



Eventos técnicos

Procedimientos en estaciones de monitoreo – Capítulo 8

Culmina en este número la serie de artículos iniciada hace diez números, en los cuales intentamos ofrecer a los operadores de monitoreo un panorama de las mejores prácticas para desempeñarse en su actividad. Es nuestro deseo haber colaborado con ellos.

Los eventos técnicos pueden parecer una cosa sencilla de resolver. Sin embargo, si no se tiene en claro su propósito, puede terminar en un grave error. El propósito de estos eventos no es ni más ni menos que alertar sobre una falla técnica en el sistema de la propiedad del cliente o, por el contrario, de una situación normalizada en el abonado.

Es importante tener en claro que estos tipos de eventos deben ser monitoreados, así como también deben reportar su estado de manera periódica a la estación de monitoreo. Debemos saber que los sistemas y sus procesos están funcionando correctamente y, en caso de no ser así, debemos poder detectarlo a tiempo.

Los eventos técnicos deben ser monitoreados, precisamente, porque, gracias a ellos, puede confirmarse una intrusión no deseada en la propiedad. Cumplen la función, también, de herramientas de verificación para el operador de monitoreo.

8.1. CLASES DE EVENTOS TÉCNICOS

Dentro de los eventos técnicos, podemos definir los siguientes tipos: falta de 220v, batería baja, antisabotaje de cualquier tipo, falta de testeado periódico de panel, falla circuito de sirena, no restableció aún y otros de similares características.

El mantenimiento de estos sis-



David Sejas, Operador de Monitoreo.
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 - RNDS n° 73
Gestión de evento de Robo/Intrusión

Módulo 6 - RNDS n° 76
Gestión de evento de cancelación después de evento Robo/Intrusión

Módulo 7 - RNDS n° 77
Control de horarios

Módulo 8
Eventos técnicos

8.1 Clases de eventos técnicos
8.1.1 Batería baja
8.2 Procedimiento
8.3 Conclusión

temas y sus pruebas periódicas son imprescindibles para lograr un servicio de calidad hacia el cliente.

8.1.1 BATERÍA BAJA

La batería en un sistema de alarma es imprescindible para su funcionamiento. La batería utilizada en los paneles de alarma es de 12V y 7Ah de capacidad (12 voltios, 7 amperes por hora), del tipo electrolito inmovilizado (gel). La batería

debe proveer alimentación de respaldo al equipo ante la falta de alimentación de red por un período mínimo de 24 horas.

El evento de batería baja se produce cuando el sistema de alarma detecta que la batería de respaldo ha comenzado a agotarse. Esto puede suceder después de que la batería haya estado trabajando por un período largo de tiempo, debido a un corte en el suministro eléctrico que se produjo en el

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.**

Informes: capacitacion@operadordemonitoreo.com.ar / Skype: operadoralarmas

www.operadordemonitoreo.com.ar



lugar. Otra alternativa es que la batería del sistema no retenga la carga y el lugar sufra de reiterados cortes de electricidad, por lo cual no llega a cargarse.

Sin profundizar en detalles técnicos, podemos decir que el evento batería baja es muy importante, debido a que puede ser la consecuencia del que el sistema de alarma deje de funcionar.

En un breve lapso, debemos verificar cuidadosamente la batería, conjuntamente con el evento corte de electricidad 220V.

8.2. PROCEDIMIENTO

- Identificar prioridad: lo primero que debemos hacer es identificar el evento que esta señal representa: robo, pánico, fuego, emergencia médica, etc.
- Identificar al dealer: debemos identificar si la cuenta que estamos monitoreando es de nuestra propia empresa, o bien si se trata de una tercera compañía
- Aceptar el/los evento/s: 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.

- Verificar directivas y/o notas: debemos verificar en la cuenta del titular si tenemos alguna directiva en particular a seguir sobre este abonado en particular, o bien para el evento de alarma ingresado.
- Verificar historial: debemos verificar el historial de la cuenta partiendo desde las 72 horas anteriores para confirmar si el evento es repetitivo o bien es un evento aislado. De ser un evento repetido, debemos informarnos sobre cuáles fueron sus causas y las resoluciones dadas anteriormente. Debemos observar si el evento tiene relación actual con algún otro evento que pudo haber ingresado a la estación de monitoreo.
- Realizar la llamada de verificación: la llamada debe ser realizada al abonado haciendo la pregunta clave correspondiente y actuar según la respuesta del cliente. Dentro de esta verificación, pueden derivarse muchas otras al-

ternativas, por lo que el operador deberá actuar según la situación lo requiera.

8.3. CONCLUSIÓN

Desde Operador de Monitoreo queremos agradecer el espacio ofrecido por Revista Negocios de Seguridad y al Sr. Claudio Alfano y su equipo de trabajo por este tiempo de trabajo conjunto.

Es nuestro deseo haber colaborado con el Sector de Seguridad Electrónica y, en particular, enfatizar la importancia de la capacitación de los operadores de monitoreo de las empresas que integran la industria.

Esperamos, asimismo, que a lo largo de estos meses compartidos, nuestra experiencia haya servido a los lectores, de quienes quedamos a disposición.

Particularmente, quiero agradecer a todos los operadores de monitoreo, que desempeñan su rol con profesionalismo. Decirles, además, que su tarea no es menor: son el corazón de una empresa de monitoreo. ■