



Gestión de evento de robo/intrusión

Procedimientos en estaciones de monitoreo – Capítulo 5

En esta entrega de la obra, cuyo propósito es ofrecer al operador de una estación de monitoreo pautas a seguir a la hora de resolver algún evento de alarma, describimos cómo proceder ante un evento de robo o intrusión, indicando los procedimientos adecuados para la resolución de una contingencia de ese tipo.

5.1. INTRODUCCIÓN

Debemos tener en claro que un evento de robo es el más variable que puede surgir de un sistema de alarmas. Entre las alternativas que puede presentar un evento de estas características, se encuentra robo con cierre reciente, robo con desactivación y robo de zonas simultáneas.

Por ese motivo, el operador debe estar siempre atento y a la espera de eventos relacionados a la señal de alarmas. Estos pueden ser: sabotaje de sirenas y/o sensores, alarma de tamper, falla general del sistema, cortocircuito de sirena, falta de 220V, etc.

También debe prestarse atención a las señales de las zonas, tanto de las exteriores como de las interiores.

Cuando deba transmitirse la información a un cliente, nunca se debe informar como un "disparo de alarma" ni como una "señal de robo", debido a que puede alertar más de lo necesario a nuestro interlocutor, ya que la palabra disparo, por ejemplo, puede ser relacionada directamente por el accionamiento de un arma de fuego mientras que la palabra "robo", puede dar la pauta de que ya en el lugar se cometió un ilícito.

Es importante recordar que el operador no debe hacer suposiciones sobre el evento ingresado, así como tampoco minimizarlo.

5.2. PROCEDIMIENTO DE ROBO

- **IDENTIFICAR PRIORIDAD:** lo primero que debemos hacer es identificar el evento que esta señal representa: robo, pánico, fuego, emergencia médica u otros.
- **IDENTIFICAR AL DEALER:** debemos identificar si la cuenta que estamos monitoreando es de nuestra propia empresa o bien si se trata de una compañía de terceros.
- **ACEPTAR EL/LOS EVENTOS:** debemos aceptar el evento para comenzar a informarnos con detalle de la señal de alarma recibida.



David Sejas

sejas.david@gmail.com

■ Índice general de la obra

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

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

Módulo 3 - RNDS n° 70
Atención de alarmas - Gestión de evento de incendio

Módulo 4 - RNDS n° 72
Gestión de evento de Emergencia Médica

Módulo 5
Gestión de evento de Robo/Intrusión

5.1. Introducción

5.2. Procedimiento de robo

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

Módulo 7
Control de horarios

Módulo 8
Eventos técnicos

Esto es para comunicarle al sistema que estamos en conocimiento del evento.

• **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.

• **VERIFICAR EL EVENTO DETALLADO:** debemos tomar conocimiento detallado del evento de alarma ingresado: número de zona, sector donde se produjo, número recibido de eventos, si fue restablecida o no la zona, si hay más zonas comprometidas, o bien eventos relacionados con esta señal, como por ejemplo un sabotaje en el sistema o un corte de luz. Debemos saber también si la zona es 24 horas, si proviene de una zona exterior y/o interior, de qué tipo es el detector (pir, magnético, barrera, pulsador, sensor de humo etc.).

• **VERIFICAR HISTORIAL:** debemos

verificar el historial de la cuenta de 3 a 7 días hacia atrás, para confirmar si el evento es repetitivo o se trata de un evento aislado. De ser un reiterativo, debemos informarnos de cuáles fueron sus causas y resoluciones dadas anteriormente.

• **LLAMADA DE VERIFICACIÓN O NOTIFICACIÓN:** primero deben realizarse las llamadas telefónicas a la propiedad del cliente, para validar la señal de alarma, dando así la oportunidad de abortar este evento antes de "despachar" la alarma a las autoridades de respuesta apropiadas. Luego de los pasos nombrados, se desprenden muchas situaciones que pueden darse, las cuales hay que predefinir con anticipación.

Es importante señalar que los pasos mencionados tienen que hacerse de un solo vistazo y en el menor tiempo posible. Esto dependerá mucho de la experiencia de cada operador y de su sistema operativo. ■