

Un disparo de alarma equivocado, de manera intencional o fortuita, puede traer aparejado un buen número de inconvenientes, ya sea para el usuario, la estación de monitoreo o las autoridades.

Todos los actuantes tienen niveles de responsabilidades y cumplirlos hacen a la buena práctica, disminuyen la tasa de falsa alarma y redundan en una seguridad más eficaz.

Falsas alarmas

Modesto Miguez

Monitoreo.com
modesto@monitoreo.com.ar



Una falsa alarma puede definirse como una indicación de emergencia de un abonado cuando esta no existe. Muchas veces esta falsa alarma puede ser detectada como tal, evitando así el despacho de la emergencia a la autoridad de aplicación.

Algunas de las consecuencias de las falsas alarmas son las siguientes:

- Muerte de particulares en accidentes de tránsito como consecuencia de la urgencia en los desplazamientos de los móviles policiales en respuesta a falsas alarmas despachadas.
- Muerte de personal policial al enfrentar el hecho delictivo demandado, a consecuencia del acostumbramiento y el exceso de confianza provocado por las reiteradas falsas alarmas.
- Falta de disponibilidad de recursos del Estado, móviles y hombres, para cubrir requerimientos reales de la sociedad, al estar atendiendo tanta cantidad de despachos por falsas alarmas.
- Dilapidación de los recursos humanos y materiales del Estado, especialmente de la Policía.
- Descreimiento en la confiabilidad de los sistemas de alarmas, con el consecuente aumento de la sensación de inseguridad en la población y el desprestigio de la empresa prestadora del servicio (traducida en la pérdida de abonados).
- Aumento de los costos en recursos humanos y materiales para la empresa de monitoreo (más de \$ 50.000 anuales por cada 1.000 abonados).

Como evitarlas

Aunque luego de una investigación de las causas podrán sacarse algunas conclusiones y comprobar que cada caso de falsa alarma es un caso particular, todos concurren en dos denominadores comunes: la falta de capacitación y de reglas claras, ambas aplicadas, fundamentalmente, a las personas físicas.

En referencia al primer punto, cada empresa debe ser responsable por la capacitación, formación y cuidado de su personal.

Respecto de las reglas, si el objetivo es diseñar una reglamentación que permita reducir realmente la cantidad de falsas alarmas (FA), debe actuarse sobre las personas y no sobre los equipos.

Algunas entidades con viejas teorías le asignan responsabilidad a los equipos y alegan que la solución pasa por utilizar equipamiento homologado. Son los mismos que, para justificar algunas FA, aducen "falta técnica".

Entonces, ¿por qué no es necesaria la homologación del equipamiento?

En primer lugar debe comprenderse que los problemas y las FA no los causan los sistemas sino las personas, por lo que no se le puede atribuir responsabilidad por mal funcionamiento a un equipo sino que a quien de manera inapropiada; lo diseña, instala o utiliza.

Por otra parte, está probado que un sistema de bajo costo con pocas prestaciones pero instalado con conocimiento y utilizándolo con responsabilidad, conociendo los cuidados y limitaciones del sistema, brindará excelentes resulta-



"Se reciben más de 7000 falsas alarmas diarias solamente en el 911 de Gran Buenos Aires, excluyendo la jurisdicción de la Capita Federal"

dos con una tasa muy baja de FA.

Por el contrario, un sistema costoso, de última tecnología, importado, de primera marca ("homologado") y con múltiples prestaciones que se diseña, programa, instala o utiliza en forma inadecuada será una fuente de problemas, FA y no brindará la seguridad esperada.

Es el técnico responsable quien debe elegir el sistema y la tecnología más adecuada para un sistema electrónico de seguridad y puede estar restringido en su proyecto si solo puede elegir su diseño dentro de un listado limitado.

En la actualidad la enorme cantidad de modelos y marcas y el auge de desarrollos tecnológicos hacen que la industria de la seguridad electrónica en el mundo actual tenga una dinámica muy difícil de acompañar. Resulta prácticamente imposible, por parte de un organismo regulador, mantener en listado actualizado equipos homologados con la velocidad que el mercado requiere.

La dinámica en la producción de sistemas a gran escala ha permitido una importante reducción de costos, permitiendo acceder a "la seguridad" a familias que de otra manera no podrían.

La "homologación de equipos" produce de manera inevitable aumentos en los costos, que serán inefectivamente trasladados a los usuarios haciendo inaccesible un sistema para mucha gente que demanda seguridad.

Debemos aceptar que la seguridad es una obligación ineludible del Estado y si ésta no alcanza, la gente tiene derecho a buscarla en el ámbito privado.

El Estado, entonces, no debería bloquear con su accionar el acceso a la seguridad para las familias de menores recursos sino, por el contrario, favorecerlos.

Conclusión: con la obligación de homologar sistemas no se soluciona el problema de las FA y se le resta seguridad a la población.

Niveles de responsabilidad

Para resolver el problema de los excesos de FA, deben conocerse primero cuáles son las causas y los niveles de respon-

Continúa en página 192

Viene de página 188

sabilidad de las partes involucradas, niveles que a continuación detallamos.

1er. Nivel de responsabilidad: El usuario

Es el principal responsable de la seguridad, quien decide contratar y también el primer generador de FA, por causa como:

- Pruebas sin aviso.
- Simulación para "medir cuanto tarda" la respuesta de la Policía.
- Ventanas mal cerradas que producen falsos disparos en detectores infrarrojos.
- Mascotas sueltas.
- Corrientes de aire por vidrios rotos o aberturas mal cerradas.
- Entregar las llaves a personas que desconocen el uso de los sistemas.

En general, la principal causa de las FA es la desidia y el desinterés por parte del usuario en el uso responsable del sistema de alarmas.

Es él quien debe "sufrir" la primera sanción, como simples llamados de atención en las primeras reiteraciones, para que se puedan identificar las causas y corregirlas en forma progresiva. Asimismo el sistema de sanciones debe contemplar que se penalicen severamente las reiteraciones excesivas.

Cabe aclarar que es imposible evitar la ocurrencia de FA, pero si pueden reducirse las reiteraciones si se hacen las cosas bien. Es por ello que debe hacerse hincapié en incrementar muy severamente las sanciones cuanto mayor sean las reiteraciones.

Está comprobado en todo el mundo que la metodología de sanciones crecientes proporcionales al número de reiteraciones de FA es lo único que permite acceder razonablemente a la disponibilidad de móviles policiales. Se comprueba aquello de que "el órgano más sensible del humano es el bolsillo".

2do Nivel: El técnico responsable de la instalación y del mantenimiento.

Debe tener los conocimientos necesarios y estar matriculado ya que:

1.- Conoce las mejores prácticas para la instalación (IRAM 4175). La inmediata aplicación será para las nuevas alarmas mientras que para las antiguas instalaciones será en forma gradual y deberá adecuarlas a medida que se vayan



"Para resolver el problema de los excesos de Falsas Alarmas, deben conocerse primero cuales son las causas y los niveles de responsabilidad de las partes involucradas."

produciendo las primeras FA.

2.- Debe asesorar y capacitar correctamente al usuario en cuanto al correcto uso del sistema y los recaudos que debe tener en cuenta para no producir FA.

3.- Debe realizar las instalaciones de modo tal que permita realizar a las EC procedimientos de filtrado de falsas alarmas.

4.- Es quien debe informar a la entidad reguladora y a la Estación central las causas de todas las FA que movilizaron a la Policía innecesariamente.

5.- Recibirá apercibimientos -incluso puede perder su matrícula- si tiene una cantidad excesiva de FA..

3er Nivel de responsabilidad: El centro de control a distancia (Estación central)

Debe estar inscripto en un registro de empresas habilitadas.

Requisitos mínimos de orden técnico:

- 1.- Cumplir IRAM 4174
- 2.- Realizar algún procedimiento o protocolo que sirva para evitar dar falso aviso a la autoridad.
- 3.- Informar cual es el número de teléfono por el cual llamará al 911 para dar el aviso de alarma verificada.
- 4.- Contar con un responsable técnico.
- 5.- No podrán retener el aviso de una

alarma confirmada más tiempo que el que necesario para realizar algún protocolo autorizado para el reconocimiento de alarmas.

4to Nivel de responsabilidad: El Estado

- No se aceptará ningún llamado de discadores automáticos.
- Cada llamada de pedido de móvil policial para la asistencia por alarmas solo será tomado en cuenta si proviene de una empresa habilitada e identificada por el número telefónico del cual llama.
- Si la llamada proviene de un número no registrado, se pedirá la información en el momento de quien llama y de donde llama. Luego se iniciará un procedimiento de investigación para determinar quien es el que llama al 911 y si se tratara de una empresa no registrada, ésta será severamente sancionada.
- Debe asegurarse una correcto acatamiento del cumplimiento del punto anterior sin excepciones. Caso contrario las empresas no se habilitarán y seguirán recurriendo a la policía para asistir a FA.
- No debe autorizarse la respuesta de móviles con personal armado ni para verificación de alarmas. Los móviles privados solo podrán asistir al lugar donde se originó la alarma con la finalidad de brindar apoyo técnico, hacer una reparación técnica o instruir a usuario pero bajo ningún concepto para reemplazar la fuerza del estado o reprimir "por su cuenta" a un supuesto delincuente,
- Llevará un registro de cada FA con fecha de producida, identificando al usuario con nombre, DNI, domicilio, matrícula del técnico responsable y un número de orden único e irrepetible (por ejemplo el número de partida municipal)
- Si el técnico responsable es dado de baja, los usuarios a su cargo dejan automáticamente de recibir asistencia hasta que otro técnico se haga responsable por el funcionamiento de esos usuarios.
- Todos los técnicos deberán poseer una matrícula habilitante. Para ello al menos rendirá un examen donde demuestre conocer la norma IRAM 4175. ■



ZONA SEGURA
AM 1220
RADIOCADENA ECO

Llevamos la seguridad a su casa, su empresa y su vida

Miércoles 16:00 a 17:00 hs por Radio Cadena Eco
Lunes y viernes de 19:00 a 20:00 por Aldea Global

Para comunicarse con la producción del programa llámanos al (15) 5307-4647