



SEÑALES PRIORIDAD AMARILLA

Las señales de prioridad amarilla corresponden a las que notifican fallos en el equipo de alarma y/o deficiencias, estos fallos pueden representar la antesala a una violación a algunos de los perímetros de lugar protegido, por tanto; es importante estar alertas al recibir alguna de estas señales y darle la atención necesaria, veremos las más importantes a continuación:

NOTA:

Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

(PTB) FALLA EN LINEA TELEFÓNICA O (FTC)FALLO DE COMUNICACIÓN:

Como el nombre lo indica, corresponde a un fallo en la línea telefónica, SIM o IP, causado por el corte de esta o bien un problema general del cableado telefónico, caída del SIM o Internet en el lugar o general en la zona. Por esto es importante aclarar que muchos de los sistemas de alarma de nuestros clientes usan la línea telefónica fija, SIM o IP como medio de transmisión. Es decir, que cualquier fallo en la línea provocará un fallo de comunicación al sistema de alarma, por lo que no se recibirán señales en la central de monitoreo.

1. Debido a que estos fallos pueden ser causados por delincuentes intentando ingresar al área protegida es necesario **notificar y/o consultar a los contactos de dicha cuenta sobre el problema, (prioridad en horarios nocturnos)**. De no haber respuesta por el cliente se debe poner la señal en espera esto para volver a llamar hasta que el cliente quede debidamente notificado, a la vez se le debe consultar cuanto tiempo después le podemos llamar para verificar si la señal persiste. **Solo en caso de que la señal restaure o que el cliente notifique que ya están en reparación del problema o se genere una orden de servicio técnico solicitada por el cliente después de la notificación se podrá procesar la señal.** De igual manera es importante indicarle al cliente que los problemas de línea telefónica son responsabilidad única y recomendarle que se ponga en contacto con su proveedor lo más pronto posible para evitar problemas con el servicio de monitoreo.
2. En caso de que existir un evento real debido a esta señal se debe proceder con el protocolo de notificación y respuesta ya establecido en las señales de prioridad roja.

TRATAMIENTO DE ESTA SEÑAL EN HORARIO NOCTURNO

- La falla de comunicación o falla de línea telefónica, Si se identifica en el historial que este fallo es habitual (todos los días), igual, la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique. Importante que este tipo de señales no sean constantes ya que podría estar consumiendo teléfono al cliente y realice



reclamos a SOLUCIONES K-9, por lo cual se debe está pendiente de que el cliente se le está notificando.

- Si se presentara alguna de estas señales acompaña de otras señales, **se procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar.**

IMPORTANTE:

- La identificación que se le hace al evento debe quedar anotado en el historial, para que así sepamos por qué se tomó esa decisión en X señal.
- Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

(NSR) FALLO DE TEST: Todo sistema de alarma en su mayoría, cuenta en su programación un testeo, es una casilla donde usted le dice al panel que cada cierto día o hora, envíe una señal al centro de monitoreo que el sistema está en línea con el centro de monitoreo, esta señal se reconoce como **SEÑAL DE PRUEBA (TST)**, cuando esta señal en el tiempo que se le programo no sea enviado por el panel al centro de monitoreo, nuestro sistema operativo **notificara en pantalla al operador que esta señal no llego, mostrando (NSR) FALLO EN TESTEO DEL SISTEMA.**

SEÑAL DE PRUEBA (TST): Corresponde a una señal programada por el técnico instalador del equipo para que sea enviada automáticamente cada cierto tiempo. Con esto se puede comprobar que el equipo puede transmitir señales sin problemas, incluso cuando el cliente no utilice el sistema durante un largo tiempo. Cuando la señal de prueba ha sido programada y no es recibida a la hora que normalmente debe de llegar, esto es una clara señal de falla de comunicación.

Comúnmente estos fallos se generan por problemas en el medio de comunicación, tales son: línea telefónica, SIM, IP, corte del cableado, poco uso del sistema o desperfectos generales que impiden el buen funcionamiento del equipo. **Es por esto por lo que es necesario hacer una revisión constante y exhaustiva de las cuentas que presentan este fallo, para así prevenir futuros problemas y que esto comprometa el servicio brindado.**

Esta señal en SOLUCIONES INTEGRALES K NUEVE se programa todos los días cada 24 horas y en otros paneles como AJAX cada 15 minutos.

Para trabajar esta señal de manera eficiente y correcta, es importante que el operador comprenda la responsabilidad que esta señal implica, ya que, realizando bien este trabajo, podemos prevenir muchos problemas que en un futuro se puedan lamentar con la perdida de algún cliente.

El objetivo principal de esta señal es informar y notificar al cliente que el sistema de alarma no se encuentra transmitiendo correctamente, con esto dar la responsabilidad al cliente que tome las medidas pertinentes para la revisión y pruebas necesarias para solucionar el problema. De igual manera poder brindar el soporte técnico necesario, por lo tanto, deberemos siempre estar anuentes a colaborar con ellos ante cualquier solicitud que realicen.

Ahora explicaremos un poco como interpretar los fallos de comunicación cuando la cuenta posee señal de prueba y cuando no.

En la imagen **A** vemos como la cuenta ha generado una señal de fallo de comunicación, pero no presenta una señal de test, posteriormente continúa transmitiendo señales con toda normalidad. Esto sucede porque al momento de ingresar la información de la cuenta en SOFTGUARD se configura para que; si en 25 horas el sistema no ha comunicado alguna señal se genere este fallo de comunicación para hacer una revisión preventiva, tal y como se muestra en la imagen **B** donde podemos ver la configuración de la señal de test en SOFTGUARD. Sin embargo, hay cuentas como las residenciales, las cuales no utilizan el sistema durante varios días, lo que genera una señal de fallo de comunicación. También hay cuentas comerciales que no arman el sistema por descuido, lo cual 25 horas después genera este fallo.

A

M.	C.	Fecha y Hora del evento	Fecha Gps	Fecha de Proceso	Priori.	Evento	Estado	Origen	Zona	Usuario
Lun	14-07-2025	18:25:13		Lun 14-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(2) 2
Lun	14-07-2025	18:24:47		Lun 14-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(2) 2
Lun	14-07-2025	17:18:42		Lun 14-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 1025 Surgard System 3		(2) 2
Lun	14-07-2025	17:18:15		Lun 14-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(2) 2
Lun	14-07-2025	14:10:01		Lun 14-07-2025	5	NSR - Fallo en Testeo del Sistema	●	JOB : Tarea Programada		
Dom	13-07-2025	13:07:47		Dom 13-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Dom	13-07-2025	13:07:21		Dom 13-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Dom	13-07-2025	12:51:03		Dom 13-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Dom	13-07-2025	12:50:38		Dom 13-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Dom	13-07-2025	8:01:13		Dom 13-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Dom	13-07-2025	8:00:47		Dom 13-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Sáb	12-07-2025	21:19:47		Sáb 12-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Sáb	12-07-2025	21:19:21		Sáb 12-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Sáb	12-07-2025	18:29:12		Sáb 12-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Sáb	12-07-2025	18:28:47		Sáb 12-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Sáb	12-07-2025	16:16:16		Sáb 12-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Sáb	12-07-2025	16:15:50		Sáb 12-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Sáb	12-07-2025	16:05:56		Sáb 12-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Sáb	12-07-2025	16:05:29		Sáb 12-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Sáb	12-07-2025	12:58:54		Sáb 12-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(1) 1
Sáb	12-07-2025	12:58:28		Sáb 12-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1
Vie	11-07-2025	22:40:00		Sáb 12-07-2025	5	NSR - Fallo en Testeo del Sistema	●	JOB : Tarea Programada		
Jue	10-07-2025	18:29:33		Jue 10-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(2) 2
Jue	10-07-2025	18:29:06		Jue 10-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(2) 2
Jue	10-07-2025	17:24:45		Jue 10-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(2) 2
Jue	10-07-2025	17:24:20		Jue 10-07-2025	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II		(2) 2
Mié	09-07-2025	17:45:35		Mié 09-07-2025	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3		(1) 1

B

Cuenta Informe -> Reporte histórico Test

Guardar

Test

Cada: 25 Unidad de tiempo: Horas

Señal esperada: Cualquiera

Alarma a Generar

Seleccione un evento Fallo en Testeo del Sistema - NSR

Autoproceso falla de TEST

Seleccione un evento

Es importante decir que, aunque tengamos conocimiento de esto, no quiere decir que no posea algún problema de comunicación, ya que, si vemos que hay varios días continuos con el fallo de comunicación (MAXIMO 3 DIAS), lo mejor es llamar al cliente y junto con él verificar si existe alguna anomalía.

Ahora como veremos en la siguiente imagen, está cuenta envía la señal de prueba cada día a las 23:11 horas aproximadamente tal y como se muestra los días 08-09 y 10, pero posteriormente los días 11-12 y 13 no se recibieron las señales de prueba (**SEÑAL DE PRUEBA (TST)**) y en su lugar los (**(NSR) FALLO EN TESTEO DEL SISTEMA**), lo cual es un claro problema de comunicación, por lo que deberemos comunicarnos con los clientes e informar del problema y de que el cliente lo solicite, brindar servicio técnico.

M.	C.	Fecha y Hora del evento	Fecha Gps	Fecha de Proceso	Priori...	Evento	Estado	Origen	Zona
Mar	15-07-2025	3:20:00		Mar 15-07-2025...	5	NSR - Fallo en Testeo del Sistema	●	JOB : Tarea Programada	
Dom	13-07-2025	1:15:01		Dom 13-07-2025...	5	NSR - Fallo en Testeo del Sistema	●	JOB : Tarea Programada	
Vie	11-07-2025	6:01:42		Vie 11-07-2025...	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Jue	10-07-2025	23:11:44		Jue 10-07-2025...	7	TST - Señal De Prueba	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Jue	10-07-2025	20:47:40		Jue 10-07-2025...	4	CLO - Cierre	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Jue	10-07-2025	6:16:11		Jue 10-07-2025...	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Mié	09-07-2025	23:11:45		Mié 09-07-2025...	7	TST - Señal De Prueba	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Mié	09-07-2025	17:04:31		Mié 09-07-2025...	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II	
Mié	09-07-2025	7:11:08		Mié 09-07-2025...	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Mar	08-07-2025	23:11:51		Mar 08-07-2025...	7	TST - Señal De Prueba	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Mar	08-07-2025	17:02:33		Mar 08-07-2025...	4	CLO - Cierre	●	IR: 8988 Surgard System II	
Mar	08-07-2025	6:30:13		Mar 08-07-2025...	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Lun	07-07-2025	23:11:52		Lun 07-07-2025...	7	TST - Señal De Prueba	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Lun	07-07-2025	23:11:47		Lun 07-07-2025...	7	TST - Señal De Prueba	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Lun	07-07-2025	17:08:36		Lun 07-07-2025...	4	CLO - Cierre	●	IR: 1025 Surgard System 3	
Lun	07-07-2025	17:08:32		Lun 07-07-2025...	4	OPN - Apertura	●	IR: 1025 Surgard System 3	

¿Qué hacer con una cuenta con fallo de comunicación (NSR) FALLO EN TESTEO DEL SISTEMA:

El operador podrá utilizar los eventos pasados como una guía para realizarlo, **sin embargo, no hay que confiarse en estos reportes y ser precavido.**

1. Siempre que haya un fallo de comunicación, es obligación del operador contactar al cliente e informar sobre el fallo, así mismo consultar si existe algún problema de línea telefónica, SIM o IP (internet) en la residencia o local que pueda causar el fallo, **ya que este es el principal motivo de estos fallos.**
 2. En caso de que el cliente no tenga conocimiento al respecto, se le debe recomendar realizar pruebas con el sistema.
 3. Una vez realizadas las pruebas y que el sistema quede funcionando correctamente se anotara todo lo realizado con el cliente en el historial del evento.
 4. En caso de que no se reciban las pruebas realizadas, se debe recomendar al cliente la visita técnica.
- ✓ Recomendar al cliente revisar la línea telefónica, Internet si trasmite por este medio y en caso de tener algún desperfecto, se debe indicar al cliente que contacte a su proveedor de servicio de comunicación.
 - ✓ Si indica que el medio de comunicación es bien, pero no llegan la señales. Realizar la boleta si es cuenta de SOLUCIONES K-9. NOTA: En el caso de ser una cuenta de , se le debe indicar que la visita tiene un costo, la cual el departamento de coordinación le estará llamando para coordinar la visita y le brindará el monto de la visita.
 - ✓ Si la cuenta corresponde a un técnico independiente, brindar el número del técnico que le corresponde y notificar al técnico llamándolo o por medio de WhatsApp.



5. En caso de que el cliente no pueda realizar pruebas en el momento, se le debe recomendar realizarlas tan pronto sea posible para solucionar el problema, **IMPORTANTE, CONSULTARLE al cliente entre cuanto tiempo requiere que se le vuelva a llamar para verificar si el sistema continuo en fallo, este dato debe quedar anotado en la señal para que el próximo operador le dé continuidad a la falla.**
6. Es obligación llamar a todos los contactos en la lista de llamadas hasta tener comunicación y notificar. De no lograr comunicación se debe dejar mensajes en los celulares.
7. En las cuentas que tienen mucho tiempo de no transmitir (más de un mes), se le debe reportar esto a jefatura de Operaciones para que tome las medidas sobre estas cuentas, esto en el caso que no haya una nota que especifique el motivo del porque no transmite por tanto tiempo, entre algunas: remodelaciones, retiros temporales, líneas telefónicas dañadas (cliente tiene conocimiento), equipo dañado (con conocimiento del cliente y de SOLUCIONES K-9), entre otras.
8. Ninguna cuenta se debe mantener más de 3 DIAS sin volver a notificar al cliente, ya que en caso de que el problema haya sido por la línea telefónica, muchas veces el problema continuo ya que es necesario que se realicen pruebas para restaurar la comunicación, en otros casos ocurre que el I.C.E al hacer la reparación, desconecte el sistema de alarma de la línea telefónica, es por eso que es necesario dar un seguimiento.
9. Las cuentas en las que el cliente indique que se desea retirar, se le debe solicitar que envíe un correo electrónico al correo servicios@solucionesk-9.com haciendo la solicitud e inmediato notificar al departamento de cobros enviando un correo electrónico informando la situación, correos gcordova@solucionesk-9.com, cobros@solucionesk-9.com, con copia la servicio@solucionesk-9.com.

¿Qué debemos anotar en el historial de la cuenta tratada?

Como ya se explicó, anotaremos las razones encontradas del fallo de comunicación. Pero más allá, es necesario incluir la información detalladamente para que así la empresa pueda tener un respaldo del seguimiento que se dio.

1. Se debe anotar las llamadas que se realizaron para informar el fallo de comunicación, así como si hubo o no comunicación y si se logró dejar mensaje en el buzón de voz.
2. Si hay comunicación con algún cliente, se debe anotar detalladamente lo que indique el cliente al ser informado.
3. **CONSULTARLE al cliente y debe anotarse, entre cuanto tiempo(días, horas) requiere que se le vuelva a llamar para verificar si el sistema continuo en fallo, este dato debe quedar anotado en la señal para que el próximo operador le dé continuidad a la falla.**
4. Se debe anotar si la cuenta posee fallo de comunicación debido a que no se ha usado el sistema de alarma, si así lo indica el cliente al llamarlo, además si no posee señal de test programada también debe ser anotado.
5. En caso de que el cliente haya sido informado reportes atrás y la cuenta posee boleta de servicio técnico, esto debe ser anotado.
6. En conclusión, toda información relevante debe ser anotada para referencia de los futuros reportes.



TRATAMIENTO DE ESTA SEÑAL EN HORARIO NOCTURNO

- **(NSR) FALLO EN TESTEO DEL SISTEMA:**
- Si el fallo de test se presenta por **PRIMERA VEZ**, **se debe notificar de inmediato**, prioridad en los locales o con notas temporales de casa o local solo, de riesgo, evento días atrás, etc., análisis de riesgo.
- Si se identifica en el historial que este fallo es habitual (todos los días), la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique. Tener presente que el operador debe buscar la forma de darle fin a los fallos, no tener un fallo por semanas o meses.
- Si el FALLO DE TEST antes llegar tuvo señales de pérdida de energía, batería baja, reset del panel, fallo de sirena, falla de comunicación, corte de línea, tamper en sensor, etc, **se procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar y si es necesario se envía el oficial.**

IMPORTANTE:

- La identificación que se le hace al evento debe quedar anotado en el historial, para que así sepamos por qué se tomó esa decisión en X señal.
- Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

(FIM) INCENDIO-(FIR) ALARMA DE INCENDIO: Estas 2 señales corresponden a la activación de uno o varios sensores de humo instalados en el lugar, por lo que el tratamiento es similar a una señal de “prioridad roja”:

1. Se debe llamar a los teléfonos de la lista de llamadas hasta lograr comunicación con alguno de los contactos, en caso de que se indique que todo está en orden y recibir la palabra clave correcta, se puede procesar la señal.
2. En caso de que no se logre comunicación con ningún contacto se debe enviar al oficial de respuesta de K-9 para que verifique la situación. En caso de que se reporte que efectivamente existe un evento en el lugar, se debe llamar al 9-1-1 o al cuerpo de bomberos y volver a intentar comunicarse con alguno de los contactos de la lista de llamadas. En caso de no lograr comunicarse con los contactos se debe mantener al oficial de respuesta de K-9 hasta la llegada de las autoridades gubernamentales.
3. El oficial de K-9 debe mantenerse en el lugar hasta la llegada del cliente (en caso de lograr comunicarse) o de las autoridades gubernamentales. Posterior a la llegada del cliente y de las autoridades se puede retirar al oficial de respuesta de K-9 después del debido reporte de la situación.



4. Mantener siempre la comunicación constante con el oficial de K-9 para estar pendiente de la seguridad de este. Además de tomar nota de casa pasó para control interno y del cliente en caso de que lo solicite.

(FFB) CORTE DE SIRENA-(BLT) FALLA EN SIRENA: Estas señales representan un problema directamente ligado a la sirena del sistema de alarma, puede ser causado por varias circunstancias, entre ellas: corte de la conexión de la sirena de manera intencional por algún individuo, daño de la estructura de la sirena, daño por alguna sobrecarga eléctrica, entre otros. La manera de proceder cuando se presenta alguna de estas señales es la siguiente:

1. En caso de recibir alguna de estas 2 señales se debe reportar la posible avería a los contactos según el orden de llamada, **SÉ NOTIFICA SEA TURNO DIURNO O NOCTURNO** de no haber contacto se debe dejar el debido mensaje en el buzón de voz en caso de tenerlo disponible **y enviar la respuesta de inmediato.**
2. En caso de **recibir una restauración inmediata del fallo se puede procesar la señal después de haber notificado al cliente,** de no haber restauración mantener la señal en espera para su debido seguimiento y de ser necesario no exceder las 24 horas sin volver a notificar al cliente.
3. Si al momento de la notificación el cliente solicita envió del oficial de respuesta de K-9, se puede despachar al oficial para una revisión externa del lugar. En caso de existir alguna anomalía reportada por el oficial, se debe notificar nuevamente al cliente y solicitarle su presencia y de existir un evento confirmado, contactar a las autoridades oficiales (9-1-1, fuerza pública, bomberos, paramédicos) según corresponda.
4. **Es importante no subestimar estas señales durante las horas nocturnas,** esto debido a que como ya se explicó, pueden suceder por la mala intención de algún delincuente, sobre todo si van acompañadas de señales de robo.
5. Anotar cada acción tomada al momento de tratar la señal, esto para control interno y del cliente en caso de que este lo solicite.
6. Igualmente es importante que ante estos tipos de fallos recomendarle al cliente realizar una visita técnica para que el fallo sea solucionado prontamente, debido a que puede comprometer su seguridad. En caso de solicitarlo, realizar boleta de servicio técnico o en su defecto suministrar los teléfonos de contacto del técnico en cargado de la cuenta.

(OPF) APERTURA FUERA DE HORARIO: Esta señal corresponde a un desarme del equipo de alarma fuera de horario (comúnmente vista en locales comerciales), es decir; que alguna persona desconectó el sistema de alarma fuera del rango de horario que se encuentra registrado en el sistema de SOFTGUARD.

- ❖ Si el sistema de SOFTGUARD tiene registrado el horario, normalmente se programa que la Apertura tenga un rango de 15 minutos antes de la hora de Apertura ingresada en el sistema. Por ejemplo:

- Como se puede ver en el recuadro 1 de horarios, las Aperturas del local son a las 02:00 y el Cierre a las 21:00 todos los días.
- En el recuadro 2 vemos que se ingresó un rango de 30 minutos para la casilla de desactiva antes.
- Con esto SOFTGUARD interpretará que las Aperturas después de las 02:30 no se tomarán como Apertura temprana, no obstante, antes de las 02:29 cualquier Apertura será tomada como Apertura temprana.

Así mismo cualquier Apertura después de las 21:00 horas será tomada como Apertura temprana

1

+ Agregar		- Eliminar	
Día apertura	Tiempo de aper...	Día cierre	Cierre Tiempo
Lunes	02:00	Lunes	21:00
Domingo	02:00	Domingo	21:00
Martes	02:00	Martes	21:00
Miércoles	02:00	Miércoles	21:00
Viernes	02:00	Viernes	21:00
Sábado	02:00	Sábado	21:00
Jueves	02:00	Jueves	21:00

2

Tiempos de tolerancia			
Guardar			
Desactiva antes:	30	Alarma:	Apertura Fuera de Horario
Desactiva Después:	1	Alarma:	No genera evento
Activa antes:	1	Alarma:	No genera evento
Activa después:	1	Alarma:	No genera evento
Genera No Desactivo Aún:	No	Genera No Activo Aún:	Si

Al recibir una de estas señales se debe proceder de la siguiente manera:

1. Llamar al lugar y verificar quien hizo ingreso y solicitar palabra clave, en caso de que la persona contactada no posea palabra clave, se deberá llamar a los contactos y consultar si la persona localizada en el lugar está autorizada para desconectar a esa hora y de ser necesario enviar al oficial de respuesta si el cliente así lo solicita.
2. En caso de no recibir respuestas en el lugar: Se deberá llamar a los contactos e informar sobre la Apertura temprana en caso de que el cliente lo solicite enviar la respuesta **armada (VALORAR el evento, horario, que tanto se da, rutinario)** valorando la escena el operador notificar al cliente si es necesario o no la respuesta El oficial deberá hacer llamados al lugar y hacer contacto con alguna persona y verificar quien abrió, de no haber contacto, se tiene que notificar al cliente y de ser necesario solicitarle la presencia para una revisión interna del lugar, si el cliente



indica que no es necesario su presencia, se anotara en el historial de la señal y el oficial se podrá retirar.

Nota:

- ❖ Si el cliente no cuenta con **servicio de respuesta** se procederá a la notificación a los contactos registrados en el sistema “brindados por el cliente en el orden que se encuentra”, para que estos verifiquen. “importante que los clientes que tengan este servicio de solo notificación, mantener actualizada la base de datos”.
- ❖ Es importante de igual forma verificar si la cuenta posee alguna nota relacionada con esta señal, ya que en algunas cuentas los clientes solicitan que no notifiquen estas señales o solicitan que se llame al usuario que realiza la Apertura.
- ❖ Varía protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).

(POW) PERDIDA DE ENERGIA: Este tipo de señal corresponde a la falta de alimentación de corriente eléctrica al sistema de alarma, esto debido a más comúnmente al corte de la corriente en una zona geográfica específica, pero también pueden ocurrir por el corte intencional del fluido eléctrico para realizar una intrusión al lugar. **Es por esto por lo que debe ser tratada con mucho cuidado sobre todo en horas nocturnas y con mayor razón si vienen acompañadas con señales de robo.**

A continuación, detallamos la manera idónea de tratar las señales **perdidas de energía:**

1. En general todas las señales de pérdida de energía llegaran a pantalla de operador, por tal DEBE tratarla de inmediato, si identifica que es un fallo local o ya confirmo con el cliente el fallo y al poner en espera, si está llega restauración el sistema **automáticamente la procesa**, si restaura la señal se procesara automáticamente.
2. Una vez tengamos la señal para su tratamiento, verificar si la misma posee señal de restauración, de no ser así, es importantísimo informar a los contactos en la lista de llamada. Es de suma importancia explicarle que es una pérdida de energía y mantener informado la NO restauración de la pérdida de energía y que consecuencias podría presentar, ya que esto de extenderse mucho puede comprometer el buen funcionamiento del equipo, afectando la batería. Además,
3. Es importante que cada PASO que hagamos con este procedimiento quede TODO ANOTADO EN EL HISTORIAL DE LA CUENTA.
 - ✓ A quien se contacta.
 - ✓ Qué indico el cliente.
 - ✓ Y el tiempo de espera para una nueva verificación.



- ✓ Esto para que el próximo operador tenga información completa para que en la próxima llamada YA pueda tomar otras medidas al notificar al cliente.
 - ✓ Ya en Soluciones rápidas encontrarán un machote.
4. Si no hay respuesta de parte de los contactos, se debe ir anotando el “NO RESPONDE SE DEJA MENSAJE” en el sistema y ponerla nuevamente en espera el tiempo máximo que la señal le permite, en este caso pérdida de energía 60 minutos (1 hora).
 5. **Es de suma importancia que cuando estás señales estén acompañadas por señales de ROBO, sobre todo en la noche o no es normal en la cuenta en tratamiento, enviar al oficial de respuesta para una revisión, solo en caso de que el cliente indique que no es necesario y de la palabra clave, no se enviará al oficial, en caso de que el reporte sea “todo en orden” se procesarán las señales de robo, pero se mantendrá la pérdida de energía en espera para su seguimiento.**
 6. Cuando el cliente sea notificado ya por tercera vez y no se logre solucionar el problema, se le deberá recomendar una revisión técnica la cual tiene un costo adicional, si el cliente no desea el servicio, se debe enviar un correo a la Jefatura de Operaciones informando que el cliente no quiso el servicio técnico y que se le ha notificado durante 3 días seguidos; con esto se podrá procesar la señal.
 7. Podremos procesar la señal en caso de que haya **conocimiento previo** que el sistema de alarma no envía las señales de restauración (esto por una mala programación del técnico).

NOTA:

- ❖ **Este tipo de señales tienen prioridad si se dan en horas nocturnas, ya que son horas que el sistema puede estar siendo violentado para una intrusión.**

TRATAMIENTO DE ESTA SEÑAL EN HORARIO NOCTURNO (CIERRE DEL LOCAL O RESIDENCIA), FIN DE SEMANA O FERIADOS.

(POW) PERDIDA DE ENERGIA:

1. Revisar si es un fallo LOCAL (barrio, distrito, cantón).
2. **Si se identifica fallo local**, la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique. PERO, para realizar este proceso, el operador debe anotar en el historial cuales CUENTAS IDENTIFICADO que presentan esta misma situación y que demuestran que es un fallo LOCAL.
3. **Si no se identifica fallo local**, se debe notificar al cliente de inmediato, según el protocolo estándar de notificación, de no haber respuesta por parte del cliente enviar respuesta para verificar.
4. **Si se identifica en el historial que este fallo es habitual (todos los días)**, igual, la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique.



5. **Si se presentara una pérdida de energía acompañada de otras señales, como fallo de sirena, falla de comunicación, corte de línea, tamper en sensor, apagado del sistema, reset etc., se procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar.**

IMPORTANTE:

- La identificación que se le hace al evento debe quedar anotado en el historial, para que así sepamos por qué se tomó esa decisión en X señal.
- **Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.**

A continuación, detallamos la manera idónea de tratar las señales **Batería Baja:**

(BTM)-(LOW) BATERIA BAJA: Cuando el sistema de alarma no es suministrado por corriente eléctrica por un prologando tiempo, la batería del equipo empieza a fallar por lo que es importante dar seguimiento a estas señales ya que el equipo podría quedar sin operación y comprometer la seguridad del lugar. Al igual que con la “Pérdida de energía” todas las señales llegarán a pantalla de operador, por tal DEBE tratarla de inmediato, si identifica que es un fallo local o ya confirmo con el cliente el fallo y al poner en espera, si está llega restauración el sistema automáticamente la procesa, si restaura la señal se procesara automáticamente.

Una vez tengamos la señal para su tratamiento, verificar si la misma posee señal de restauración, de no ser así, es importantísimo informar a los contactos en la lista de llamada. Es de suma importancia explicarle que es una batería baja y mantener informado la NO restauración de la batería baja y que consecuencias podría presentar, **ya que esto de extenderse mucho puede comprometer el buen funcionamiento del equipo, afectando la batería.**

8. Es importante que cada PASO que hagamos con este procedimiento quede TODO ANOTADO EN EL HISTORIAL DE LA CUENTA.
- ✓ A quien se contacta.
 - ✓ Qué indico el cliente.
 - ✓ Y el tiempo de espera para una próxima notificación.
 - ✓ Esto para que el próximo operador tenga información completa para que en la próxima llamada YA pueda tomar otras medidas al notificar al cliente.
 - ✓ Ya en Soluciones rápidas encontrarán un machote.
1. Una vez informado el cliente, la señal se procesa.
 2. Si no hay respuesta de parte de los contactos, se debe ir anotando el “NO RESPONDE SE DEJA MENSAJE” en el sistema y ponerla nuevamente en espera por un tiempo de (60) minutos.



3. Es de suma importancia que cuando estás señales estén acompañadas por señales de robo, sobre todo en la noche, enviar al oficial de respuesta para una revisión, solo en caso de que el cliente indique que no es necesario y de la palabra clave, no se enviará al oficial, en caso de que el reporte sea “todo en orden” se procesarán las señales de robo, pero se mantendrá la pérdida de energía en espera para su seguimiento.
4. Cuando el cliente sea notificado ya por tercera vez y no se logre solucionar el problema, se le deberá recomendar una revisión técnica la cual tiene un costo adicional, si el cliente no desea el servicio, se debe enviar un correo a la Jefatura de Operaciones informando que el cliente no quiso el servicio técnico y que se le ha notificado durante 3 días seguidos; con esto se podrá procesar la señal.
5. En el caso que NO se logre notificar el cliente en ninguna ocasión pasado ya 3 días intentando, se deberá realizar una boleta de servicio técnico, detallando que no se logró comunicar con el cliente; hecho esto podremos procesar la señal.
6. Podremos procesar la señal en caso de que haya **conocimiento previo** que el sistema de alarma no envía las señales de restauración (esto por una mala programación del técnico).

NOTA:

- ❖ **Este tipo de señales tienen prioridad si se dan en horas nocturnas, ya que son horas que el sistema puede estar siendo violentado para una intrusión.**

VARIACIÓN EN HORARIO NOCTURNO

(BTM)-(LOW) BATERIA BAJA:

- **Ahora de presentarse un apagado del sistema o reset, enviar respuesta de inmediato.**
- Si antes de esta señal llegara pérdida de energía, el sistema se va a pagar y quedara fuera de servicio, enviar respuesta de inmediato.
- Si la batería baja viene acompañada de otras señales, como fallo de sirena, falla de comunicación, corte de línea, tamper en sensor, etc, **se DEBE también procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar e enviar respuesta al lugar.**

IMPORTANTE:

- Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.