

## CÓMO FUNCIONA SU SERVICIO DE MONITOREO

---

### PROTOCOLOS

Estos son los principios básicos del servicio de monitoreo, sus funcionalidades, procedimientos y protocolos para que tanto el nuevo usuario, que no tiene experiencia en los procedimientos operativos, como los abonados con varios años de antigüedad, que precisen recordarlos, lo tengan a su disposición en todo momento.

Un sistema de alarma monitoreado reporta, a una Estación de Monitoreo de Alarmas (EMA), una serie de eventos o también llamados señales de alarma. Las señales que frecuentemente reporta son:

- Robo
- Aperturas y cierres
- Desactivación forzada
- Pánico
- Emergencia médica
- Incendio
- Batería Baja con o sin Corte de luz previo
- Testeos periódicos

### ROBO

Se entiende por señal de robo a un disparo de la alarma generado por algunos de los detectores contra intrusión instalados en la propiedad. Éstos pueden ser detectores infrarrojos de movimiento, detectores magnéticos de apertura para puertas o ventanas, barreras infrarrojas perimetrales, entre otros. Es el evento más importante en un servicio de monitoreo.

#### **PROTOCOLO 1:** Robo + Desactivación.

Cuando se recibe en la EMA una señal de robo y seguido a ella, se recibe una señal de desactivación de un usuario válido, esto implica un llamado innecesario, ya que se infiere que se trata de un error al desactivar, provocando una molestia en el abonado para atender el teléfono. Por lo expuesto, ante esta condición, **el Operador no realizará dicha llamada y el evento será considerado como “desactivación válida después de alarma”.**

#### **PROTOCOLO 2:** Robo sin Desactivación + Restauración.

Cuando se recibe una señal de robo de una única zona (detector) y no llega una posterior desactivación, pero seguido a dicha señal, se recibe una restauración (el detector volvió a su estado natural), los Operadores de la EMA se comunicarán con la lista de llamadas para indicar tal situación. Siempre se solicitará la **palabra clave** para poder dar información sobre el sistema, si ésta no es contestada o se responde equivocadamente, el Operador no podrá dar información y llamará al



próximo contacto agendado en la lista de llamadas. En caso de no poder comunicarse con ninguno de los contactos, se le enviará un Whatsapp al primer contacto de la lista informando la situación y consultando si requiere que se envíe a la fuerza pública. Tener presente que a modo de mayor seguridad, el cliente al momento de contratar el servicio puede solicitar establecer una **contraclave** para validar la identidad del Operador que está realizando el llamado..

Si por el contrario, se recibieran dos o más señales de distintos detectores de diferentes dispositivos en un periodo de tiempo concordante con la instalación, el Operador se comunicará con la lista de llamadas para descartar que sea una falsa alerta, de no poder comunicarse, se desplazará a la autoridad pública ya que se trata de una señal secuencialmente confirmada por lo que es posible que se trate de un hecho real y en paralelo se le enviará un whatsapp notificando la situación al primer contacto de la lista.

### **PROTOCOLO 3:** Robo sin Desactivación y sin restauración.

Este caso es similar al anterior a diferencia que al no recibirse la restauración, se lo puede tomar como alarma secuencialmente confirmada, ya que puede deberse a un sabotaje en el detector (si se tratara de un detector infrarrojo de movimiento) o una puerta o ventana abierta (si fuera el caso de detectores magnéticos). Por lo tanto, los Operadores se contactarán con la lista de llamadas, solicitarán la palabra clave, y darán información sobre dicha situación para descartar que fuera una falsa alerta. En caso de confirmar que no se trata de una falsa alerta o de no contactar a nadie de la lista de llamadas, se desplazará a la autoridad pública por tratarse de un hecho confirmado.

## APERTURAS Y CIERRES

Los sistemas de alarma, tienen habilitados los registros de aperturas y cierres, por lo que en la EMA quedan registros de los usuarios que activaron y/o desactivaron el sistema. En el caso de domicilios, ya sean residenciales como comerciales, se sugiere que de contar con personal contratado y éstos requieran la clave para desactivar el sistema, dispongan de una **clave única e intransferible para cada persona**, para que quede un registro fehaciente en el sistema.

El servicio de **control de apertura y cierre** es un servicio optativo que puede solicitar el cliente que ofrecemos como empresa de servicio de monitoreo, en donde se vuelcan en nuestro sistema, los horarios establecidos de apertura y cierre, generalmente de comercios, industrias u oficinas a los efectos de recibir en nuestra EMA, señales como **apertura temprana, no abrió aún, cierre temprano y no cerró aún**. Para poder dar un servicio de control de horarios efectivo, es necesario que las personas, que tengan acceso al sistema de alarma, dispongan, cada uno, de una clave única e intransferible.

### **PROTOCOLO 1:** Apertura Temprana.

Ante una señal de apertura temprana, si ésta fuera proveniente por uno de los Titulares, no amerita una llamada por parte de nuestros Operadores, ya que los Titulares pueden ingresar y desactivar la alarma en los horarios que lo consideren,



por lo que los Titulares no deben respetar el control de horarios.

Si ésta señal proviniera de un usuario cuyo vínculo fuera Colaborador, el Operador llamará a alguno de los Titulares para confirmar si esta situación es correcta.

**PROTOCOLO 2:** No Abrió Aún.

Al recibir esta señal y al tratarse de un evento con una prioridad secundaria, enviaremos un WhatsApp al Titular mencionando lo siguiente: “Estimado Abonado, hasta el momento no hemos recibido la desactivación del sistema de alarma de la propiedad con dirección en la calle “dirección”, por favor, de tener contemplada tal situación, indíquenos a qué hora desactivará así lo registramos en nuestro sistema. En caso de no responder este mensaje lo llamaremos en los próximos 10min para confirmar la operación. Muchas gracias.”

**PROTOCOLO 3:** No Cerró Aún.

Al igual que en el caso anterior, enviaremos un WhatsApp al titular mencionando lo siguiente: “Estimado Abonado, hasta el momento no hemos recibido activación del sistema de alarma de la propiedad con dirección en la calle “dirección”, por favor de encontrarse aún en el lugar, indíquenos a qué hora activará así lo registramos en nuestro sistema. En caso de no responder este mensaje lo llamaremos en los próximos 10min para confirmar la operación. Muchas gracias.”

**PROTOCOLO 4:** Cierre temprano.

Al igual que en los protocolos 2 y 3, enviaremos un WhatsApp al titular mencionando lo siguiente: “Estimado Abonado, hemos recibido activación del sistema de alarma de la propiedad con dirección en la calle “dirección” con un horario anterior al preestablecido, por favor, de tener contemplada esta situación confirmarla por este medio. En caso de no responder este mensaje lo llamaremos en los próximos 10min para confirmar la operación. Muchas gracias.”

## DESACTIVACIÓN FORZADA (CÓDIGO DE COACCIÓN)

La clave de desactivación forzada o código de Coacción es una herramienta muy eficaz en un servicio de monitoreo. Se utiliza en una situación de coacción o entradera. Una situación de coacción es aquella en la que un usuario es amenazado, al ingresar a su domicilio, o incluso estando en él, se lo induce a desactivar el sistema de alarmas.

La clave de desactivación forzada se trata de un código que aparenta ser la clave de desconexión de la alarma, pero que pone en marcha el protocolo de actuación sin que la persona que está amenazando lo sospeche. Los Operadores se comunicarán en primer lugar con la Policía y luego con el domicilio. Si la persona que atiende da una palabra clave que no es la correcta se estará confirmando que es una alarma real. En caso de no contestar el teléfono, también será considerado como un hecho real.



## PÁNICO, EMERGENCIA MÉDICA e INCENDIO

Los sistemas de alarmas disponen de diferentes formas de comunicar una emergencia, esto puede realizarse desde el teclado de la alarma, desde la app celular, desde un control remoto o de pulsadores instalados en alguna parte del domicilio.

Tanto el teclado de la alarma como las aplicaciones celulares, poseen los tres botones independientes para dar aviso sobre lo sucedido, mientras que los controles remotos o pulsadores emiten únicamente una señal de pánico.

### ***PÁNICO***

El procedimiento del pánico, en cualquiera de sus formas de ejecutarse, es el mismo que el protocolo de la **Desactivación forzada**. Tener en cuenta que salvo que se trate de un pulsador con retención, **hay que mantener apretado al menos tres segundos para que la señal se envíe la EMA**. Recordar que las señales de pánico son silenciosas. No emiten sonido en el lugar, sólo realizan la comunicación con la EMA.

### ***EMERGENCIA MÉDICA***

Este servicio nos permitirá poder asistirlo en caso de una emergencia médica. Tanto en el teclado de la alarma, como en las aplicaciones de celulares, se encuentra el botón de emergencia médica **que al presionarlo, durante al menos tres segundos, recibiremos tal señal** y en caso de ser necesario, nos comunicaremos con el personal de salud del sistema de emergencias médicas público de la localidad donde usted reside. En Rosario es el S.I.E.S.

### ***INCENDIO***

Por último, dentro de los eventos de emergencia, encontramos el incendio. También al igual que la emergencia médica, se ubica tanto en el teclado como en las aplicaciones celulares. **Al presionarlo, durante al menos tres segundos**, emitirá una señal de incendio a la EMA y a diferencia del pánico y la emergencia médica, hará sonar la sirena para alterar la atención de las personas que se encuentran en el lugar. En caso de tratarse de un hecho real, los Operadores se comunicarán con el 911 quien derivará al cuartel de bomberos correspondiente.

**También esta función, al hacer sonar la sirena, es utilizada en caso de observar situaciones anormales y peligrosas para disuadir, provocando el encendido de la sirena de forma intencional.**

## BATERIA BAJA CON O SIN CORTE DE LUZ PREVIO

El aviso por corte de luz es un servicio adicional optativo, mayormente utilizado por lugares que poseen cadena de frío u otras necesidades que requieren el aviso inmediato ante un corte de luz. Sólo en esos casos, los Operadores llaman al recibir señales de corte de luz.



Para los demás casos, los Operadores siempre llamarán ante señales de batería baja y esto puede deberse a diferentes factores:

- Si la batería baja provino luego de un corte de luz, se evalúa el tiempo que duró y si éste fuera menos de 12hs, el sistema requiere un cambio de batería.
- Si la batería baja provino luego de un corte de luz y éste ya lleva una prolongación de más de 12hs, la batería funcionó correctamente y ya está pronta a acabarse. Se dará aviso al abonado sobre tal situación.
- Si la batería baja provino sin un corte de luz previo, ese sistema requiere urgentemente un cambio de batería y si se cortara la luz, es probable que dure sólo unos pocos minutos o se apague de manera inmediata.

## TESTEOS PERIÓDICOS

Los sistemas de alarma, dependiendo los vínculos de comunicación con los que reportan a la EMA, emiten señales de testeos, a los efectos de controlar su correcto funcionamiento diariamente.

Hoy en día, muchos sistemas reportan por Datos móviles. Al ser una comunicación vía internet, los reportes los realiza cada 15min, lo que nos permite detectar rápidamente si un equipo no está reportando. Esto es una gran ventaja contra los sistemas que reportan por línea telefónica donde el test de reporte se establece cada 24hs.