



El alma de la **central receptora de alarmas**

A menudo, dedicamos líneas a escribir sobre la normativa que rige la actuación de las centrales receptoras de alarmas (CRA) a la hora de recepcionar, verificar y, en su caso, transmitir las señales de alarma a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FCS), si es necesaria o no su actualización o la idoneidad o no de los criterios interpretativos de aquella. También hablamos a menudo sobre la tecnología, su evolución y su aplicación a los procesos de las CRA, o la necesidad de digitalizar procesos, trámites y comunicaciones. También sobre la ciberseguridad en los sistemas y dispositivos de seguridad y en las comunicaciones de las CRA (tanto internas como externas), las medidas a adoptar para evitar brechas de seguridad, los ataques más comunes o la necesaria concienciación y formación del personal adscrito a estos servicios

Otro tema recurrente es la cultura de seguridad unida a la necesaria implicación del usuario-cliente, su responsabilidad en la utilización y mantenimiento de los sistemas de seguridad o su compromiso e implicación en la reducción de las alarmas no deseadas. Y también escribimos sobre la necesidad de digitalización por parte de la Administración respecto a las comunicaciones entre esta y las CRA, la cumplimentación de los libros registros o la transmisión de los avisos y señales.

Sin embargo, en pocas ocasiones hemos referencia a quienes afecta todo lo anterior en su labor diaria: los operadores de CRA.

El operador de CRA

La labor de los y las operadores de CRA es poco conocida y valorada. A diario, desde su anonimato, contribuyen a que

» **ANNA AISA BIARNÉS**
GERENTE DE LA ASOCIACIÓN
CATALANA DE EMPRESAS DE
SEGURIDAD (ACAES)



todos nosotros estemos más tranquilos cuando estamos en casa o fuera de ella. En ese sentido, ayudan siempre a los usuarios en las situaciones más adversas, siendo profesionales de la seguridad privada con una formación específica, aunque no reglada.

mayor se cae en casa o se activa una alarma vital, acompañando en esos duros momentos a las personas y sus familiares, evitando que se queden solos durante este tiempo; en definitiva, ayudando a salvar vidas. Incluso, gestionan avisos de activaciones de pulsadores

Los operadores de CRA no están considerados personal de seguridad privada, pero realizan funciones que impactan en la seguridad ciudadana y colaboran con las FCS

Gestionan avisos de robo con las FCS, aplicando los procedimientos de verificación correspondientes y acompañan a los usuarios después de un siniestro, asesorándoles sobre los pasos a seguir ante la desorientación del momento.

De este modo, en robos y atracos con violencia extrema, visualizan escenas terribles y deben actuar con celeridad y profesionalidad, sobreponiéndose al impacto emocional que todo ello conlleva. Avisan a familiares y servicios médicos cuando, por ejemplo, una persona

manuales de emergencia por situaciones de violencia de género o intentos de suicidios, entre otros, y avisan a los servicios de emergencia correspondientes para que gestionen la situación lo más eficazmente posible.

Son héroes anónimos invisibles, que demasiado a menudo no son citados en los discursos de los representantes políticos ni por los cuerpos policiales cuando se homenajea al sector de la seguridad privada, por ejemplo, en las celebraciones del Día de la Seguridad Privada que



tienen lugar en las diferentes provincias de España. En estos actos se visibiliza la labor de los vigilantes de seguridad (que sin lugar a dudas es fundamental y merece todo nuestro reconocimiento y apoyo), pero en muy pocas ocasiones se hace referencia a los hombres y mujeres operadores de CRA, a su trabajo diario, a su importancia en la gestión de las alarmas.

En sus manos dejamos la seguridad de nuestro patrimonio, de nuestros recuerdos, la atención de nuestros mayores, la protección de nuestra familia; sin embargo, visibilizamos poco su buen hacer.

¿Cuántas veces nos hemos encontrado en las redes sociales la publicación de una detención o una intervención policial en la que se ha impedido la comisión de un delito, pero no se menciona que estas actuaciones han tenido lugar por el aviso de un o una operador de CRA? De hecho, son quienes reciben un aviso, una señal, lo receptionan, lo gestionan y lo comunican en tiempo y forma, facilitando toda la información necesaria a las FCS para que puedan actuar y evitar el ilícito o paliar sus consecuencias.

Hacen el trabajo diario silenciosamente desde su anonimato, las 24 horas, los 365 días del año. No son personal de seguridad privada, según la clasificación que contiene la Ley de Seguridad Privada, pero realizan funciones de seguridad que impactan en la protección ciudadana y colaboran con las FCS. Habitualmente no reciben reconocimientos, ni aplausos, ni ocupan las redes sociales, ni los medios de comunicación, pero no por ello dejan de hacer su relevante labor, con profesionalidad y en silencio.

Recuerdo durante la pandemia la ausencia de reconocimiento alguno a estos profesionales que, a pesar de todo, siguieron acudiendo a su puesto de



trabajo desde el minuto cero desde la declaración del estado de alarma hasta su finalización. Cuando ni tan siquiera se conocían los efectos del Covid y poco se sabía sobre su transmisión, los y las operadores de CRA no dejaron vacantes sus puestos pese al miedo y las dificultades en la prestación de sus servicios. Sin embargo, no fueron nombrados en los discursos y parlamentos que tuvieron lugar durante dichos meses (salvo alguna honrosa excepción).

Pilar esencial

Aunque no cuentan con una formación reglada, deben estar al día en la normativa UNE, los protocolos de actuación, la interpretación de los mismos... Deben gestionar con clientes, actuar ante situaciones de crisis, atender correctamente al usuario, dialogar con las FCS y atender sus peticiones, etc. En conclusión, una infinidad de tareas para las que se precisan tanto aptitud, como actitud y conocimientos teóricos y prácticos que, además, deben actualizar (incorporando sus propias experiencias profesionales y las novedades técnicas y legales) y adaptar a su puesto de trabajo y a la

ubicación de la instalación en concreto que gestionan en cada momento.

Además, colaboran con los técnicos de sistemas encargados de realizar el mantenimiento de los sistemas y dispositivos de seguridad, facilitándoles su labor y apoyando sus intervenciones hasta asegurarse de que el sistema funciona correctamente. Ayudan a gestionar los errores o fallos de los sistemas cuando estos tienen lugar y son elemento esencial para la correcta solución de los mismos. En definitiva, las y los operadores de CRA son un pilar esencial para la industria de la seguridad privada.

Por ello, desde estas líneas, queremos rendirles un merecido homenaje a estas personas. Operadores de CRA, va por vosotros y vosotras: gracias por vuestro trabajo, vuestra implicación, vuestra profesionalidad y vuestra constancia.

Quizás ha llegado el momento (aunque somos conscientes de que tarde) de que empecemos a visibilizar su labor, a reconocer sus méritos, a hablar y publicar sobre estos profesionales, sobre su trabajo y su responsabilidad, y empecemos a poner nombre a este colectivo que tanto se lo merece. **S**