



Charlas de monitoreo

Operadores de Monitoreo

El autor de esta nota ofrece a los operadores de monitoreo técnicas y operativas para la actividad, basadas en 25 años de errores y aprendizajes en monitoreo, lo cual deriva en procedimientos probados, que comparte con los lectores de Revista Negocios de Seguridad.

Surgió la siguiente charla entre un OE (Operador Ejecutivo) y un asociado que practica deportes náuticos: "...cuando tenés un destino al cual querés llegar en el menor tiempo posible, te ubicás detrás de la rueda, considerás la intensidad, la dirección del viento y aplicás presión en el timón para compensar el abatimiento. Con la mente puesta en la meta y la vista en la proa, le apuntás a un punto en el horizonte. A ningún timonel se le ocurriría ubicarse de espaldas a la proa y corregir el rumbo basándose en la estela que el barco va dejando atrás en el agua".

Este ejemplo, llevado al monitoreo, hace hincapié en que la seguridad no se hace mirando para atrás, ya no hay márgenes para aplicar prueba y error. La prevención consiste en bajar el riesgo y esto implica disminuir la probabilidad de que ocurran las pérdidas, todas las pérdidas, incluso las del negocio de monitoreo.

Todas las decisiones tomadas con el abonado, tanto las técnicas como las comerciales, impactan en lo que será el servicio de monitoreo, su seguridad, la calidad y la rentabilidad.

Generalmente, decisiones buenas para el corto plazo terminan siendo nefastas para el largo plazo.

La tarea que más impacta en los resultados de mediano y largo plazo es el seguimiento.

De no hacer un correcto seguimiento, en el mediano plazo (dos años), la rentabilidad de la empresa se verá seriamente afectada.

Normalmente, el empresario no ve esto y cree que resolverá el problema tomando más gente (operadores), pero la cantidad de operadores en función de los abonados varía considerablemente en función de la tasa de falsas alarmas y éstas producen eventos innecesarios que consumen recursos.

La rentabilidad entra en mayor riesgo cuanto mayor es la cantidad



Ing. Modesto Miguez CPP
modesto@monitoreo.com.ar

Iniciamos en esta edición una serie de artículos escritos por el Ing. Miguez, en el que se ofrecerán una serie de consejos y procedimientos para los operadores de monitoreo, basados en la experiencia acumulada por el autor a lo largo de 25 años en la actividad

de abonados y menor es el compromiso de los responsables técnicos y de los asesores por arreglar los problemas de fondo.

Comentamos esto porque tenemos la misión de inculcar a pensar en concepto de red y de hacer comprender la enorme oportunidad que implica asimilar estos conceptos y los que veremos más adelante.

Se tiende a pensar que para lograr mayor calidad de servicio, debe tenerse mayor cantidad de operadores para bajar el tiempo de las operaciones y, por el contrario, para tener mayor rentabilidad deben tener menor cantidad de operadores. Con ese criterio, entonces, se ingresa en la "disyuntiva calidad o negocio".

Pero esta dicotomía en monitoreo se rompe, ya que gracias a la RED de operadores pueden cubrirse esos picos de "mucho trabajo" sin que el servicio sufra demoras considerables, que atenten contra la calidad del servicio. Y como el asociado paga por los eventos que no puede atender, sin necesidad

de pagar más sueldos, el costo es mucho menor que si los picos fueran cubiertos por operadores propios.

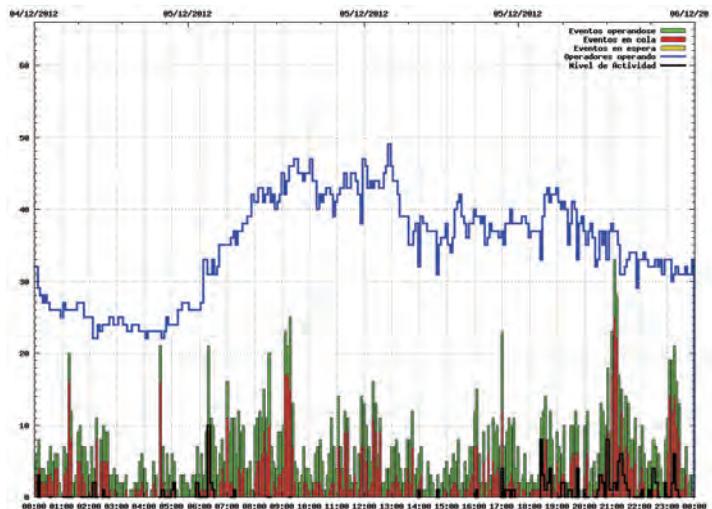
Más allá de este beneficio, contar con una red de operadores es una de las características de la RED.

Veremos más adelante, en próximas charlas, por qué es preferible tener gente de calidad (técnicos y asesores que operen) que muchos operadores que solo "atajen" eventos.

CANTIDAD DE EVENTOS

Más abajo, se ve un gráfico de estadísticas de eventos de un día particular, en el cual se observan picos de 1:10 a 1:15, de 5:00 a 5:05, de 9:10 a 9:20, de 21:10 a 21:25 y de 23:15 a 23:30, mientras que los valles más marcados se produjeron de 3:00 a 5:00, de 5:20 a 6:00, de 7:30 a 8:00, de 9:10 a 11:00 y de 12:30 a 21:00.

Estos son valores y períodos aproximados y varían constantemente en función de la tasa de falsas alarmas la estacionalidad y la cantidad de operadores.





La línea azul indica la cantidad de operadores. Nótese que la importante incorporación de operadores entre las 6:00 y las 9:00 en la que absorbe el caudal de eventos, que se vería desbordado si esos operadores no se conectaran.

Cuando se producen tormentas eléctricas o fuertes vientos, la cantidad de eventos se dispara y es entonces cuando más se nota que la cantidad de operadores resulta insuficiente.

Resulta importante, entonces, contar con información actualizada de pronósticos meteorológicos, especialmente en el verano, que es cuando las tormentas son más intensas para que la mayor cantidad de OT y OE posible estén conectados.

Considerando que pueden ayudar haciendo teletrabajo con la pantalla de operaciones minimizada, no resulta tan difícil contribuir, entre todos, a "atajar" los picos excepcionales.

Como la operación puede hacerse desde cualquier lugar con una simple conexión a Internet, una de las características más valiosas

de la red de operadores es la posibilidad de lograr adaptar la cantidad de operadores a una demanda variable de forma flexible y sin necesidad de tener que trasladarse. De esta forma, el tiempo de demora operativa por cola de eventos se reduce al mínimo, impactando positivamente en la seguridad y la calidad del servicio. Por otra parte, las empresas de monitoreo no necesitan tener tantos operadores "de guardia", lo que les permite aumentar la rentabilidad del negocio.

Se ve en el gráfico de estadísticas un período de 24 horas donde se observan picos (alta cantidad de eventos), graficados en lapsos de cinco minutos de tiempo y valles (muy pocos eventos) también en lapsos de cinco minutos.

La cantidad de eventos por unidad de tiempo es un valor muy variable y dicha variación obedece a múltiples factores, que resultan en consecuencias visibles recién en el mediano y largo plazo.

Concluimos aquí nuestra primera entrega, que continuará en próximas ediciones con nuevas experiencias y métodos de resolución

y buenas prácticas en el monitoreo de alarmas.

EL AUTOR

Técnico electricista e Ingeniero de Ventas recibido en la UTN, Modesto Miguez es actualmente Presidente de [monitoreo.com](http://www.monitoreo.com) y propietario de una plataforma orientada a la formación de profesionales para sus especialidades, técnicos, asesores y operadores: www.educacionytrabajo.com.ar.

Miguez, también, es autor de los libros *Alarmas por monitoreo*, que va por su segunda edición, *Asesor en Sistemas de Monitoreo* (2006) y *Operador en Sistemas de Seguridad* (2009). Estas obras se distribuyen en Argentina, España (a través de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid), México (INALARM), Venezuela (AVES) y distintos países de Latinoamérica a través de la Asociación ALAS.

El Ing. Miguez obtuvo la Certificación CPP, otorgada por ASIS International por tercera vez consecutiva, y realizó el posgrado en Alta Dirección de Seguridad dictado por la Universidad Pontificia Comillas de Madrid- España. ■