GUÍA GRATUITA · PARA LEER EN PANTALLA O IMPRIMIR

Antes de contratar seguridad electrónica en Panamá: 10 preguntas

Cámaras, alarmas con monitoreo, control de acceso o redes: estas diez preguntas te ayudan a pedir propuestas claras, compararlas en igualdad de condiciones y saber qué esperar después de la instalación.

1 ¿Qué problema quieres resolver?

POR QUÉ IMPORTA

El sistema correcto depende del riesgo: robo fuera de horario, entrada de personas no autorizadas, pérdidas de inventario o la seguridad de tu personal. Si empiezas por el problema, es más fácil descartar lo que no necesitas.

PIDE POR ESCRITO

Que la propuesta diga qué riesgo atiende cada parte del sistema.

Si también necesitas detección de incendio, pide que se cotice como un alcance aparte: tiene sus propias normas y requisitos, distintos de los de la alarma contra robo.

2 ¿Quién visitó el lugar antes de cotizar?

POR QUÉ IMPORTA

Puertas, paredes, iluminación, altura, cableado existente y reglas del edificio cambian el diseño y el costo. Sin visita, una cotización es solo un estimado.

PIDE POR ESCRITO

Si la propuesta se hizo con visita, con planos o con fotos, y qué puede cambiar después de la visita.

3 ¿Qué incluye, qué es opcional, qué te toca a ti y qué está excluido?

POR QUÉ IMPORTA

Dos precios solo se pueden comparar si cubren lo mismo.

PIDE POR ESCRITO

Equipos con marca y modelo, materiales, instalación, configuración, licencias, almacenamiento, conexión a internet, monitoreo, mantenimiento, visitas técnicas e ITBMS, cada uno marcado como incluido, opcional, requisito tuyo o excluido. Y el pago inicial separado de los pagos mensuales.

4 ¿Quién hace cada parte?

POR QUÉ IMPORTA

En un mismo proyecto pueden intervenir quien suministra e instala, quien monitorea, el fabricante que da la garantía y tu proveedor de internet. Si algo falla, necesitas saber a quién llamar.

PIDE POR ESCRITO

Un cuadro con cada parte del servicio y la empresa responsable de ella.

Con nosotros: ADVSYSA suministra e instala; el monitoreo 24/7 lo opera AMS (Advanced Monitoring Services, S.A.), empresa del Grupo ATG; la garantía de cada equipo la da su fabricante.

5 ¿Qué pasa cuando se activa una alarma o se detecta un evento?

POR QUÉ IMPORTA

Un sistema sin un protocolo claro genera avisos que nadie atiende o llamadas a la persona equivocada.

PIDE POR ESCRITO

El protocolo de atención: qué eventos se revisan, a quién se contacta, en qué orden y qué pasa si nadie responde.

El monitoreo no reemplaza a la policía ni a los bomberos: desconfía de cualquier promesa de respuesta que no esté escrita en el contrato.

6 ¿Dónde se guardan las grabaciones y los registros, y quién puede verlos?

POR QUÉ IMPORTA

Si en los videos o en los registros de entrada se puede reconocer a tus empleados o clientes, son datos personales. En Panamá, su protección la regulan la Ley 81 de 2019 y su reglamento, el Decreto Ejecutivo 285 de 2021.

PIDE POR ESCRITO

Los días de grabación, el lugar de almacenamiento (en tu local o en la nube), quién tiene acceso y cómo se entrega una copia.

En sus preguntas frecuentes, al responder sobre las áreas comunes de una propiedad horizontal, la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) aclara que la norma no establece de forma expresa la obligación de poner avisos, pero recomienda avisos visibles en cada acceso a una zona videovigilada, para respetar los principios de información y transparencia de la Ley 81. En las propiedades horizontales residenciales, esa respuesta indica que los carteles informativos deben colocarse de manera visible en cada cámara. Revisa con tu asesor legal los avisos que aplican a tu local y por cuánto tiempo guardar las grabaciones.

7 ¿Tu red, tu internet y tu energía soportan el sistema?

POR QUÉ IMPORTA

Cámaras, control de acceso y monitoreo dependen de la red y de la energía. Un corte de luz o de internet no debería tomarte por sorpresa.

PIDE POR ESCRITO

Qué equipos de red y qué respaldo de energía (UPS) incluye la propuesta, qué conexión a internet necesita el sistema y qué pasa cuando se cae.

8 ¿Cómo se entrega el sistema?

POR QUÉ IMPORTA

Al terminar la instalación debes poder usar y administrar lo que pagaste.

PIDE POR ESCRITO

Pruebas con acta de entrega, la lista de equipos y su ubicación, usuarios y contraseñas a tu nombre, y capacitación para tu personal.

9 ¿Qué garantía y qué mantenimiento vas a tener?

POR QUÉ IMPORTA

La garantía cubre los equipos según las condiciones de cada fabricante. El mantenimiento preventivo es otra cosa: ayuda a prevenir fallas por polvo, desgaste o falta de actualizaciones, y puede venir incluido en la propuesta o cotizarse aparte.

PIDE POR ESCRITO

Las condiciones de garantía de cada fabricante, qué incluye el mantenimiento, cada cuánto se hace y cuánto cuesta.

10 ¿Cómo pides soporte cuando algo falla?

POR QUÉ IMPORTA

Ventas y soporte son canales distintos. Cuando un equipo falla, necesitas un número y un procedimiento claros.

PIDE POR ESCRITO

El canal de soporte, su horario y cómo se registra cada caso.

Con nosotros: Ventas: (507) 209-5151. Soporte técnico 24/7 para clientes: (507) 202-3585.

Para comparar propuestas

Imprime esta tabla y marca, para cada propuesta, si responde la pregunta por escrito.

Pregunta	Propuesta 1	Propuesta 2	Propuesta 3
1. El problema que resuelve			
2. Visita al lugar antes de cotizar			
3. Incluido, opcional, tuyo y excluido			
4. Quién hace cada parte			
5. Protocolo ante una alarma o evento			
6. Grabaciones: días, lugar y acceso			
7. Red, internet y respaldo de energía			
8. Entrega: pruebas, acta, usuarios			
9. Garantía y mantenimiento			
10. Canal de soporte y horario			

Sobre esta guía

- **Responsable:** equipo de ventas de ADVSYSA.
- **Revisión y aprobación:** pendiente (borrador). Publicación prevista: 12 de noviembre de 2026. Próxima revisión: mayo de 2027.
- **Fuentes:** ANTAI, preguntas frecuentes de protección de datos personales (Ley 81 de 2019 y Decreto Ejecutivo 285 de 2021), consultadas el 29 de octubre de 2026. Para leer más: las guías de protección de datos personales de la ANTAI. Las condiciones de garantía son las que publica cada fabricante.
- Esta guía es orientativa: no sustituye la propuesta escrita ni la revisión de tu asesor legal.