

Manual de Respuesta a Eventos Prioritarios

Versión: 18/12/2025

Propósito: Proporcionar procedimientos claros y estructurados para responder a eventos de alarma prioritarios, adaptados por tipo de cuenta y preferencias del cliente.

1. Descripción General

Este manual guía al operador en la respuesta a eventos prioritarios de alarmas.

Los procedimientos varían según:

- **Tipo de cuenta:** Residencial, Comercial o Banco.
 - **Criterios específicos del cliente:** Pasos adicionales, modificaciones o preferencias (ejemplo: contacto por WhatsApp en lugar de llamada).
- Siempre verificar en la ficha de la cuenta del cliente antes de actuar.**

2. Procedimiento General por Tipo de Cuenta

2.1. Residencial y Comercial (Procedimiento Estándar)

El flujo es idéntico para Residencial y Comercial, salvo indicaciones específicas del cliente.

1. Llamar a las personas autorizadas:

- Seguir el orden de prioridades establecido por el cliente (o el predeterminado).
- Confirmar identidad antes de proporcionar detalles del evento.
- Realizar 2 intentos por contacto (1 inicial + 1 reintento).
- Si no hay respuesta: Enviar patrulla motorizada o Policía Nacional (según corresponda).

2. Al contactar al cliente:

- Confirmar si la situación está bajo control.
- Verificar palabra clave (si aplica; consultar en la cuenta).

3. Cierre del evento:

- Registrar notas detalladas.
- Cerrar el evento solo tras confirmación de resolución.

2.2. Bancos (Procedimiento Especial)

1. Llamar al centro de monitoreo del banco.
2. Enviar patrulla motorizada o Policía Nacional (según protocolo del banco).
3. Poner el evento en espera por un mínimo de 20 minutos.
4. Al reactivarse el evento:
 - Confirmar llegada de la patrulla o policía al sitio.
 - Registrar resultado y cerrar el evento.

3. Tipos de Eventos Prioritarios

Nombre del Evento	Acrónimo	Descripción	Prioridad
Burglary	BUR	Robo/intrusión en la propiedad	Crítica
Panic	PAN / DUR	Activación de botón de pánico	Crítica
Fire Alarm	FIR	Incendio detectado	Crítica
Sistema desconectado	ASC	Sistema apagado (sin comunicación)	Crítica

4. Protocolos Específicos por Tipo de Evento

4.1. Burglary (BUR) - Intrusión

- Contactar responsables siguiendo orden de prioridades.
- Mínimo 2 llamadas por contacto.
- Al contactar: Confirmar identidad, palabra clave (si existe) y si requieren ayuda.

- Sin contacto: Enviar patrulla motorizada.
- El evento queda en espera hasta confirmar llegada al sitio.
- Cerrar tras confirmación y registrar notas detalladas.

4.2. Panic (PAN / DUR) - Pánico

- Contactar responsables siguiendo orden de prioridades.
- Mínimo 2 llamadas por contacto.
- Al contactar: Confirmar identidad, palabra clave (si existe) y si requieren ayuda.
- Sin contacto: Enviar patrulla motorizada.
- El evento queda en espera hasta confirmar llegada al sitio.
- Cerrar tras confirmación y registrar notas detalladas.

4.3. Fire Alarm (FIR) - Incendio

- Llamar **una sola vez** a cada contacto.
- Sin contacto: Enviar Policía, Bomberos o patrulla motorizada (según corresponda).
- El evento queda en espera hasta confirmar llegada al sitio.
- Cerrar tras confirmación y registrar notas detalladas.

4.4. Sistema Desconectado (ASC)

- Intentar contacto hasta **3 veces** a los responsables.
- Si no hay contacto:
 - Fuera de franja horaria peligrosa: Poner en espera máximo 30 minutos mientras se sigue intentando contacto.
 - En franja horaria peligrosa: Enviar patrulla motorizada o Policía.
- Al contactar: Informar sobre desconexión, ofrecer servicio técnico, registrar decisiones.
- Cerrar el evento tras resolución.

5. Evaluación de Riesgo por Franja Horaria y Tipo de Cuenta (para evento ASC)

Leyenda de Severidad

- **Baja:** Riesgo operativo reducido (posible causa técnica o humana).
- **Media:** Requiere atención y seguimiento.
- **Alta:** Evento crítico, alta probabilidad de incidente.
- **Crítica / Inminente:** Riesgo extremo, acción inmediata.

Franja Diurna (Lunes a Viernes, 08:00 – 18:00)

Tipo de Cuenta	Severidad	Justificación
Banco	Alta	Objetivo sensible aunque con personal y actividad.
Residencial	Media	Normalmente ocupantes o movimientos esperados.
Comercio	Media	Posibles causas técnicas o actividad normal.

Franja Tarde/Noche (Lunes a Domingo, 18:00 – 23:00)

Tipo de Cuenta	Severidad	Justificación
Banco	Crítica	Fuera de horario operativo, alta probabilidad de evento real.
Residencial	Alta	Riesgo aumenta significativamente aunque puede haber personas.
Comercio	Alta	Local cerrado o en cierre, evento no esperado.

Franja Madrugada (Todos los días, 23:00 – 06:00)

Tipo de Cuenta	Severidad	Justificación
Banco	Crítica / Inminente	Sin personal, máxima alerta.
Residencial	Alta	Evento crítico (menor gravedad relativa que banco).
Comercio	Crítica	Local cerrado, evento altamente sospechoso.

6. Recomendaciones Finales

- **Siempre verificar** criterios específicos del cliente antes de iniciar cualquier acción.
- **Registrar todo** en las notas del evento (detalles completos y decisiones tomadas).
- **Cerrar el evento** solo tras confirmación de seguridad o resolución completa.
- Usar **lenguaje claro, calmado y profesional** en todas las comunicaciones con clientes.