

Glosario de términos para empresas de monitoreo

Carlos F. Reisz

Analista de Seguridad
carlosreisz@hotmail.com



Continuamos aquí con la tercera parte de 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 |

1.9 Notificación de Respuesta hecha por la Instalación de Monitoreo

1.9.1 Request For Response (RFR) (Requerimiento de Respuesta): Una comunicación de la instalación de monitoreo al Punto de Atención de la Seguridad Pública (PSAP) o Centro de Comunicaciones del Servicio Público de Incendio (PFSCC) en la cual la instalación de monitoreo solicita que el personal de emergencia apropiado sea enviado en respuesta a una alarma. Un RFR es más que simplemente una re-transmisión de la señal de alarma recibida en la instalación de monitoreo. La RFRs puede ser hecha verbalmente o digitalmente vía computador-a-computador o transmisión de información de computadora a impresora. Un RFR también puede ser hecho a una organización de respuesta privada.

Alarm Retransmission (Re-transmisión de alarma): Ver Requerimiento de Respuesta (RFR)

Fire Alarm Retransmission (Re-transmisión de Alarma de incendios): Ver Requerimiento de Respuesta (RFR)

Notification of Authorities (Notificación de Autoridades) Ver (RFR)

1.9.1.1 Método de comunicación entre la Instalación de Monitoreo y PSAP

Verbal Notification (Notificación Verbal): Un llamado por teléfono o radio al PSAP, para proporcionar la información RFR sobre una emergencia detectada, el tipo de emergencia, el nombre del usuario de la alarma, dirección y otra información relevante que la instalación de monitoreo puede proporcionar o el PSAP puede solicitar.

Data Transmission Notification (Notificación por Transmisión de información): Computadora a computadora o transmisión computadora-a-impresora de un RFR entre una instalación de monitoreo y una terminal en el PSAP. El terminal de recepción puede estar relacionado con el sistema de despacho ayudado por computadora de un PSAP.

1.9.1.2 Medio de comunicación entre la Instalación de Monitoreo y PSAP

Dial-Up Network (Red de Discado telefónico): La red de teléfono pública de discado por disco rotativo (pulsos) o por teclado decadalactilar (Tonos DTMF) usado para establecer un eslabón temporal entre la instalación de monitoreo y el PSAP. Sirve para voz y necesidades de comunicación de datos. Utiliza como Centrales de conmutación los sistemas PABX.

Switched Network (Redes Conmutadas): Ver Red de Discado telefónico.

Public Switched Network (Red conmutada Pública): Ver Red de Discado telefónico.

Dedicated Circuit (Circuito Dedicado): Un eslabón directo y permanente, que no depende de las redes de conmutación telefónicas públicas, entre la instalación de Monitoreo y el PSAP.

Ring-Down Circuit (Circuito de Sonería Directa): Ver Circuito Dedicado. Nota: "también suele llamarse de Batería Central o Batería Local; los de Batería Cen-

Continúa en página 212

Viene de página 208

tral consisten en una línea bifilar entre la instalación de monitoreo y el PSAP, alimentada por ésta con CC que requiere solo descolgar el teléfono o tomar la línea para que el PSAP se entere que lo están llamando y quien es el corresponsal; en los de batería local, la alimentación del sistema telefónico de la instalación de monitoreo es local y se conecta mediante una línea bifilar al PSAP, cuyo conmutador telefónico también se alimenta a sí mismo, pero no a la línea de enlace; la llamada puede partir de cualquiera de los dos hacia el otro mediante el envío de una señal de CA de 25c/s a 70 volts."

Private Telephone Line (Línea Telefónica Privada): Ver Número de Teléfono No enlistado.

Unlisted Telephone Number (Número de Teléfono No enlistado): Un número telefónico de discado conecta a la red cuyo número no figura en la guía telefónica y es usado para un objetivo específico.

Tie Line (Línea de interconexión): Ver Circuito Dedicado.

Dedicated Tie Line (Línea de Interconexión Dedicada): Ver Circuito Dedicado.

Packet Switched Network (Red Conmutada de Paquetes): Una red de transmisión de información, compartida por muchos usuarios, en los cuales transmisiones de información múltiples pueden ser enviadas simultáneamente. Los caminos de comunicación son supervisados y administrados por la compañía telefónica que proporciona el servicio y están generalmente equipados para proporcionar caminos alternos automática y rápidamente sin la interrupción del servicio.

Radio Transmision (Transmisión de Radio): Vía de comunicación de voz y datos entre la instalación de monitoreo y un PSAP utilizando una licencia de radiofrecuencia autorizada por la FCC.

1.9.2 Verified Alarm (Alarma verificada): Una alarma que ha sido confirmada mediante el control del contacto de la instalación del local protegido o un agente autorizado por el usuario, una alarma de acontecimientos secuencialmente detectados y reportados, una detección del acontecimiento mediante sensores múltiples o una alarma reportada por un usuario de sistema.

Confirmed Alarm (Alarma Confirmada): Ver Alarma Verificada.

Alarm Verification (Verificación de alarma): Nombre genérico asignado a muchas técnicas utilizadas para confirmar o negar la validez de señales de alarmas recibidas en la instalación de monitoreo.

Audio Alarm Verification (Verificación De Alarmas por Audio): La transferencia de sonidos del local protegido a la instalación de Monitoreo a consecuencia de la activación de uno o varios sensores no-audio detectores, para confirmar o negar la validez de la señal de Alarma. El eslabón de audio puede ser de una vía o de doble vía.

Visual Alarm Verification (Verificación Visual De Alarma): La transferencia a la instalación de Monitoreo de condiciones visuales que existen en el local protegido a consecuencia de la activación de uno o varios sensores no-video detectores, para confirmar o negar la validez de la señal de alarma.

Video Alarm Verification (Verificación De Alarmas por Vídeo): Ver Verificación Visual De alarmas.

Stored Audio (Audio Almacenado): La grabación de sonidos audibles de duración limitada en el local protegido al momento en que una señal de alarma es generada. Generalmente, tales datos de audio registrados pueden ser recuperados inmediatamente después de que la señal de alarma llega a la instalación de monitoreo mientras el eslabón de comunicación entre el local protegido y la instalación de monitoreo permanece en su sitio. El Almacenado de audio permite que la instalación de escucha recuerde los sonidos que ocurren en aproximadamente el tiempo en que la alarma fue activada y dentro de poco a partir de entonces.

Stored Video (Video Almacenado): El video grabado de duración limitada de las condiciones existentes en el local protegido al momento en que una señal de alarma es generada. Generalmente, tales datos registrados pueden ser recuperados inmediatamente después de que la señal de alarma arriba a la instalación de monitoreo mientras el eslabón de comunicación entre el local protegido y la instalación de escucha permanece en su lugar. El video almacenado permite que la instalación de monitoreo vea acontecimientos que ocurren en aproximadamente el tiempo en que la alarma fue activada y dentro de poco a partir de entonces.

1.9.3 Follow-up Notification (Notificación de seguimiento): La instalación de monitoreo proporciona información al PSAP, después del RFR inicial, acerca de 1) sensores adicionales en el local protegido que reportan condiciones de emergencia, (2) cuando se espera que persona autorizada y portadora de las clave arribe, (3) cancelación de un RFR, (4) la llegada de un investigador de alarma o representante de compañía de guardias, (5) la emergencia de alarma confirmada reportada por un investigador de alarma o representante de la compañía de guardia del local del usuario.

Follow-Up Call (Llamada de seguimiento): Véase Notificación de seguimiento.

Cancellation of RFR (Cancelación del RFR): Una comunicación en la cual la instalación de monitoreo notifica al PSAP que la emergencia reportada previamente ha dejado de existir.

Alarm RFR Cancellation (Cancelación de la RFR por Alarma): Ver Cancelación de RFR.

Update (Actualización): Ver la Notificación de Seguimiento.

1.9.4 User Representative Notification (Notificación al Representante del usuario): La notificación provista a los agentes autorizados del usuario por la recepción de, o fracaso en recibir, ciertas señales, si uno o varios PSAPs han sido notificados.

Call List (Lista de Llamadas): La lista de agentes autorizados por el usuario y sus números telefónicos, según el orden en el cual la instalación de monitoreo debe seguir intentando alcanzar a alguien para objetivo de notificación. A menos que no existan otras instrucciones, el proceso de notificación se detendrá cuando una persona de dicha lista ha sido notificada.

Emergency Notification List (Lista de Notificación de Emergencia): Ver la Lista de Llamadas.

Key Holder Notification List (Lista de Notificación de tenedor de las claves o llaves) Ver Lista de Llamada.

1.9.5 Other Notifications (Otras Notificaciones): Notificación proporcionada por la instalación de monitoreo para servicios de guardia o vigilancia, compañías de servicio de alarmas, AHJs, y vendedores de servicios de equipos auxiliares (no alarmas.)

Continúa en página 216

Viene de página 212

1.10 Respuesta Física al Sitio de Alarma.

La respuesta física al recibo de una señal de un local protegido es iniciada por la instalación de monitoreo cuando ésta hace que alguien viaje al sitio de la alarma. Tal persona puede ser un empleado de la instalación de monitoreo, una guardia contratado u organización de servicio de mantenimiento o un representante del usuario de la alarma. De ser asignado, la instalación de monitoreo también puede solicitar la respuesta de policía, bomberos o personal de Sistema de Emergencias Médicas (EMS).

Emergency Response Personnel (Personal de Respuesta de Emergencia): Los empleados de agencias públicas u organizaciones privadas que entrenan a sus empleados para responder a las alarmas. Éstos incluyen policía, bomberos, Sistema de Emergencias Médicas y personal de ambulancias de traslados, empleados de agencias de seguridad privada e investigadores de la compañía de alarma o de la instalación de monitoreo de alarmas.

Emergency Response Support Personnel (Personal de Apoyo de Respuesta de Emergencia): Las personas que proporcionan el apoyo o asistencia a la primera persona que arribe a la locación de la cual ha sido recibida una señal de alarma. Tales personas son empleados de agencias públicas u organizaciones privadas que entrenan a sus empleados para responder a alarmas. Éstos incluyen policía, bomberos, EMS y personal de ambulancias, empleados de agencias de seguridad privada e investigadores de la compañía de alarma o de la instalación de monitoreo de alarmas.

Response Statistics (Estadísticas de Respuesta) Los archivos estadísticos de alarmas recibidas monitoreando instalaciones, los tiempos de las variadas acciones de seguimiento y causas reportadas.

1.10.1 Agent Response, Public (Respuesta de agente, Público): El seguimiento de un RFR por un acontecimiento despachable por una o varias personas entrenadas para investigar eventos de alarmas.

Police Department (Departamento de Policía): La policía municipal, el departamento de policía u otro personal de las fuerzas policiales, quienes responden a un RFR. Nota: "En nuestro país, el Centro de recepción de denuncias 911 ubicado en el Comando Radioeléctrico del Departamento de Policía o instalación similar en las Provincias o en las Comisarías seccionales".

Fire Department (Cuerpo de bomberos): El personal del cuerpo de bomberos, quienes responden a un RFR.

Emergency Medical Services (EMS) (Servicios Médicos de Emergencia): El personal de servicio médico de emergencia quienes responden a un RFR.

Ambulance (Ambulancia): Ver Servicios Médicos de Emergencia.

ASY (ASY): Ver Alarmas por Sistema por Año.

Alarms per System per Year (Alarmas por Sistema por Año): El ASY representa un promedio para el número de tiempos por año que se solicita que las agencias de respuesta de emergencia públicas respondan a alarmas recibidas en una base de "por sistema de alarma". Un ASY promedio de 1.0 significa que un grupo numéricamente conocido de sistemas de alarma generó una alarma (RFR) por sistema durante el año. La figura de ASY es mucho más que un número significativo o índice de la performance de sistemas de alarmas en la comunidad, estado, o el país, porque es "un número" de porcentaje de falsa alarma. El ASY incluye solo señales de alarmas que fueron pasadas al PSAP como RFRs. Esto no incluye alarmas recibidas por las instalaciones de monitoreo que no fueron transmitidas al PSAP.

False Alarm Percentage (Porcentaje de Falsa alarma): Un número que representa falsas alarmas como un porcentaje de todo los RFRs recibidos por un PSAP. Este número tiene en cuenta solo los sistemas que tienen a usuarios descuidados o problemas de sistema. Esto ignora totalmente a los miles de sistemas de alarmas que nunca generan una falsa alarma. Un índice mucho más significativo de la performance de alarmas es el ASY.

1.10.2 Agent Response, Private (Respuesta de agente, Privado): Respuesta por personal de agencia no pública para atender señales de alarmas, para restaurar y para señales de fallas.

Private Guard Service (Servicio de Guardia privado): Una organización comercial no pública que suministra personal entrenado, de respuesta armada o desarmada, uniformada. Una instalación de monitoreo o una compañía de servicios de alarma pueden proporcionar a tal personal.

Guard Service (Servicio de Guardia): Ver Servicio de Guardia Privado.

Alarm Investigator Service (Servicio de Investigador de Alarmas): Un servicio de respuesta proporcionado por un representante de la instalación de monitoreo o la compañía de servicio de alarma. Tal representante no siempre actúa como una persona de respuesta de emergencia para detener a criminales, luchar contra fuegos o proporcionar servicios médicos, pero actúa como un representante del usuario. También ofrece asistencia y ayuda para el seguimiento de abastecedores de urgencias.

Alarm Investigator (Investigador De Alarmas): Una persona entrenada para proporcionar servicios de investigación de alarmas y mensajes.

Alarm Agent Service (Agente de Servicio de Alarma): el otro término extensamente utilizado para describir a un investigador de alarmas, mensajero y servicios de guardia privado.

Alarm Agent (Agente de alarmas): Una persona entrenada para proporcionar la respuesta de agente de alarmas. Ver Servicio de Agente De alarma.

Guard (Guardia): Una persona entrenada y licenciada apropiadamente si es necesario, para proveer el servicio de guardia.

Runner Service (Servicio de Corredor): Ver el Servicio de Investigador De alarmas.

1.10.3 Alarm Response Records (Archivos de Respuesta de Alarmas): Los archivos de la actividad de respuesta de alarmas de la instalación de monitoreo, como sea apropiado, incluyendo, pero no necesariamente limitando a, el seguimiento gradual de los servicios de respuesta de alarmas, provistos por los empleados de la instalación de monitoreo, que incluyen:

- (1) Fecha y hora de la señal de alarma original.
- (2) La fecha y hora en que la agencia de respuesta pública fueron notificados.
- (3) La fecha y hora en que los agentes de alarmas fueron enviados.
- (4) La fecha y hora que los agentes de alarma llegaron al local alarmado.
- (5) La fecha y hora en que el agente de alarma se marchó de la escena después de que los reportes del agente fueron completados.
- (6) Reporte de la disposición del acontecimiento relatada por la agencia de respuesta pública.
- (7) Todos los detalles incluidos en el reporte del agente de alarma.

Continúa en el próximo número (Noviembre 2007 - N° 34)