

Glosario de términos para empresas de monitoreo

Carlos F. Reisz

Analista de Seguridad
carlosreisz@hotmail.com



Continuamos aquí con la 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.

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 |

1.7 Tipos De Sistemas de Alarmas (continuación)

Car/Truck/Trailer/Boat/RV/Vehicle Burglar Alarm (Alarma Antirrobo de Auto Camión / Trailer / Bote / Casa Rodante / Vehículo): Un sistema de alarma antirrobo que protege una instalación móvil.

Manual Burglar Alarm (Alarma Antirrobo Manual): Ver Alarma de Asalto y de pánico.

Fire Alarm (Alarma de incendios): Un sistema que descubre y reporta un fuego en el local protegido, descubre y reporta el agua que fluye en una sistema de rociadores automáticos o descubre y reporta condiciones peligrosas como humo o materiales recalentados que pueden quemarse espontáneamente.

Household Fire Alarm (Alarma de Incendios de Casa/Vivienda): Un sistema de alarma de incendios que protege una casa, a diferencia de cualquier otro tipo de ocupación. Ver la Casa, como está definido en este glosario.

Armed Robbery Alarm (Alarma de Robo a mano armada): Ver Alarma de Asalto.

Hold-Up Alarm (Alarma de Asalto): Un sistema que reporta la presencia de uno o varios criminales que intentan tomar bienes o valores con la amenaza implícita o actual de la fuerza.

Duress Alarm (Alarma de Compulsión (Amenaza personal)): Un sistema que reporta la presencia de una o varias personas que tratan de obligar a un individuo a entrar, o entrar de nuevo, en una instalación contra la voluntad del individuo. **Nota:** Aunque los dispositivos de provocación del asalto, compulsión y alarmas de pánico sean a menudo la misma o similar respuesta de la policía, puede diferenciarse. Una alarma de compulsión, por ejemplo, puede ser diseñada para descubrir y reportar silenciosamente que un empleado fue obligado a regresar o reingresar en una instalación protegida proporcionando acceso a una caja fuerte, bóveda, área de almacenaje de drogas o área que contiene archivos confidenciales. La intención no es generalmente hacer que el criminal sea consciente que una llamada de socorro está siendo enviada a la instalación de escucha. En un ambiente residencial, una alarma de compulsión podría señalar un rapto o tentativa de violación.

Panic Alarm (Alarma de Pánico): Un sistema que reporta un tipo más general de la emergencia percibida, incluso la presencia de uno o varios individuos rebeldes o ebrios, personas no deseadas que tratan de ganar la entrada, merodeadores en una calle privada o área de jardín o una emergencia médica. Provee a la policía de poca información específica, pero es a menudo el único modo que un usuario puede pedir la ayuda en condiciones anormales.

Police Call Alarm (Alarma de Llamada de Policía): Ver Alarma de Pánico.

Medical Emergency -Service- Alarm (Alarma de Emergencia Médica - Servicio): Un sistema que reporta un problema médico para la respuesta de parientes, amigos, vecinos o por personal de EMS de una comunidad, paramédicos, o ambulancia, según arreglos hechos con la instalación de Monitoreo.

Continúa en página 188

Viene de página 184

Heating, Ventilation, Air Conditioning (HVAC) Alarm (Alarma de Calefacción, Ventilación, Aire Acondicionado (HVAC)): Un sistema que reporta problemas de sistema de calefacción, ventilación y de aire acondicionado, más bien que emergencias que amenazan la vida. El personal de respuesta pública de emergencias o despacho no es contactado normalmente cuando estos sistemas de alarmas descubren un problema; el personal de mantenimiento de la propiedad protegida tiende a ser notificado por la instalación de monitoreo.

Industrial Process Alarm (Alarma de Proceso Industrial): Un sistema que proporciona la supervisión para una amplia variedad de procesos comerciales e industriales, incluso operaciones de bomba de sumidero, niveles de agua, presiones y temperaturas, procesos químicos y operaciones de horno especiales, para nombrar unos cuantos. Normalmente, los empleados del usuario o los subcontratistas son notificados cuando estos sistemas reportan problemas. Cuando los problemas detectados pueden afectar la seguridad de vida o propiedad, las regulaciones también pueden requerir la notificación de un Equipo de Rescate o Bomberos o Defensa Civil (o servicio público involucrado por la naturaleza del acontecimiento).

Line Security Alarm (Alarma de Seguridad de Línea): Un sistema que supervisa la integridad del eslabón de comunicación entre el sistema de alarma y la instalación de monitoreo o entre el sistema de alarma y el centro de conmutación más cercano de la compañía proveedora telefónica. **Nota:** "No debe confundirse con alarma de rotura de línea ni con alarma por supervisión interrumpida de línea de zona"

Certificaded UL Line Security (Seguridad de Línea, certificada UL): Una alarma de seguridad de línea que es puesta en una lista por UL. Estos sistemas fueron referidos antes como sistemas grado "AA", "BB" y "CC" en documentos de estándares UL anteriores. Ver Alarma de Seguridad de Línea.

1.8 Tipos de Eventos

Alarm (Alarma): Una señal electrónica, transmitida a la instalación de Monitoreo. Indica que una emergencia que requiere seguimiento ha sido detectada. Cuando un sistema de alarma no es monitorado, la condición de alarma activa uno o varios dispositivos de indicación sonora y/o visual.

Event (Acontecimiento): Una o varias señales relacionadas con alarma o problema.

Dispatchable Event (Evento Despachable): Una alarma inesperada que dispara un evento. Una alarma no se convierte en un evento despachable hasta que la instalación de monitoreo haya seguido los procedimientos establecidos como la verificación u otra confirmación que la alarma requiere acción adicional. Las señales del mismo tipo subsecuentes del sistema de alarma son parte del evento despachable original hasta que el evento sea resuelto y el sistema haya sido reinicializado. Cuando una alarma es determinada como un evento despachable, una petición de respuesta (RFR) es hecha a la agencia de respuesta apropiada o agencias.

False Alarm (Falsa alarma): Un evento de alarma que indica la presencia de una condición de emergencia cuando en realidad no existe ninguna. **Nota:** desde el punto de vista de la Policía: "una falsa alarma es cualquier alarma, audible o silenciosa, en la que el oficial que responde no encuentra ninguna prueba o situación que requiera una respuesta de la policía, tal como un delito en grado de tentativa, un delito en progreso o un delito que acaba de ocurrir"

Single Sensor Alarm (Alarma de Sensor Simple): Un sensor detecta la condición de emergencia y hace que una alarma sea transmitida a la instalación de monitoreo o sea indicada audible o visualmente. Algunos sensores usan interruptores simples (tecnología simple) para provocar la alarma; otros sensores requieren que dos interruptores (doble tecnología) se activen antes de que la alarma sea disparada. Algunos sensores usan dos o más tecnologías de descubrimiento y requieren que dos o más tecnologías sientan la condición de emergencia antes de que la alarma sea provocada. Todos éstos son sensores simples.

Multiple Sensor Alarm (Alarma de Sensor Múltiple): Una alarma generada cuando al menos dos sensores separados detectan la condición antes de que la alarma sea disparada. En algunos casos, los sensores redundantes en diferentes zonas del sistema deben dispararse antes de que la alarma sea generada. Sin embargo, la activación de un sensor puede señalar un problema o dar una señal de prealarma. Ejemplo: los detectores de humo que son cableados como "zona cruzada", de modo que dos o más zonas debieran descubrir el humo antes de que una condición de alarma sea creada.

Sequential Alarm (Alarma Secuencial): Cuando dos o más sensores secuencialmente detectan una condición y cada uno dispara una alarma. Cuando esto pasa, hay una alta probabilidad de que existe una verdadera emergencia.

Test (Prueba): El acto de activar uno o varios sensores, dispositivos, controles, dispositivos de comunicación u otros componentes de un sistema de alarma en un esfuerzo de confirmar la operación apropiada del equipo.

Scheduled Test (Prueba Prevista o por agenda): La activación de uno o varios sensores (interruptores de flujo, detectores de movimiento, interruptores de puerta, botones de alarma, etc.), los controles y comunicadores, según un arreglo formal entre el usuario y la organización que hacen las pruebas (instalación de monitoreo, servicio de compañía de alarma o la organización que se especializa en pruebas del sistema), o según alguna exigencia publicada de NFPA, AHJ, FMRC o UL.

Comprehensive Test (Prueba Completa o comprensiva): Una prueba de un sistema que incluye (1) una inspección de la instalación, (2) pruebas para verificar que todos los dispositivos, incluso sensores, mandos, equipo de comunicación, y dispositivos asociados funcionan correctamente, (3) una o varias transmisiones de señal a la instalación de monitoreo, si el sistema esta diseñado para enviar tales señales, (4) confirmación de que el sistema puede funcionar diseñado bajo condiciones de falla y (5) que las baterías están cargadas y capaces de mantener su carga.

Inspection (Inspección): Una revisión visual de los aspectos de una instalación de alarma que tiene la intención de descubrir cualquier problema obvio. Típicamente éstos podrían ser alambres de sistema de alarma que han sido cubiertos durante la construcción o remodelación del edificio, puertas o ventanas sueltas (solo entornadas y no sujetas) que pueden causar falsas alarmas durante tormentas, rociadores (sprinklers) de aspersion y controles que pueden estar bloqueados por mercancía que hace que el cuerpo de bomberos tenga difícil o imposible acceso durante emergencias, etc. Una inspección puede incluir pruebas actuales de sensores de sistema de alarma, mandos o transmisores.

Continúa en página 192

Viene de página 188

Trouble (Problema): Una condición no crítica que indica que el sistema despertador está inoperante o funcionando a menos que su capacidad óptima. Las condiciones del problema pueden incluir sensores que se han hecho menos sensibles o más susceptibles a causar falsas alarmas o baterías que se han deteriorado o son inoperantes.

Reset (Reinicializado): Retorno a la operación normal para un sistema de alarma que ha estado en una condición de problema, de servicio, o en una condición de alarma. Cuando un sistema ha sido "reinicializado" ésta retorna a la operación plena y las señales subsecuentes recibidas del sistema serán tratadas normalmente. Un reinicializado es más que simplemente la restauración a normal de un sensor, o un mensaje de interrupción o llamada del usuario. Con un acontecimiento reinicializado, el sistema está de vuelta en la operación plena y normal.

Restore (Restaurar): Un sistema, zona o sensor que es devuelto al estado normal. Esto no necesariamente significa que se piensa que el sistema de alarma ha retornado al estado pleno de operaciones para la instalación de monitoreo. Sin embargo, el término tiende a ser usado de modo intercambiable con Reinicializado y no hay ningún diferencia formal o generalmente aceptado entre ellos.

Restore-to-Normal (Restaura a normal): Ver Restaurar.

Abort (Abortar): Una llamada de voz por teléfono o un mensaje electrónicamente transmitido, con salvaguardias apropiadas en cuanto a la autenticidad, que indica que un evento de alarma solamente transmitido, no debe producir una reacción tal como con una emergencia. Un aborto es también un procedimiento para impedir que una señal de alarma sea enviada a la instalación de monitoreo.

Alarm Abort (Aborto de Alarma): Ver Aborto.

Cancellation (Cancelación): Una acción, o la serie de acciones, tomadas por un operador de sistema apropiadamente autorizado a fin (de 1) impedir a la instalación de monitoreo enviar un RFR al PSAP (o 2) para pedir a la instalación de monitoreo anular la continuación del PSAP si el RFR ha sido enviado ya al PSAP.

Alarm Cancellation (Cancelación de alarma): Ver Cancelación.

Arm, Set, Turn On (Armar, Inicializar, Encender): Un procedimiento seguido por un usuario de sistema o la instalación de monitoreo para activar un sistema de alarma de modo tal que el sistema sea capaz de detectar las condiciones para las que fue diseñado para proteger. Un sistema puede ser parcialmente armado hasta antes de que la secuencia de armado sea seguida. Por ejemplo, los sensores permanentemente alambrados y relacionados y los detectores de ruptura de cristal, pueden reportar las condiciones para las que ellos están diseñados para detectar aún en caso o mientras el resto del sistema es desarmado.

Arm, Home (Armado, en Casa): El armado de un sistema de alarma antirrobo residencial permaneciendo dentro de la casa. En esta condición, la protección interior es quitada de la actividad para permitir a aquellos que están dentro el tener libre movimiento dentro del local protegido sin causar una alarma.

Arm, Occupied (Armado, Ocupado): Similar a Armado, estado en Casa, pero para local no residencial. Las personas cuentan con permisos para permanecer dentro del local protegido mientras la seguridad de perímetro permanece activa.

Arm, Away (Armado, Fuera del lugar): La condición de un sistema de alarma antirrobo en el estado armado cuando nadie permanece en el sitio dentro del local protegido. En esta condición, todos los sensores del interior y del perímetro están activos.

Disarm, Turn Off (Desarme, Apagar): Un procedimiento seguido por un usuario del sistema para apagar un sistema de alarma, de modo que ningunas señales de alarmas sean transmitidas a la instalación de monitoreo, ni permitirá que cualquier señal audible o visual sea generada en la ofuscación del sistema de alarma. Si un sistema es desarmado dentro de un período de tiempo predeterminado después de que un sensor ha sido provocado (típicamente referido como un período de demora), puede ser posible abortar la alarma e impedir que sea transmitida la instalación de monitoreo.

Associated System Down (Sistema Asociado desconectado): El equipo o el sistema adjunto, al cual la instalación de alarma está vinculado, está apagado, está inoperante o han sido desconectados. Ejemplo: un sistema de rociadores automáticos (Sprinklers) que ha sido cerrado por un contratista de extinción para reparaciones o modificaciones del sistema de rociadores automáticos o una operación

industrial que ha sido cerrada. El sistema de alarma en sí mismo no es desconectado o apagado y sigue realizando sus funciones durante el cierre.

Associated System Up (Activación de equipamiento Asociado): La reversa de la indicación de fuera de servicio del sistema asociado. El equipo o el sistema al cual la instalación de Alarma está conectada ha vuelto a la operación normal, y el sistema de alarma otra vez sirve para sus funciones previstas.

Late-to-Set, Fail-to-Set, Late-to-Close (Inicialización Tardía, Inicialización fallida, Cierre tardío): El sistema de alarma no ha sido armado al límite del período de tiempo convenido. La acción de seguimiento de dicha circunstancia por la instalación de monitoreo puede ser apropiada. Inicialización Tardía e Inicialización fallida son términos generalmente sinónimos. Inicialización Tardía, Inicialización fallida y Cierre tardío, son funciones de control de acceso y sistema de grabación.

Early Opening (Apertura Temprana): El sistema de alarma antirrobo ha sido desarmado antes del horario de apertura establecido para aquel sistema de alarma. La apertura temprana es un control de acceso y registro de funciones del sistema.

Late Opening (Apertura Tardía): El sistema despertador no ha sido desarmado, y hay un período límite de tiempo más allá del cual el usuario quiere estar seguro que el local esta ocupado. La apertura tardía es una función de sistema de grabación y control de acceso.

Permanent Schedule (Agenda o Lista Permanente): Un juego de períodos de tiempo durante los cuales el sistema de alarma es programado para ser armado o desarmado. Las listas permanentes son control de acceso y funciones del sistema de grabación.

Temporary Schedule (Agenda o Lista Temporal): Los cambios temporales en tiempos durante los cuales se supone que el sistema de alarma es armado o desarmado. Las listas temporales son para control de acceso y funciones del sistema de grabación.

1.9 Respuesta de notificación por los establecimientos de monitoreo. (Continúa en nuestro próximo número)