



Control de horarios

Procedimientos en estaciones de monitoreo – Capítulo 7

En este capítulo de la data técnica, cuyo propósito es ofrecer al operador de una estación de monitoreo pautas a seguir a la hora de resolver eventos de alarma, describimos cómo proceder para cancelar después de un evento de robo o intrusión, indicando los procedimientos adecuados para la resolución de esta contingencia.

7.1. INTRODUCCIÓN

En lo que respecta al servicio control de horario, se trata de un servicio adicional y de valor agregado que pueden ofrecer las empresas de monitoreo, siempre y cuando cuenten con un software que permita brindar este tipo de control de una manera eficiente y, principalmente, ordenada. Los eventos que componen el servicio de control de horarios son “No activación”, “Desactivación fuera de hora (antes o después del horario permitido)”, “Activación fuera de hora” y “No desactivaron”.

El procedimiento, en este caso de control horario, debe estar ajustado a la realidad de cada empresa, dependiendo del volumen de clientes que manejan y de los caudales de ingreso de señales que contiene la estación de monitoreo.

Unos de los eventos más comunes, dentro de este rango es, quizás, el de “No activación”, el cual describiremos a continuación.

7.2. NO ACTIVACIÓN

El evento “No activación” nos da la pauta de que el sistema de alarma no ha sido armado para detectar intrusiones no deseadas. También puede suceder que, por algún motivo, haya fallado la comunicación entre el panel de alarma y la estación de monitoreo, siendo que ésta no haya recibido el armado correspondiente.

Desde mi punto de vista, el evento



David Sejas
sejas.david@gmail.com

■ Índice general de la obra

*Módulo 1 - RNDS nº 68
Comunicación telefónica
para operadores
de alarmas*

*Módulo 2 - RNDS nº 69
Gestión de evento de
Asalto/Pánico*

*Módulo 3 - RNDS nº 70
Atención de alarmas -
Gestión de evento de
incendio*

*Módulo 4 - RNDS nº 72
Gestión de evento de
Emergencia Médica*

*Módulo 5 - RNDS nº 73
Gestión de evento de
Robo/Intrusión*

*Módulo 6 - RNDS nº 76
Gestión de evento de
cancelación después de
evento Robo/Intrusión*

*Módulo 7
Control de horarios
7.1. Introducción
7.2. No activación
7.3. Procedimiento No activación*

*Módulo 8
Eventos técnicos*

“No activación” es un evento delicado, debido a que, de no ser verificado y procesado correctamente, puede suceder que el sistema de alarmas del cliente quede desprotegido, pudiendo perjudicar gravemente en primera instancia al cliente, dejándolo totalmente vulnerable a ingresos no deseados por partes de delincuentes. Asimismo, puede traer aparejados graves inconvenientes a la empresa de monitoreo, debido que es la

responsable de verificar y notificar el evento de “No activación”, pero no es responsable del armado del sistema de alarma en sí.

Como operador de monitoreo, debo decir que cuando una estación de monitoreo recibe en grandes caudales eventos de este tipo, repetitivamente y a diario, es que algo funciona mal. A mi entender, los eventos de control horario, en general, no deben volverse rutinarios ni normales para ningún cliente: no de-

CAPACITACIÓN PARA OPERADORES DE MONITOREO

Procedimiento integral de eventos de alarma

Este curso pretende ofrecer herramientas para que los operadores puedan actuar de manera eficiente frente a un evento de alarma, cuidando así su negocio y diferenciándose de sus competidores.

El material fue desarrollado luego de 10 años de experiencia como operador de centro de monitoreo, conociendo los distintos mecanismos de trabajo dentro del mercado de la Seguridad Electrónica.

Metodología: In Company.

El Curso Operadores de Monitoreo es independiente de la plataforma operativa utilizada por el centro de monitoreo.

**Sus Operadores de monitoreo ahora pueden recibir excelente capacitación.
Invierta en el corazón del negocio, sus Operadores.**



bemos acostumbrarnos a que sea normal este tipo de eventos.

La finalidad del control de horario, cualquiera sea el evento, es detectar cualquier manipulación del sistema de alarma no autorizada, con el fin de evitar acciones delincuenciales. Cuando los eventos se vuelven repetitivos, se vulnera el control horario del lugar y el monitoreo se vuelve ineficaz, sumando vulnerabilidad al lugar.

Esto puede tener muchas causas: desde una falla en lo administrativo de la empresa (el control de horarios que manejan con respecto a los clientes o, también, a la administración por parte del software que usan como monitoreo) hasta que el cliente no respete el horario. Estos tipos de inconvenientes provocan el consumo de recursos y tiempo para su atención, los cuales podrían emplearse para atender eventos de mayor prioridad.

En esta situación, podemos contemplar notificaciones automatizadas como, por ejemplo, SMS, mails, etc., siempre y cuando el programa de monitoreo lo permita.

Debemos trabajar para que la intervención del operador, en esta situación, sea mínima y que cuando realmente éste deba intervenir, sea porque realmente hubo una incidencia, por ejemplo, que el cliente se olvidó de activar el sistema y fue alertado por el operador.

El evento de "No activación" no debe ser solamente tomado como un olvido del cliente: es un evento en el que también hay que contemplar la variable de que algo anormal está sucediendo en el lugar, sobre todo en horarios nocturnos, como cierres comerciales, momento en que los delincuentes ingresan con el fin de sustraer el dinero recaudado durante el día.

7.3. PROCEDIMIENTO "NO ACTIVACIÓN"

Cabe destacar que el programa de monitoreo tiene la opción de poder darle al horario de Activación una tolerancia de tiempo, por lo general pautada en 15 minutos, aunque puede agregarse lo que haga falta para cada caso.

El procedimiento de "No activación"

consta de los siguientes pasos:

- Verificar Directivas y/o Notas: debemos verificar en la cuenta del titular si tenemos alguna directiva en particular a seguir sobre esa cuenta en general o bien, para el evento de alarma ingresado.
- Verificar bien el historial del sistema días atrás, para corroborar si es reiterado o no el evento.
- Debemos realizar una llamada de verificación al lugar protegido.
- Nos identificamos e identificamos a nuestro interlocutor.
- Se le solicita una identificación válida.
- Informar el motivo de nuestro llamado si fuera necesario, ya que el cliente, en estos casos, puede estar realizando otra actividad y no dependiendo del horario del cierre, y averiguar cuánto demorarán, aproximadamente, en realizar la activación del sistema.
- Una vez recogidos los datos, debemos volver a controlar el evento en el tiempo informado.
- Es importante hacer un seguimiento del evento hasta que realmente recibamos el cierre. ■