



¿En qué consiste el monitoreo de alarmas?

La Estación Central de Monitoreo (ECM o CMS por sus siglas en inglés, Central Monitoring Station) es el centro de control de operaciones de una empresa que supervisa alarmas de robo, de incendios y de seguridad personal (médica o de otro tipo). La actividad se denomina Monitoreo de Sistemas de Seguridad.

Mediante el uso de diversas tecnologías de procesamiento de datos, comunicaciones y personal especialmente entrenado para responder de forma rápida y precisa ante una señal de alarma o evento recibido por la ECM, la empresa proporciona un alto nivel de seguridad y un menor riesgo a sus clientes.

¿Qué beneficios aporta al usuario la instalación de este sistema?

El beneficio primario para el usuario de un sistema de seguridad monitoreado por una ECM (Estación Central de Monitoreo) es un significativo grado de control de riesgos.

Los beneficios subordinados son:

- Menor costo: menos personal (serenos, guardias, etc.), menor frecuencia de revisión preventiva (entrada agua, cortes de energía eléctrica, etc.).
- Alta disponibilidad. El sistema funciona las 24 hs los 365 días del año, no hay "caídas" por inasistencias, llegadas tardes, olvidos, errores, etc.
- Mejor soporte técnico. Los sistemas monitoreados informan a la ECM del estado del sistema posibilitando una gestión más eficiente del mantenimiento preventivo. Con los sistemas no monitoreados es desagradable (pero lamentablemente, ciertamente posible y aún frecuente) irse de vacaciones para luego enterarse que el sistema de alarma necesitaba un cambio de batería. La mayoría de las empresas de monitoreo proporcionan un servicio técnico especializado, en muchos casos las 24 hs. los 365 días del año que simplifica el mantenimiento del sistema y realiza el mismo de forma eficaz y con mínima molestia para el cliente.
- Control de acceso y de horarios. La ECM puede verificar que el sistema de seguridad del cliente sea activado y desactivado en un rango de días y horarios precisos, validando la identidad de la

persona que realiza la operación, y dando aviso al cliente cuando no se efectúa la operación establecida en tiempo y forma. Esto garantiza que el sistema no pueda quedar inadvertidamente desactivado durante una noche, un fin de semana o unas vacaciones, y elimina otros controles frecuentemente necesarios en la administración de comercios, sucursales, oficinas, etc. La empresa de monitoreo normalmente puede producir y enviar informes periódicos de estos eventos al cliente si este así lo requiere, con el registro completo de quienes y cuando interactuaron con el sistema de alarma.

- Información precisa del estado del sistema y de cualquier novedad o evento que se produzca. Se notificará, además de a las autoridades competentes, al cliente y/o a las personas que este designe, de acuerdo a un plan preestablecido por el mismo y que puede ser ajustado dinámicamente. Por ejemplo, el cliente puede establecer que se notifique a una persona o varias, o que se notifique solamente a la primera persona que responda de una lista determinada, o que se notifique a unos u otros responsables dependiendo del tipo de evento, del día, de la hora, etc. Las posibilidades son prácticamente infinitas.

- Protección a las personas. Los sistemas de alarma convencionales no monitoreados por una ECM no pueden proporcionar protección a las personas, solo a los bienes, salvo en los casos elementales. Todos los sistemas de seguridad monitoreados cuentan con medios de accionamiento manual directos (pánico, emergencia médica e incendio) además de los que el cliente desee o necesite agregar. Estos dispositivos solo funcionan con un sistema de seguridad monitoreado.

- Reducción de costos de telemetría. Muchas empresas de monitoreo brindan servicios de control de parámetros (telemetría). Por ejemplo, el corte de energía eléctrica en lugares donde es imprescindible (cámaras de frigoríficas, cadena de frío de medicamentos, ventilación forzada, etc.), inundación, nivel de líquido en tanques y cisternas, falta de iluminación, control de presencia, control de rondas de vigilancia y/o mantenimiento, cierre de portones, apagado de máquinas o sistemas de calefacción/refrigeración, etc. En muchos casos, las empresas de monitoreo proporcionan un servicio de concurrencia propio para verificar el lugar protegido.

¿Qué beneficios se obtienen al contratar una empresa asociada a CEMARA?

El hecho de pertenecer a CEMARA le da al usuario de un Sistema de Seguridad la tranquilidad y seguridad de estar atendido por profesionales en seguridad electrónica. Las Empresas asociadas a CEMARA pueden acceder a las inspecciones de normas de aplicación para el mejor desarrollo de la actividad. Ejemplo de ello es la **Norma IRAM 4174** en cuya redacción participó CEMARA, la creación del **ESTÁNDAR CEMARA 1001:2010**, CENTROS DE CONTROL A DISTANCIA A.V.L. – LOCALIZACION AUTOMATICA DE VEHICULOS. ESPECIFICACIONES BASICAS Y MINIMAS REFERIDAS UNICAMENTE AL CENTRO DE RECEPCION DE SEÑALES y otras. A su vez se capacita a los distintos sectores de las Empresas, se actualiza permanentemente sobre nuevas tecnologías a utilizar, normas que se aplican en otros países, se intercambian experiencias sobre casos y legislación comparada. Es decir una Empresa asociada a CEMARA accede a información y capacitación que le permite competir con cualquier empresa existente en el mercado en igualdad de condiciones.

¿El sistema contempla los cortes de luz eléctrica y en ese caso como los neutraliza?

Todos los sistemas de alarmas cuentan con una batería de respaldo ante la eventualidad de un corte de suministro eléctrico. Sin embargo, existe una crucial diferencia entre un sistema convencional y uno monitoreado por la ECM: en el caso del sistema convencional una vez que se agota la batería el sistema simplemente se apaga; en el caso de un sistema de alarma monitoreado por la ECM se toman acciones preventivas y correctivas ante la novedad. El funcionamiento del sistema de control tiene tres etapas: la primera es la comunicación de la señal de alarma (CORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA) desde el sistema de alarmas del cliente hacia la ECM. En este momento la ECM se pone en estado de alerta respecto de ese cliente hasta que la novedad sea revertida (RESTABLECIMIENTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA) o se produzca otra novedad; opcionalmente, si el cliente lo desea, este evento puede serle comunicado de inmediato o después de un tiempo establecido.

Si no se produce el restablecimiento de la energía, el sistema de alarma del cliente comunicará a la ECM el estado de carga de la batería cuando ésta alcance un límite inferior. Esta novedad siempre es comunicada al cliente.

De esta forma es eliminado el riesgo de que el sistema quede apagado por falta de energía como en el caso de un sistema convencional.

Si hay animales domésticos, ¿Cómo se los protege?

Actualmente la tecnología de detección de alarmas de intrusión permite la permanencia de animales domésticos en las áreas protegidas por el sistema. Estos sensores especiales aptos para mascotas discriminan la presencia de pequeños animales domésticos de la de un intruso. No es ya necesario confinar a los animales en zonas no protegidas o mantenerlos fuera de la propiedad.

Es importante que se realice un estudio por personal calificado para diseñar e instalar de forma apropiada el sistema en todos los casos, pero en particular si hay mascotas, para prevenir falsas alarmas sin reducir la sensibilidad en la detección de intrusiones. Los sistemas de alarma monitoreados además pueden ser equipados con sensores especiales para la detección de gas, de humo, etc. Mediante la aplicación adecuada de estos detectores es posible disminuir significativamente el riesgo de que un animal doméstico que debe permanecer solo en una casa pueda sufrir un accidente de esta clase.

¿Qué elementos básicos se deben tener en cuenta al escoger un sistema de alarmas?

El diseño e implementación de un sistema de alarmas no es una tarea trivial. Siempre es recomendable recurrir a un instalador profesional o a una empresa especializada. Las empresas de monitoreo cuentan con asesores técnicos y comerciales capacitados especialmente para este propósito.

En cuanto a elementos básicos, los puntos más importantes son:

- Elegir una central de alarmas adecuada al tipo de protección que se necesita realizar. Es importante la cantidad de dispositivos de detección que puede soportar, si se necesita seccionar

(particionar) el lugar en varias áreas independientes, si es necesario agregar detección de incendios o no, etc.

- Establecer que medios de comunicación se van a utilizar y seleccionar los accesorios necesarios para esto.
- Determinar los accesos y egresos a las áreas protegidas (puertas, portones, etc.)
- Determinar el perímetro externo; establecer qué clase de detección se debe emplear, o que combinación de ellas. En general se trata de anteponer la detección en la parte más externa del local a proteger.
- Determinar el tipo de protección interior necesaria y el tipo de detección adecuado. Este es el punto más difícil y que requiere mayor experiencia y conocimiento.

¿Cuáles son los pasos y los tiempos de instalación de estos sistemas?

Debe ponerse en contacto con empresas especializadas y si son asociadas a CEMARA le darán un plus de calidad y seguridad, para solicitar la visita de un asesor. Este punto es muy importante porque la única forma de establecer que necesidades existen en la propiedad a proteger es reconociéndola completamente.

El asesor realizará el estudio preliminar y un presupuesto. De acuerdo a la complejidad del sistema requerido, la instalación del mismo puede tomar entre 1 día y una semana (o más para grandes instalaciones combinadas, por ejemplo de protección contra incendio y contra intrusión). Una vez terminada la instalación, se realiza la puesta en marcha. Hecha ésta se procede a hacer una prueba completa inicial del sistema, verificando cada detector, y comprobando que las comunicaciones con la ECM son adecuadas y correctas.

Finalizada esta prueba, se completa la información de referencia y notificaciones (personas autorizadas, personas para dar avisos de eventos, códigos autorizados, etc.) y el sistema está listo para entrar en servicio. Se podría establecer que en una instalación de 20 elementos el promedio de días para completar la misma es de 3 a 5 días, dependiendo del estado de la construcción donde se realiza.

¿Qué consejos le daría al usuario a partir de su larga experiencia (desde 1996), como directivo de la Cámara que agrupa a las Empresas de esta especialidad?

El interesado en la instalación de un sistema de alarma monitoreado, o en la adecuación de un sistema convencional, debe en primer lugar informarse de cuáles son las empresas que prestan servicio en su zona y sus referencias comerciales. Debe verificar que las empresas que seleccionó cumplan con las normas vigentes, especialmente IRAM 4174 y complementarias. Esto es de crucial importancia. En la entrevista a la misma debe cerciorarse de cuáles son los límites de su prestación, si tiene o no concurrencia, si tiene servicio técnico, si tiene guardia técnica, si ofrece la firma de contrato, si entrega presupuesto oficial, si posee sistemas de comunicación inalámbrica. El usuario debe quedar satisfecho y convencido que la instalación sugerida es la que mejor se adapta a su conveniencia.