. Lo único que perduró desde aquella fecha fueron los cambios a los que la mayoría no se atrevieron a conocer ni a enfrentar”, explica **Modesto Miguez** acerca de la red **monitoreo.com**, programa que presenta desafíos con sus objetivos de SEGURIDAD, CALIDAD y además crecer y ser cada vez más rentables.

“Se trata de un programa que brinda transparencia, con auditorías claras. Un programa con características que lo hacen único y diferente a todo lo que imaginado hasta el extremo de no necesitar ni siquiera de una “central de monitoreo”. Con **monitoreo.com**, estamos haciendo mucho más que monitoreo de sistemas electrónicos de seguridad: ayudamos al asociado a hacer seguridad para él mismo, para sus clientes y para una calidad de vida mejor”, concluye.

### - ¿Qué es monitoreo.com?

- Se trata de un concepto que aplica sobre varias redes superpuestas con las que se cumplen diferentes finalidades aunque están todas interrelacionadas entre sí. Estas son: una red de receptores redundantes (62 sitios entre Argentina, México, EEUU y España), lo que asegura que los equipos de los abonados siempre se comuniquen; una red de servidores no conectados sino directamente instalados en Internet en los Datacenters de los ISP, donde tercerizamos la conectividad y el housing. En estos servidores profesionales, que no son PC ni clones y solo hay IP's fijos, corren los programas Linux / Debian donde se procesa todo el servicio y con esta arquitectura aseguramos la continuidad del servicio; una red de capacitación donde más de 60 instructores asisten en línea a los alumnos y trabajan produciendo la mejora continua de los contenidos; una red de instaladores a nivel nacional que permite cerrar ventas corporativas para cualquier

asociado o distribuidor del servicio; una red de móviles para asistencia inmediata que permite definir áreas de cobertura en las que se brinda un servicio insuperable; una red de para compras legalmente constituida en la ACE (Agrupación de Colaboración Empresaria) con personería jurídica y sin fines de lucro con las que realizamos compras conjuntas de productos y servicios beneficiando a sus socios con descuentos por grandes volúmenes, importaciones directas e importantes exenciones impositivas; una red de VoIP desarrollada en Asterix / Linux integrada al programa minimiza los costos de las comunicaciones telefónicas y una red con más de 520 operadores con la modalidad del teletrabajo, que permite flexibilidad horaria y poder atender los picos de trabajo por simultaneidad de eventos para poder operar con tranquilidad, incluso en situaciones de tormentas eléctricas o cortes generales de energía. Un beneficio adicional surge de aprovechar los diferentes usos horarios y las diferencias cambiarias de las distintas regiones.



### - ¿Por qué decide formar una red?

- Antes las comunicaciones estaban en manos de unos pocos y eran escasas. Hoy el WiFi y la telefonía IP cambiaron el negocio de la comunicación por voz, por dar solo algunos ejemplos diría que el correo en papel se sigue reemplazando por el e-mail, todo cambia de manera vertiginosa, los diarios dejan de venderse, hasta se regalan en la vía pública con tal de que la gente consume su publicidad, la cantidad de diarios que se imprimen cada vez es menor mientras que la cantidad de visitantes a los por-

tales de esos mismos diarios es cada vez mayor. Los trámites se realizan por Internet y cada vez menos en oficinas públicas, los bancos transfieren cada vez más dinero en forma electrónica... El trabajo tradicional cede lugar al teletrabajo. La red crece y sobre ella se desarrollan foros, redes sociales, Google Docs: documentos de texto, planillas de cálculo, presentaciones y hasta el monitoreo es compartido.

### - ¿Por qué cree entonces que monitoreo.com aún sigue sin reconocerse?

- La gran mayoría de los empresarios de seguridad en nuestra industria temen abandonar su situación de confort y no quieren ver lo que se viene, pocos planifican más allá de uno o dos años. No escriben sus planes ni siquiera los de corto plazo, se niegan sistemáticamente a ver lo que les depara el futuro, simplemente esperan viviendo en una falsa sensación de seguridad creyendo que las amenazas del futuro no los van a tocar, tal vez porque siguen confiando en su buena suerte. Estas amenazas son los juicios y demandas por incumplimiento de servicio, que perderán de manos de sus propios abonados; las mafias que quieren quedarse con el negocio; las imposiciones estatales con nuevas normas y regulaciones; las exigencias del mercado a futuro; la reducción de los márgenes de rentabilidad. El conocimiento de este negocio hace que “deje de ser nuevo”, ahora la gente entiende cada vez un poco más y exige cada vez un poco más. La falta de competitividad por no alcanzar una economía de escala. Las demandas de sus empleados de mayor antigüedad y el desgaste por las promesas incumplidas. Todo esto producirá que las pequeñas empresas no tendrán cabida y dejarán de ser sustentables a menos que estén integradas de verdad en redes. Nadie tiene asegurado el apogeo eterno y aunque hoy la mayoría de las empresas naden en la abundancia, el futuro, sin dudas, no será tan generoso y sobre todo cuando la gente comienza a entender (y exigir) un poco más por lo que

Continúa en página 52

Viene de página 48

paga. El mayor cambio del paradigma mental consiste en que entre las personas y las empresas dejen de mirarse como competidores entre sí para comenzar a trabajar como colegas.

### - ¿Cuál considera que es el recurso más escaso en una empresa?

- El recurso más escaso de las organizaciones de seguridad no son los RRHH, ni la falta de tecnología y ni siquiera la falta de recursos económicos. El recurso más escaso es el conocimiento. Quienes saben instalar, instalan correctamente evitando servicios y falsas alarmas; quienes hacen servicios y mantenimiento con conocimiento, como lo hace bien no tienen que volver dos o tres veces; quienes administran con conocimientos llevan una organización rentable y quienes operan y asisten a los abonados con conocimiento de lo que hacen, brindan seguridad y calidad de servicio. Con todo esto los clientes se sienten satisfechos, transformándose en abonados fieles, que pagarán puntualmente porque aprecian el buen servicio y lo recomiendan a otros, haciendo crecer la empresa.



### - Entonces es fundamental tener un programa de capacitación...

- Por supuesto. Como el conocimiento es el recurso más escaso de las organizaciones de seguridad, desarrollamos el programa de capacitación y trabajo, una plataforma que reúne todos los conocimientos necesarios para trasladar mediante un programa de formación continua a través de diferentes metodologías. Una de ellas es el *e-learning*, que ofrece facilidades como la accesibilidad, que habilita a cada integrante a manejar sus tiempos y disponibilidades ingresando desde Internet. Reúne más de 40 módulos que cubren las tres especialidades del monitoreo para la seguridad: el Curso para Técnicos, para Asesores y para Operadores. Estos módulos, a su vez, se dividen en etapas correlativas con diversas situaciones, textos, audios, videos, animaciones y todas tienen una evaluación constante que ajustan los contenidos de las situaciones siguientes con dificultad creciente. No se trata de cursos virtuales sino reales.

*"El recurso más escaso en las organizaciones es el conocimiento.*

*Quien posee ese bien estará en posición de crecer de manera sustentable proyectando ese crecimiento en todos los integrantes de la empresa"*

### - ¿Hay estímulos para los participantes?

- Sí, se premia la participación cuando se reciben sugerencias de mejoras o ampliación de conceptos y contenidos. Este premio consiste en bonificaciones o descuentos de servicios que se obtienen a través del programa. De manera similar a Wikipedia los contenidos son sometidos a actualizaciones y mejoras permanentes, que son auditados por el equipo de más de sesenta instructores. Este sistema de realimentación es el que facilita el acceso al conocimiento actualizado de manera creciente y superadora. El objetivo es desarrollar una organización aprendiente. La capacidad de aprender con mayor rapidez que los competidores quizá sea la única ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

### - ¿Cuál es el principal cambio de paradigma del cual habla?

- En el siglo XX, concretamente en 1988, comenzamos a improvisar en monitoreo y nos equivocamos mucho. Luego, en 1994, un grupo de empresas creamos Central de Monitoreo S.A. y en 1996 comenzamos a investigar en Internet e iniciamos el desarrollo de una idea que resolviera todos los problemas para las empresas asociadas. El 30 de junio del 2001 iniciamos la inversión para el desarrollo y el 1 de diciembre del año 2006 lo presentamos en funcionamiento coincidentemente para la convención de Mar del Plata. Desde ese momento el servicio no sufrió ni siquiera un segundo de interrupción. Concreción en este aspecto: el nuevo paradigma tiene el objeto de asegurar la continuidad del servicio. En otro aspecto el viejo paradigma de



la "central de monitoreo", se desintegra cuando no hacen más falta operadores encerrados en una oficina y en cambio éstos monitorean desde cualquier notebook en cualquier lugar del mundo con una simple conexión hogareña a Internet.

Solo desde *Central de monitoreo S.A.* podíamos destruir el paradigma Central de monitoreo para cambiarlo por *monitoreo.com* y cuando me preguntan ¿dónde está la central de monitoreo? les respondo: aquí no, está en cada una de las notebook de los más de 520 operadores del sistema, los que permiten una flexibilidad insuperable para adaptarse a la demanda variable de eventos. Incluso hoy hay muchas empresas que no podían costear el móvil de asistencia y con esta propuesta el operador está en el móvil y él mismo opera, asiste, hace el service y hasta fideliza al cliente con sugerencias o servicios de mantenimiento preventivo. Es lo que definimos como el operador del futuro con un costo operativo inferior a la tercera parte del costo que tenía el servicio del siglo pasado.

### - ¿Cuáles son los principios que se requieren para integrar la red?

- Los integrantes de la red deben ofrecer honestidad, respeto, esfuerzo, disciplina, perseverancia, responsabilidad y entusiasmo. Deben cumplir con su palabra, lo cual implica una forma de respeto y cumplimiento de la responsabilidad. Debe buscar objetivos para el mediano y largo plazo y actuar en función de ellos. Debe analizar, investigar y planificar para afianzar los objetivos para tener una visión más clara. Debe también tener vocación de servicio, entendiendo como servicio aquello que le sirve a los demás, en el concepto de red, donde cada uno se beneficia del trabajo del otro. Cuando el trabajo de uno beneficia a la propia persona y a los integrantes de la red, ésta comienza a funcionar. Nuestra tarea está enfocada en organizar estos conceptos, auditar las acciones, calificar y premiar a quienes actúan avanzando sobre la teoría y llevándolos a la acción cuando los aplican. A quienes coinciden honestamente con estos conceptos, la red *monitoreo.com* los está esperando. ■