

TRATAMIENTO DE FALSAS ALARMAS

POTOCOLO EN CASO DE IDEINTIFACACIÓN DE FALSAS ALARMAS:

Este protocolo consiste en que cuando uno de nuestro profesional en monitoreo de seguridad electrónico **(en su turno, NO desde el turno anterior)**, interprete una cuenta que constantemente está generando FALSAS ALARMAS **(cuando ya se hubiera realizado antes un procedimiento (evento previo) normal de notificación o envió)** se active este protocolo que consiste en:

1. **Dar seguimiento al sistema (mantenerlo en observación), notificando solamente a los contactos en la base de datos.**
2. Es importante que cuando se realiza esta llamada al cliente de notificación, INFORMAR “**que por constantes activaciones procedemos a darle seguimiento a su sistema, si se activa alguna otra zona le enviaremos el oficial y le volveremos a notificar**”.
3. **No se envía** oficial de respuesta (si cuenta con este servicio).
4. Ahora bien, si se genera otra señal de Emergencia (Disparo de Alarma) **QUE NO ES** la que está dando LAS FALSA ALARMA, Se activa el protocolo NORMAL de verificación y envió de oficial de respuesta (si cuenta con este servicio). esto con el fin de minimizar las constantes llamadas y salidas del oficial de respuesta.
5. **En general este protocolo de FALSAS ALARMAS** consiste en **darle seguimiento a las zonas con problemas solamente** y monitorear las demás zonas o fallos dentro del sistema (que no están dando falsa alarma) por lo que, si se da un movimiento en estas otras **zonas o fallos**, se reactivará el protocolo normal de monitoreo, el cual es enviar respuesta inmediata (oficial motorizado) y notificar telefónicamente.

El procedimiento de falsa alarma aplica en los siguientes casos:

- ✓ Cliente ingresa activa el sistema y desarma con código autorizado: en este caso se llama por todos los medios (llamada, voz, SMS, correo) de no responder, la señal se procesa ya que en el lugar ingreso una persona con código autorizado. Por eso importante de proteger los códigos y responder los llamados del centro de monitoreo. Excepciones a esta regla: nota en el sistema que diga lo contrario, horas de la noche y madrugada o fuera de horario (locales).
- ✓ Apertura temprana cerca de la franja de horario permitida, de no responder, la señal se procesa ya que en el lugar ingreso una persona con código autorizado (apertura de personal). Por eso importante de proteger los códigos y responder los llamados del centro de monitoreo.
- ✓ Dos activaciones de una misma zona debidamente notificado el cliente, se le comunicara que la zona se procede a darle solamente seguimiento, si se activa otra zona o algún fallo hay si se le notificara y si es necesario se le coordinara oficial.



En Conclusión:

1. **Primer evento en mi turno:** Llamamos al cliente notificamos por todos los medios y enviamos el oficial si no responden o lo solicita el cliente.
2. **Segundo evento en mi turno:** Llamamos al cliente notificamos y dejamos mensaje de VOZ Y OTROS MEDIOS, que sigue activándose la misma zona o fallo y que ya el oficial fue y todo lo observo en aparente normal, se le comunica (importante) **“que por constantes activaciones procedemos a darle seguimiento a su sistema, si se activa alguna otra zona le enviaremos el oficial y le volveremos a notificar y que por el momento no se le va a enviar de nuevo”**.
3. **Tercero o más eventos en mi turno:** Seguimiento al sistema, con anotación en el historial que la señal está en seguimiento.
4. Ahora bien, si se genera otra señal de Emergencia (Disparo de Alarma) **QUE NO ES** la que está dando LAS FALSA ALARMA, Se activa el protocolo NORMAL de verificación y envió de oficial de respuesta (si cuenta con este servicio).

Cabe aclarar que, en cualquier servicio de monitoreo de intrusión, el tener más de 5 envíos de oficial EN FALSO dentro de un mismo mes, se considera FALSAS ALARMAS, por lo cual se activara el protocolo antes mencionado. En caso de que el cliente supere los 5 envíos y requiera una nueva visita del oficial motorizado este tendrá un costo adicional de 5.000 colones.

Aperturas tempranas solamente o con activaciones con cancelación o dentro de horario o fuera de horario en la mañana:

Como todos sabemos las aperturas tempranas son constantes, más si en estas no hay respuesta o no responde cuando ingresaron, para estos casos **SOLO VAMOS A NOTIFICAR**, si este no responde solo se notifica dejando mensajes, SMS o correo, PERO NO SE ENVIA OFICIAL A VERIFICAR. **NOTA: Si esta apertura temprana se da en horas de la madrugada o noche y valoramos que no es normal ya que nunca sucede, según lo verificado en el historial, en este CASO es mejor enviar si lo solicita el cliente o si no tenemos respuesta alguna. OJO: Pero si seda siempre, solo NOTIFICAMOS.**

- ❖ **NOTA:** Para llevar este conteo el operador debe tener abierto la siguiente ventana, la cual le ira diciendo cuantos envíos tiene al mes.



TRATAMIENTO DE FALSAS ALARMAS

Envíos de oficial. Donde se analizaron varios eventos y situaciones que se dan y que de cierto modo perjudica ambas operativas, como son, el tiempo de respuesta por parte de K-9 y las salidas en falso que hacemos nosotros sin valoración.

Para este último que nos compete a nosotros, “salidas en falso”, tomaremos algunas acciones importantes la cual quiero detallar y explicar ya que es de suma importancia que el operador tenga claro, ya que iniciaremos con una mayor responsabilidad en el tema de interpretación de eventos y análisis.

1. **TODO cliente que tenga cámaras y que en ella se observa todo bien en el momento de una activación, NO vamos a enviar el oficial:**

-OJO acá lo importante, para eso el operador debe en su análisis enlazar la zona con la cámara, que quiere decir, debemos comprender que, si se me activa el patio por ejemplo y no tengo cámara de patio, hay si no tenemos visibilidad de la zona no lo podemos jugar, pero debemos dejar todo justificado y ver si es necesario o no un envío.

- Otro ejemplo, que este personal de claro en una torre y lo observemos en las cámaras, y aun no hay confirmación por el CCR, NO enviamos, el responsable es claro, por tanto, solo nos mantenemos al tanto de que nos confirmen que es técnico.

-Ahora acá lo importante es, en estos casos es notificar al cliente que todo está bien en la revisión de cámaras y que no vemos nada anormal y que le daremos seguimiento.

- Por tanto, es dejar bien notificado al cliente (protocolo normal) y comunicar que le daremos seguimiento si se activa otra zona, además, todo bien anotado y justificado en el historial.

2. **Activaciones de UNA zona (ANALISIS Y VALORACIÓN):**

-Para este punto, es donde entra el buen análisis del operador, por ejemplo: Tengo activación en una cuenta que se me activa sala, pero OBSERVO en las zonas que tiene zonas perimetrales y más zonas a lo interno, que por análisis debieron pasar por estas zonas o activarse otras a lo interno.

- Para este tipo de evento igualmente no desplazaremos oficial, pero **IMPORTANTE, DEBEMOS decirle al cliente el proceso de realizaremos,** ejemplo: le llamamos para notificar que el sistema de alarma se activó la zona de la sala **IMPORTANTE “y que según el análisis que realizamos a las zonas y**



el evento le daremos seguimiento y lo mantendremos informado si se da algún otro movimiento.

- Por tanto, lo importante acá es dejar bien notificado al cliente (protocolo normal) y comunicar que le daremos seguimiento si se activa otra zona, además, todo bien anotado y justificado en el historial.

3. Cuenta con constantes activaciones de la misma zona o siempre:

-Para este punto igualmente no desplazaremos el recurso de respuesta, vamos a notificar al cliente e importante a comunicar que no se desplazara oficial si lo solicita ya que es una zona que da falsas alarmas por tanto debe corregir el fallo, que si estaremos pendiente si se activa otra zona que no es normal que se active.

- Por ejemplo miren estas cuentas, la cantidad de envíos que tiene, y si saben son cuentas que se activan siempre y por lo mismo, acá es donde debemos trabajar, cero envió hasta que el cliente corrija su sistema, **IMPORTANTE notificado siempre por el operador**, OJO no quiere decir que se deja de llamar, es llamar e insistir comunicando, que lo repare o corrija el problema y que no se va a enviar oficial.

cuenta_codig	cuenta_nombre	moviL	movi_nombre	cant_falsa alarmi	cantidad de envió
AB-1413/0	SIGMA INTERNACIONAL	103	MIKE 18	21	22
SM-1058/0	MUSI CALLE 4	125	MIKE 21	20	22
OP-777/0	OFITAC (OFICINA ANTOJITOS)	102	MIKE 06	20	20
TP-1809/0	SUR COLOR (HEREDIA PIRRO)	105	MIKE 09	20	20
AC-939/0	FERRETERIA INFESA (SAN PABLO)	107	MIKE 10	15	16
SM-2960/0	MUSI EL CARMEN DE PASO ANCHO	105	MIKE 09	15	16
AB-3003/0	CUESTA DEL AGUA CHIRRIPO; S.A.	103	MIKE 18	15	15
AB-1289/0	PARQUEO MARIA AUXILIADORA	101	MIKE 07	13	15
AB-3053/0	VEHICULOS DE COSTA RICA	107	MIKE 10	13	13
SM-2517/0	MUSI ALAJUELA HOSPITAL	135	MIKE 22	10	13
AB-1442/0	CAMPABADAL CASTRO, ANDREA	135	MIKE 22	12	12
DS-1724/0	DIST. D'SELECTA	101	MIKE 07	12	12
AB-750/0	MATERIALES ZETA; S.A.	101	MIKE 07	12	12
WJ-1366/0	S RAMIREZ OBANDO, PANFILO ANIBAL (EDIFICIO)	101	MIKE 07	12	12
VH-1989/0	TEMPLO NIÑO JESUS DE PRAGA	132	MIKE 18	12	12
SM-1183/0	CENTRO COMERCIAL, JAIRO ALVAREZ	132	MIKE 18	11	11
OP-565/0	RESTAURANTE 30 DE OCTUBRE, LOS ANTOJITOS TIBAS	101	MIKE 07	11	11
TP-1996/0	SUR (RESTAURANTE DELI-TOP)	135	MIKE 22	11	11
AB-2241/0	CENTRAL PLASTICA UNIVERSAL	103	MIKE 18	10	10
AB-1175/0	MATERIALES LA SUIZA	97	LIDER 01	10	10
TP-1972/2	SUR COLOR (OROTINA)	93	SUPERV K9 PUNTARENAS	10	10
SM-2264/0	MUSI TIBAS	126	MIKE 15	9	10
CL-1820/0	CLARO TORRE MTR161, (PAVAS)	107	MIKE 10	8	10
SM-2697/0	MUSI CCSS	101	MIKE 07	7	10

-Quiero ver que se trabaje en sacar todas esas cuentas en fallo, que reporten más, que procuren sacar las cuentas en fallo de dispositivos que nos están generando más trabajo, solo porque no le damos una salida y solo le damos vuelta y vuelta o enviamos por enviar.

4. Envíos Rurales:

-Para este punto, tomares los puntos anteriores a tratar, pero además, debemos coordinar con Fuerza Pública primero dentro de lo posible,



definitivamente en la parte rural no hay respuesta efectiva, debemos saber y analizar cuando verdaderamente amerite una respuesta, debe ser bien justificada, no enviar por enviar, por tanto, es un trabajo de operador de ver como cierra portillos para que el cliente quede bien notificado y claro de cómo se actuara.

Estos son algunos puntos importantes con este tema de los envíos, acá el trabajo es:

- ✓ Analizar el evento, tipo de zona, área, si se activa siempre.
- ✓ Valorar
- ✓ Comunicar al cliente siempre del proceso que vas a realizar.
- ✓ Seguimiento a la cuenta, si ya desarmaron, insistir en llamar si no los están respondiendo, **NO** perder el movimiento de la cuenta.
- ✓ Dejar bien claro en el historial el proceso
- ✓ Y si en definitivamente se debe hacer un envío, **ESTE DEBE ESTAR JUSTIFICADO** y el oficial mantener el menor tiempo posible en el lugar (retiro).

Conclusiones:

- Los protocolos no cambian, lo que cambia es el análisis y valoración que el operador debe darle a los eventos para tomar la mejor decisión.
- El cliente siempre debe estar enterado de la señal y de la decisión que se tomó para no enviar al oficial, se le debe explicar.
- El historial debe estar completo y claro, así podremos justificar en caso de un reclamo.
- Debemos bajar al máximo la cantidad de envíos.
- ¿Todo envío que se realice debe estar justificado, por qué?
- Turno cuando este su supervisora Nicole y valoren un envío o tengan duda, **DEBEN** verlo con ella para tomar las decisiones y así ella les guie y aprender el procede correcto.

Como ven, son decisiones que debemos tomar, para eso debemos estar preparados y entrenados como profesionales en seguridad electrónica, es algo de se viene haciendo (análisis, valoración) e insistido, pero ahora con mucha mayor insistencia debe hacerse.

Nicole, estará en su horario cuando está en la central, dando seguimiento, **por tanto, cuando vemos que seguramente debemos enviar o no tenemos claro cómo proceder, debemos notificar (SIEMPRE) a su supervisora Nicole,** para que ambos valoren el evento y así vayamos aprendiendo como analizar y valorar los eventos, para que en los turnos nocturnos sepamos hacer este trabajo sin el apoyo de la supervisión.

Esto es aplicable a partir de que lee este documento.

Por favor, cualquier consulta no duden en preguntar, no se dejen nada, trabajen en equipo, apóyese con el compañero, las decisiones son más fáciles si las tomamos en equipo