

Operación ante eventos de robo

Cinco pasos para dar aviso a la autoridad pública

El procedimiento que describiremos a continuación fue desarrollado por monitoreo.com luego de investigar durante 30 años hechos reales, considerando las posibilidades tecnológicas, la factibilidad económica de mercado y el cumplimiento de lo establecido por las normas IRAM.



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

El procedimiento que detallaremos en esta nota tiene dos objetivos:

1. Dar aviso a la policía en menos de dos minutos, contados a partir del ingreso de la primera señal de confirmación del hecho.
2. No dar el aviso toda vez que se trate de una falsa alarma.

Este procedimiento está pensado para cubrir los eventos producidos por los sistemas más simples y económicos (los que más se instalan), que son los que mayor incidencia negativa producen por las falsas alarmas. Por tratarse de instalaciones de bajo costo, no se incluyen cámaras de vigilancia que permitan realizar videoverificación o aplicar otros métodos de verificación. Asimismo, este paso a paso alcanza sólo a instalaciones cuyos paneles transmiten por línea telefónica y que no cuentan con *backup* para la comunicación.

PASO I: DETERMINACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA

Como primera acción, se debe realizar un llamado al número de la línea tomada (generalmente, en domicilios particulares, hay una sola línea telefónica). Este paso tiene dos objetivos:

1. Determinar si la línea telefónica funciona o no, lo que podría llegar a indicar que se produjo un sabotaje en el sistema.
2. Determinar rápidamente si se trata de un error de usuario al operar el sistema de alarma (esta es la principal causa de las falsas alarmas y se identifica fácilmente).

Podría ocurrir que el delincuente ingrese al lugar sabiendo dónde está

ubicada la central de alarmas (recordemos que debe estar oculta pero accesible y protegida por el mismo sistema). Podría ser detectado en el camino hacia la central para romperla o cortar los cables; a partir de ese momento el sistema no informará nada más. Para este caso, el dato de si la línea telefónica está operativa es clave.

El sistema de monitoreo le informa al operador a cuántos tonos el panel atenderá la llamada entrante. Para el caso de requerirse programación remota, también se indicará si el panel atiende mediante el método de "rellamada". En el primer llamado pueden darse las siguientes alternativas:

1. Que atienda el preatendedor de una central telefónica.
2. Que atienda un fax.
3. Que atienda un contestador telefónico instalado en el domicilio.
4. Que atienda una persona, que generalmente reconoce el error de operación de la alarma. En este caso, el operador aplica el procedimiento de asalto para determinar si se trata de un asalto u otro delito similar a la denominada "entradera".
5. Que atienda el panel luego de una determinada cantidad de tonos, coincidente con la indicada en el sistema.
6. Que suene y no atienda nadie.
7. Que de ocupado.
8. Que la línea telefónica esté desviada a otra línea o a un celular y que se escuche un mensaje o atienda una persona desde fuera del lugar.

En los primeros cinco casos, la línea funciona. Para el caso 6, si no atiende nadie durante aproximadamente 50 segundos y en el sistema está indicado "rellamada", hay que hacer el rellamado. Si el panel atiende, entonces la línea funciona; en el caso de que el panel no atiende, entonces la línea no funciona.

PASO II: PRIMERA VERIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN

Pueden darse las siguientes situaciones:

1. Que haya una nota, observación o

registro histórico que puedan anticipar la ocurrencia de la falsa alarma. Estas notas pueden ser del tipo "sensor zona 3 tiene pendiente reemplazo" o "en tal fecha concurrirá a abrir el lugar una persona sin adecuados conocimientos de la operación del sistema de alarmas". Entonces, considerar como falsa alarma.

2. Que en el histórico haya una reciente puesta en test cuyo período finalizó apenas unos minutos atrás.
3. Que ingrese un evento de apertura (desactivación).
4. Que mientras se está operando ingresen más eventos de la misma zona o detector.
5. Que en el histórico hayan ingresado eventos de otras zonas y no ingrese desactivación.
6. Que salten en pantalla eventos de otra zona y no ingrese desactivación.
7. Que haya ingresado un solo evento de zona.

PASO III: EL PRIMER AVISO

El tercer paso es llamar a la primera persona del cliente que tenga poder de decisión o la posibilidad de concurrir. Por lo general, se llamará al teléfono celular del titular, personal de móvil privado de asistencia –en el caso de que estuviera contratado– o una persona responsable del abonado en quien el titular delega toda la responsabilidad sobre la seguridad. Este llamado tiene por objeto escuchar a quien conoce el lugar y lograr precisiones para determinar si se trata de un hecho real o de una falsa alarma y poder decidir si llamar o no a la policía. Hay que comentarle lo recibido y escuchar.

En el caso de que el abonado quiera que la fuerza pública concorra, aún cuando este procedimiento de indicios de falsa alarma, se le dirá: "Por la información que tengo del lugar, es muy probable que sea una falsa alarma. ¿Usted se hará cargo del pago de la multa por falsa alarma en caso de que la hubiera? ¿No prefiere que comple-

