	MORE SECURITY & TELEMETRY SAS	Versión 3 2025
	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMAS	

Procedimiento Operativo – Atención de Señal de Alarma Fija

Sistema: PLATAFORMA DE MONITOREO DE MORE SECURITY S.A.S.

Versión: 2025


Área Responsable: Central de Monitoreo 24/7

1. Recepción de Señal

- Nuestro **software de monitoreo** recibe una **señal de alarma fija** proveniente del sistema de alarma instalado en la sede del cliente (edificio, residencia, local o empresa etc.), generando un **evento en la plataforma**, el cual atiende el **operador activo** de la central.
- El operador inicia de inmediato el **protocolo de atención y verificación**.

2. Video verificación Inmediata (CCTV)

- Luego de contactar al cliente al través de WhatsApp o vía llamada al contacto indicado en la hoja de ingreso de monitoreo del sistema de alarma cuyos datos fueron previamente diligenciados en la entrega o retoma del sistema, el operador realiza una **video verificación inicial** a través del **sistema de cámaras de seguridad (CCTV)** del sitio en busca de posibles causales de la activación.
- El objetivo de esta etapa es **confirmar visualmente** si existe alguna situación anómala o evidencia de intrusión, emergencia o manipulación del sistema.
- En esta verificación se observan:
 - Movimiento de personas no autorizadas.
 - Puertas o accesos forzados.
 - Presencia de humo, fuego o alteración visible.
 - Estado general del sitio (normalidad o riesgo).
- Si la **video verificación confirma una posible intrusión o situación irregular**, se **activa de inmediato la reacción principal** (sin esperar confirmación del cliente).

	MORE SECURITY & TELEMETRY SAS	Versión 3 2025
	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMAS	

- Si no se observa anomalía, se continúa con la **verificación telefónica y por WhatsApp** con los encargados del lugar protegido.

3. Verificación con Encargados


- El operador contacta a los **encargados o residentes** registrados para el punto de monitoreo.
- Los medios de comunicación autorizados son:
 - **Llamada telefónica directa.**
 - **Mensaje de WhatsApp corporativo.**
- Se solicita al encargado **confirmar la situación** y brindar información sobre el estado actual del lugar.
- La verificación tiene como objetivo **descartar falsas alarmas o confirmar emergencias reales.**

4. Confirmación del Evento

- **Si el encargado confirma** que existe una situación real de riesgo (robo, intrusión, emergencia), se procede a **activar la reacción Principal.**
- **Si se determina que fue una falsa alarma**, prueba o evento accidental, el operador **cancela el evento**, registra la información y cierra el caso en la plataforma.
- En todo caso, se deja evidencia de la comunicación realizada (nombre del interlocutor, hora y medio de contacto).

5. Reacción Principal


- Al confirmarse una emergencia, el operador **activa de inmediato a los grupos aliados de reacción para él envió de un funcionario directamente al sitio protegido:**

	MORE SECURITY & TELEMETRY SAS	Versión 3 2025
	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMAS	

- **Aliado de reacción**, (grupo privado vinculado al sistema).
- **Policía Nacional. A través de la línea 123 o Cuadrante más cercano.**
- Se comparten los datos esenciales:
 - **Ubicación exacta del evento (dirección registrada).**
 - **Tipo de alarma y observaciones.**
 - **Información de contacto del encargado.**
 - **Evidencias visuales captadas en video verificación (si aplica).**
- La comunicación entre central, reacción y autoridades se mantiene mediante:
 - **Llamada telefónica directa.**
 - **Mensajes por WhatsApp.**
 - **Reportes en tiempo real vía plataforma de monitoreo.**

6. Seguimiento del Evento

- Una vez enviada la reacción, el operador realiza **seguimiento continuo** hasta el cierre del evento.
- Se mantiene comunicación con:
 - **ALIADO DE REACCIÓN** personal en terreno.
 - **Cliente o encargado**, para confirmar resolución de la situación.
- En caso de requerirse, se revisa nuevamente el **sistema cctv** para verificar la normalización del sitio.
- Todos los tiempos, comunicaciones y acciones quedan **registrados en la bitácora del sistema en la plataforma de monitoreo** para su posterior consulta.
- El evento se **cierra** cuando se confirma la **normalización total** y la **retirada segura del personal de reacción**.

	MORE SECURITY & TELEMETRY SAS	Versión 3 2025
	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMAS	

7. Cancelación del Evento (si aplica)

- Si durante la verificación o video verificación se determina que no existe riesgo, se realiza:
 - **Cancelación del evento** en el sistema de monitoreo.
 - **Registro detallado en la bitácora.**
 - **Notificación al cliente** del cierre del caso.
 - **Reporte de falsa alarma**, si corresponde, para seguimiento estadístico.

Notas Operativas

- La **video verificación** debe realizarse **en menos de 90 segundos** tras la recepción de la señal, si el sitio cuenta con cámaras conectadas. Y se realiza con base a la hora del evento registrado por el sistema de alarma.
- El operador debe dejar **registro audiovisual o de pantalla** cuando detecte movimiento o situaciones anómalas.
- En caso de **falla en el sistema cctv**, el operador continúa con el protocolo tradicional de verificación telefónica.
- Todos los eventos deben documentarse con **hora, medio, interlocutor y resultado.**
- Cualquier inconsistencia se **reporta de inmediato al supervisor de turno.**
- El sistema de alarma utiliza un medio de comunicación distinto al sistema de cámaras (SIM CARD) Por lo que no depende del internet del sitio protegido para transmitir los eventos.