grupo on
seguridad S.L.

RESUMEN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN DE ALARMAS Y OTRAS SEÑALES LLEVADOS A CABO POR LA CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS

SOCIOS DE GRUPO ON SEGURIDAD

ALBACETE	ALBACETE	ALICANTE	ALMERÍA	ASTURIAS	BADAJOZ	BALEARES	BARCELONA
BARCELONA	BARCELONA	BARCELONA	BARCELONA	BARCELONA	CANTABRIA	CÓRDOBA	CORUÑA
CORUÑA	GUADALAJARA	GUIPÚZCOA	GRANADA	LAS PALMAS	LAS PALMAS	LA RIOJA	LEÓN
LÉRIDA	LUGO	MÁLAGA	MADRID	MADRID	MADRID	MURCIA	OURENSE
PONTEVEDRA	PONTEVEDRA	SEVILLA	SEVILLA	SEVILLA	SORIA	TARRAGONA	TENERIFE
TOLEDO	VALENCIA	VALLADOLID	VIZCAYA	ZARAGOZA			

grupo on seguridad S.L.

PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN DE ALARMAS DESDE UNA CRA

No todos los procedimientos son iguales, los hay de **mayor o menor rapidez de verificación y eficacia.** Todos ellos están determinados por ley y dependiendo del sistema de alarma elegido por el usuario se podrán llevar a cabo unos u otros.

1. **VERIFICACIÓN SECUENCIAL.** Sistemas de alarma solo con detectores (sin video ni audio). Se considerará alarma confirmada cuando se activen 3 elementos distintos en menos de 30 minutos.

2. **VERIFICACIÓN POR VIDEO.** Sistemas de alarma que cuentan con fotodetectores o cámaras cubriendo las mismas áreas que los detectores. Se considerará alarma confirmada cuando se visualice un posible intruso. Es un sistema eficaz y rápido de verificación.

3. **VERIFICACIÓN POR AUDIO.** Sistemas de alarma que cuentan con micrófonos. Se considerará alarma confirmada cuando se escuchen ruidos certeros de que se está produciendo una intrusión. Por si solo no es un sistema de verificación eficaz, pero un buen complemento a la verificación por video.

4. **VERIFICACIÓN PERSONAL.** Consiste en enviar 1 o 2 vigilantes con llaves del establecimiento o vivienda para verificar la señal de alarma y facilitar el acceso a las Fuerzas de Seguridad. Irá un vigilante solo si únicamente se ha contratado una verificación exterior. Irán dos si el usuario desea que entren al interior. No es un sistema de verificación rápido por el tiempo perdido en el desplazamiento, pero es un buen complemento si desea mayor garantía de comprobación.

ACTUACIÓN COMPLEMENTARIA A LA VERIFICACIÓN. Acción que puede llevar a cabo la CRA como complemento a los procedimientos de verificación anteriormente descritos, pero no sustituirlos. Se trata de llamadas de comprobación y uso de una clave o contraseña de identificación y anulación de falsas alarmas.

ASPECTOS LEGALES QUE SE DEBEN CONOCER

CUMPLIMIENTO DE GRADO. Todo sistema de alarma instalado en una vivienda, comercio, pequeño establecimiento o industria conectado a una CRA deberá tener un Grado 2 o 3 de seguridad (artículo 2 de la Orden INT/316/2011)

CONTRATO DE MANTENIMIENTO. Todo sistema de alarma conectado a CRA debe contar obligatoriamente con un contrato de mantenimiento (artículos 43 y 44 del Reglamento de Seguridad Privada, R.D. 2364/1994 de 9 de febrero)

INFORMACIÓN AL USUARIO. La CRA debe informar al usuario sobre las responsabilidades que conlleva su incorporación al servicio para evitar produzca falsas alarmas y el riesgo de sanción (artículo 47 del mismo Reglamento)

PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN. La CRA debe verificar toda alarma recibida conforme a unos procedimientos preestablecidos y en base al tipo de sistema de alarma instalado (artículos 6 a 11 de la Orden INT/316/2011)

ALARMA CONFIRMADA. Consideración legal de una alarma verificada que cumple los requisitos establecidos en los procedimientos de verificación de alarmas para poder avisar a Policía (artículo 12 de la Orden INT/316/2011)

VÍA DE COMUNICACIÓN SUPERVISADA. La que permite a la CRA detectar su pérdida de operatividad. Normalmente líneas ADSL y GPRS (artículo 12 de la Orden INT/316/2011).

ACCESO BIDIRECCIONAL. El que permite a la CRA entrar en comunicación con la central del cliente para realizar comprobaciones técnicas y de verificación de algunas señales de alarma. Tener este acceso bidireccional es obligatorio (Orden INT/316/2011, Anexo II sobre mantenimiento presencial anual de sistemas electrónicos de seguridad, requerimiento de la comprobación de las Comunicaciones y Contacto Bidireccional)

grupo on seguridad S.L.

PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACION DE ALARMAS DESDE CRA

TIPO DE ALARMA	PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN (según tecnología del sistema de alarma)	NO SE AVISA A POLICIA (Consideración de alarma NO CONFIRMADA)	SÍ SE AVISA A POLICIA (Consideración de alarma CONFIRMADA)
ROBO	SECUENCIAL	Una única activación de 1 solo detector	Activación de 3 detectores distintos en menos de 30 minutos.
		Activación repetidas veces de 1 mismo detector	
		Activación de 2 detectores distintos (excepto en Cataluña y establecimientos obligados a tener alarma)	Activación de 2 detectores distintos en menos de 30 minutos (solo en Cataluña y establecimientos obligados a tener alarma)
		Activación de un tercer detector más de 30 minutos después de la activación de 2 anteriores.	
		Activación de 1 detector seguido o precedido de una señal de conexión o desconexión de la alarma.	Activación de señales de sabotaje de 3 o más elementos.
		Activación de 1 único detector más 1 señal de sabotaje de un solo elemento.	
	VIDEO	Activación de 1 único detector no visualizando a nadie.	Activación de 1 único detector o más visualizando un intruso.
			Activación de 3 detectores distintos aunque no se visualice a nadie, se avisa por alarma confirmada secuencial.
		Activación de 2 detectores no visualizando a nadie.	Solo en Cataluña y para establecimientos obligados a tener alarma: activación de 2 detectores distintos aunque no se visualice a nadie, se avisa por alarma confirmada secuencial.
	AUDIO	Activación de 1 o 2 detectores no escuchando nada o escuchando algo que no da a entender claramente que se trata de una intrusión.	Activación de 1 o más detectores escuchando algo que evidencia claramente que se trata de una intrusión.
	PRESENCIAL	Tras activación de 1 o más detectores, el servicio de vigilancia que acude no observa signos evidentes de intrusión.	Tras activación de 1 o más detectores, el servicio de vigilancia que acude observa signos evidentes de intrusión.
CORTE DE LINEA TELEFONICA INHIBICIÓN TELEFONÍA MÓVIL	SECUENCIAL	Corte de vías de comunicación NO supervisadas. La CRA no puede detectar su fallo.	Corte de 2 vías distintas de comunicación supervisadas (ADSL y GPRS)
		Corte o inhibición de 1 única vía de comunicación supervisada (ADSL o GPRS), tras el cual la CRA logra comunicar bidireccionalmente por otra vía.	Corte de 1 sola vía de comunicación supervisada (ADSL o GPRS) junto a imposibilidad de comunicación bidireccional por otra vía desde la CRA.
		Corte o inhibición de línea de 1 vía de comunicación supervisada (ADSL o GPRS) si se tiene otra vía supervisada que sigue operativa.	Corte de 1 sola vía de comunicación supervisada (ADSL o GPRS) junto a una alarma de robo o sabotaje recibida antes o después por otra vía.
ATRACO DESCONEXIÓN BAJO COACCIÓN	SECUENCIAL	Solo en Cataluña: Si en llamada desde CRA indican que es falsa alarma y dan clave o contraseña o datos de reconocimiento fehaciente del titular. En el resto de España una única señal ya se considera alarma confirmada y se debe avisar directamente a Policía.	Aviso directo a Policía: activación de 1 pulsador de atraco, código de desconexión de alarma bajo coacción desde teclado o de cualquier otro elemento de activación manual y voluntaria.
			Solo en Cataluña: con la activación de 1 único pulsador se debe realizar llamada de comprobación; solo con la activación de 2 pulsadores distintos se avisa directamente.

ACTUACIÓN COMPLEMENTARIA A LA VERIFICACIÓN MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA

- La CRA establece con el usuario y personas autorizadas una palabra CLAVE o CONTRASEÑA para identificarle y anular alarmas en proceso de verificación.
- El usuario puede solicitar si quiere una palabra CONTRACLAVE para que la se la facilite cuando le llame la CRA y así cerciorarse de que es la CRA quien llama.
- Cuando la CRA lo considere conveniente, tras la activación de una alarma, llamará a los teléfonos facilitados por el usuario con el fin de comprobar su veracidad.
- Si consigue comunicar, la CRA solicitará la CONTRASEÑA establecida y si es correcta requerirá información sobre la situación del lugar protegido. Si del resultado de esta gestión se deduce con claridad la falsedad de la alarma, se interrumpirán el resto de actuaciones de verificación, dando por concluido el proceso de comprobación. Si por el contrario no fuese posible determinar la causa de la alarma, continuará con el proceso de verificación técnica o personal disponible descritos anteriormente.
- Cuando la comunicación se realice al teléfono fijo del lugar protegido y el receptor de la llamada no facilite la CONTRASEÑA o ésta fuese errónea, se considerará una alarma confirmada avisando a Policía. Sin embargo, si el teléfono es móvil y su titular se encuentran fuera de la instalación protegida, la CRA actuará en función de la información recibida, bien continuando con la verificación técnica o personal o bien dando por finalizadas las comprobaciones.
- Las llamadas a teléfonos fijos o móviles no pueden sustituir a los procedimientos de verificación técnica o humana descritos anteriormente a los que únicamente complementa. Tampoco pueden servir por sí solas como medio de verificación para considerar válidamente confirmada una alarma comunicada a los servicios policiales.

En resumen:

	NO SE AVISA A POLICIA (Consideración de alarma NO CONFIRMADA)	SÍ SE AVISA A POLICIA (Consideración de alarma CONFIRMADA)
ROBO O CORTE DE DOBLE VÍA DE COMUNICACIÓN	En la llamada de la CRA se contesta y se facilita la CONTRASEÑA de anulación por falsa alarma.	En la llamada de la CRA se contesta pero NO se facilita la CONTRASEÑA de anulación por falsa alarma.

SEÑALES INTERNAS DE CONTROL TÉCNICO DEL SISTEMA DE ALARMA – NO SE AVISA A POLICÍA

CORTE DE 220 VCA	Se avisa al usuario o al servicio técnico
BATERÍA BAJA DE LA CENTRAL	
FALTA DE TEST PERIODICO	
PILAS AGOTÁNDOSE	

grupo on
seguridad S.L.

OTRAS RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

1. Requiera un buen **DIAGNÓSTICO PREVIO** de sus riesgos fundamental para diseñar protecciones adecuadas.
2. Evite los **KITS DE ALARMA PRECONFIGURADOS** si carecen de un adecuado análisis de riesgos previo y un diseño a medida.
3. Los mejores diseños contemplan **CAPAS DE PROTECCIÓN** detectando al intruso antes de que acceda:
   - **1ª capa**: Elementos de detección EXTERIOR con VIDEOVERIFICACION.
   - **2ª capa**: Elementos de detección PERIMETRALES en puertas y ventanas.
   - **3ª capa**: Detectores de INTERIOR.
4. Equilibre con **MEDIDAS FÍSICAS** de protección que aporten **RESISTENCIA** para ganar tiempo de reacción.
5. Adopte **MEDIDAS ORGANIZATIVAS** de sentido común, tales como el uso de llaves con control de copiado, control de claves y códigos de la alarma y discreción para no contar hábitos de entrada y salida.
6. El talón de Aquiles de un sistema de alarma son sus vías comunicación que pueden ser cortadas o inhibidas. Instale **DOS VÍAS DE COMUNICACIÓN SUPERVISADAS** para conectar con CRA **(ADSL y GPRS).** Máxima eficacia.

UNE-EN 50518-3 ICDQ ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CERTIFICADO 001/19
ENTRO DE SUPERVISIÓN Y RECEPCIÓN DE ALARMAS, REQUISITOS TÉCNICOS Y DE OPERACIÓN CERTIFICADOS

ISO 9001 ICDQ ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CERTIFICADO 1179/ 15
GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 14001 ICDQ ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CERTIFICADO 588/ 15
GESTIÓN AMBIENTAL

19601:2017 ICDQ ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CERTIFICADO 004/22
SISTEMA DE GESTIÓN DE DE COMPLIANCE PENAL

ISO 45001 ICDQ ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CERTIFICADO 136/ 15
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

UNE-ISO/IEC 27001 ICDQ ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CERTIFICADO 004/ 15
GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Certificaciones, garantizando la calidad de nuestra gestión