

Cómo optimizar el despacho de móviles policiales desde el 911

Propuesta de cooperación entre la seguridad pública y la privada

El despacho de móviles para afrontar lo que luego se comprueba como "falsa alarma" es una de las problemáticas más complejas del sector. Cómo abordar este inconveniente y encontrar soluciones es una cuestión que debe confluir entre los sectores públicos y privados.



Ing. Alberto Zabala
Comisión Técnica CEMARA

La Ley 12.297 y sus modificatorias (12.381 y 12.874) regula la actividad de la seguridad privada en el ámbito provincial. Esta ley, nacida para ser aplicada casi exclusivamente en la seguridad física, también se aplica a las empresas de monitoreo, con los inconvenientes que ello implica.

Posteriormente a la promulgación de la ley, el Ejecutivo promulga el Decreto Reglamentario donde se menciona como "prestadoras de servicios de Seguridad Privada" a aquellas actividades que tengan por objeto la "vigilancia y protección de bienes", condición en la que podrían ubicarse las empresas de monitoreo de alarmas.

Esta ley, asimismo, contiene una de las condiciones más restrictivas para la actividad: Art. 46 Inc. "f". Ese texto enumera las faltas consideradas muy graves y dice: "No transmitir a los cuerpos policiales y fuerzas de seguridad las señales de alarma que se registren en las centrales o establecimientos privados; o transmitir las señales con retraso injustificado; o comunicar falsas incidencias". Para estas faltas, las sanciones para el prestador pueden ir desde la cancelación de la habilitación a la inhabilitación por veinte años.

LAS "FALSAS INCIDENCIAS"

No es infrecuente un retraso en el envío de un despacho de alarma, aunque sí es preocupante la penalización de las "falsas incidencias".

A diferencia de la seguridad física, un sistema de alarma electrónico está basado en sensores –que pueden en oca-

siones fallar–, al servicio de un cliente a veces inseguro o inexperto, capaz de dar una alarma cuando ésta es innecesaria. Si por esta falta, la prestadora del servicio de monitoreo fuera pasible de las sanciones establecidas, el régimen sería totalmente inaplicable.

Por otra parte, es necesario marcar las diferencias entre la seguridad física y la electrónica a fin de adecuar los regímenes de tasas y multas previstas en la ley: mientras que la seguridad física es la protección mediante personal "vigilador", la electrónica protege "por alarma conectada a una central de monitoreo".

Existe desde el origen de la ley una interpretación que la mayoría de las empresas de seguridad electrónica y las autoridades no reconozcan la 12.297 como marco regulador de la actividad del monitoreo de alarmas, y muchas empresas de Buenos Aires no pudieron inscribirse como tales y trabajan aún bajo recursos de amparo.

EN POS DE UN MARCO ADECUADO

Desde el sector empresario siempre hubo voluntad de colaborar para trabajar dentro de una ley que lo regule, profesionalice y proteja, ya que un desorden como el actual origina empresas solo enfocadas en el rédito, que abusan del despacho de móviles policiales, perjudicando al resto.

Por eso es que se convino con las autoridades en trabajar en una ley específica, labor por cierto compleja y que depende del poder público.

Por lo mencionado, es posible predecir que, con un trabajo en conjunto, con objetivos claros, entre los sectores públicos y privados pueden lograrse beneficios tangibles en el corto, mediano y largo plazo que, con la profesionalización del sector privado, contribuyan con la seguridad de la ciudadanía a

través de la optimización de recursos públicos.

USO DEL 911

Desde el sector privado, muchas empresas firmaron un compromiso de habilitación, pese a los complejos requisitos legales, lo cual derivará en una depuración y distinción entre aquellas que trabajarán dentro de la ley con aquellas que no y que no deberían operar ni utilizar los recursos públicos (despacho de móviles policiales).

Según las estimaciones, con las empresas irregulares fuera de acción, podría reducirse casi un 10 % la utilización de los recursos del 911 originados por el sector de monitoreo.

Por ley debe comunicarse toda "presunción" de delito, solicitando un móvil al 911 desde un Centro de Monitoreo, móvil que se despacha sin ningún protocolo, no se controla si las empresas están habilitadas o si los objetivos están habilitados.

Por otra parte, y para ser considerada, dada su relevancia, cuando se intentan los costeos generales, vale mencionar que la sola existencia de empresas de monitoreo trae aparejado una recaudación pública por los impuestos que pagan los abonados por los servicios adquiridos, que se vuelcan en el erario público para ser distribuidos, entre otras cosas, a la seguridad pública.

Como consideración tangible y haciendo uso de estadísticas de la utilización de despachos contra recaudación de impuestos, es posible determinar que hoy, por cada despacho policial, las empresas pagan indirectamente \$4.000, cifra que se obtiene al dividir la recaudación impositiva de todos los abonados por la cantidad de despachos solicitados por los mismos. Es decir que si no hubiese empresas de monitoreo no habría despachos,

pero tampoco existiría la recaudación que aportan estas empresas por los servicios que prestan.

No obstante, es posible y recomendable optimizar los recursos de manera más eficiente con la aplicación de distintas medidas, en forma progresiva, que permitan una lógica adecuación, en las etapas de inmediato, corto, mediano y largo plazo que se proponen a continuación.

En principio, deberá preverse que el pedido de despacho de móviles consecuencia de las señales de alarma sea realizado exclusivamente por Centros de Monitoreo habilitados, limitándose y prohibiendo los "llamadores automáticos" y los esquemas denominados de "automonitoreo", por lo cual un individuo no debería solicitar al 911.

OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

La propuesta para alertar al 911 es implementar un sistema de comunicación "empresa-despachos móviles", similar a la utilizada en el sistema "Plan Piloto CABA". Es decir, contar con un sencillo software de comunicación por internet directamente al lugar desde donde se envían los móviles, de acuerdo a su jurisdicción y mediante "tickets" que deben ser procesados.

Con esta acción se liberan recursos del 911, ya que no hay operadores en el lugar (hoy se triangulan estos operadores entre las empresas y los lugares desde donde se despachan los móviles policiales) y se automatizan los procesos. Ahorro en recursos estimado: 10 %.

Otra ventaja es que las empresas y los usuarios finales tendrían una "devolución" por la información obtenida en la concurrencia al domicilio al que acudió el móvil, cosa que hoy no existe.

También automatizaría los procesos de controles de empresas habilitadas y controles de las altas de los objetivos.

Como se mencionó, hoy no existen acciones que limiten la solicitud de móviles, algo que sucede de manera indiscriminada y hasta abusiva. En ciertos casos, se solicita el envío ante falsos disparos reiterados, por la mala utilización del usuario, por las fallas simples de comunicación, por las alarmas sensibles a condiciones adversas, por mal diseño, mala instalación, etc.

La propuesta prevé resultados de inmediato y corto plazo, ya que consiste en capacitar tanto a diseñadores, instaladores, operadores y usuarios finales, además de a responsables de las empresas, sobre los métodos que forman parte del proceso.

Se considera que la reducción en la

utilización de despachos podría reducirse así un 15%, sumada a la propuesta que tiene en cuenta los procesos de filtrado.

PROTOCOLO DE DESPACHO

Con la utilización de un simple protocolo que aplica la empresa, se estima que puede reducirse, en el corto plazo, un 12 % la solicitud de despacho de móviles.

En el 2006, por acuerdo entre CEMARA y las autoridades del 911, se confeccionó un protocolo de constatación de incidencias: según un comunicado de la Dirección General Fiscalizadora de Agencias Privadas de la Provincia de Buenos Aires (DGFASP), desde el 1 de diciembre de 2006, "será de cumplimiento obligatorio para todas las Empresas de Monitoreo de Alarmas, el Protocolo de Constatación de incidencia en casos de Alarmas, producto del convenio celebrado con la Central de Emergencias - 911".

El protocolo es el siguiente:

• Criterios de Verificación de Incidencia

Las firmas comerciales deberán utilizar al menos dos (2) mecanismos de verificación:

1. Verificación Telefónica con el titular del contrato de alarmas o quien este designe, en el lugar del hecho.

2. Verificación Telefónica con vecinos al lugar del hecho.

3. Verificación Telefónica con el titular del contrato de alarmas o quien éste designe fuera del lugar del hecho.

4. Dispositivos de Escucha.

5. Imágenes Visuales.

6. Verificación en el lugar del hecho con personal de la firma.

• Criterios de Pertinencia para la Comunicación a las Centrales 911

Se establece que las empresas se encontrarán habilitadas para transmitir la novedad a las Centrales 911 en todos aquellos casos en que sean constatada la existencia de incidencia o en los casos en donde no existiendo verificación de la incidencia se hubieran agotado los dos procedimientos de constatación de acuerdo a los Criterios de Verificación de Incidencia, que se ajusten a la realidad existente en cada una de las instalaciones.

El primero de los casos se denominará incidencia verificada, y el segundo de los casos se denominará incidencia no verificada siendo obligatorio en este último caso que los operadores de las firmas comerciales se lo manifiesten al operador de la Central 911.

• Comunicación a la Central 911: Los operadores de las firmas comerciales

indicaran al operador 911: Nombre de la Firma; Lugar del Hecho; Tipo de accionamiento de la alarma; Verificación o no de la Incidencia.

• Mecanismos de control y mejora continua: las firmas comerciales se encontrarán obligadas a registrar y guardar las pruebas que evidencien el cumplimiento de los Criterios de Verificación de la Incidencia. Al respecto, cuando las Verificaciones concluyan en eventos sin incidencia las firmas entregarán a la Dirección General de Fiscalización y Agencias de Seguridad, y a pedido de esta, las pruebas de cumplimiento de los procesos de verificación.

• Excepciones: no se atenderán avisos de alarmas pregrabados, llamadores telefónicos o alternativos, provenientes de particulares y/o empresas. Se atenderán en todos los casos, alarmas provenientes del accionamiento de botones de pánico, o bien de códigos de asalto o coacción, o mecanismos equivalentes para el aviso voluntario de emergencias.

Las empresas socias de CEMARA se comprometieron en la aplicación del mismo, dando además la información desde qué teléfono se comunicarían cada una de ellas, lo que permitió auditar de forma muy simple el cumplimiento del mismo.

El resultado obtenido fue más positivo de lo esperado.

Para nuevos esquemas a instalar, se propone la divulgación y utilización de métodos según normas IRAM, tanto en las etapas de diseño como en las de instalación, operación y gestión de los sistemas.

Hoy existen varias normas emitidas por el Instituto de Normalización que especifican o recomiendan los diferentes equipos y grados de seguridad que conforman los sistemas, así como las etapas del servicio referidas a cuánto, dónde y cómo procesar (filtrados, comunicación, gestión, archivo, etc.) las señales recibidas en un Centro Receptor de Alarmas (CRA) desde un Sistema de Alarmas de Intrusión y Asalto (SAIA).

El buen uso de las normas traerá aparejada una reducción en las solicitudes de despachos de móviles, estimada en un 15 %.

Finalmente, sería eficaz la creación de una Comisión de Trabajo entre la autoridad pública y las cámaras del sector a fin de lograr el seguimiento, adecuación y reformulación de los pasos a seguir en pos de la profesionalización de la actividad y la optimización de los recursos públicos. ■