



Alan Costa
Director de Operaciones de
SESYTEL SOLUTIONS

- ¿Cuál fue la evolución más importante del monitoreo, la tecnología o el servicio?

Ambos aspectos juegan un rol muy importante en el monitoreo actual

y están íntimamente vinculados. Por un lado, la tecnología avanza a pasos agigantados y el consumidor la demanda cada vez más. Como empresas de monitoreo y, por lo tanto, de tecnología, debemos ser coherentes con los adelantos que vivenciamos. Por otro lado, el hecho de que la tecnología avance nos permite brindar cada vez más servicios. Estos son servicios a la medida de cada cliente, en los que el único límite está en nuestra imaginación. Somos empresas de tecnología aplicada a la seguridad y utilizamos la tecnología para brindar el servicio que el cliente merece.

- ¿Cambió la manera de prestar monitoreo con la incorporación de servicios asociados, como la videoverificación?

Desde hace varios años podemos dar servicio de videoverificación. Cambiamos el viejo concepto de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) por VSS (Video Surveillance System o Servicio de VideoVigilancia). Con un

sistema de VSS, el operador de monitoreo puede cumplimentar uno de los métodos más eficaces de confirmación de eventos; hablamos de las alarmas visualmente confirmadas. La norma IRAM 4177 establece los criterios de diseño y de configuración para los sistemas que permiten la confirmación y la futura norma 4174-2 será la que establezca las metodologías de aquellos diseños.

Este método ha podido suplir y mejorar la respuesta del móvil de acuda, ya que, en cuestión de segundos, se puede observar todo lo que sucede en las inmediaciones de una propiedad. El móvil de acuda, por su parte, tiene un tiempo mucho mayor de concurrencia y luego solo podrá verificar el frente de la propiedad en cuestión.

- ¿Cuál es la influencia de las apps en el negocio del monitoreo?

Extremadamente alta. Según el informe Ditrendia Mobile en España y en el Mundo 2020, dedicamos casi

48 días completos del año a nuestro teléfono. Si el celular es lo que más utilizan los consumidores diariamente, ¿en dónde debemos estar las empresas de monitoreo? La respuesta es obvia: en el celular de nuestros clientes. Hoy el cliente quiere tener acceso a todo, manejar todo, y si es desde el móvil, mejor. No podemos no darles esa posibilidad.

- ¿En cuánto afecta al sector el denominado “automonitoreo”?

No debemos dejar que nos afecte. El automonitoreo es parte de la actividad, es un servicio más que podemos dar *low-cost*, nos da la posibilidad de seguir teniendo un mercado objetivo. Aquellos que no quieren, no entienden o no pueden pagar un servicio de monitoreo tradicional podrán pagar un servicio de automonitoreo. Lo importante es seguir estando en el celular y en la cabeza de nuestros clientes. Se pueden ofrecer servicios de automonitoreo en los que el CRA participe en situaciones críticas. Automonitoreo no puede ni debe ser sinónimo de *stand-alone*. Debe seguir relacionado con el CRA. Así, la empresa de monitoreo de alarmas sigue siendo la referencia necesaria del usuario, aunque sea de automonitoreo.

- Desde el punto de vista legal, ¿acompañó la legislación al avance de la actividad?

Dependiendo de las jurisdicciones, se ha observado una desigual actitud al respecto. Históricamente, el reclamo de las autoridades hacia las empresas de monitoreo provenía de un argumento que aceptamos como muy válido: tenía que ver con la altísi-

ma cantidad de despachos de móviles policiales como consecuencia de los avisos pedidos que los centros de monitoreo realizaban. En la actualidad esto se ha morigerado con cierta acción pedagógica generada desde las cámaras empresariales del sector hacia las empresas, con el apoyo de una cantidad de material normativo técnico que se ha ido gestando en el IRAM y que hacen del “flagelo de las alarmas no deseadas” uno de sus principales motivos de investigación. Al respecto, las autoridades (con distinto apego según cada jurisdicción) paulatinamente fueron tomando conocimiento y adoptando esta regulación técnica, quizá demasiado tímidamente en las disposiciones que fueron emanando, pero es en cualquier caso un avance que seguramente se perfeccionará con el tiempo.

- ¿Hacia dónde será el próximo paso de las empresas? ¿Buscar la fidelización del cliente existente o ampliar horizontes con nuevas prestaciones?

Siempre es importante balancear ambos conceptos. No es nuevo decir que nuestra cartera actual de clientes es nuestro tesoro máspreciado. De allí seguirán saliendo los mejores negocios con personas que ya confían en nosotros. No obstante, y tal como dijimos anteriormente, los nuevos productos, los servicios y las prestaciones nos acompañan a diario y tenemos que ser capaces no solo de adaptarnos sino también de adelantarnos.

- Desde el punto de vista de la tecnología, ¿qué más le puede aportar

al sector?

Adelantarse a los cambios tecnológicos, buscar proactivamente nuevos productos con nuevas funciones que el cliente necesita y tal vez ni sepa que necesita. Está en nosotros despertarle la necesidad y que no sienta que le queremos vender, sino que le estamos resolviendo un problema por el que va a estar orgulloso de pagar. De lo contrario, ante una crisis, lo primero que va a dar de baja es el servicio de monitoreo tradicional, ya que solo se acuerda de que lo tiene cada vez que paga su factura o ve el resumen bancario.

- ¿Cómo creen que será el monitoreo en las próximas décadas?

Los pocos cambios que se produjeron en más de tres décadas se acelerarán notablemente. Es probable que la inteligencia artificial, sin operadores, pueda verificar, mediante nuevos métodos de confirmación de eventos, si se trata de un evento real o no. Esto no quiere decir que los operadores de monitoreo no existirán más pero sí que se requerirá menos de sus recursos. Los vigiladores de seguridad humanos serán cada vez más reemplazados por electrónica. La intención de los clientes que requieran automonitoreo va a seguir creciendo. Se incrementará la demanda en servicios de automatización y domótica, aumentará el uso de energías renovables. La llegada del 5G seguramente también va a generar muchos cambios, por lo que debemos estar preparados para que sea algo que mejore aún más nuestra calidad de servicio y de vida en vez de ahogarnos en un “tsunami tecnológico”. ■