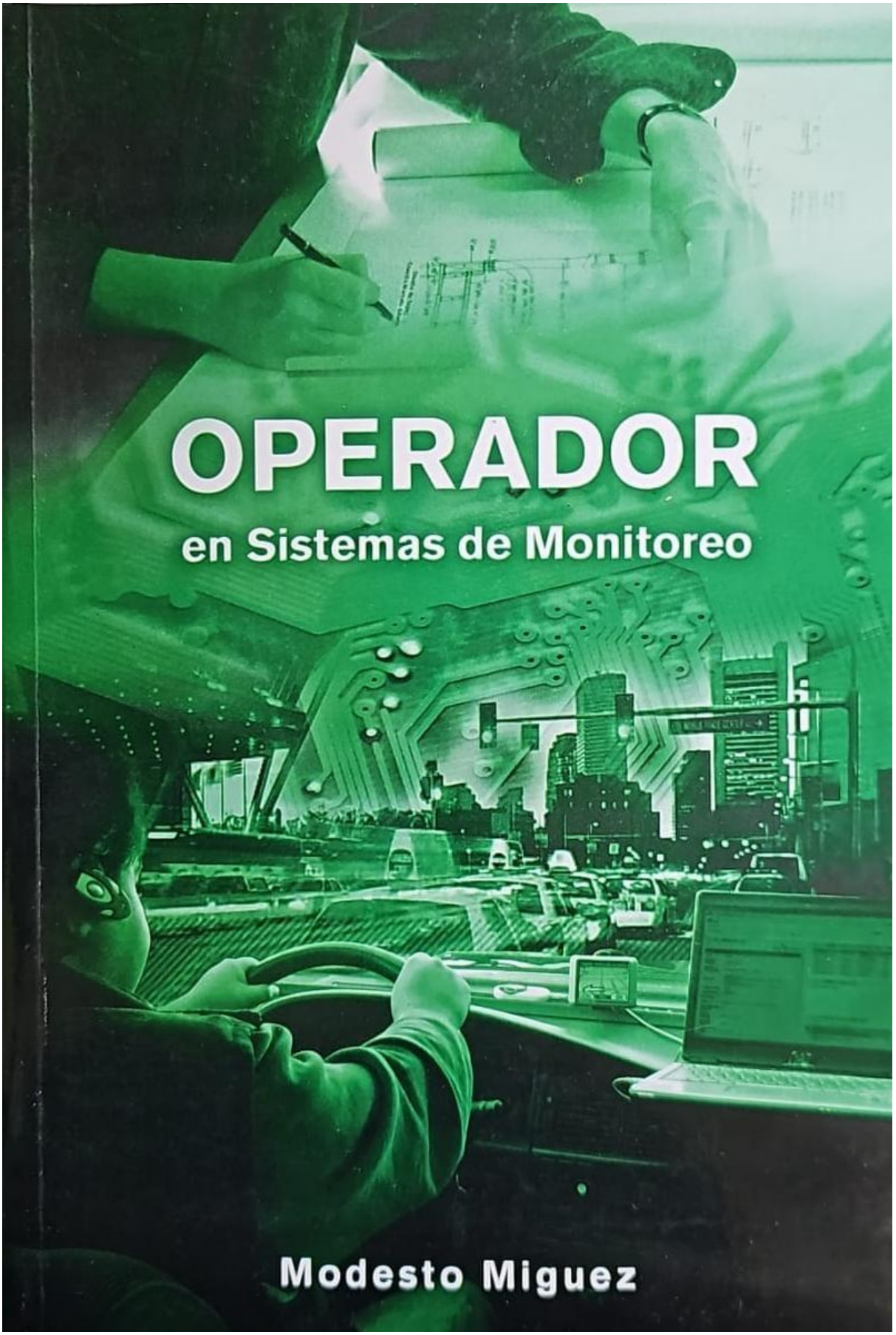
OPERADOR
en Sistemas de Monitoreo
Modesto Miguez

Acerca de Modesto Miguez

Educación:

- Técnico electricista e Ingeniero de Ventas egresado de *UTN*.
- Certificación *CPP* otorgada por *ASIS Internacional*.
- Realizó el postgrado en Alta Dirección de Seguridad dictado por la *Universidad Pontificia Comillas de Madrid- España*.
- Realizó múltiples cursos y seminarios en Europa y Estados Unidos, entre ellos los cursos de monitoreo de *Eric Von Eifel en Alicante, España* y perfeccionamiento de monitoreo y falsas alarmas, *Westinghouse - USA*.
- Realizó convenios para el *UPFA* de capacitación y trabajo. Es conferencista junto a la *Universidad de la Policía Federal Argentina*.
- Docente en el *Instituto HUERGO* para alumnos del último año en Seguridad Electrónica para las carreras técnicas de Construcciones, electrónica en comunicaciones e informática.
- Docente titular de *ACIS (Academia de Capacitación Integral de Seguridad)*. Como tal realizó cursos y seminarios sobre seguridad electrónica (sistemas de alarmas, proyectos, robo, asalto, incendio, teoría y diseño de centrales de monitoreo y CCTV).
- Docente del estudio *CEPI* para los cursos preparatorios para la formación y *certificación CPP de ASIS Internacional*.
- Docente del Centro de Capacitación *Monitoreo.com* para los cursos Operador de Monitoreo, Alarmas por Monitoreo e IP.
- Docente de la *Universidad del Salvador* para los cursos de Seguridad Electrónica de CASEL.
- Como disertante acumula más de 3000 conferencias entre todas las exposiciones de Seguridad Argentina para las organizaciones, *Expotrade, Indexport, Security Business* y en varios países en representación de distintas Cámaras y Asociaciones.
- Autor de los libros *"Alarmas por monitoreo"* (segunda edición) ISBN 987-43601-1 y *"Asesor en Sistemas de Seguridad"* (2006) ISBN 987-22703-0-9. Estos libros se distribuyen en Argentina; en España, a través de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid, y en Latinoamérica, a través de *ALAS (Asociación Latinoamericana de Seguridad)*.
- Docente Internacional para los cursos Alarmas por Monitoreo, siendo distinguido recientemente por *AVES, Asociación Venezolana de Empresas de Seguridad*.

Social:

- Fundador de *CEMARA (Cámara Argentina de Empresas de Monitoreo de Alarmas de la República Argentina)* y miembro activo de su Comisión Directiva.
- Fundador de *ALAS (Asociación Latinoamericana de Seguridad)*.
- Fundador de *CASEL (Cámara argentina de Seguridad Electrónica)*.
- Responsable del Area de Capacitación para la red monitoreo.com©
- Secretario del *IRAM (Instituto Argentino de Normalización)* para las Normas de Seguridad.
- Consultor Especialista en Seguridad para distintos Institutos y *UTN* en todo el país.
- Miembro de *AVES (Asociación Venezolana Empresas de Seguridad)* y facilitador para sus cursos Alarmas por Monitoreo en Latinoamérica.

Empresarial:

- Presidente de *Central de Monitoreo® S.A.*

Diseño de tapa: Claudio Alfano
Editor: Jorge Di Carlo
Impreso en el mes de Julio del año 2009
Tirada de 5000 ejemplares
ISBN 978-987-05-6848-3

Artes Gráficas Negri
Chacabuco 1038
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina

Tamaño de hoja: 14,8 x 21
327 p.

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del *copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático.

OPERADOR

de sistemas de monitoreo

Por Ing. Modesto Miguez CPP

Agradecimientos

A los operadores que perseveraron para que sus dudas sean despejadas.

A quienes la perseverancia los impulsó a preguntarse y preguntar el por qué de las cosas que pasan.

A quienes el espíritu investigador no los deja tranquilos.

A quienes no los conforma una buena excusa, se quejan y exigen más explicaciones.

A quienes la rutina les molesta, van por más y así buscan ser mejores operadores.

Índice

Agradecimientos 2
Prólogo 15

Capitulo 1 - INTRODUCCION 17
Cómo interpretar este libro 17
El por qué de este libro 17
Objetivos encadenados. 19
La organización (la empresa). 21
Horarios y cantidad de operadores. 21
Tareas urgentes o importantes. 24
Habilidades especiales del operador. 25
Cuando se opera no se opina. 26
Responsabilidad del operador. 27
El operador del futuro 1. 29
Palabras clave 30

Capitulo 2 - EVENTOS Y CODIGOS DE CONDICION. 33
Evento 33
Descripción del formato Contact ID 33
Restauración 34
Código de condición 37
Condiciones Generales 37
Planilla de Eventos Zonas 38
Planilla de eventos Técnicos 41
Planilla de eventos Emergencias 48
Planilla de eventos Usuarios 49

Capitulo 3 - ATENCIÓN TELEFÓNICA 51
Atención telefónica 51
Generalidades de la atención telefónica 51
La era de los servicios 52
Finalidades de la Atención Telefónica 53

¿Qué es escuchar? 53
El que escucha bien: 53
Generando una relación 54
Llamada entrante versus llamada saliente 57
La importancia de la voz 57
Los componentes de la voz 57
El saludo 58
La comunicación verbal 59
La comunicación no verbal 60
El mensaje 61
La llamada entrante 62
La llamada equivocada 63
La llamada transferida 63
Tiempo de espera 64
El interno está ocupado 65
La queja 65
La llamada saliente 66
La voz: su carta de presentación. 68
El lenguaje y los conocimientos 69
Preguntas abiertas y cerradas 71
Tipos de discursos 72
Tipos de clientes 73
Consideraciones generales 75
Lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer 77

Capítulo 4 - ATENCION AL CLIENTE 79
Atención al cliente 79
Reconociendo el perfil del cliente 80
Reconociendo nuestro perfil como Operador 80
Diferencias: Buena atención al cliente - Mala atención al cliente 84
La queja 84
Una comunicación efectiva 85
Ciclo comunicativo 85
Una interpretación efectiva 86

La escucha 87

Capítulo 5 - INTERFAZ – OPERACIONES 91

Login 91

Opciones del sistema y pantalla de cola de eventos. 92

Opciones de ingreso. 92

Selección de las opciones de ingreso. 92

Pantalla cola de eventos. 93

Eventos en cola 93

Pantalla de operación de evento 93

Pantalla principal - Pantalla inicial de evento 93

Etiqueta del evento 94

Cuadro de datos generales del abonado / asociado 95

Observaciones generales a tener en cuenta. 96

Cuadro de historial de eventos y eventos relacionados. 97

Lectura del historial en monitoreo.com 98

Lista de llamados cargada para el evento 99

Opciones de contactos de lista de llamados 100

Fichas presentes en la pantalla 101

Ficha Notas. 101

Ficha Espera. 102

Ficha Test. 103

Fichas Centrales 104

Llamadas 104

Áreas y Zonas 104

Usuarios 104

Test de reporte 104

Notas 104

Histórico 105

Cola 105

Ficha Completar 105

Principios de Operaciones 105

Trato 106

Procedimiento para solicitar un móvil policial 107

..... 108

Operación de eventos 108
Eventos en Espera 109
Completar un evento 110
Linea tomada 110

Capítulo 6 - DATA ENTRY 113
La Contraseña 118
Carga de datos y altas 119
Ingreso a DATAENTRY 120
Nuevo Abonado 121
Dato del Abonado 123
Otros datos 126
Datos Técnicos 128
Datos del Seguro 129
Contactos 130
Llamadas 131
Persona a llamar 135
Eventos 137
Introducción a la carga de contactos 139
Introducción a la carga de eventos 139
Eventos activos 139
Evento pasivo 139
Fallas no urgentes, batería baja, etc. 140
Eventos activos innecesarios 149
Capas de directivas a seguir 149
Enviar mail 150
Verificar línea 150
Espera falla de restauración 151
Introducción a la carga del Control de horario 154
Método de Búsqueda 158
Dato Calle 159
Pantalla de data entry (resultado de búsqueda) 160
Pantalla de data entry (nota) 160
Puesta en test de abonados 160

Objetivo de Puesta en test 160
¿Qué es la puesta en test? 160
Utilidades del Test. 161
Tipos de puesta en Test 162
El por qué de la puesta en test 164
Procedimiento de Alta 164

Capítulo 7 - ASALTO Y PANICO 167
¿Qué es un evento de asalto y pánico? 167
¿Qué eventos son señales de asalto? 169
Funcionamiento del monitoreo en general. 169
Procedimientos de operación puntuales para el evento de Asalto. 171
Pulsador de asalto / pánico 172
Imágenes 174
Pánico por teclado 175
Desactivación forzada 176
Notas rápidas, perfil y percepción. 177
Puesta en espera 178
Puntos importantes a tener en cuenta 179
Resumen 180
Solicitud de móvil policial 181
Solicitud de móvil de verificación del asociado 182
Falsas alarmas 183

Capítulo 8 - INCENDIO 185
Avisos de Incendio 185
Procedimientos para la operación 186
Teclas de Incendio del teclado 187
Determinación de falsa alarma 187
Imágenes 190

Capítulo 9 - EMERGENCIA MÉDICA 193
Definición 194
Operación del evento Emergencia médica 195

La lista de llamadas. 197
Falsos pedidos de Asistencia Médica 198

Capítulo 10 - ROBO 199
¿Qué es un evento de robo? 199
¿Qué es una falsa alarma? 199
Causa de falsas alarmas 200
Situaciones 201
Procedimiento General para eventos de Robo 202
Aviso a la lista de llamadas 203
Procedimiento General - La Verificación 206
Puntos a tener en cuenta 209
Antes de la Verificación - Cuadro indicador de línea tomada incorrecta 211
Propiedades del aviso 212
Puntos a tener en cuenta para la operación del evento de Robo 213
Imágenes de la Pantalla Operador 218

Capítulo 11 - APERTURA O DESACTIVACIÓN DESPUÉS DE ALARMA. 219
Introducción 219
Modo de operación - Procedimiento general 220
Errores frecuentes y excepciones 222
Imágenes 224

Capítulo 12 - CORTE DE LUZ 227
Objetivo General 227
Soluciones al corte de Luz 228
Causas 228
Razones 228
El monitoreo de falla de 220V /110V 230
Cómo operar la señal de fallo de 220V si no restauró 231
Composición del fallo de 220V (Corte de luz) 232
Imagen de pantalla en el evento Corte de Luz 234

Capítulo 13 - BATERÍA BAJA 235
Objeto del capítulo: 235
La Batería 235
Carga y descarga 236
Eventos relacionados 236
La batería y la seguridad 237
Batería baja y Fallo de test de batería 238
Operación de Batería baja sin corte de luz previo 238
Evento de Batería baja 239
Operación de Batería Baja con corte de luz previo 239
Procedimientos - ¿Cómo operar las señales de batería baja? 243

Capítulo 14 - FALLO DE TEST 243
Definición de Fallo de Test Telefónico. 244
Objetivo del evento FALLO DE TEST. 244
Planificación de control del Test telefónico. 245
Procedimiento de operación del FT* 245
Directiva General: 246
Procedimiento General. 247
Puesta en test de FT* Telefónico 249
Fallo de Test del Celletech 249
Procedimiento General 249
Directiva General 250
Definición de Fallo de test de Dx-Net. 250
Procedimiento General 251
Directiva General: 251
Definición de Fallo de test de GPRS. 251
Procedimiento de Verificación del Modulo GPRS. 252
Causas y soluciones de los diferentes FT* 254
Imágenes 257

Capítulo 15 - CONTROL DE HORARIO 257
Introducción 258
¿Cómo logramos esto? 258

Control de accesos. 258
Ejemplo 1 260
¿Qué sucedió en el ejemplo? 260
¿Qué se debió haber hecho? 261
Ejemplo 2 261
¿Qué es un evento de control de horario? 262
Imágenes explicativas de los controles de horario. 264
Operación de Tarde Para Abrir – Procedimiento 273
¿Qué es el evento de Tarde para abrir? 273
Causas de falsos "Tarde para abrir" 274
Cierre Fuera de Hora - ¿Qué es el evento de Cerrado fuera de hora? 274
Procedimiento General de Operación de CFH 275
Desactivación fuera de hora - ¿Qué es el evento de Desactivación fuera de hora? 275
Procedimiento General 275
Tarde Para Cerrar - Causas de falsos Fallos de cierre 276
Procedimiento 277
¿Qué es el evento Tarde para cerrar? 278

Capítulo 16 - OPERACION EN FUNCION DE LA EMERGENCIA 281
Diferentes formas de operar en función de la emergencia 284
Operación en función de la emergencia 284
Operación en verde / amarillo. 285

Capítulo 17 - SEGUIMIENTO PARA TODOS LOS TIPOS DE EVENTOS 287
Concepto de seguimiento 287
Acciones correctivas: 288
Acciones preventivas 288
Filosofía del seguimiento 288
Procedimiento operativo de un Seguimiento 289
Procedimiento operativo de un Seguimiento 2 290
Seguimiento Comercial: 292
Seguimiento Data-Entry: 293
Seguimiento Técnico: 294
Seguimiento de Falsas Alarmas 294

Eventos por falsas alarmas y el seguimiento 295
Procedimiento operativo de un Seguimiento 296
Fallo de test 296

Capítulo 18 - OPERACION DE SISTEMAS DE VIDEO 299
Video verificación® 299
Operación 299
Procedimiento manual 299
Normativas técnicas. 300
Selecciones de dispositivo de supervisión de video visualmente confirmadas 300
Visualización 301
Diseño y configuración de confirmación visual sistemas de alarmas de intrusión 301
Sistemas de seguridad basados en Video - Generalidades 302
Aplicaciones del CCTV - Confirmación previa al Pánico 305
Auditoría y control 306

Capítulo 19 - FUERA DE PROGRAMA 307
Evolución a los servicios futuros 307
Videoverificación® (opcional) 307
Características – Requisitos 308
Un certificado de cobertura de riesgos 309
Informe de riesgo 310
Asistencia inmediata por personal técnico calificado. 310
Resumen conceptual 311
Actualidad – Metodologías de trabajo 311
Operador del futuro (hoy) 314
Resumen de los pasos para el éxito 315
¿Cuál es la función del operador del futuro? 316
Tareas ordenadas de urgentes a importantes: 318
Ejemplo de la actividad normal en un horario nocturno 318
Operación, asistencia, service. 319
Cómo evoluciona este concepto - Hacia la oportunidad 325
Palabras finales - (por Luz Sánchez) 326

Prólogo

El Servicio de Monitoreo de Alarmas es una Industria que ha ido creciendo en forma sostenida en nuestro país desde fines de los años 80 y principios de los 90, constituyendo hoy en día una pujante y cada vez más necesaria actividad dada las condiciones de seguridad que afectan a nuestro País.

Mucho se ha escrito sobre Seguridad Electrónica, profundizándose en temas como instalaciones, diseño, management, etc. Sin embargo, muy poco material existe sobre un aspecto tan importante como las acciones que se deben tomar en un Centro de Monitoreo, ante las múltiples eventualidades que se producen en el mismo.

A pesar de los distintos esfuerzos realizados desde hace años por Cámaras de esta Industria u otros Organismos Nacionales, a pesar de las nuevas leyes y normas que han entrado en vigencia en distintas Provincias y aun en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hasta el momento no se cuenta con un verdadero manual de procedimientos establecido como referencia o base para el tratamiento de las distintos eventos.

Esta nueva obra del Ing. Modesto Miguez, entonces, viene a llenar un espacio vacío en la industria de la Seguridad Electrónica de nuestro país, constituyendo un valioso aporte al material bibliográfico disponible sobre el Servicio de Monitoreo de Alarmas, actividad que desde hace muchos años él ha abrazado con verdadera pasión.

Aun cuando el lector pueda disentir con el tratamiento o el crite-

rio particular con que el Ing. Miguez pueda tratar diferentes aspectos de la actividad, no se puede dejar de reconocer que este material permite facilitar la comprensión del desarrollo y funcionamiento de un aspecto critico de la Seguridad, como lo es la gestión del Operador de un Centro de Monitoreo.

La correcta capacitación técnica y operativa, que se impone día a día con el advenimiento de nuevas tecnologías al servicio de la Seguridad, la comprensión de los alcances de su responsabilidad, así como la apropiada transmisión de los sucesos tanto a los usuarios del servicio como a los Organismos de respuesta, son aspectos que todo Operador Profesional debe entender en profundidad, y este libro es una pieza fundamental en ese sentido.

Démosle la bienvenida entonces a este nuevo y original trabajo, y apreciemos sus aportes sin más trámite.

Ing. Ricardo Katz

CEO Prioridad 1

Ex Presidente de CEMARA

Capitulo 1 - INTRODUCCION

Cómo interpretar este libro

Principalmente, se sugiere leer este libro en el orden en el que se encuentra escrito. Si en el futuro consulta algún tema en forma aislada, tenga en cuenta que hay conceptos de un tema dentro de un capítulo que se basan en capítulos previos.
Luego, considere que se trata solo de una parte del curso de operador y que, por lo tanto, una vez leído no tendrá "el conocimiento", pero si un acercamiento a la teoría.
Para que se produzca "el aprendizaje", primero tendrá que animarse al equívoco, para luego reconocer sus errores y aprender de ellos. Todo esto lo defino como *"hacer su propia experiencia"*.
La experiencia sólo se consigue con la práctica que da el entrenamiento.

El por qué de este libro

Cuando crucé la frontera hacia Chile en el año 2009, descubrí que se encuentra terminantemente prohibido pasar con libros, salvo los de *"estricto uso personal"*.
Coincidió que delante de mí en la fila de la aduana, un señor mayor Chileno intentaba ingresar con 23 libros y ésta se lo prohibía, salvo que deseara abonar una multa de $ch 990.000 (aproximadamente unos u$s 600.- más que el valor mismo de los libros). Luego, averiguando, descubrí que esa legislación existe desde hace más de treinta años, momentos en que las libertades de expresión no eran demasiado libres. En Argentina se fermentaban las guerrillas, mientras la represión de estado hacía desaparecer gente, y en esos momentos difíciles, al gobierno de Pinochet no se le ocurrió mejor idea que impedir que

los libros crucen la cordillera: buscaban claramente que no se filtre alguna idea revolucionaria, o mucho peor, relacionada con el comunismo, considerada una mala palabra para muchos aún hoy en día (aunque pasada de moda).
Es un hecho que han cambiado los tiempos y prueba de esto es que probablemente el contenido de esos mismos libros se encuentra no sólo cruzando la frontera con Chile, sino a disposición en Internet para que "cualquiera" los lea sin que ninguna legislación los restrinja.
He aquí un ejemplo de cómo, a pesar de las leyes que imponen las *"abogadocracias"*, no se puede contra el sentido común.
Afortunadamente, Internet excede al control de los gobiernos, aunque la apetencia y pretensión por tener el control siempre exista.

Este libro es un acto de rebeldía:

- Contra los que pretenden mantener el oscurantismo.
- Contra quienes prefieren mantener su *quintita* o su negocio de seguridad usufructuando el temor de sus clientes.
- Contra quienes restringen el conocimiento - argumentando "razones de seguridad"- porque siempre suena bien, aunque sea una simple excusa, cuando no se sabe que responder. El remate: *"no le puedo decir por razones de seguridad"* es la respuesta de los ignorantes.
- Porque la mejor forma de combatir la inseguridad es mediante el conocimiento.
- Porque busca divulgar los secretos de este negocio para *"abrir el juego"* y para que ese *juego* no lo ganen quienes más tienen que ocultar, sino quienes sirvan para algo más que enriquecerse a sí mismos.
- Para que la frase "la información es poder" no quede en manos de unos pocos sino de muchos.
- Para que el acceso a la información sea un derecho para todos y el poder también. Entiéndase poder como verbo y no como sustantivo.

Este libro es el tercero de una serie. Los dos primeros son: Técnico en alarmas por monitoreo y Asesor en sistemas de seguridad.
Para un mejor entendimiento de este material se sugiere leer estos previamente en ese orden.

Objetivos encadenados

El primer objetivo de este libro es contribuir a la formación de operadores para que funcionen dentro de una estructura empresaria alineada con sus propios objetivos.
Con la capacitación de los operadores se pretende lograr que la empresa obtenga:
1.- Seguridad para los abonados.
2.- Calidad de servicio aceptable (percepción de los clientes)
3.- Rentabilidad para el negocio.
Estos tres puntos están ponderados y valorizados conceptualmente en el orden enumerado y no en otro.

- Logrando el primero se cumple con una función social empresaria contribuyendo a combatir el flagelo de la inseguridad y ayudando a las instituciones del estado haciendo las denuncias sobre los delitos prácticamente en el momento que se producen.
Contribuyendo con el principal responsable de brindar *seguridad* a la población, que es el Estado, en aquellos aspectos particulares que por su complejidad no puede alcanzar a cubrir ni controlar.
- La *calidad* se logra con múltiples factores y, siendo tan importante el componente tecnológico, se llega a la conclusión de que la capacitación de todos los actores (asesores, técnicos y operadores) es imprescindible para lograr cumplir con el primer objetivo, y a su vez operar sistemas que permitan identificar y reducir las falsas alarmas. De esta forma, al mismo tiempo se logra detectar un hecho real para su inmediato aviso a la autoridad.

Es importante que la calidad -bien entendida- percibida por el abonado se base en la transparencia del servicio que honestamente contrata, que tenga acceso a toda la información, que valore cada servicio como único y hecho a su medida, y que la satisfacción del cliente se refleje en recomendaciones para lograr nuevos abonados.

- La *rentabilidad*, como tercero, pero a su vez la consecuencia lógica de hacer las cosas bien. Lograr la satisfacción plena del servicio en los abonados para que permanezcan como clientes fieles por muchos años permite:
- *Asegurar buenos ingresos futuros* para la organización y para todas las personas que la integren.
- El reconocimiento por el buen servicio, que satisface a quien tiene la vocación para hacerlo, es muchas veces un pago invaluable.
- La baja tasa de falsas alarmas logra *evitar los gastos inútiles* en personal ya que no habrá que hacer trabajos innecesarios. Además de la reducción de personal, están los materiales, herramientas, viáticos, traslados y la administración que todo ello conlleva.
- Es posible *presupuestar valores superiores a los de mercado* por tratarse de servicios profesionales escasos y muy valorados.
- *Potenciar el posicionamiento de la empresa* prestadora, diferenciándose por calidad y no por precio. Resaltan sus ventajas competitivas para aquellos consumidores de seguridad donde el precio es lo menos importante, por lo tanto no se compite con las empresas improvisadas.
- La aplicación de normas y los principios de mejora continua generan un ambiente de capacitación permanente que contribuye al desarrollo profesional y económico logrando un clima organizacional agradable que minimiza la rotación del personal.