

DESPACHO MOVILES POLICIALES DEL 911 EN CABA:

50% de AHORRO en eficiencia de despachos!



Caso de ÉXITO en la Cooperación Público-Privada



El día **11 de marzo** autoridades de la **Dirección General de Seguridad Privada (DGSP)** de **CABA** presentaron el nuevo sistema de 911 junto con la reglamentación de la utilización del mismo, ambos surgidos de un trabajo realizado con la intensa participación de **CEMARA** y **también de otras cámaras del sector.**

En principio, las autoridades habían cuestionado a las empresas, el uso indiscriminado y abusivo respecto de la solicitud de despachos de móviles policiales del sistema 911.

Dicho cuestionamiento había dado origen a la pretensión de imponer limitaciones (o el intento de recupero de recursos) con medidas tales como:

- **MULTAS y/o SANCIONES.**
- **IMPUESTOS O CANONES MENSUALES.**
- **COBRO POR CADA SOLICITACIÓN DE DESPACHO.**

Lo expresado había estado en proyecto en estado avanzado de implementar tanto por las autoridades de CABA como de Pcia. de Buenos Aires; en virtud de ello y por el perjuicio que originaría en nuestras empresas, **hemos presentado propuestas concretas, las que al presente y en etapas, se están implementando con éxito.**

La propuesta en CABA, ha sido presentada en forma conjunta por las cámaras que representan al sector, el que ha llevado meses ya se ha tomado como base los antecedentes elaborados por CEMARA, y expuestos en otras ocasiones en otros ámbitos.

Durante el tiempo de trabajo se han relevado (con el fin de cuantificar el problema y sumarlo a las estadísticas del 911), las formas de operar de empresas, los tipos de empresas, los niveles de consumo de solicitudes y otras variables de relevancia, que han permitido tener datos certeros que lograron identificar en que eslabones de la actividad poner foco para las mejoras en el corto, mediano y largo plazo.

SITUACIÓN PREVIA:



**PROMEDIO MENSUAL 2018 DE CONSUMO DE DESPACHOS
POLICIALES EN CABA: 28.000**

PROPUESTA de OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS:

¿Cómo? En forma mas eficaz, aplicando distintas medidas, ***progresivamente, y que permita una lógica adecuación, en etapas de inmediato, corto, mediano y largo plazo.***

1. HABILITACIÓN DE EMPRESAS Y USUARIOS

Existían numerosas empresas no habilitadas ni identificadas que solicitaban despachos y una mayoría de usuarios no declarados.

En un acuerdo con las autoridades se facilitaron los medios para formalizar y poner en regla, y en igualdad de condiciones, a todas las prestatarias de seguridad privada que operan en CABA.

En resumen, como primer paso, la solicitud de despachos a nombre de Centros, debe:

- Ser realizado solo por Centros de Monitoreo (o CRA : Centro Receptor de Alarmas) identificados, habilitados, y a usuarios declarados.
- Limitar y prohibir dispositivos del tipo llamadores automáticos o automonitoreo sin los filtrados propios de un CRA .

2. CONCIENTIZACIÓN a EMPRESAS PRESTATARIAS y USUARIOS



Relevada la problemática en cuanto a los tipos de emergencias que daban origen al pedido de despachos, se notó que en una cantidad considerable se debía al mal uso, mala comprensión o mala capacitación, y/o a un uso indiscriminado o abusivo por parte del usuario final.

Tanto las empresas como los usuarios al tener una concientización de las consecuencias (multas, sanciones, etc.) han reducido la cantidad de eventos recibidos en el CRA y la solicitud consecuente.

Para ello se debe;

- Divulgar y capacitar tanto a diseñadores, instaladores, operadores, a responsables de empresas, de los métodos y procesos para profesionalizar a todos ellos.
- Divulgar y capacitar a usuarios finales sobre el buen uso del sistema.

3. **FILTRADOS BÁSICOS PREVIO al PEDIDO DE DESPACHO:**

Indagando en la operatoria normal de varias empresas prestadoras se relevó que en varios pedidos de despachos, - para no correr riesgos y dado que no existen restricciones ni controles sin consecuencias - se solicitaban en forma inmediata, sin filtrados ni procedimientos básicos. En algunos casos se reiteraban en el mismo día las solicitudes originadas en eventos recurrentes (falta de testeos, disparos reiterados, batería baja, sensado exterior en días con clima adverso, etc.).

Se convocó las principales empresas que solicitaban despachos (*las 5 primeras consumen un 50% del total*) y se acordó utilizar filtrados y procesos básicos. También se difundió entre otras empresas.

No se debería de solicitar móviles si:

- No se ha intentado la comunicación con usuarios, de manera de constatar y eliminar alarmas no deseadas. Se exceptúan los pulsadores de pánico.
- Si ha habido desarme del sistema posterior al disparo con clave normal.
- Si el disparo proviene de una única zona con sensor exterior.
- Por falta de la transmisión, sin antes realizar un proceso de verificación de tal medio de transmisión.
- Por controles de abierto, cerrado y de fuera de horarios, sin comunicación previa con el usuario.
- Sin antes esperar un tiempo de filtrado (3 minutos según norma). Se exceptúan los pulsadores de pánico.
- Si no se ha reparado sensores que han provocado alarmas no deseadas.

Además: Se ha dejar no operativo a usuarios no capacitados, abusivos o que no permitan la optimización o reparación del sistema cuando el mismo presente fallas.

Implementado hasta esta etapa se obtuvo en siguiente resultado:

**PROMEDIO MENSUAL 2019 (Tendencia) CONSUMO de DESPACHOS
POLICIALES en CABA: 14.000.**

4. - **PROTOCOLO DE CONSTATACIÓN de INCIDENCIAS**

Si del proceso básico enumerado en el punto anterior resulta que no se ha descartado que se trate de una alarma no deseada se debe aplicar el protocolo de constatación de manera de cumplir con la Ley 5688, la que en su artículo 451 menciona que **“se debe comunicar toda incidencia constatada”**.

La constatación de la incidencia permite clasificar si se trata de:

- a) Una alarma No Deseada (*la que no se ha de comunicar*), o
- b) Una alarma Confirmada (*de alta probabilidad de ocurrencia de un delito*) o
- c) Una alarma No Confirmada (*probabilidad menor de ocurrencia de un hecho delictivo*).

Las alarmas comunicadas como **Confirmadas o como No Confirmadas** reciben diferente trato en el ámbito del 911, en cuanto a prioridades (*tiempo de llegada de los móviles policiales al lugar de la incidencia*).

Entonces, es posible de optimizar, incorporando el concepto de constatación de alarmas, como ser, para el caso de las Confirmadas, por ejemplo:

- Verificaciones con cámaras de video, o con audio, en el lugar.
- Verificaciones con el usuario o personas autorizadas
- Verificación con la concurrencia al lugar de móviles de verificación
- Disparos de sensores en diferentes zonas (cruzadas)
- Pérdida de ambas vías de comunicación, si las tuviese.
- El Protocolo se ha incluido en una reciente Disposición del Poder Ejecutivo (Dirección de Seguridad Privada) por lo que ha de ser obligatorio su utilización.

5. -UTILIZACIÓN DE NORMAS -

A mediano y largo plazo se propone una amplia divulgación y la plena utilización de los procesos, los métodos, las recomendaciones y las especificaciones de las normas IRAM tanto en las etapas de diseño, como en instalación, operación y gestión de los sistemas, ya que permiten optimizar los recursos, profesionalizando nuestra actividad .



- Las Normas IRAM, al presente, cubren todas las etapas.-

Especifica o recomienda los diferentes equipos y grados de seguridad que conforman los sistemas y también las etapas del servicio en cuanto a donde y como procesar (filtrados, comunicación, gestión, archivo, etc.) las señales recibidas en un CRA (Centro Receptor de Alarmas) desde un SAIA (Sistema de Alarmas de Intrusión y Asalto).

6. - OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA COMUNICACIÓN

La optimización de los recursos no implica solo la reducción de los despachos sino que también es posible bajar costos (se estima en un 10%), además de agilizar el sistema y obtener información relevante, si se evita la atención telefónica y la típica triangulación necesaria entre el operador del CRA, con el operador del 911, con el lugar desde donde se despacha el móvil.

Se Implementará un **sistema de comunicación directa** “empresa - despachos móviles”: (experiencia realizada hace años en el Plan Piloto CABA) con un soft vía Internet directo al lugar desde donde se envían los móviles (mediante “tickets”).

Una ventaja importante es que en los CRA se obtiene información de lo relevado durante la concurrencia policial, lo que permite registrar e informar al usuario y/o cerrar con certeza una incidencia, lo que no ocurre en las normales solicitudes telefónicas

7. - AUDITORIA y MEJORA PERMANENTE

Se propuso crear una Comisión de Trabajo entre *LA AUTORIDAD – EL 911 – LAS CÁMARA-RAS* Para el seguimiento, adecuación y reformulación de todos los pasos mencionados. Se darían detalles de las acciones realizadas por cada parte y los resultados de la misma.

CONCLUSIONES

Lo expuesto es un resumen de las ventajas que resultan de un trabajo en conjunto entre los protagonistas públicos y los privados .

Sólo se ha realizado una pequeña porción de los puntos propuestos por CEMARA y los resultados ya se evidencian y cuantifican siendo muy alentadores y concretos.

La consecuencia de la implementación de todos los puntos ha de ser una fuerte optimización de los recursos públicos y una alta profesionalización de nuestra actividad

COMISIÓN DIRECTIVA
CEMARA