

# Operador de sistemas de monitoreo

**Operador de sistemas de monitoreo** es el tercer libro de una serie, iniciada con **Técnico en alarmas por monitoreo** y **Asesor en sistemas de seguridad**, en los que se plasman conocimientos técnicos y comerciales. En **Operador...**, se cierra la serie con los contenidos específicos de las tres especialidades: los asesores, los técnicos y los operadores.

## Este libro es un acto de rebeldía

- Contra los que pretenden mantener el oscurantismo.
- Contra quienes prefieren mantener su quintita o su negocio de seguridad usufructuando el temor de sus clientes.
- Contra quienes restringen el conocimiento argumentando "razones de seguridad", porque siempre suena bien aunque sea una simple excusa cuando no se sabe que responder. El remate "no le puedo decir por razones de seguridad" es la respuesta de los ignorantes.
- Porque la mejor forma de combatir la inseguridad es mediante el conocimiento.
- Divulgar los secretos de este negocio para "abrir el juego" y para que ese juego no lo ganen quienes más tienen que ocultar sino quienes sirvan para algo más que enriquecerse a sí mismos.
- Para que la frase "la información es poder" no quede en manos de unos pocos sino de muchos.
- Para que el acceso a la información sea un derecho para todos y el poder también, entendiendo poder como verbo y no como sustantivo.

## Objetivos encadenados

El primer objetivo de este libro es contribuir a la formación de operadores, para que funcionen dentro de una estructura empresarial alineada con sus propios objetivos.

Con la capacitación de los operadores se pretende lograr que la empresa obtenga:

- 1- Seguridad para los abonados.
- 2- Calidad de servicio aceptable (percepción de los clientes)
- 3- Rentabilidad para el negocio.

Estos tres puntos están ponderados y valorizados conceptualmente en el orden enumerado y no en otro.

Logrando el primero se cumple con una función social empresarial, contribuyendo a combatir el flagelo de la inseguridad y ayudando a las instituciones del Estado haciendo las denuncias sobre los delitos prácticamente en el momento que se producen.

Contribuyendo con el principal responsable de brindar seguridad a la po-

blación, el Estado, en aquellos aspectos particulares que por su complejidad no puede alcanzar a cubrir ni controlar.

La calidad se logra con múltiples factores y siendo tan importante el componente tecnológico se llega a la conclusión de que la capacitación de todos los actores (asesores, técnicos y operadores) es imprescindible para lograr cumplir con el primer objetivo y, a su vez, operar sistemas que permitan identificar y reducir las falsas alarmas y al mismo tiempo poder detectar, para su inmediato aviso a la autoridad, hechos reales.

Es importante que la calidad -bien entendida- percibida por el abonado se base en la transparencia del servicio que honestamente contrata, que tenga acceso a toda la información, que valore cada servicio como único -hecho a su medida- y que la satisfacción del cliente se refleje en recomendaciones para lograr nuevos abonados.

La rentabilidad es la consecuencia lógica de hacer las cosas bien. Lograr la satisfacción plena del abonado para fidelizarlos permite, además:

- Asegurar buenos ingresos futuros para la organización y para todas las personas que la integren.
- El reconocimiento por el buen servicio que satisface a quien tiene la vocación para hacerlo es muchas veces un pago invaluable.
- La baja tasa de falsas alarmas logra evitar gastos inútiles en personal, ya que no habrá que hacer trabajos innecesarios. Además, se reducen costos en materiales, herramientas, viáticos, traslados, etc.
- Es posible presupuestar valores superiores a los de mercado por tratarse de servicios profesionales escasos y muy valorados.
- Potenciar el posicionamiento de la empresa prestadora diferenciándose por calidad y no por precio, resaltan sus ventajas competitivas.
- La aplicación de normas y los principios de mejora continua generan un ambiente de capacitación permanente, que contribuye al desarrollo profesional y económico logrando un clima organizacional agradable que minimiza la rotación del personal.

## La organización (la empresa)

Para que exista una organización debe haber además de un plan, gente con diversas habilidades que compartan y logren alcanzar los objetivos comunes de dicho plan.

El Plan tendrá componentes económicos financieros, tecnológicos y de recursos humanos, punto donde existen las mayores dificultades para lograr el éxito de una empresa de monitoreo.

La capacitación es un componente imprescindible para lograr el éxito en el mediano y largo plazo.

Si se tiene un plan de capacitación permanente no solo se obtendrán buenos trabajos sino que además ayuda a retener a la gente mas valiosa de cualquier organización. ■

## El por qué de este libro

Cuando en enero de este año crucé hacia Chile descubrí que está terminantemente prohibido pasar con libros salvo los de "estricto uso personal". Delante mío en la aduana, un señor chileno, ingresaba con 23 libros, pero se lo prohibieron salvo abonara una multa cercana a los 600 dólares.

Descubrí que esa legislación existe desde hace más de treinta años, momentos en que las libertades de expresión no eran demasiadas. Al gobierno de Pinochet, en la década más oscura de la historia, se le ocurrió impedir que los libros crucen la cordillera, no sea cosa que se filtren ideas revolucionaria o, peor, relacionadas al comunismo, mala palabra para muchos aún hoy en día (aunque pasada de moda).

Los tiempos cambiaron y prueba es que, seguramente, el contenido de esos mismos libros se encuentra no sólo cruzando la frontera con Chile sino a disposición de cualquiera en Internet, sin que ninguna legislación los restrinja.

He aquí un ejemplo de como, a pesar de las leyes que imponen las "abogadocracias", no se puede contra el sentido común. Afortunadamente, Internet excede al control de los gobiernos aunque la apetencia y pretensión por tener el control siempre exista.

Modesto Miguez



## Operador en Sistemas de Monitoreo

Este libro fue escrito con los objetivos de lograr:

- **SEGURIDAD** para los abonados.
- **CALIDAD** para el servicio.
- **RENTABILIDAD** para las empresas de monitoreo, todos los colaboradores y especialmente para los operadores.

Para lograr estos objetivos, creemos que la capacitación y formación son imprescindibles.

**En este libro descubrirá por que cada falsa alarma se transforma en una verdadera oportunidad.**

Descubra como será el operador de monitoreo en el futuro.

Amplíe sus conocimientos más allá de lo imprescindible, para el trabajo diario.

**Descubra**  
con la lectura de este libro los  
secretos en la operación del monitoreo

## Asesor en Sistemas de Seguridad

Escrito de modo didáctico y ágil, es un manual de capacitación para la tarea de Asesor en Sistemas de Seguridad.

Para cumplir con su objetivo, el autor incluye conceptos fundamentales que hacen a la profesionalización de un asesor, como la creatividad, la comunicación, el marketing, la entrevista, la negociación, el proceso de venta propiamente dicho, sus metodologías y tipos, entre otros temas.

En conclusión, un libro rico en experiencias y ejemplos concretos, fundamental para aquellos que deseen incursionar o ya se desempeñen en la profesión de Asesor en Sistemas de Seguridad.

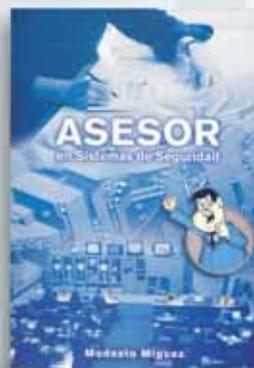


## Alarmas por Monitoreo

Esta obra surge en un contexto donde "el desarrollo de la seguridad privada ha implicado cada vez más la participación de personal con conocimientos técnicos en sistemas de seguridad".

En este libro se tratan todas las cuestiones técnicas para la instalación de alarmas complementadas con el monitoreo. Parte de una serie de cuatro ediciones sobre el tema, se caracteriza por la precisión conceptual y el lenguaje accesible.

Un libro que aporta conocimientos adecuados para lograr que el servicio de seguridad alcance niveles acordes a las exigencias reales del mercado.



# Capacitación a la medida de cada empresa de monitoreo.

**Entrenamiento y asesoramiento en cada paso. Central de Monitoreo® no solo entrena a los asociados sino también a sus colaboradores, vendedores, técnicos y operadores.**

Cursos con sistema e-learning compuestos por un conjunto de módulos para cubrir tres especialidades:

• **Asesores:** Son las personas que venden y establecen contactos co-comerciales, realizan visitas periódicas a los abonados con el objetivo de mejorar el servicio ajustándolo a las necesidades particular de cada abonado.

- Módulos: Atención telefónica - Atención al cliente - TMK 1, 2, 3 - Alarmas por monitoreo básico A, O - Data-entry - Asesoramiento - Ortografía y Redacción.

• **Técnicos:** Son quienes instalan y realizan servicios, hacen mantenimiento correctivo y/o preventivo.

- Módulos: Atención al Cliente - Alarmas por monitoreo básico (T) - Alarmas por monitoreo Intermedio - Alarmas por monitoreo Avanzado - Data-entry - IP básica - Paneles Paradox Spectra / Esprit - Paneles DSC - Paneles PPA / Monitus - Comunicadores GPRS.

## NO ESTA SOLO

**No se trata solo de cursos virtuales: son complementados con el soporte de más de cien instructores en línea y entrenamiento personalizado para garantizar un completo aprendizaje.**

• **Operadores:** Realizan la atención telefónica, operan en forma remota los eventos de sus abonados.

- Módulos: Atención telefónica - Atención al cliente - Alarmas por monitoreo básico A, O - Interfaz-Operaciones - Data-Entry - Corte de Luz - Batería baja - Fallo de test - Control de Horario - Robo - Apertura después de una alarma - Asalto y Pánico - Incendio - Emergencia médica - Seguimiento - Ortografía y Redacción.

En estas tres especialidades se dividen los conocimientos específicos y necesarios para realizar todas las tareas inherentes a una empresa de monitoreo.

En estos cursos se volcaron, mediante el uso de esta herramienta dinámica e interactiva, las experiencias acumuladas de personas con más de 25 años de experiencia en el rubro.

Para más información comuníquese al +54 11 4630 9090  
o por mail a [capacitacion@monitoreo.com.ar](mailto:capacitacion@monitoreo.com.ar)

