

Criterios de valoración

Desde asesoralarmas.com valoramos los diferentes sistemas de alarma existentes en el mercado en función de los criterios que consideramos más relevantes para el cliente final.

Teniendo en cuenta este objetivo, hemos dividido las características/funcionalidades de los sistemas de alarma en tres grandes áreas:

- ▶ Verificación y actuación.
- ▶ Elementos de protección y control.
- ▶ Garantía de servicio.

A continuación detallamos los diferentes criterios que seguimos en cada una de estas áreas, así como las características de cada componente del sistema de alarmas que valoramos, asignando un peso diferente a cada criterio según la importancia que consideramos que tiene para hacer el sistema más fiable y seguro. Ilustramos estos criterios con algunos ejemplos basados en las principales empresas de seguridad de nuestro país.

A. Verificación y actuación

1. Central receptora de alarmas

Una central receptora de alarmas (CRA) es un centro de control, recepción y monitorización de las señales emitidas por un sistema de alarma conectado. Debe tratarse de un lugar debidamente acondicionado y protegido y su principal función es confirmar y verificar de manera rápida y eficaz las distintas señales recibidas (alertas por robo, SOS, coacción, urgencias médicas, etc.) y proporcionar la ayuda necesaria en consecuencia (envío de Policía, asistencia médica, etc.)

Valoramos del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, la central receptora de alarmas de las distintas compañías atendiendo a varios criterios. Entre los más importantes: su tamaño, la seguridad/vulnerabilidad del edificio desde donde se atienden los avisos de alarma, la seguridad del centro de proceso de datos, la gestión de las llamadas, la tecnología de priorización de avisos en caso de saturación, el número de operadores por turno y la cualificación en temas de seguridad de los mismos. Todo esto tiene un enorme impacto en los tiempos de respuesta y la calidad del servicio.

2. Tiempo de respuesta

Es el tiempo que invierte la central receptora de alarmas en verificar un salto de alarma y decidir cómo va a actuar (envío de vigilante o Policía, asistencia médica, aviso al cliente, envío de bomberos, anulación de la alarma, etc.). Valoramos del 1 al 5, siendo el 1 la calificación más baja (es decir un mayor tiempo de respuesta) y 5 la más alta (un tiempo de respuesta muy bajo en torno a los 30"), el tiempo de respuesta de una CRA.

¿Qué valores influyen en el tiempo de respuesta de una CRA?

- ▶ La tecnología del equipo.
- ▶ La detección del evento.
- ▶ La tecnología de transmisión de las señales de alarma.

- ▶ La rapidez en la recepción de imágenes, vídeos o audio para la verificación.
- ▶ La claridad/nitidez en la verificación (foto, vídeo o audio).
- ▶ El tamaño de la central receptora de alarmas.
- ▶ El número de operadores por turno.
- ▶ La cualificación en temas de seguridad de los operadores.
- ▶ La gestión de las llamadas.
- ▶ La tecnología de priorización de avisos en caso de saturación.

3. Aviso a policía y envío de vigilante

Valoramos del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, el aviso a Policía y envío de vigilante teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- ▶ Si la CRA dispone de servicio de aviso a Policía.
- ▶ Si cumple con la normativa de verificación de alarmas para aviso a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- ▶ Si cuenta o no con servicio de vigilante.
- ▶ Si, en caso de disponer de servicio de vigilante, está incluido en cuota o si por el contrario se ofrece como un servicio opcional abonando una cuota extra.
- ▶ Si el servicio de vigilante está disponible en todo el territorio español o sólo en determinadas ciudades.
- ▶ El número de vigilantes con el que cuenta la empresa de alarmas.
- ▶ El tiempo que tarda el vigilante en llegar al hogar/negocio del cliente.

Aviso a policía

Para que una empresa de alarmas pueda enviar a la Policía a un inmueble en caso de salto de alarma debe cumplir con al menos uno de los tres puntos que ahora mencionaremos, y que están recogidos en la Normativa de verificación de alarmas para aviso a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de la Orden del Ministerio del Interior, INT/316/2011 del BOE 18 de febrero 2011.

Artículo 7. Verificación secuencial.

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.

Artículo 8. Verificación mediante vídeo.

Cualquier salto de alarma será verificado mediante fotograma o vídeo. Mínimo 3 fotogramas (justo en el disparo, y luego en los 5" siguientes los otros dos). Sólo se autoriza transmisión en caso de alarma, o en mantenimientos, o si la norma exige grabación permanente.

Artículo 9. Verificación mediante audio.

Almacenar mínimo 10" antes de la alarma, y después del salto debe almacenarse al menos hasta que la CRA establezca comunicación audio con instalación. Sólo se autoriza transmisión en caso de alarma, o en mantenimientos, o si la norma exige grabación permanente.

Envío de vigilante


No todas las empresas de alarmas cuentan con servicio de vigilante. Las empresas de alarma que sí cuentan con este servicio pueden realizar, complementariamente, una verificación personal de los saltos de alarma. Los vigilantes deberán ir siempre uniformados y en vehículo rotulado con el anagrama de la empresa a la que pertenecen.

¿Qué funciones tiene el vigilante?

- ▶ Acompaña a la Policía durante la inspección.
- ▶ Son los encargados de restablecer la seguridad en el hogar o negocio.
- ▶ Pueden ejercer la función de custodia del hogar/negocio hasta que la seguridad quede restablecida.
- ▶ Es un servicio que también proporciona seguridad y tranquilidad a los clientes durante sus ausencias vacacionales.

¿Por qué es tan importante que las empresas de alarmas cuenten con vigilante?

- ▶ Puede darse el caso de que tras un salto de alarma no se haya podido verificar el mismo utilizando todos los procedimientos técnicos. En estos casos, es importante contar con un servicio de vigilante que pueda desplazarse personalmente para realizar la verificación que no se ha podido realizar desde la CRA por algún motivo (fallo del sistema de alarma, destrucción del mismo por parte del intruso, etc.).

		
Central Receptora de Alarmas TIEMPO Y CAPACIDAD DE ACTUACIÓN	5	4
Tiempo de respuesta	5	4
Aviso a policía y envío de vigilante	4,5	3,5

B. Elementos de protección y control

1. Elementos disuasorios

Un elemento disuasorio en el ámbito de la seguridad es algo que refrena al intruso con la intención de evitar que cometa un robo. Puede considerarse elemento disuasorio un sistema de alarma, tener los exteriores del hogar/negocio bien iluminados o incluso la posesión de un perro.

Para hacer la valoración de los elementos disuasorios hemos tenido en cuenta:

- ▶ **Las placas y lo que comunican**, dando una puntuación de 1 a aquellas alarmas que menos protección ofrecen y una puntuación de 5 a las que más protección ofrecen. No es lo mismo una placa de una alarma no conectada a CRA, que la placa de otra alarma conectada a CRA, con cámaras, aviso a policía, envío de vigilante, detector de inhibidores y humo...

También hay que tener en cuenta a la hora de colocar las placas que si la empresa de seguridad con la que has contratado la alarma está limitada en cuanto a equipo, tecnología, sistemas y formas de transmisión, la placa puede jugar más en tu contra que a tu favor, pues le estarías dando una información muy valiosa al posible intruso de los puntos vulnerables de tu sistema de seguridad.

Por el contrario, si la empresa de alarmas que has contratado es de renombre, cuenta con un buen equipo, la última tecnología, unos buenos sistemas y con varias opciones de transmisión, el simple hecho de comunicarlo con la placa ya evita, en un porcentaje muy alto, una posible intrusión.

► **La sirena y su tipología**, valorando con una mejor puntuación las empresas de alarmas que:

- cuentan con sirena independiente del panel central frente a aquellas que la tienen integrada en el panel, puesto que la principal ventaja de un dispositivo independiente es que podrá colocarse lejos del panel central de la alarma para evitar ser encontrado. En caso de que el intruso destruyera esta sirena, el cerebro de la alarma seguiría intacto y podría seguir transmitiendo a la central receptora de alarmas;
- ofrecen sirena independiente del panel en su equipo básico frente a aquellas que la tienen sólo disponible para contratar como un extra con una cuota adicional independiente;
- tienen sirena con luz y batería de respaldo;
- cuentan con sirenas de mayor potencia.

► **Humo activo**: elemento antirrobo que impide la visibilidad con humo de gas inerte. Se valora de forma positiva que la empresa de alarmas tenga la posibilidad de ofrecer este dispositivo.



Elementos disuasorios	Direct	Tyco
	4,5	3,1
Carteles disuasorios <i>Ponderación 50%</i>	Sí. Comunica Alarma con grabación de imágenes, conectada a CRA, aviso a policía, envío de vigilante, y detector de inhibidores. 5	Sí. Comunica alarma con grabación de imágenes, conectada a CRA y aviso a policía. 3
Sirena independiente <i>Ponderación 40%</i>	Sí, incluida en el equipo básico. La sirena independiente evita que el intruso localice y destruya el panel de control. 5	Sirena independiente opcional. El equipo básico tiene la sirena integrada en el panel de control. 4
Humo activo <i>Ponderación 10%</i>	No tiene humo activo. 0	No tiene humo activo. 0

2. El producto

En este apartado valoramos el equipo que ofrece cada una de las empresas de alarmas, es decir, los elementos físicos que colocarán de manera estratégica en las distintas estancias de tu hogar/negocio.

Dividimos los productos en tres categorías según su funcionalidad:

- ▶ Productos para la detección interior:
 - **Detector de apertura de puertas y ventanas.** Valoramos si están incluidos dentro del equipo básico, su calidad y si cuentan con tecnología de detección de vibración.
 - **Fotodetector.** Valoramos si están incluidos dentro del equipo básico así como su calidad de imagen y rapidez de transmisión.
 - **Videodetector.** Valoramos si están incluidos dentro del equipo básico así como su calidad de imagen y rapidez de transmisión.
 - **Habla/escucha integrado en el panel.** Valoramos con una mayor puntuación aquellos que cuentan no sólo con escucha, sino con la capacidad de hablar con el cliente a través del panel. Se considera algo positivo que en caso de un salto de alarma real el cliente pueda llevar el panel consigo hasta una estancia segura de su vivienda y que un operador de la CRA pueda darle apoyo hasta que llegue la ayuda.
 - **Aviso de manipulación de la alarma.** Se valora con una mejor puntuación aquellos equipos cuyos dispositivos cuentan con esta tecnología, que permite avisar a la CRA de que un intruso está manipulando la alarma.
 - **Otras medidas de seguridad.** Valoramos de una forma positiva aquellas empresas que cuentan con elementos de detección interiores adicionales como puede ser un detector para cajón secreto/anexo.



Detección interior	3'6	3
Detector de apertura puertas y ventanas <i>Ponderación 17%</i>	Sí, además cuentan con tecnología de detección de vibración. 5	Sí. 4
Fotodetector <i>Ponderación 24%</i>	Sí, en caso de intrusión la cámara realiza una ráfaga de 5 fotos instantáneas. 5	No, pues cuenta con videodetectores. 0
Videodetector <i>Ponderación 24%</i>	Cámara de vídeo opcional. En 2008 sustituyeron los videodetectores por sensores con captura de ráfagas de imágenes. 0	Videodetectores que graban 10 segundos de vídeo, con una calidad de 9 fotogramas por segundo. 4'5
Panel con módulo de comunicación integrado <i>Ponderación 17%</i>	Su panel incorpora un módulo habla/escucha, mediante el cual se establece comunicación bidireccional con la central receptora. 5	Sí, incorporan micrófono para que la central receptora pueda oír lo que está ocurriendo. 3,5
Aviso de manipulación de la alarma <i>Ponderación 17%</i>	Sí. 4	Sí. 4
Otras medidas de seguridad <i>Ponderación 2%</i>	Detector de cajón secreto/anexo. 4	ND 0

► Productos para la detección exterior:

- **Perimetral.** Se trata de un sensor pensado para proteger los exteriores de tu hogar/negocio: terraza, piscina, jardín, patio, etc. El detector perimetral se anticipa a la acción del intruso, lo detecta y hace saltar la alarma antes de que se acerque al interior. Valoramos con una mayor puntuación aquellos que cuentan con cámara integrada, tecnología para diferenciar entre el movimiento de una persona y un animal —para evitar falsas alarmas— y los que son resistentes a condiciones meteorológicas extremas como agua, nieve, temperaturas muy altas o muy bajas, viento y polvo.
- **Cámaras de exterior.** Valoramos su calidad de imagen, capacidad de grabación por eventos, opción de grabación permanente, opción de memoria interna, posibilidad de subir vídeos a la nube, audio bidireccional, acceso desde dispositivos móviles, visión nocturna, zoom digital, resistencia/adaptabilidad a condiciones meteorológicas extremas, ángulo de visión y rapidez de transmisión.

- **Detector de inhibidores.** Valoramos si la empresa de alarmas cuenta o no con un dispositivo que alerta del uso de inhibidores de frecuencia en un radio próximo a la alarma. Dentro de los diferentes tipos, valoramos con una puntuación más alta aquellas empresas que cuentan con detectores de inhibidores inalámbricos, frente a los que van conectados a la línea telefónica, puesto que los primeros seguirían funcionando en caso de corte de línea. Además, valoramos que la empresa tenga una red de comunicaciones propia no inhibible —o difícilmente inhibible— alternativa a la red GSM.



	Direct	Tyco
Detección exterior	4'7	3'3
Detector perimetral <i>Ponderación 15%</i>	Sí, cuentan con detector perimetral opcional. 4	Sí, cuentan con detector perimetral opcional. 4
Cámaras de exterior <i>Ponderación 15%</i>	Sí, cuenta con cámaras de exterior. 4	Sí, cuentan con cámaras de exterior. 4
Detector de inhibidores/Señal no inhibible <i>Ponderación 70%</i>	Sí, cuenta con una señal no inhibible y con detector de inhibidores de frecuencia. Detecta la inhibición en 868mhz y GSM y transmite señales mediante la red alternativa no inhibible.. 5	No ofrece transmisión de señales imposible de inhibir. Cuenta con un sistema de detección remota de fallos que comprueba -cada 5 minutos y a través de la línea telefónica- el estado de la alarma. 3

► Productos para evitar desastres:

- **Detector de humo.** Se trata de un elemento capaz de avisar de la existencia de humo en el ambiente, lo que permite evitar la posibilidad de un incendio en tu hogar o negocio. Valoramos si la empresa cuenta con la posibilidad de contratar este detector, si está conectado con la central receptora de alarmas y si cuenta con alerta sonora.
- **Detector de inundaciones.** Dispositivo diseñado para detectar la presencia de agua. Valoramos si la empresa ofrece la posibilidad de contratar este detector, si está conectado con la central receptora de alarmas, si cuenta con alerta sonora y si es capaz de detectar agua a nivel del suelo.
- **Aviso de corte eléctrico.** Valoramos si la empresa ofrece o no este servicio, cómo recibirá el aviso el cliente por parte de la CRA (por SMS, llamada telefónica o email) y el tiempo en el que lo recibirá desde que se produjo el corte eléctrico.



Evitar desastres	4'2	4'3
Detector de humo Ponderación 33%	Sí, cuentan con detector de humo opcional. 4	Sí, cuentan con detector de humo opcional. Son expertos en detección de incendios. 5
Detector de inundaciones Ponderación 33%	Sí, cuentan con detector de inundación opcional. 4	Sí, cuentan con detector de inundación opcional. 4
Corte eléctrico Ponderación 34%	Tras 30 minutos de corte eléctrico envían email; tras 6 horas, SMS; y a las 12 horas, llamada telefónica. 4,5	Aviso a partir de las 4 horas por SMS. 4

3. Protección personal

Valoramos de manera positiva si el sistema de alarma cuenta con dispositivos para la protección personal como los siguientes:

- ▶ **Botón SOS.** Es un dispositivo de activación silenciosa de alarmas. Lo puedes encontrar en la centralita de tu alarma, en el teclado, en el mando a distancia o como un dispositivo independiente para colocar debajo del mostrador de tu negocio o donde consideres. Como es una señal que en cuanto se activa indica que el usuario está en peligro, lo que se valora es que se actúe con la máxima celeridad.
- ▶ **Palabra de coacción.** Se trata de una palabra que el usuario podrá decirle al operador de CRA en caso de estar en una situación de coacción, y que pasará inadvertida para el intruso. No hará saltar la alarma, pero la realidad es que activará todos los protocolos de actuación y envío de policía. Se valora de manera muy positiva que la empresa de alarmas cuente con este servicio.
- ▶ **Otras medidas de protección personal.** Como movilidad del panel, lo que permite al usuario llevarse el panel a un lugar seguro de la vivienda/negocio en caso de intrusión; llavero de protección personal en el hogar para personas mayores; o alarma móvil para coches. Se valora de una manera positiva que la empresa de alarmas cuente con este tipo de medidas de protección personal adicionales.



Protección personal	4,45	3'95
Botón SOS <i>Ponderación 50%</i>	Sí, cuentan con botón SOS. 4'5	Sí, cuentan con botón SOS. 4'5
Botón coacción o palabra de coacción <i>Ponderación 30%</i>	Sí, cuentan con botón o palabra de coacción. 4	Sí, cuentan con botón o palabra de coacción. 4
Otras medidas de protección personal <i>Ponderación 20%</i>	Movilidad de panel. En caso de salto de alarma, podrás llevarte el panel a un lugar seguro de tu vivienda/negocio y un miembro de la CRA te acompañará hasta que llegue la policía. Llavero para protección personal (personas mayores). 5	Llavero para protección personal (personas mayores). 2'5

4. Uso fácil y control

Una alarma debe ser un sistema intuitivo y sencillo de utilizar por el usuario. Un sistema demasiado complicado puede hacer que el cliente le dé un mal uso o incluso deje de utilizarlo. Valoramos varios elementos que facilitan el uso de la alarma y permiten un mayor control de la misma:

- ▶ **Lector de llaves/tarjetas.** No necesitas memorizar complicados códigos para activar o desactivar tu alarma, bastará con posicionar la llave/tarjeta cerca del lector. Valoramos con una mayor puntuación aquellas empresas que cuentan con este dispositivo y que tienen la opción de contar con un número de llaves/tarjetas elevado. Además, se valora positivamente que el cliente pueda bloquear las llaves/tarjetas desde su smartphone en caso de pérdida o robo. También se valora positivamente que a través del teléfono se pueda controlar quién entra o sale del hogar/negocio y en qué horarios.
- ▶ **Mando a distancia.** Nos permite controlar nuestro sistema de seguridad desde la distancia. Podrás activar/desactivar tu alarma desde fuera de tu hogar/negocio, desde la habitación, etcétera. Además, este mando a menudo incorpora un botón SOS. Valoramos con una mayor puntuación las empresas de alarmas que lo ofrecen y le damos una mayor o menor puntuación dependiendo de las cosas que te permite hacer: activar/desactivar tu alarma, enviar una señal SOS, abrir la puerta del garaje, activar protección exterior...
- ▶ **App para el móvil.** Valoramos positivamente si la empresa de alarmas ofrece una app para que el usuario pueda autogestionar su alarma desde su smartphone. Valoramos, además, la facilidad de uso de la misma y la capacidad de control que ofrece al usuario sobre su hogar/negocio (activado/desactivado desde su móvil, opción de petición de imágenes, acceso en tiempo real a las cámaras, control de accesos, aviso de corte eléctrico, escucha silenciosa, modificación del plan de acción, ver historial de actividades...).



Uso fácil y control	4,9	3'6
Lector de llaves/tarjetas <i>Ponderación 40%</i>	Incluye 6 llaves inteligentes encriptadas. 5	En su equipo básico solo cuenta con panel con teclado. 3
Mando a distancia <i>Ponderación 40%</i>	Mando con 10 funciones: apagado, encendido, parcial, SOS, apertura puerta principal, comprobar estado alarma, aviso puerta/ventana abierta, activado cajón secreto/anexo, apertura puerta garaje y activado protección exterior 5	Mando con 4 funciones: apagado, encendido, parcial y SOS. 4
App <i>Ponderación 20%</i>	Sí. App gratuita sin límite de peticiones. 4'5	Sí. App gratuita con peticiones limitadas. 4

C. Garantía de servicio

1. Comunicaciones seguras

Que la empresa de alarmas contratada cuente con comunicaciones seguras es tan importante como la calidad del equipo. De nada sirve tener el mejor equipo, los mejores detectores, las mejores cámaras de vídeo, etcétera... si a la hora de un salto de alarma real la señal nunca llega a la central receptora para que ponga en marcha el protocolo de actuación que corresponda. Por esto es fundamental que el panel central tenga una conexión constante con la CRA.

Los intrusos pueden cortar esta conexión entre el panel y la CRA con unos alicates, cortando el cable telefónico, o con el uso de un inhibidor de frecuencia, que anula por completo el funcionamiento de la alarma. Por ello, valoramos con la puntuación más alta que el equipo instalado cuente con detectores de inhibidores, que avisarán a la CRA al instante cuando se produzca un intento de sabotaje, y que la empresa de alarmas cuente con una red de comunicaciones alternativa que no se pueda inhibir.

Además, se valora positivamente que la empresa cuente con sistemas de detección de fallos en las comunicaciones. Estos sistemas sirven para supervisar de manera remota el estado de la alarma. Si el sistema de seguridad no emite y/o recibe señales correctamente, se investiga el origen del fallo (técnico, sabotaje, etc).

Los avances tecnológicos de la sociedad se ven reflejados en todos los ámbitos y, por lo tanto, también en el sector de las alarmas. Cada día hay ladrones más cualificados y mejor equipados. Por ello, antes de contratar una alarma, hay que asegurarse de que cuenta con tecnologías que ayudan a combatir los inhibidores de frecuencia u otros elementos que puedan reducir la seguridad en un hogar.



Comunicaciones seguras	5	1'4
Detector de inhibidores <i>Ponderación 40%</i>	Sí, cuenta con detector de inhibidores inalámbrico que detecta al instante cualquier uso de inhibidor de frecuencias cerca de la alarma. 5	No, pero cuenta con un sistema de detección remota de fallos. La CRA recibe periódicamente señales del equipo que indican si existe fallo en la señal. 3'5
Red de comunicaciones inalámbrica no inhibible <i>Ponderación 60%</i>	Sí, cuenta con una red de 1.500 antenas utilizada en exclusiva por Securitas Direct, que le permite, en caso de estar inhibida la señal GSM, transmitir el aviso de alarma por esa red alternativa no inhibible. 5	No cuentan con una red de comunicaciones inalámbrica no inhibible. 0

2. Garantía

La garantía que ofrece una empresa de alarmas es muy importante para los consumidores. Permite tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento de la alarma, la empresa se hará cargo de su reparación para que vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso que se prometieron desde un principio.

En este apartado valoramos los siguientes puntos:

- ▶ **Instalación.** Se valora que la instalación sea realizada por profesionales expertos en seguridad.
- ▶ **Sin cables ni obras.** Se valora una instalación rápida y limpia, sin cables ni obras, con unos elementos discretos que no rompan, en la medida de lo posible, con la decoración del hogar/negocio.
- ▶ **Asistencia técnica.** Se valora que sea operativa 24 horas al día, 365 días al año, que esté incluida en cuota, que llegue a todos los clientes y que no tenga un coste adicional por desplazamiento.
- ▶ **Mantenimiento.** Se valora que sea la propia empresa la que realice mantenimientos proactivos, antes de que el equipo llegue a estar estropeado y no funcione (cambio de pilas, comprobación periódica del correcto funcionamiento de los detectores, etcétera).
- ▶ **Producto homologado.** El producto debe estar homologado por una empresa con entidad para hacerlo, que haya superado una serie de pruebas específicas requeridas, atendiendo a la reglamentación técnica necesaria para que sea fabricado y comercializado con la máxima calidad y seguridad.



Garantía		4'7		4'2
Instalación <i>Ponderación 20%</i>	Sí, realizada por profesionales.	4'5	Sí, realizada por profesionales.	4
Sin cables ni obras <i>Ponderación 20%</i>	Sí.	4'5	Panel central anclado a la pared.	4
Asistencia técnica <i>Ponderación 20%</i>	Sí. 24h/365 días, sin costes adicionales de desplazamiento.	5	Sí. Disponible de lunes a viernes entre las 8:30 y las 18:00 horas. Fuera de este horario, la asistencia tiene coste adicional.	3'5
Mantenimiento <i>Ponderación 20%</i>	Sí, proactivo.	4'5	Sí, proactivo.	4'5
Producto homologado <i>Ponderación 20%</i>	Sí.	5	Sí.	5