



SEÑALES PRIORIDAD ROJA

Son las señales de mayor prioridad que recibiremos en la central de monitoreo, ya que representan una posible amenaza en la seguridad de la residencia, local comercial o el mismo cliente, por lo tanto, es necesario seguir el protocolo de seguridad de manera pronta y efectiva, esto para evitar sucesos lamentables.

A continuación, se detallan las señales que entran en esta categoría y su correcta forma de procesar:

(BUR)-(ALR)-(ZZZ) SEÑAL DE ROBO: Esta señal es de las que mayor atención debemos tener, debido a que representa una violación a uno de los perímetros ya sea de una residencia o local comercial, lo cual puede significar un posible evento de robo al lugar, por lo tanto; es prioritario seguir los parámetros de seguridad necesarios hasta esclarecer el motivo de dicha señal, se incrementa la prioridad, si esta es acompañada de señales de prioridad amarilla como (falla de corriente, batería, etc.) Dichos parámetros los detallamos a continuación:

1. Al momento del ingreso de la señal a la pantalla de SOFTGUARD es importante empezar su procesamiento lo más pronto posible para estar al tanto de las siguientes señales que el sistema de alarma genere, ya que se puede producir una secuencia en las zonas activadas lo cual puede significar un evento real en dicho lugar.
2. Posteriormente al revisar las señales recibidas, verificar si dicha cuenta **posee alguna NOTA** que indique una acción específica a seguir, esto por solicitud del cliente. Una vez verificadas las notas proceder con el orden de llamada para informar a los contactos en sistema. En primera instancia, si la señal(es) de robo vinieron acompañadas con una apertura se puede iniciar llamando a la residencia o local (esto si no hay una nota que solicite algo diferente) y aplica (protocolo de falsa alarmar), de no recibir respuesta en el lugar después de dos llamados, se debe enviar al oficial de respuesta al lugar, para el envío de oficial se debe brindar SIEMPRE #de cuenta, nombre del cliente, punto de referencia y zonas activadas y posteriormente continuar con el orden de llamada establecido, esto si NO HAY APERTURA O CONCELACIÓN EN EL LUGAR, de lograrse comunicación con algún contacto y constatar que todo se encuentra en orden (la única forma de poder constatar esto es que cliente así lo indique y brinde la palabra clave correcta) podemos cancelar la respuesta motorizada. En el caso de no lograr contactar a ningún contacto el oficial de respuesta debe continuar su recorrido hacia el lugar.
3. Se deberá tomar nota en el historial del sistema de la hora de llegada del oficial al lugar, esto para control interno y del cliente. El oficial deberá reportar que logro visualizar esto al operador de monitoreo; para que, este de ser necesario si observa algo fuera de lo normal notifique al cliente y le solicite su presencia para realizar una revisión interna junto con el oficial de respuesta.



4. En caso de un evento real, aparte de notificarle al cliente y solicitar su presencia, se deberá notificar a las autoridades pertinentes: Fuerza pública, bomberos, paramédicos o en su defecto al 9-1-1. El oficial permanecerá en el lugar hasta la llegada de las autoridades y del cliente para entregarle la boleta de supervisión a este último.
5. En caso de que al notificarle al cliente que hubo una señal de robo, y este indique que se dirige al lugar para una revisión interna, se le debe indicar al cliente que el oficial tiene permitido esperarlo un máximo de **15 minutos**, esto en caso de que haya otras señales que deban ser atendidas por el mismo oficial.
6. El oficial de respuesta únicamente deberá ingresar a la casa o local acompañado del cliente, esto en caso de que el mismo desee revisión interna.
7. Es importante que el operador siempre esté pendiente de oficial, esto por medio del radio o GPS para apoyar al compañero en todo momento. De igual manera pedir constantemente reporte al oficial de la situación que se esté manejando.
8. Se permitirá el retiro del oficial de respuesta del lugar en los siguientes casos:
 - ✓ Cuando el oficial reporte que al hacer la revisión externa todo se encuentre en aparente orden.
 - ✓ Cuando al haber un evento real el cliente se encuentre en el lugar y se haya hecho la revisión interna y todo quede en total normalidad.
 - ✓ Cuando al haber un evento real se presenten las autoridades y el cliente, además se le haya puesto al tanto del evento y se le entregue la boleta de supervisión.

Nota:

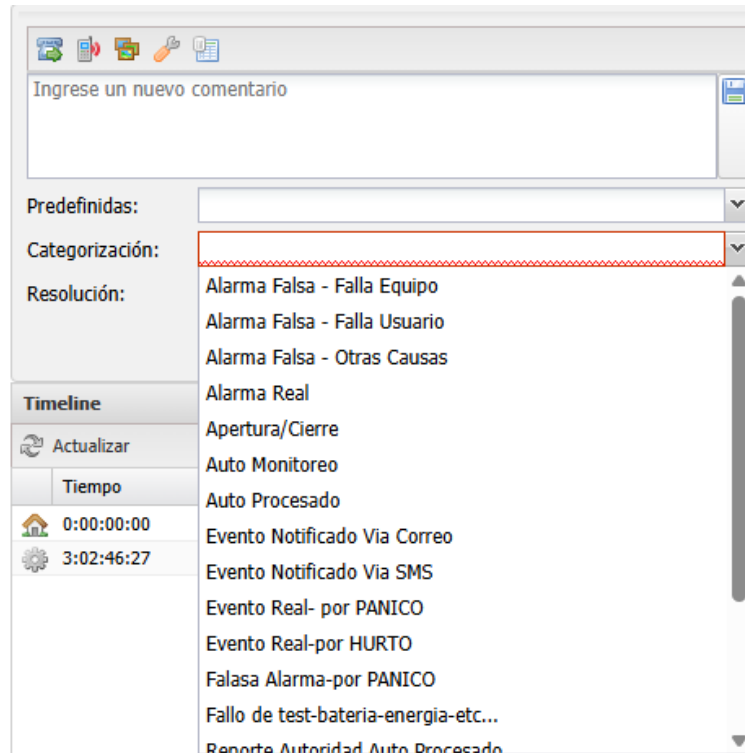
- ❖ **Si el cliente no cuenta con servicio de respuesta se procederá a la notificación a los contactos registrados en el sistema “brindados por el cliente en el orden que se encuentra”, para que estos verifiquen. “importante que los clientes que tengan este servicio de solo notificación, mantener actualizada la base de datos”.**
- ❖ **Es importante tener en cuenta que el sentido común en este tipo de señales es de suma importancia ya que puede suponer la diferencia entre un correcto o un mal proceder.**
- ❖ **Varía protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).**

(PAN) PANICO-BOTÓN DE ASALTO: Esta señal debe tener igual o mayor relevancia para el operador; ya que, representa una posible amenaza directa para el cliente, debido a que es accionada directamente por él. En el caso de recibir esta señal en la central, se debe proceder con la misma prontitud que la “señal de robo” e inclusive con mayor prioridad.



PROTOCOLO DE BOTÓN DE PÁNICO, ASALTO O COACCIÓN:

- ✓ Verificar si dicha cuenta posee alguna **nota** que indique una acción específica a seguir.
- ✓ Envió INMEDIATO DEL OFICIAL DE RESPUESTA, **para el envío de oficial se debe brindar SIEMPRE #de cuenta, nombre del cliente, punto de referencia y zonas activadas.**
- ✓ NO se llama a ningún contacto, solo si tiene una NOTA que indique lo contrario.
- ✓ Si se confirma evento, ahora si se notifica al encargado o responsable.
- ✓ Si se confirma FALSAS ALARMAS CONSTANTES, se notifica al encargado de lo sucedido para que tome medidas sobre las falsas alarmas.
- ✓ Por favor al finalizar la señal, que la cedulación de la cuenta sea según corresponde o:
- ✓ No se notificarán a las autoridades oficiales hasta no tener el reporte del oficial de ABC y que este sea que efectivamente existe una situación o evento real.
- ✓ En el caso de existir un evento real confirmado, se deberán notificar a las autoridades ya sea 9-1-1, Fuerza Pública, Bomberos y/o Paramédicos; esto según sea la emergencia del lugar. Además, se deberá notificar a los clientes, esto en caso de que los titulares o contactos de la cuenta no se encuentren en el lugar.
- ✓ El oficial de respuesta deberá permanecer en el lugar hasta que lleguen las autoridades pertinentes a atender la emergencia y el cliente para así entregarle la boleta de la supervisión. De igual manera el oficial deberá pasar el reporte de la unidad de las autoridades que llego a atender la emergencia.
- ✓ Es importante que el oficial mantenga la comunicación en todo momento con los operadores para así llevar el control de cómo avanza el evento, además de estar pendientes en caso de que el oficial presente algún inconveniente.
- ✓ Al finalizar la señal, que la cedulación de la cuenta sea según corresponde o:



Ingrese un nuevo comentario

Predefinidas: [dropdown]

Categorización: [dropdown]

Resolución:

- Alarma Falsa - Falla Equipo
- Alarma Falsa - Falla Usuario
- Alarma Falsa - Otras Causas
- Alarma Real
- Apertura/Cierre
- Auto Monitoreo
- Auto Procesado
- Evento Notificado Via Correo
- Evento Notificado Via SMS
- Evento Real- por PANICO
- Evento Real-por HURTO
- Falasa Alarma-por PANICO
- Fallo de test-bateria-energia-etc...
- Reporte Autoridad Auto Procesado

Timeline

Actualizar

Tiempo

0:00:00:00

3:02:46:27

Cada paso que se tomó desde el momento de tomar la señal, hasta la finalización de esta, debe quedar debidamente registrado y anotado, esto para control interno y en caso de que el cliente solicite el reporte por escrito de lo acontecido.

❖ Otras señales que se catalogan como “PÁNICO” son las siguientes:

- (PAL) PÁNICO REMOTO
- (DUR) ASALTO.

Estas dos señales se deben manejar con la misma prioridad, prontitud y aplicar el mismo protocolo.

Nota:

- ❖ **Si el cliente NO solicita que el protocolo sea PRIMERO ENVIAR EL OFICIAL DE RESPUESTA, se hará procederá igual al protocolo de señales prioridad roja, que es primero llamar a los contactos para NOTIFICAR EL EVENTO.**
- ❖ **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”.**
- ❖ **Varia protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).**



PALABRA DE PANICO O PALABRA ERRÓNEA: Cuando unos de nuestros clientes brindan la palabra de pánico o palabra errónea se procederá inmediatamente al envío del oficial (si cuenta con este servicio), esta señal debe tener igual o mayor relevancia para el operador; ya que, representa una posible amenaza directa para el cliente, **por lo cual NO se debe cuestionar al cliente, indicando que la palabra clave es incorrecta, solo se recibe normalmente y se procede con el protocolo de emergencia.**

El protocolo por seguir es:

- ✓ Verificar si dicha cuenta posee alguna **nota** que indique una acción específica a seguir.
- ✓ Enviar al oficial de respuesta inmediatamente.
- ✓ No se notificarán a las autoridades oficiales hasta no tener el reporte del oficial de K-9 y que este sea que efectivamente existe una situación o evento real.
- ✓ En el caso de existir un evento real confirmado, se deberán notificar a las autoridades ya sea 9-1-1, Fuerza Pública, Bomberos y/o Paramédicos; esto según sea la emergencia del lugar. Además, se deberá notificar a los clientes, esto en caso de que los titulares o contactos de la cuenta no se encuentren en el lugar.
- ✓ El oficial de respuesta deberá permanecer en el lugar hasta que lleguen las autoridades pertinentes a atender la emergencia y el cliente para así entregarle la boleta de la supervisión. De igual manera el oficial deberá pasar el reporte de la unidad de las autoridades que llego a atender la emergencia.
- ✓ Es importante que el oficial mantenga la comunicación en todo momento con los operadores para así llevar el control de cómo avanza el evento, además de estar pendientes en caso de que el oficial presente algún inconveniente.

Nota:

- ❖ **Si el cliente no cuenta con servicio de respuesta se procederá a la notificación al siguiente contacto registrados en el sistema brindados por el cliente en el orden que se encuentra, para que este verifique. “importante que los clientes que tengan este servicio de solo notificación, mantener actualizada la base de datos”.**
- ❖ **Varía protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).**

Cada paso que se tomó desde el momento de tomar la señal, hasta la finalización de esta, debe quedar debidamente registrado y anotado, esto para control interno y en caso de que el cliente solicite el reporte por escrito de lo acontecido.

Igual en este caso no se puede hacer notificación a la fuerza pública ni 9-1-1 para que ellos verifiquen ya que no hay una **confirmación** de evento REAL ya que así lo exige por el problema de las llamadas falsas.



SEÑALES FALLO DE RECEPTORA: Este tipo de señales son de mucho cuidado ya que representan un grave problema en la central de monitoreo, esto debido a que se pierde la recepción de señales de todas las cuentas enlazadas a nuestra central. Es por esto por lo que la respuesta a este problema debe ser inmediata para evitar que se prolongue.

Para esto, se debe de notificar de inmediato al chat de WhatsApp OPS “STAFF OPSK-9 SE” para que las jefaturas se hagan cargo de lo sucedido.

(TAM) ALARMA DE TAMPER DISPOSITIVO: Esta señal representa una manipulación a uno de los sensores o dispositivos instalados ya sea de una residencia o local comercial, significa un posible evento de robo al lugar, por lo tanto; es prioritario seguir los parámetros de seguridad **necesarios hasta esclarecer el motivo de dicha señal**, se incrementa la prioridad, si esta es acompañada de señales de prioridad roja (robo), amarilla como (falla de corriente, batería, etc.) Dichos parámetros los detallamos a continuación:

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 enviar respuesta como primera opción).**
2. Posteriormente al revisar la señal recibida, verificar si dicha cuenta **posee alguna nota** que indique una acción específica a seguir, esto por solicitud del cliente.
3. Una vez verificadas las notas proceder con el orden de llamada para informar a los contactos en sistema.
4. De no recibir respuesta en el lugar después **de dos llamados, se debe enviar al oficial de respuesta al lugar** y posteriormente continuar con el orden de llamada establecido.
5. De lograrse comunicación con algún contacto y constatar que todo se encuentra en orden **(la única forma de poder constatar esto es que cliente así lo indique y brinde la palabra clave correcta)** podemos cancelar la respuesta motorizada.
6. En el caso de no lograr contactar a ningún contacto el oficial de respuesta debe continuar su recorrido hacia el lugar.
7. 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.
8. De comunicar el tamper, se le debe realizar una boleta técnica si es de Soluciones K-9 sino notificar al técnico correspondiente.