Calle Miguel Yuste 21 Planta 1 Puerta 108 Δ 28037 Madrid Δ Tel 91 564 7884 Δ Fax 91 564 7829 Δ www.aecra.org

# RESUMEN NORMATIVA DE SEGURIDAD PRIVADA APLICABLE A JORNADA SEGURIDAD PRIVADA MEDIACIÓN Y ARBITRAJE DE CONSUMO EN EUSKADI

**Nota: Se inserta en cada artículo un color rojo un texto encabezado, en razón a los siguientes criterios tipo en razón al servicio o actividad de seguridad privada de instalación, mantenimiento de sistemas conectados a Central Receptora de Alarmas y la gestión por dichas Centrales de dichas señales para su comunicación a las FCS.**

**Criterios utilizados:**

a) **Aplicable apartado Producto de Seguridad**
b) **Aplicable apartado obligaciones Empresa de Seguridad**
c) **Aplicable apartado Servicios de Seguridad.**

## 1.LEY 23/92 DE SEGURIDAD PRIVADA

**(APLICABLE APARTADO PRODUCTO DE SEGURIDAD)**

**Artículo 4**

1. Para garantizar la seguridad , solamente se podrán utilizar las medidas reglamentadas y los medios materiales y técnicos homologados, de manera que se garantice su eficacia y se evite que produzcan daños o molestias a terceros.

2. El Ministerio del Interior determinará las características y finalidades de dichos medios materiales y técnicos, que podrán ser modificadas o anuladas cuando varíen las condiciones o circunstancias que determinaron su aprobación.

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

**Artículo 6**

1. Los contratos de prestación de los distintos servicios de seguridad deberán en todo caso consignarse por escrito, con arreglo a modelo oficial, y comunicarse al Ministerio del Interior, con una antelación mínima de tres días a la iniciación de tales servicios.

2.(…).

3. El Ministro del Interior prohibirá la prestación de los servicios de seguridad privada o la utilización de determinados medios materiales o técnicos cuando pudieran causar daños o perjuicios a terceros o poner en peligro la seguridad ciudadana.


AECRA . Jorge Salgueiro Rodríguez
Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

## 2.RD 2364/93 POR EL QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE SEGURIDAD PRIVADA

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

***Artículo 14. Obligaciones generales.***

1. En el desarrollo de sus actividades, las empresas de seguridad vienen obligadas al especial auxilio y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. A estos efectos deberán comunicar a dichas Fuerzas y Cuerpos cualesquiera circunstancias e informaciones relevantes para la prevención, el mantenimiento o el restablecimiento de la seguridad ciudadana, así como los hechos delictivos de que tuvieren conocimiento en el desarrollo de dichas actividades(…)

3.Los servicios y actividades de seguridad deberán ser realizados directamente por el personal de la empresa contratada para su prestación, no pudiendo ésta subcontratarlos con terceros, salvo que lo haga con empresas inscritas en los correspondientes Registros y autorizadas para la prestación de los servicios o actividades objeto de subcontratación, y se cumplan los mismos requisitos y procedimientos prevenidos en este Reglamento para la contratación. La subcontratación no producirá exoneración de responsabilidad de la empresa contratante.

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

**Artículo 16.** ***Publicidad de las empresas.***

1. El número de orden de inscripción en el Registro que le corresponda a cada empresa deberá figurar en los documentos que utilice y en la publicidad que desarrolle.

2. (…)

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

**Artículo 20.** ***Contratos de servicio*****. (Modificado por el Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre)**

1. Las empresas de seguridad comunicarán con una antelación mínima de tres días, de forma individualizada para cada servicio, la iniciación del mismo, con indicación


AECRA . Jorge Salgueiro Rodríguez
Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

del lugar de prestación, la clase de actividad, la persona física o jurídica contratante y su domicilio, así como la duración prevista de la vigencia del contrato.
La referida comunicación de los contratos se efectuará por cualquier medio que permita dejar constancia de ello, en la Comisaría Provincial o Local de Policía del lugar donde se celebre el contrato, o, en los lugares en que éstas no existan, en los Cuarteles o Puestos de la Guardia Civil, que la transmitirán o remitirán con carácter urgente a la Comisaría correspondiente al lugar en que haya de prestarse el servicio; pudiendo efectuarse en cualquier caso en los respectivos servicios o inspecciones de guardia.
Las modificaciones de los contratos se comunicarán en la misma forma y plazos indicados, ante las Dependencias policiales mencionadas.
El formato de los contratos y de las comunicaciones se ajustará a las normas y modelos que se establezcan por el Ministerio del Interior, sin perjuicio de la posibilidad de adición en los contratos, de pactos complementarios para aspectos no regulados en el presente Reglamento.
En cualquier caso, los contratos permanecerán en las sedes de las empresas de seguridad a disposición de los órganos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en materia de inspección y control, durante un plazo de cinco años desde la finalización del servicio objeto del contrato.

(….)

**APLICABLE APARTADO PRODUCTO DE SEGURIDAD**

**Artículo 40.** ***Aprobación de material.***

1. Los medios materiales y técnicos, aparatos de alarma y dispositivos de seguridad que instalen y utilicen estas empresas, habrán de encontrarse debidamente aprobados con arreglo a las normas que se establezcan, impidiendo que los sistemas de seguridad instalados causen daños o molestias a terceros.

2. (…)

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

**Artículo 41.** ***Personal de las empresas.***

1. Las actividades de las empresas se realizarán por el personal que posea la titulación exigida.

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

**Artículo 42.** ***Certificado de instalación y conexión a central de alarmas.*** **(Modificado por el Real Decreto 195/2010, de 26 de febrero)**


AECRA . Jorge Salgueiro Rodríguez
Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

1. Las instalaciones de sistemas de seguridad deberán ajustarse a lo dispuesto en la normativa reguladora de las instalaciones eléctricas en lo que les sea de aplicación.

2. En los supuestos de instalación de medidas de seguridad obligatorias en empresas o entidades privadas que carezcan de Departamento de Seguridad, o cuando tales empresas o entidades se vayan a conectar a centrales de alarmas, la instalación deberá ser precedida de la elaboración y entrega al usuario de un proyecto de instalación, con niveles de cobertura adecuados a las características arquitectónicas del recinto y del riesgo a cubrir, de acuerdo con los criterios técnicos de la propia empresa instaladora y, eventualmente, los de la dependencia policial competente, todo ello con objeto de alcanzar el máximo grado posible de eficacia del sistema, de fiabilidad en la verificación de las alarmas, de colaboración del usuario, y de evitación de falsas alarmas.

3. Una vez realizada la instalación, las empresas instaladoras efectuarán las comprobaciones necesarias para asegurarse de que se cumple su finalidad preventiva y protectora, y de que es conforme con el proyecto contratado y con las disposiciones reguladoras de la materia, debiendo entregar a la entidad o establecimiento usuarios un certificado en el que conste el resultado positivo de las comprobaciones efectuadas.

4. Las instalaciones de seguridad habrán de reunir las características que se determinen por Orden del Ministro del Interior, y el certificado a que se refiere el apartado anterior deberá emitirse por ambas empresas, conjunta o separadamente, de forma que se garantice su funcionalidad global.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (MANTENIMIENTO DEL SISTEMA)**

**Artículo 43. Revisiones.**

1. Los contratos de instalación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad, en los supuestos en que la instalación sea obligatoria o cuando se conecten con una central de alarmas, comprenderán el mantenimiento de la instalación en estado operativo, con revisiones preventivas cada trimestre, no debiendo, en ningún caso, transcurrir más de cuatro meses entre dos revisiones sucesivas. En el momento de suscribir el contrato de instalación o en otro posterior, la entidad titular de la instalación podrá, sin embargo, asumir por sí misma o contratar el servicio de mantenimiento y la realización de revisiones trimestrales con otra empresa de seguridad. **(Modificado por el Real Decreto 195/2010, de 26 de febrero)**

2. Cuando las instalaciones permitan la comprobación del estado y del funcionamiento de cada uno de los elementos del sistema desde la central de alarmas, las revisiones preventivas tendrán una periodicidad anual, no pudiendo


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

transcurrir más de catorce meses entre dos sucesivas. **(Modificado por el Real Decreto 195/2010, de 26 de febrero)**

3. Las revisiones preventivas podrán ser realizadas directamente por las entidades titulares de las instalaciones, cuando dispongan del personal con la cualificación requerida, y de los medios técnicos necesarios.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (MANTENIMIENTO)**

**Artículo 44.** ***Averías*****.**

Para el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, las empresas de instalación y mantenimiento deberán disponer del servicio técnico adecuado que permita atender debidamente las averías de los sistemas de seguridad de cuyo mantenimiento se hayan responsabilizado, incluso en días festivos, en el plazo de veinticuatro horas siguientes al momento en que hayan sido requeridas al efecto. De las características de este servicio y de sus modificaciones, las empresas informarán oportunamente a la Dirección General de la Policía.

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

**Artículo 45.** ***Manuales del sistema*****.**

1. Las empresas facilitarán al usuario un manual de la instalación que describirá, mediante planos y explicaciones complementarias, la distribución de las canalizaciones, el cableado, las conexiones de los equipos, las líneas eléctricas y de alarma, así como el detalle de los elementos y aparatos instalados y soportes utilizados.

2. Igualmente, entregarán un manual de uso del sistema y de su mantenimiento, que incluirá el detalle de la función que cumple cada dispositivo y la forma de usarlos separadamente o en su conjunto, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de los aparatos o dispositivos mecánicos o electrónicos instalados, con evaluación de su vida útil, y una relación de las averías más frecuentes y de los ajustes necesarios para el buen funcionamiento del sistema.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

**Artículo 46.** ***Requisitos de conexión*****.**

Para conectar aparatos, dispositivos o sistemas de seguridad a centrales de alarmas será preciso que la realización de la instalación haya sido efectuada por


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

una empresa de seguridad inscrita en el registro correspondiente y se ajuste a lo dispuesto en los artículos 40, 42 y 43 de este Reglamento.

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES FORMALES EMPRESA DE SEGURIDAD**

**Artículo 47. *Información al usuario*.**

Antes de efectuar la conexión, las empresas explotadoras de centrales de alarmas están obligadas a instruir al usuario del funcionamiento del servicio, informándole de las características técnicas y funcionales del sistema y de las responsabilidades que lleva consigo su incorporación al mismo.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

**Artículo 48. *Funcionamiento*.**

**2.** Cuando se produzca una alarma, las centrales deberán proceder de inmediato a su verificación con los medios técnicos y humanos de que dispongan, y comunicar seguidamente al servicio policial correspondiente las alarmas reales producidas. **(Modificado por el Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre)**

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

**Artículo 49. *Servicio de custodia de llaves*.**

1.Las empresas explotadoras de Centrales de alarmas podrán contratar, complementariamente, con los titulares de los recintos conectados, un servicio de custodia de llaves, de verificación de alarmas mediante desplazamiento a los propios recintos, y de respuesta a las mismas, en las condiciones que se determinen por el Ministerio del Interior, a cuyo efecto deberán disponer del armero o caja fuerte exigidos con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 de este Reglamento.
Las empresas industriales, comerciales o de servicios que estén autorizadas a disponer de central de alarmas, dedicada exclusivamente a su propia seguridad, podrán contratar los mismos servicios con una empresa de seguridad autorizada para vigilancia y protección. **(Modificado por el Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre)**

2. Los servicios de verificación personal de las alarmas y de respuesta a las mismas se realizarán, en todo caso, por medio de vigilantes de seguridad, y consistirán, respectivamente, en la inspección del local o locales, y en el traslado de las llaves del inmueble del que procediere cada alarma, todo ello a fin de facilitar a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad información sobre posible comisión de hechos delictivos y su acceso al referido inmueble.


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

A los efectos antes indicados, la inspección del interior de los inmuebles por parte de los vigilantes de seguridad deberá estar expresamente autorizada por los titulares de aquéllos, consignándose por escrito en el correspondiente contrato de prestación de servicios.
**(Modificado por el Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre)**

3. Cuando por el número de servicios de custodia de llaves o por la distancia entre los inmuebles resultare conveniente para la empresa y para los servicios policiales, aquélla podrá disponer, previa autorización de éstos, que las llaves sean custodiadas por vigilantes de seguridad sin armas en un automóvil, conectado por radio-teléfono con la central de alarmas. En este supuesto, las llaves habrán de estar codificadas, debiendo ser los códigos desconocidos por el vigilante que las porte y variados periódicamente.

## 3.ORDEN 316/2011 DE 1 DE FEBRERO SOBRE FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALARMA EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD PRIVADA

**APLICABLE APARTADO PRODUCTO DE SEGURIDAD**

Artículo 2. Grados de seguridad de los sistemas

1. La Norma UNE-EN 50131-1 establece cuatro grados de seguridad en función del riesgo, quedando en esta Orden asignados, además, en virtud de la naturaleza y características del lugar en el que se va a efectuar la instalación y de la obligación, o no, de estar conectados a una central de alarmas o centro de control, del modo siguiente:

a) Grado 1, o de bajo riesgo, para sistemas de alarma dotados de señalización acústica, que no se vayan a conectar a una central de alarmas o a un centro de control.

b) Grado 2, de riesgo bajo a medio, dedicado a viviendas y pequeños establecimientos, comercios e industrias en general, que pretendan conectarse a una central de alarmas o, en su caso, a un centro de control.

c) Grado 3, de riesgo medio/alto, destinado a establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad, así como otras instalaciones comerciales o industriales a las que por su actividad u otras circunstancias se les exija disponer de conexión a central de alarmas o, en su caso, a un centro de control.

d) Grado 4, considerado de alto riesgo, reservado a las denominadas infraestructuras críticas, instalaciones militares, establecimientos que almacenen material explosivo reglamentado, y empresas de seguridad de depósito de efectivo, valores, metales preciosos, materias peligrosas o explosivos, requeridas, o no, de conexión con central de alarmas o, en su caso, a centros de control.


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

## APLICABLE APARTADO PRODUCTO DE SEGURIDAD

Artículo 3. Aprobación de material

1. Cualquier elemento o dispositivo que forme parte de un sistema de alarma de los recogidos por la normativa de seguridad privada, deberá cumplir, como mínimo, el grado y características establecidas en las Normas UNE-EN 50130, 50131, 50132, 50133, 50136 y en la Norma UNE CLC/TS 50398, o en aquellas otras llamadas a reemplazar a las citadas Normas, aplicables en cada caso y que estén en vigor.

Los productos deberán estar fabricados con arreglo a las Normas UNE o UNE-EN anteriormente mencionadas y contar con la evaluación de la conformidad de Organismos de Control acreditados, por las Entidades de Acreditación autorizadas en cada uno de los países de la Unión Europea, de acuerdo con la Norma EN 45.011.

## APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD

Artículo 4. Proyecto y certificado de instalación

1. El proyecto de instalación, al que hace referencia el art. 42 del Reglamento de Seguridad Privada, estará elaborado de acuerdo con la Norma UNE-CLC/TS 50131-7. En ella, se determinan las características del diseño, instalación, funcionamiento y mantenimiento de sistemas de alarma de intrusión, con los cuales se pretende conseguir sistemas que generen un mínimo de falsas alarmas.

2. El certificado obligatorio de instalación al que hace referencia el citado art. 42, deberá garantizar que el proyecto está realizado de conformidad con la Norma UNE antes expresada y cumple con las finalidades previstas en el ya mencionado artículo.

## APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (MANTENIMIENTO)

Artículo 5. Revisiones

1. Las revisiones presenciales de los sistemas de alarma a los que hace referencia el apartado primero del art. 43 del Reglamento de Seguridad Privada, deberán realizarse conforme al Anexo II de esta Orden.

En las revisiones presenciales, independientemente de su anotación en los libros o registros preceptivos, el técnico acreditado de la empresa de seguridad que las realice, cumplimentará un documento justificativo de haber revisado la totalidad de los apartados contenidos en el Anexo II de la presente Orden, en el que se identificará mediante su nombre y apellidos, número de DNI o NIE y firma.

2. Cuando se realicen revisiones de forma bidireccional, se deberá dejar constancia


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

documental, a través de la memoria de eventos, de todos los aspectos contenidos en las mismas y que, como mínimo, serán los reflejados en el Anexo III de esta Orden.

3. Independientemente de las revisiones presenciales obligatorias para cualquier sistema de seguridad, la periodicidad o frecuencia de las mismas deberá incrementarse en función de las características del establecimiento y del entorno o ambiente en que se encuentre instalado el sistema de alarma.

El incremento de esta frecuencia estará en función de factores tales como climatología, contaminación ambiental y acústica y otros de análoga naturaleza que lo hiciesen necesario y que faciliten la detección de cualquier anomalía del sistema o de alguno de sus elementos.

4.A los efectos de lo dispuesto en los arts. 44 y 45 del Reglamento de Seguridad Privada, las empresas de seguridad de instalación y mantenimiento deberán disponer del servicio técnico adecuado para atender las posibles averías de los sistemas de seguridad, así como facilitar a los usuarios los manuales de la instalación, uso y mantenimiento del sistema de seguridad, y cumplir con las demás obligaciones contenidas en dichos artículos.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

Artículo 6. Procedimientos de verificación

1. De conformidad con lo dispuesto en el apartado segundo del art. 48 del Reglamento de Seguridad Privada, cuando se produzca una alarma, las centrales deberán proceder de inmediato a su verificación, utilizando, para que ésta sea considerada válida, todos o algunos de los procedimientos técnicos o humanos establecidos en el presente Capítulo, comunicando seguidamente, al servicio policial correspondiente, las alarmas reales producidas.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

Artículo 7. Verificación secuencial

1. Para considerar válidamente verificada una alarma por este método técnico, han de activarse, de forma sucesiva, tres o más señales procedentes, cada una, de elementos de detección diferentes y en un espacio de tiempo que dependerá de la superficie o características arquitectónicas de los inmuebles, pero que nunca superará los treinta minutos.

Para la determinación de la ubicación y distancia entre los elementos de detección, en la elaboración del proyecto de instalación deberá tenerse en cuenta el espacio de tiempo al que hace referencia el párrafo anterior.

2. La condición de alarma de un primer y segundo detectores proporcionará una alarma sin confirmar. Si a continuación se produce la activación de un tercer


AECRA . Jorge Salgueiro Rodríguez
Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

detector, el corte de la línea o una alarma de sabotaje, dentro del tiempo especificado, se considerará como una alarma confirmada. Si ésta tercera condición se hiciera fuera del tiempo previsto, será necesario utilizar otros medios para confirmar la alarma.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

Artículo 8. Verificación mediante video

1. Para considerar válidamente verificada una alarma por este método técnico, el subsistema de video ha de ser activado por medio de un detector de intrusión o de un video sensor, siendo necesario que la cobertura de video sea igual o superior a la del detector o detectores asociados.

2. El proceso de verificación mediante video sólo puede comenzar cuando la señal de alarma haya sido visualizada por el operador de la central de alarmas. Iniciada la verificación, el sistema debe registrar un mínimo de una imagen del momento exacto de la alarma y dos imágenes posteriores a ella, en una ventana de tiempo de cinco segundos, de forma que permitan identificar la causa que ha originado ésta.

3. Los sistemas de grabación utilizados para este tipo de verificación no permitirán obtener imágenes del lugar supervisado, si previamente no se ha producido una alarma, salvo que se cuente con la autorización expresa del usuario o la norma exija una grabación permanente.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

Artículo 9. Verificación mediante audio

1. Para ser considerada válidamente verificada una alarma por este método técnico será necesario:

a) Almacenar, al menos, 10 segundos de audio, inmediatamente anteriores a la activación de la alarma, listos para ser enviados a la central de alarmas cuando ésta lo demande.

b) Almacenar audio después de producirse la alarma, al menos hasta que la comunicación por audio se establezca entre la central de alarmas y la instalación.

c) Poder transmitir audio en directo a la central de alarmas si ésta lo demanda.

Cuando el sistema de seguridad se halla dividido en subsistemas, deberá ser posible transmitir información de audio relevante solo de la parte del sistema que esté activado en el momento de la alarma.

2. Únicamente será posible que un sistema de seguridad transmita información de audio cuando se produzca la activación del mismo o se realice su mantenimiento,


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

contando siempre con el conocimiento y la autorización del usuario final, o cuando la norma exija una grabación permanente.

## APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)

Artículo 10. Verificación personal

1. Las empresas autorizadas para la actividad de centralización de alarmas, en virtud de lo establecido en el art. 49 del Reglamento de Seguridad Privada, podrán realizar, complementariamente, servicios de verificación personal de las alarmas y respuesta a las mismas en las situaciones siguientes:

a) Cuando la verificación técnica confirme la realidad de una alarma, la central podrá desplazar, como único servicio de respuesta a la alarma recibida, el servicio de custodia de llaves para facilitar, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el acceso al lugar o inmueble protegido.

b) Cuando la verificación técnica no permita confirmar la realidad de una señal de alarma, la central podrá desplazar el servicio de verificación personal para realizar las comprobaciones oportunas y facilitar, en su caso, a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, información sobre la posible comisión de hechos delictivos, bien limitando la inspección al exterior del inmueble o lugar protegido, bien accediendo al interior del mismo.

En base a la información que la central reciba del servicio de verificación personal de la alarma, la comunicará como real a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o concluirá el procedimiento de verificación al considerarla como falsa.

2. Aquellos servicios de verificación personal de las alarmas que lleven implícita su inspección interior, deberán ser realizados, como mínimo, por dos vigilantes de seguridad uniformados y en vehículo rotulado con anagrama de la empresa. El resto se prestará, como mínimo, por un vigilante de seguridad en las mismas condiciones de uniformidad y medios.

3. Cuando por el número de servicios de custodia de llaves o por la distancia entre los inmuebles resultare conveniente para la empresa de seguridad y para los servicios policiales, aquélla podrá disponer, previa autorización de éstos, que las llaves sean custodiadas por vigilantes de seguridad sin armas en un automóvil, conectados con la central de alarmas por un sistema de comunicación permanente. En este supuesto, las llaves habrán de estar codificadas, debiendo ser los códigos desconocidos por el vigilante que las porte y variados periódicamente, al menos una vez al semestre, y cada vez que sean utilizadas.

4. En aquellos casos en los que el lugar protegido estuviera situado en una zona muy retirada, que dificultase o retrasase en gran medida la llegada del personal de seguridad encargado de la verificación personal de la alarma, de forma excepcional y con el conocimiento de la autoridad policial competente en esta materia, la custodia de llaves para facilitar el acceso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad podrá recaer en personal de la entidad o empresa protegida, que tenga su


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

domicilio en un lugar cercano a la misma.

5. En todo caso, los vigilantes designados para la realización de servicios de acuda de verificación personal deberán llevar un sistema de comunicación permanente con la empresa de seguridad, de forma que cualquier incidencia en los mismos sea conocida, de modo inmediato, por la central de alarmas, pudiendo solicitar, asimismo, de los cuerpos policiales competentes, o a las autoridades previstas en el art. 81 del Reglamento de Seguridad Privada, autorización para el uso de sistemas y medios de protección y defensa distintos a los habituales, incluida el arma de fuego reglamentaria, y que permitan una mayor seguridad del vigilante en el ejercicio de sus funciones de verificación personal.

6. Todos estos servicios estarán obligatoriamente reflejados en los contratos de seguridad y aquellos que lleven aparejada la custodia de llaves, bien sea para facilitar el acceso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o para la verificación exterior o interior del inmueble, deberán estar expresamente autorizados por los titulares de las instalaciones, consignándose por escrito en el correspondiente contrato de prestación de servicios.

## APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)

Artículo 11. Actuaciones complementarias a la verificación

1. Como complemento a los procedimientos de verificación técnica enumerados en los artículos anteriores, las centrales de alarmas, cuando lo consideren conveniente o necesario, podrán llamar a los teléfonos facilitados por el titular de la instalación con el fin de comprobar la veracidad de la señal de alarma recibida.

2. Si la central de alarmas consigue comunicar con el usuario o personas autorizadas, solicitará de éstos la contraseña establecida y si es correcta, le requerirá información sobre la situación del lugar protegido. Si del resultado de esta gestión se deduce con claridad la falsedad de la alarma, se interrumpirán el resto de actuaciones de verificación, dando por concluido el proceso de comprobación. Si, por el contrario, no fuese posible determinar la causa que ha producido la alarma, se continuará con el proceso de verificación técnica o personal, actuando conforme a los procedimientos establecidos en esta Orden.

3. Cuando la comunicación se realice al teléfono fijo del lugar protegido y el receptor de la llamada no facilite la contraseña establecida o ésta fuese errónea, se considerará una alarma confirmada, avisando al servicio policial correspondiente.

4. Sin embargo, si el teléfono fuese móvil y su titular se encontrase fuera de la instalación protegida, se actuará en función de la información facilitada, bien continuando con la verificación técnica o personal o bien dando por finalizadas las comprobaciones.

5. En ningún caso la llamada a los teléfonos fijos o móviles del usuario o titular del sistema de seguridad contratado, puede sustituir a los procedimientos de verificación técnica o humana enumerados en los arts. 7 al 10, ambos inclusive, de


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

esta Orden, a los que únicamente complementa, y menos aún servir, por sí solo, como medio de verificación para considerar válidamente confirmada una alarma comunicada a los servicios policiales, que finalmente resulte falsa en los términos establecidos en la presente Orden.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

Artículo 13. Procedimiento de comunicación

1. Conforme a lo establecido en el apartado segundo del art. 48 del Reglamento de Seguridad Privada, las centrales de alarma tendrán la obligación de transmitir inmediatamente al servicio policial correspondiente las alarmas reales producidas. A efectos de su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, toda alarma confirmada, con arreglo a lo dispuesto en esta Orden, tendrá la consideración de alarma real.

2. De forma excepcional, motivada en razones de seguridad, el servicio policial competente en el territorio podrá disponer que las centrales de alarma comuniquen las señales recibidas conforme a las necesidades que resulten más adecuadas para los fines de prevención o investigación que se pretendan alcanzar.

3. En la comunicación de las alarmas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y con el fin de mejorar la eficacia de la respuesta a las mismas, la central deberá especificar, además de los datos exactos del lugar donde se ha producido el hecho, las zonas que se han activado y la ubicación concreta de las mismas, los datos correspondientes al titular y los que les sean requeridos para contactar con el mismo.

4. Cuando el titular de la instalación dispusiera contractualmente de un servicio de acuda o de verificación personal, en cualquiera de sus modalidades, la central de alarmas deberá comunicar, igualmente, al cuerpo policial correspondiente las características del servicio y, en su caso, el tiempo estimado de llegada y los datos para contactar con el mismo.

5. Durante la comprobación policial de la alarma comunicada, la central de alarmas se mantendrá en contacto permanente con el servicio policial correspondiente al objeto de facilitarle la información que resulte pertinente o le vaya siendo requerida.

6. Finalizada la intervención policial, se participará a la central de alarmas el resultado de la misma en relación con la veracidad o falsedad de la alarma comunicada.

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD (MANTENIMIENTO)**


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

ANEXO II. Mantenimiento presencial anual de sistemas electrónicos de seguridad

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD (MANTENIMIENTO Y CENTRAL DE ALARMAS)**

ANEXO III. Mantenimiento presencial trimestral, con posible alternativa automatizada (autotest) y bidireccional

## 4.ORDEN INT 314/2011 DE 1 DE FEBRERO SOBRE EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

**APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

Artículo 16. Modelo de contrato

1. Los contratos en que se concreten las prestaciones de las diferentes actividades se consignarán por escrito, debiendo contener, con carácter general, los siguientes datos y cláusulas, acorde al modelo disponible en la sede electrónica de la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil, ámbito del Cuerpo Nacional de Policía o, en su caso, de las Comunidades Autónomas competentes:

a) Fecha y número del contrato.

b) Nombre y apellidos, número o código de identificación fiscal y domicilio de las partes contratantes, carácter con el que actúan y, en su caso, poder acreditado ante Notario. El mencionado poder habrá de estar inscrito en el Registro Mercantil cuando se otorgue por las empresas de seguridad, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado sexto del art. 94 del Reglamento del Registro Mercantil, aprobado por el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio.

c) Objeto de la prestación del servicio.

d) Lugar donde se va a prestar el servicio.

e) Precio del servicio.

f) Obligación de ajustarse a lo prevenido en la normativa reguladora de la seguridad privada.

g) Duración del contrato.

h) Fecha de entrada en vigor del contrato, que será como mínimo tres días posterior a la de presentación del contrato, en los lugares previstos en el artículo siguiente, o en el correspondiente de la Comunidad Autónoma competente, salvo en los casos de urgencia previstos en el apartado tercero del art. 20 del Reglamento de Seguridad Privada.

2. Cuando el volumen de la contratación, la imposibilidad objetiva de planificación de los servicios de seguridad u otras causas impidan el conocimiento previo de todos los servicios, las empresas de seguridad podrán concertar con sus clientes un contrato que contenga las cláusulas generales, concretando posteriormente en


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

anexos aquellos datos del modelo oficial de contrato que no hubieran sido incluidos en el mismo. A los mencionados anexos les será de aplicación lo dispuesto en el art. 20 del Reglamento de Seguridad Privada sobre presentación con la antelación que en dicho precepto se determina.

## APLICABLE APARTADO OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD

Artículo 17. Comunicación de contratos

1. Las empresas de seguridad deberán comunicar los contratos por vía electrónica a través de la sede electrónica de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, ámbito del Cuerpo Nacional de Policía, una vez que este procedimiento sea incluido en el anexo de la Orden INT/3516/2009, de 29 de diciembre, o, en su caso, en la correspondiente de las Comunidades Autónomas, dentro de los plazos a que se refiere el párrafo h) del apartado primero del art. 16, utilizando para ello los medios que la Administración ponga a su disposición para el cumplimiento de esta obligación.

2. Cuando existiera imposibilidad técnica para la comunicación electrónica de los contratos, éstos se presentarán en original y dos copias en la Comisaría Provincial o Local del Cuerpo Nacional de Policía donde se celebre el contrato o, cuando éstas no existan, en los Cuarteles o Puestos de la Guardia Civil, en los plazos a que se refiere el párrafo h) del apartado primero del art. 16, o, en su caso, en los del órgano correspondiente de la Comunidad Autónoma competente. En el acto de presentación se devolverá el original y primera copia, sellados y fechados.

3. Cuando los contratos se presenten en Comisarías del Cuerpo Nacional de Policía o en dependencias de la Guardia Civil, dichas Comisarías o dependencias remitirán la segunda copia, antes de la entrada en vigor del contrato, a la Jefatura Superior o Comisaría Provincial del Cuerpo Nacional de Policía correspondiente o a la Comandancia de la Guardia Civil del lugar de prestación del servicio en el caso de los contratos de los guardas particulares del campo y sus especialidades, con indicación de la fecha de presentación.

4. En los casos en que la contratación tenga por objeto la prestación de servicios numerosos y homogéneos, se presentará un contrato al que será de aplicación toda la regulación de seguridad privada relativa a los contratos, debiendo la empresa de seguridad comunicar, con tres días de antelación, a la dependencia oficial correspondiente, el comienzo del servicio concreto de que se trate.

5. Si se tratare de servicios numerosos y homogéneos, de instalación, mantenimiento o conexión a una central de alarmas, de sistemas de seguridad correspondientes a una misma entidad o empresa obligada a disponer de medidas de seguridad, la empresa de seguridad podrá comunicar el contrato, sustituyéndose la presentación del contrato de cada servicio por la del certificado de la empresa de seguridad a que se refiere el art. 42 del Reglamento de Seguridad Privada en el momento de la preceptiva inspección.


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

6. Cuando la duración del contrato sea prorrogable, habrá de comunicarse la finalización del servicio por iguales medios que para la comunicación de su inicio.

7. Las empresas o establecimientos que estén obligados a la adopción de medidas de seguridad, deberán disponer siempre de una copia de los respectivos contratos de prestación de servicios de seguridad, fechados y sellados en las dependencias a las que se refiere el apartado segundo, o un recibo firmado electrónicamente que consistirá en una copia autenticada del contrato si se presentó de forma electrónica, que estará a disposición de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía con competencia en esta materia, o, en su caso, de los funcionarios de la Comunidad Autónoma competente.

**APLICABLE APARTADOS PRODUCTO DE SEGURIDAD Y OBLIGACIONES EMPRESA DE SEGURIDAD**

Artículo 22. Material de instalaciones

1. Los elementos que componen los sistemas de seguridad, de acuerdo con el apartado primero del art. 40 del Reglamento de Seguridad Privada, deberán estar aprobados conforme a las Normas europeas UNE-EN 50130, 50131, 50132, 50133, 50136 y Norma UNE CLC/TS 50398, o aquellas Normas llamadas a reemplazar a las citadas, según sean de aplicación a los diferentes tipos de sistemas.

2. Las empresas de seguridad de instalación y mantenimiento y los titulares de los sistemas de seguridad, independientemente de su conexión o no a central de alarmas o centros de control, cuidarán y serán responsables de que los medios materiales o técnicos, aparatos de alarma y dispositivos de seguridad que instalen o utilicen, no ocasionen en su funcionamiento daños a las personas, molestias a terceros o perjuicios a los intereses generales.

3. Todas las instalaciones realizadas por empresas autorizadas deberán incluir, en el certificado de instalación que exige el art. 42 del Reglamento de Seguridad Privada, el grado de seguridad del sistema, conforme al apartado correspondiente de las Normas mencionadas en el apartado primero.

**APLICABLE APARTADO PRODUCTO DE SEGURIDAD**

Artículo 23. Homologación de sistemas de seguridad

A los efectos de la normativa reguladora de la seguridad privada, se entenderá por sistema de seguridad el conjunto de aparatos o dispositivos electrónicos contra robo e intrusión o para la protección de personas y bienes, cuya activación sea susceptible de producir la intervención policial, independientemente de que esté o no conectado a una central de alarmas o centros de control.

Se considerará que forma parte de la instalación de un sistema de seguridad, todo aquello que complemente a estos dispositivos, automática, material o


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

procedimentalmente, incluyendo controles de acceso y sistemas de video vigilancia. Cuando la instalación se conecte a central de alarmas, deberá ajustarse a lo dispuesto en los arts. 40, 42 y 43 del Reglamento de Seguridad Privada, considerándose homologados si reúnen las características determinadas en los arts. 22 y 24 de la presente Orden.

**APLICABLE APARTADO PRODUCTO DE SEGURIDAD**

Artículo 24. Características de los sistemas de seguridad

Los sistemas de alarma que se pretendan conectar con una central de alarmas habrán de reunir las siguientes características:

a) Disponer del número suficiente de elementos de protección que permitan a la central diferenciar las señales producidas por una intrusión o ataque de las originadas por otras causas.

b) Contar con tecnología que permita acceder desde la central de alarmas bidireccionalmente a los sistemas conectados a ella, para posibilitar la identificación y tratamiento singularizado de las señales correspondientes a las distintas zonas o elementos que componen el sistema, así como el conocimiento del estado de alerta o desconexión de cada una de ellas, y la desactivación de las campanas acústicas.

**APLICABLE APARTADO SERVICIOS DE SEGURIDAD (CENTRAL DE ALARMAS)**

Artículo 25. Servicios de centrales de alarmas

1.Las centrales de alarmas únicamente podrán desarrollar el servicio de centralización de las alarmas correspondientes a las competencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y a la prevención contra incendios. Las centrales de alarma de uso propio no podrán prestar estos servicios a terceros, debiendo limitarlos al ámbito interno propio de la empresa o grupo empresarial.

2. Dichas centrales deberán comprobar la veracidad del ataque o intrusión utilizando los procedimientos técnicos de verificación previstos en la normativa sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada para identificar la realidad y causa de la señal recibida. Cuando tal verificación sea insuficiente o no ofrezca garantías, en cumplimiento del art. 49 del Reglamento de Seguridad Privada, podrán desplazar vigilantes de seguridad al lugar de los hechos, cuando así figure en el contrato, para la verificación personal y, en su caso, respuesta a la alarma recibida, en las condiciones establecidas en la normativa citada.


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.

*"La Seguridad Privada como herramienta de prevención de la delincuencia, Seguridad Pública y Privada unidas para mantenimiento de la seguridad ciudadana".*

Jorge Salgueiro Rodríguez

Vicepresidente Ejecutivo

AECRA

jsr@aecra.org

Telefono móvil: 638 510 918


Documento propiedad de AECRA, de uso exclusivo y limitado para la Jornada Seguridad Privada, mediación y Arbitraje de Consumo con la Dirección General de Kontsumobide de Euskadi. Queda prohibida toda copia, distribución, reproducción y utilización sin el expreso consentimiento de AECRA.