

# Regulación de la actividad

Ante la mera presunción de un ilícito, la ley establece que es obligatorio poner de inmediato en conocimiento del mismo a las fuerzas policiales. Ese pedido de intervención se realiza desde un centro de monitoreo, desde el cual se solicita el despacho de un móvil de la fuerza pública. Esto sucede ante la recepción de un evento transmitido por un sistema de seguridad electrónico; ya sea desde la propiedad del usuario o bien desde un móvil que cuente con los dispositivos necesarios para llevarlo a cabo. Esta comunicación se encuadra en las leyes vigentes y es obligatorio realizarla.

## LA LEY OBLIGA

Para citar un ejemplo, la ley 1.913 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, publicada en el Boletín Oficial N° 2.363 del año 2005, expresa en su art. 10: “Obligaciones: Los prestadores se encuentran obligados a: a) Poner en conocimiento inmediato de la autoridad policial o judicial todo hecho delictivo de acción pública del que tomen conocimiento en oportunidad del ejercicio de su actividad”. En otras leyes provinciales u otras jurisdicciones el concepto es similar, mencionando incluso que se considera una “falta muy grave” (pasible de severas sanciones) el no comunicar a la policía un evento recibido que se presume que pueda ser derivado de la ocurrencia de un delito. También se

considera una falta el comunicar tales señales con retraso injustificado y se menciona como pasible de infracción la comunicación de señales falsas, sin hacer distinción ni describir qué comprende el término.

Vemos, entonces, que la actual ley obliga a las empresas prestadoras de servicios de seguridad electrónica (monitoreo de alarmas) a comunicar en forma inmediata un evento recibido y prohíbe comunicar tal evento si no es real. Esta exigencia implícitamente da muy poco tiempo para el análisis (filtrado) como para poder tomar la determinación de comunicarlo o no, considerando los riesgos que conlleva tal decisión para nuestras empresas; estamos siempre al límite de la ley, ya sea por no comunicar el evento o comunicarlo de manera tardía –en caso de ser verídico no transmitido a las autoridades–, o por comunicar un evento falso (falsa alarma). Teniendo en cuenta esto, en cada uno de los eventos de emergencia recibidos, al operarlos y determinar cuáles son los pasos a seguir, lo cual es la razón de ser de nuestro centro de monitoreo y para lo que se nos ha contratado, se realiza todo el proceso bajo la incertidumbre de estar o no sujeto a ley. Tales dilemas deben ser resueltos en la futura nueva ley.

## EL DILEMA PARA CUMPLIR LA LEY

Si bien existe un gran esfuerzo y es un apor-

te útil el realizado a través de normativas como las IRAM 4175, 4175, 4176 y 4177, para poder mejorar toda la cadena técnico-logística interviniente entre los extremos de un sistema de seguridad electrónico (es decir, el usuario y quienes le prestan asistencia) es sabido que se pueden –y deben– reducir, pero nunca anular, los márgenes de error (falsas alarmas). Esto trae aparejado que nuestra actividad diaria esté en permanente riesgo de caer fuera de la ley, sea por no comunicar o por comunicar de manera errónea un evento.

Por otra parte, observamos alguna reorganización en las fuerzas públicas (como en los casos del sistema 911, la entrega de pulsadores de pánico, etc.) relacionada con la expansión de su poder de respuesta y, en algunos casos, con proyectos y objetivos cuyo espíritu supone considerarlas más allá de un servicio público.

Es oportuno remarcar que, por concepción y por ley, la policía debería dar la respuesta natural en materia de seguridad a toda la ciudadanía, que la requiere y la sustenta a través del pago de sus impuestos. Si tomamos en cuenta los crecientes índices de inseguridad o la percepción en la población de no estar satisfecha de una necesidad básica, el concepto y requerimiento básico de vigilar para dar una posterior respuesta ante la presunción de un hecho delictivo, no es (desafortunadamente y no por responsabilidad de tales fuerzas) un “caso de éxito” exhibible. Nada haría suponer que el manejo de los recursos de la policía pueda llevarse a cabo como si fuese una empresa privada o que el sólo hecho de una recaudación adicional vaya a solucionar la situación general de seguridad. Debería considerarse, sí, la incidencia de los mayores costos en las finanzas de las actuales empresas, ya sea por las tributaciones adicionales o por burocracias regulatorias, que pueden llevar a concluir que la cobertura a ciertas porciones de la sociedad ha de ser menor (conclusión a la que se arriba por la elasticidad de la demanda).





**Continuamos con nuestro informe iniciado en el Boletín Nº 42, referido a la regulación de la actividad del monitoreo de alarmas. En esta ocasión ofrecemos un panorama de la legislación actual, las controversias en su cumplimiento y proponemos alternativas para una futura ley.**

Algunas falencias y ciertas mejoras en materia de seguridad han sido cubiertas, en parte, por empresas privadas que, haciendo uso de la oportunidad, la eficiencia, las reglas del mercado y el uso propicio de las tecnologías, han sido contratadas libremente por ciudadanos. Así, los usuarios buscan mejorar su calidad de vida; sucede en nuestro país y, en general, en regímenes democráticos y libres cuando el Estado no puede proporcionar la respuesta requerida.

También sucede con otros servicios básicos como la salud (hospitales públicos y sanatorios privados) y la educación (escuelas públicas y privadas), donde incluso se subsidia a privados o bien se alienta y facilita su crecimiento en virtud de una mejora general de todo el sector y la comunidad. Cuando esto se logra, el funcionario ha cumplido con su deber y recibe un beneficio político ante a la población, en relación con su rol en el desarrollo de la prevención y protección de los ciudadanos. Es ayudado por un sector privado al que el mismo Estado, por sus lógicas limitaciones, ha determinado. Cuando el objetivo es otro, las consecuencias son distintas: si la regulación mal realizada de la actividad tiene como consecuencia burocratizar, encarecer y achicar el sector, no se habrá conseguido el efecto deseado.

#### UNA NUEVA LEY

En una futura nueva ley, en virtud de las consideraciones expuestas y otras más, deberá analizarse y debatir profundamente la obligación de que las empresas de monitoreo deban transmitir los eventos a los organismos oficiales. También deberá considerarse tal conveniencia por otros motivos: la posibilidad de que se desee requerir del sector el sustento monetario a través de alguna forma de tributación de su logística, la imagen pobre de la policía ante el ciudadano que haga suponer a éste que la sola concurrencia no ha de solucionar la emergencia, la imposibilidad de determinar la veracidad de una alarma por la limitación que tiene la policía concurrente de ob-

servar la propiedad exclusivamente desde el exterior, la imposibilidad de controlar a la policía para conocer si ha concurrido o no al lugar y varios aspectos más.

#### RESOLVER EL DILEMA Y APUNTAR A LA CALIDAD

En el debate propuesto con vistas a una nueva ley deberá analizarse si es posible y más conveniente que, ante la ocurrencia de un evento, éste sea resuelto, en primera instancia y hasta su comprobación y catalogación como ilícito, entre el usuario y la empresa de monitoreo. En la actualidad existen varias empresas que cuentan con su propio sistema de respuesta; en esos casos, la ofertan y/o la comparten con otras empresas que no lo tienen. Es posible presumir, si las condiciones y oportunidades del mercado lo permitieran, que también podrían desarrollarse emprendimientos privados exclusivos y especializados de respuesta de móviles mayorista, para ser contratados y utilizados por empresas de monitoreo, sin perjuicio de que, quien lo desee, también pueda, opcionalmente o en forma complementaria, utilizar el sistema público. Deberá considerarse, además, la incidencia del aporte de nuevas tecnologías en la verificación preliminar, como la videoverificación y la audioverificación. El aporte de la normativa en la materia (normas IRAM) ha de ser fundamental para establecer límites, procesos, mejora de calidad y reducción de los costos de logística. Con la actual legislación no es viable, ya que, como se ha expuesto, si bien las empresas privadas podrían dar una respuesta, éstas también están obligadas a hacer intervenir a los organismos públicos.

#### ¿Y SI ES UN MITO?

También sería muy importante cuantificar el costo real de los despachos policiales y, tentativamente, estimar o determinar qué porción de los tributos son asignados para su funcionamiento normal (es decir, una estimación básica de ingresos y egresos). Esa determi-

#### LEY N° 1.913 Regula la prestación de servicios de seguridad privada

La Legislatura de la C  
sanció

##### Título I

##### Objeto. Definiciones

Artículo 1° - Objeto: la presente ley tiene por objeto regular los servicios de seguridad de personas y/o bienes, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o que efectúan la prestación de servicios de seguridad en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.  
Artículo 2° - Definición: a los efectos de la ley se entiende por servicio de seguridad privada el que brinda personas físicas y/o jurídicas de carácter privado o público, con el fin de brindar seguridad pública, sólo en lo concerniente a tareas de disminuir sus efectos en caso de que se produzcan.  
Artículo 3° - Tipos de servicios. Definiciones:

nación, así como su discriminación y la oportuna revisión de la eficiencia de los recursos, sería muy útil para desmitificar o bien para dar una fundamentada veracidad a un concepto plenamente arraigado: que es excesiva y perjudicial la utilización de fuerzas públicas ante la convocatoria de nuestras empresas en virtud de la sospecha de algún ilícito. Proponemos que deberían identificar los costos de todos los mecanismos intervinientes en los despachos policiales para establecer si, realmente, es considerable la cifra que actualmente es desconocida y presumidamente elevada, indeterminación que da lugar a suposiciones, reclamos y pretensiones de aportes.

Tal como se ha descrito en la nota anterior (RNDS Nº 91), de acuerdo a nuestros cálculos preliminares basados en estadísticas reales, este costo no debería ser apreciable en comparación con los ingresos normales afectados a la seguridad que ya tributan los usuarios y demás ciudadanos, ni tampoco con los beneficios intangibles en materia de seguridad que nuestra actividad propone a toda la ciudadanía.



Ing. Alberto Zabala  
Comisión Técnica CEMARA