

Glosario de términos para empresas de monitoreo

Carlos F. Reisz

Analista de Seguridad
carlosreisz@hotmail.com



Comenzamos aquí una descripción de términos de uso frecuente en las estaciones de monitoreo de alarmas y su connotación interpretativa para con los usuarios, clientes o abonados y aún también para la terminología aceptada por las compañías de seguro. No configuran un diccionario literal de términos domésticos sino de términos legales, operativos y de interpretación formal, de algunos de los requerimientos de la Central Station Alarm Association (CSAA) de los Estados Unidos y que ha sido adoptada o está en uso no oficial en la mayoría de los países donde existe el servicio comercial privado de monitoreo de alarmas.

Si bien cada país tiene su forma de expresión para cada particular adjetivo, estos términos específicos pertenecen a una verborragia típica internacional de carácter científico, pero de interés técnico operativo y por ello deben ser correctamente interpretados.

Contenido de la Obra

1.1 Agencia u organización reguladora	1.11 Usuarios
1.2 Definiciones criminológicas	1.12 Identificación de los usuarios
1.3 Categoría de los sistemas de alarma	1.13 Número de Sistema (ID del Sistema de Alarma)
1.4 Sistema de control de instalación	1.14 Instrucción y entrenamiento
1.5 Instalaciones de monitoreo y compañías de servicios de alarma	1.15 Equipamiento de Control en el lugar protegido
1.6 Agencias de despacho de emergencias	1.16 Equipamiento de Monitoreo
1.7 Tipos de sistemas de alarmas	1.17 Comunicación de señales de Alarma
1.8 Tipos de eventos	1.18 Interrupción del Servicio
1.9 Respuesta de notificación por los establecimientos de monitoreo	1.19 Sensores
1.10 Respuesta física al sitio de alarma	1.20 Servicios de Soporte
	1.21 Garantía

1.1 Agencia u Organización Reguladora

Agencia u organización que redacta estándares técnicos y funcionales para equipamientos de alarma, como deben ser instalados, mantenidos y monitoreados. Estos incluyen a:

- American National Standards Institute (ANSI)
- Authority Having Jurisdiction (AHJ) - Secretaría de Seguridad Privada (Arg.)
- Building Officials and Code Administrators International (BOCA)
- Central Station Alarm Association (CSAA)
- Factory Mutual (FM)
- Factory Mutual Research Corporation (FMRC)
- National Burglar and Fire Alarm Association (NBFAA)
- National Fire Protection Association (NFPA)
- Security Industry Association (SIA)
- Underwriters Laboratories Inc. (UL)
- Underwriters Laboratories of Canada Ltd. (ULC)
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)

1.2 Definiciones Criminológicas

Burglary (Intrusión con intención de Robo): Entrada ilegal en cualquier edificio, estructura o vehículo, con o sin fuerza, con la intención de cometer un crimen o latrocinio.

Robbery (Robo): Toma ilegal o intento de toma de propiedad que está en posesión inmediata de otro por fuerza o amenaza de la fuerza.

Arson (Incendio provocado): Daño intencional o destrucción o intento de daño o destrucción de propiedad por medio de fuego o explosión sin el consentimiento del dueño, o de propia propiedad, o el de alguien por fuego o explosión con o sin la intención de defraudar.

Larceny-Theft (Robo por latrocinio = hurto): Toma ilegal o tentativa de toma de propiedad además de un automóvil poseído por otro, sigilosamente, sin fuerza y sin engaño, con intención de privar permanentemente al dueño de dicha propiedad.

1.3 Categorías de los Sistemas de Alarma

Alarm System (Sistema de Alarma): Sistema de señalización de una detección que está considerada que sea la combinación de dispositivos iniciadores de señal interrelacionados, dispositivos indicadores de señales, equipo de control y el alambrado de interconexión instalado para una aplicación particular.

Local Alarm System (Sistema De Alarma Local): Sistema de Alarma que se basa en uno o varios dispositivos visuales o audibles para alertar a inquilinos, vecinos, o transeúntes de una condición detectada. Un sistema de Alarma local no envía una señal de Alarma a una instalación de Monitoreo.

Monitored Alarm System (Sistema De Alarma Monitoreado): Sistema de Alarma que reporta condiciones detectadas a una instalación de Monitoreo. Las instalaciones de Moni-

Continúa en página 186

Viene de página 182

reo son por lo general localizadas fuera del sitio del local protegido. Cuando una instalación de Monitoreo es localizada dentro del edificio o complejo que incluye el local protegido, el sistema de Alarma es llamado un sistema Propietario.

Protected Premises (Local Protegido): Sitio físico en el cual un sistema de alarma está instalado y operacional.

Alarm Premises (Local de la Alarma): Ver Local Protegido.

Alarm Site (Sitio de la Alarma): Ver Local Protegido.

Household (Propiedad/Casa): Para propósitos de clasificación de los sistema de alarma de incendios, unidad de vivienda familiar independiente; unidad donde vive una familia sola separada dentro de la vivienda, edificio multifamiliar y la casa móvil. La definición excluye áreas de uso comunes en edificios de multifamilia como los pasillos, vestíbulos, sótanos, etc.

Family Dwelling Unit (Familia que Mora la Unidad): Ver household.

Family Living Unit (Familia que Vive en la Unidad): Ver household.

1.4 Sistema de Control de Instalación

Facility Control System (Sistema de Control de Instalación): Sistema que proporciona el acceso a personas autorizadas y también puede registrar y reportar (1) personas que entraron o dejaron la instalación o áreas dentro de la instalación, (2) puertas o áreas que tuvieron acceso mientras estuvo dentro de la instalación, (3) hora en que cada acontecimiento ocurrió. Un sistema de control de instalación también puede incluir el equipo de control de acceso como llaves, tarjetas de acceso, cerraduras, lector de tarjeta, dispositivos de identificación biométricos, registradores, impresoras, y equipamiento de control. La identificación, el registro y la supervisión de personas que arman y desarman un sistema de alarma antirrobo (comúnmente referido como apertura y cierre) son también funciones de Sistema de Control de la Instalación.

Access Control System (Sistema de Control de Acceso): Ver Sistema de Control de Instalación.

1.5 Instalación de monitoreo y compañías de servicio de Alarma

Monitoring Facility (Instalación de Monitoreo): Cualquier organización o agencia que vigila el equipo que recibe la alarma y sigue las acciones apropiadas cuando la alarma y otras señales son recibidas.

Central Station (Estación Central): Nombre genérico para una instalación de Monitoreo. Sin embargo este término, como amplia y tradicionalmente es usado en la industria de Alarmas y de seguros, se refiere a una instalación de Monitoreo que está ubicada físicamente remota del edificio o edificio del complejo en cual está localizado el sistema de alarma que está supervisa.

Central Station, UL/FM-Listed, Full Service (Estación Central, UL/FM-Listed, Servicio Completo): Instalación de Monitoreo que es puesta en una lista por, y operándolo de acuerdo con, estándares establecidos por UL y o FMRC, y soportando servicios de apoyo requeridos para sistemas de alarma de estación centrales por UL o FMRC, bajo la dirección y la responsabilidad de la instalación de Monitoreo.

Central Station, Contract, UL/FM-Listed (Estación Central, Contrato, UL/FM-Listed): Una instalación de monitoreo que es puesta en una lista por, y hecho funcionar según, estándares establecidos por UL y o FMRC, pero solo para supervisar sistemas de alarma de estación central. Estaciones centrales contratantes pueden proporcionar sus servicios conforme a un contrato directo con el usuario final o solo conforme al contrato con una organización intermediaria como una compañía de mantenimiento e instalación de alarmas independiente.

Central Station, Unlisted (Estación Central, No puesta en una lista): Ver instalaciones de monitoreo. No enlistada -UL/FM-

Monitoring Facility, Non-UL/FM-Listed (Instalación de monitoreo, no enlistada -UL/FM-): Instalación de escucha, o estación central, que no está puesta en una lista de UL o FMRC y cuya operación no está supervisada o inspeccionada por cualquiera de estas organizaciones reconocidas en escala nacional.

Monitoring Facility, UL/FM-Listed, Full Service (Instalación de monitoreo, enlistada UL/FM-, Servicio Completo): Ver Estación Central, enlistada UL/FM-, Servicio Completo.

Proprietary Monitoring Facility (Instalación de Monitoreo Patentada): Instalación de Monitoreo adquirida y administrada por el dueño o la gerencia del local protegido o por el dueño o la gerencia del complejo edilicio en el cual el sistema de alarma esta localizado.

Police/Fire Department Monitoring Facility (Instalación de Monitoreo de Policía/Cuerpo de bomberos): Instalación municipal que, además de la realización de otras actividades,

monitorea señales de alarma recibidas por el equipo de Monitoreo. Los sistemas de alarmas relacionados con tal equipo son llamados "Sistemas de Estación Remota" o "de Conexión Directa".

Nota: Tales sistemas raramente incorporan capacidades "de verificación" para permitir filtrar las falsas alarmas antes de que sean seguidos los procedimientos de mensaje a la policía o cuerpo de bomberos.

Monitoring Facility Structure (Estructura de Instalación de Monitoreo): La estructura física de la instalación de monitoreo que incluye el cuarto y áreas asociadas en las cuales el equipo de monitoreo y el personal de operaciones de monitoreo están localizados, así como oficinas de administración y otras instalaciones de apoyo.

Monitoring Operations Room (Cuarto de Operaciones de Monitoreo): El cuarto o cuartos físicos que aloja el equipamiento de monitoreo, al personal de operaciones de monitoreo, equipo directamente relacionado y cuartos de personal de apoyo. Este lugar, a menudo es referido como "la estación central."

Alarm Investigators' Room (Cuarto de los Investigadores de alarmas = acudas): Un cuarto, o el área, dentro del edificio de la instalación de Monitoreo o en una posición remota en la cual los investigadores de alarmas están de servicio cuando ellos no están en, o respondiendo a, alarmas en las locaciones de los usuarios.

Satellite Station (Estación Satélite): Una estructura, remota de la instalación de Monitoreo primaria, alojando el equipo de captura o recepción de señales a ser expedidas a la instalación de monitoreo primaria para procesamiento y respuesta.

Backup Monitoring Facility (Instalación de Monitoreo de Reserva) Una instalación de apoyo del monitoreo en adición a la instalación de monitoreo primaria, que puede asumir las operaciones de monitoreo en la eventualidad posterior a que la instalación de monitoreo primaria esté invalidada. Una instalación de reserva de monitoreo puede doblarse como una estación de satélite y puede ser provista de personal y con regularidad usada como una instalación de monitoreo durante ciertos períodos.

Repeater Station (Estación Repetidora): Ver la Estación Satélite.

Serving and Responding Organization (Organización de Respuesta y Servicios): Compañía de alarmas que proporciona una línea completa de servicios relacionados con la alarma. Estos incluyen consulta, diseño de sistema, ventas, instalación, servicio, respuesta de emergencia, inspecciones, pruebas, pruebas de transmisión, monitoreo, y guardia o respuesta de investigador de alarmas entrenado. Otras organizaciones proporcionan solo uno o varios de estos servicios.

Continúa en página 190

Viene de página 186

Servicing Alarm Company (Compañía de Revisión y Servicios de Alarmas): Compañía que proporciona servicio local, inspecciones, pruebas, formación y servicios relacionados. Una compañía de alarma de revisión puede o no proporcionar el servicio de monitoreo.

Alarm Investigation Company (Compañía de Investigación de Alarmas): Organización que proporciona la respuesta por investigadores de alarmas entrenados. Las instalaciones de monitoreo y compañías de servicios de alarmas pueden proporcionar a sus propios investigadores de alarmas.

1.6 Agencias de despacho de emergencias

Dispatch Agency, Private (Agencia de Despacho, Privada): Agencia de mensaje privada, envía y dirige a investigadores de alarmas o guardias privados que pueden ser parte de la organización de la agencia de Despacho. Las agencias de despacho privadas pueden ser notificadas por una instalación de monitoreo cuando el personal de emergencia municipal no responde a las llamadas de alarmas o cuando se juzga que la respuesta municipal es demasiado lenta o no fiable por el usuario de la alarma.

Dispatch Agency, Public (Agencia de Despacho, Público): Agencia de despacho pública que envía y dirige la policía local, bomberos y el personal del servicio médico de emergencia (EMS). La agencia de despacho es notificada por la instalación de monitoreo cuando una señal de alarma recibida ha sido determinada para garantizar la investigación. Las agencias de mensaje públicas son conocidas por una variedad de nombres, incluso 9-1-1, PSAP, CEE, policía, bomberos y despacho de EMS. **Nota:** Entidad conocida como Comando Radioeléctrico.

Ambulance Dispatch (Despacho de Ambulancia): Ver el Despacho de Servicio Médico de Emergencia. **Nota:** Entidad similar al SAME.

Emergency Communication Center (ECC) (Centro de Comunicación de Emergencia): Ver Puntos de Respuesta de Seguridad Pública.

Nota: Entidad similar al SAME, Comando Radioeléctrico o Central de Alarma de Bomberos.

Emergency Medical Service (EMS) Dispatch (Servicio de Despacho de Emergencias Médicas): Agencia que envía la emergencia médica o el personal de ambulancia. **Nota:** similar a las empresas de ambulancias privadas o medicina prepaga.

Fire Dispatch (Despacho de Bomberos): Una agencia que envía al personal del cuerpo de bomberos. Con frecuencia el mismo grupo que también envía al personal de Sistema Emergencias Médicas.

Police Dispatch (Despacho de Policía): Agencia que envía la policía.

Primary PSAP (PSAP primario): Otro término para PSAP. Ver Puntos de Respuesta de Seguridad Pública.

Public Safety Answering Point (PSAP) (Puntos de Respuesta de Seguridad Pública): Nombre genérico para un centro de comunicación municipal o de emergencia del condado (ECC); agencia de despacho que dirige el 9-1-1 u otra apropiada para llamar ante emergencias policiales, bomberos, y agencias de EMS (Salud) y personal.

Secondary PSAP (PSAP secundario): Agencia de mensaje que recibe llamadas a servicios del PSAP o PSAP primario, que originalmente recibe, pero no envía y direcciona. Un ejemplo podría ser cuando un centro 9-1-1 envía la policía en una base extensamente metropolitana, pero transmite llamadas de fuego a centros de mensaje de cuerpo de bomberos de comunidad individuales. Tales centros son referidos entonces PSAPs como secundario.

Public Fire Service Communication Center (PFSCC) (Centro de Comunicación de Servicio de Público de Bomberos): Otro nombre para la agencia que recibe y envía RFRs a señales de alarma de incendios recibidas de instalaciones de monitoreo.

1.7 Tipos de sistemas de alarmas (primera parte)

Un sistema de alarma que transmite señales directamente al equipo de recepción de alarmas en un PSAP. Este término generalmente se refiere a Robo y sistemas de alarma de asalto. Ver también Estación Remota.

Direct Line (Línea Directa): vea Direct Connect. **Nota:** También se suele denominar "punto a punto alámbrico o inalámbrico"

Polarity Reversal (Inversión de Polaridad): Sistema de alarma con conexión directa que usa la inversión de polaridad para indicar una condición de alarma en el panel. De recepción de monitoreo de alarma. Ver también Línea Directa.

Police Connect (Conexión Policial): Sistema de alarma que reporta directamente al equipo de recepción de alarmas ubicado en un departamento de la policía. Ver también Conexión Directa. **Nota:** "En este caso, las empresas de monitoreo, solicitan un permiso de la policía para colocar sus equipamientos de recepción de alarmas en el local de la misma policía, y

pueden instalarse mediante el pago de un canon mensual; un ejemplo de ello son las que prestan el servicio de alarmas bancarias y también las de seguimiento satelital vehicular y algunas de Monitoreo Privado de alarmas domiciliarias"

Remote Station (Estación Remota): Sistema de alarma que transmite señales directamente para el equipo de recepción de alarmas en un PSAP. El término "La Estación Remota" es generalmente usado para sistemas de alarma de incendios que hacen un reporte a los departamentos de bomberos, más bien que para Robo o sistemas de alarma de Asalto Ver también Conexión Directa.

Burglar Alarm (Alarma antirrobo): Sistema de alarma que, mientras está armado, está diseñado para detectar y reportar (1) la presencia de una o varias personas no autorizadas en el local protegido, o (2) tentativa ilegal de entrar o moverse dentro del local protegido en uno o varios puntos equipados con un sensor.

Business Burglar Alarm, Audible (Alarma Antirrobo Comercial, Audible): Sistema en un negocio, institución o instalación del gobierno con uno o varios dispositivos de sonorización exterior o interior.

Business Burglar Alarm, Silent (Alarma Antirrobo Comercial, Silenciosa): Sistema en un negocio, institución o instalación del gobierno que no tiene ningunos dispositivos de sonorización. Un dispositivo de señalización distintivo que tiene la intención de proveer una señal de advertencia temprana al operador del sistema, no es considerada un dispositivo que suena para el propósito de esta definición. La presencia de uno o varios de estos dispositivos señalados no hace al sistema un sistema de alarma audible.

Residential Burglar Alarm, Audible (Alarma Antirrobo Residencial, Audible): Sistema audible en una casa, apartamento, condominio u otra vivienda con un dispositivo de sonorización y advertencia interior o exterior.

Residential Burglar Alarm, Silent (Alarma Antirrobo Residencial, Silenciosa): Sistema en una casa, apartamento, condominio u otra vivienda sin ningún dispositivo de advertencia o sonorización audible. Un dispositivo distintivo de señalización que tiene la intención de proveer una señal de advertencia temprana al operador de sistema no es considerada un dispositivo que suena para objetivos de esta definición. La presencia de uno o varios de estos dispositivos señalados no hace al sistema un sistema de alarma audible.

Residential Fire Alarm (Alarma de Incendios Residencial): Ver Alarma de Incendios de Casa. **Nota:** "vivienda o mini-comercial".

Continúa en el próximo número (Mayo 2007 - Número 31).