



# Gestión de evento de incendio/fuego

## Procedimientos en estaciones de monitoreo – Capítulo 3

Una nueva entrega de esta obra, cuyo propósito es ofrecer al operador de una estación de monitoreo pautas a seguir a la hora de resolver algún evento de alarma. En esta ocasión, describimos cómo proceder ante un evento incendio o fuego.

### 3.1. INTRODUCCIÓN

Este evento se encuadra entre los de más alta prioridad, debido a que puede estar en riesgo la integridad física del cliente y, en general, de las personas presentes en el lugar del siniestro. Es también, sin dudas, uno de los eventos menos frecuentes que le puede tocar a un operador de alarmas en su trayectoria. Por ese motivo, es que deben considerarse simulacros de eventos como estos, a fin de interiorizarse sobre su resolución y para que el operador pueda tomar confianza y estar preparado ante un hecho real de esta característica.

### 3.2. RECEPCIÓN DEL EVENTO

Puntualmente, este tipo de evento puede recibirse de dos maneras:

**a-** Mediante detectores de humo (fotoeléctricos u ópticos) ubicados estratégicamente en zonas propensas a incendios (por ejemplo, un depósito).

**b-** Mediante pulsadores ubicados estratégicamente para la situación y preparados para tal fin. En la mayoría de los sistemas de alarmas, los teclados del mismo tienen la opción de enviar una señal de Incendio.

#### 3.2.1. OPERACIÓN

Para la operación de estos eventos, hay varios factores a considerar:

##### • Verificación Presencial Interna y/o Externa excluyente

Esto significa que antes de notificar al cuartel de bomberos, si fuera necesario, deberá confirmarse presencialmente que la situación de fuego sea real. Podría realizarse con el cliente en el lugar, con algún usuario autorizado y/o con alguna persona cerca del lugar del hecho.

##### • Data entry

En esta señal en particular, el proceso de data entry es muy importante debido a que deberá fijar los actos a seguir. Cabe mencionar que la mayoría de los programas de monitoreo actuales, tienen la posibilidad de que, ante un evento en particular,



David Sejas

sejas.david@gmail.com

### ■ Índice general de la obra

**Módulo 1 - RNDS n° 68**  
*Comunicación telefónica para operadores de alarmas*

**Módulo 4**  
*Gestión de evento de Emergencia Médica*

**Módulo 2 - RNDS n° 69**  
*Gestión de evento de Asalto/Pánico*

**Módulo 5**  
*Gestión de evento de Robo/Intrusión*

**Módulo 3**  
*Atención de alarmas - Gestión de evento de incendio*

**Módulo 6**  
*Gestión de evento de cancelación después de evento Robo/Intrusión*

- 3.1. Introducción
- 3.2. Recepción del evento
  - 3.2.1. Operación
  - 3.3. Procedimiento
  - 3.4. Llamada de verificación o notificación

**Módulo 7**  
*Control de horarios*

**Módulo 8**  
*Eventos técnicos*

pueda asignarse un orden de llamados diferente ante cada señal de alarmas. Esto es para agilizar la acción de repuesta y notificación.

• **Registro de personal en el lugar.** Debe quedar registrado en la cuenta del Cliente si en el lugar protegido permanece personal de seguridad, serenos u otras alternativas, principalmente en horarios nocturnos, feriados y fines de semana. Con esto se intenta minimizar el tiempo de respuesta y verificación.

### 3.3. PROCEDIMIENTO

#### a- Identificar prioridad

Lo primero que debemos hacer es identificar el evento que esta señal representa: robo, pánico, fuego, emergencia médica, otros.

#### b- Identificar al dealer

Identificar si la cuenta monitoreada es de la propia empresa o bien, si se trata de una compañía diferente.

#### c- Aceptar el/los eventos

Debemos aceptar el evento para comenzar a informarnos con detalle

de la señal de alarma recibida. Esto es para informarle al sistema que estamos en conocimiento del evento.

**d- Verificar directivas y/o notas** Debemos verificar en la cuenta del titular si tenemos alguna directiva en particular a seguir sobre la cuenta de este cliente en general, o bien para el evento de alarma ingresado.

#### e- Verificar historial

Debemos verificar el historial de la cuenta, partiendo desde las últimas 24 horas, para confirmar si el evento es repetitivo o aislado. De tratarse de un evento repetido, debemos informarnos cuales fueron sus causas y resoluciones dadas anteriormente.

### 3.4. LLAMADA DE VERIFICACIÓN O NOTIFICACIÓN

En caso de que el sistema de alarma figure desactivado, debe llamarse primero al lugar para verificar la situación. A partir de la respuesta dada, debe procederse según las diferentes situaciones, descriptas anteriormente. ■