



Operador de Centrales de Alarma. Siempre están allí

Descripción

Operador de centrales de alarma: «Siempre estaré cuando me necesites»

¿Os parece que una afirmación tan romántica puede estar relacionada con el sector de la **Seguridad Privada**? Nuestro docente de **«Operador de Centrales de Alarma»**, Miguel Ángel Molina, nos cuenta por qué sí.

A lo largo de este post os voy a demostrar la exactitud de esta frase, las diferentes facetas que abarcan las **Centrales Receptoras de Alarmas**, su expansión a multitud de **usuarios de alarmas** de sectores de la sociedad muy diferentes y el trabajo que supone ser Operador de Centrales de Alarma.

Y en el plano profesional vamos a demostrar que el Operador de Centrales de Alarma es una **profesión en auge**. Con numerosas **oportunidades de trabajo** como Operador de Centrales de Alarma. Que necesita profesionales formados con una alta **responsabilidad y profesionalidad**.

¿Cual es el trabajo del Operador de Centrales de Alarma?

Empiezo poniendo un ejemplo sencillo y básico. Cuando un usuario particular contrata una **alarma** por primera vez. tan solo piensa en buscar una **alarma que no sea muy cara**, con una **reputación** o que al menos le resulte conocida. Y que a la hora de instalarle los elementos de seguridad no le hagan mucha obra en casa... A nivel usuario en su domicilio suele ser más o menos así. Pero una vez instalada y que empiecen a familiarizarse con la misma es cuando empiezan a contactar con el **Operador de la Central de Alarmas**. Por ejemplo cuando se te olvida desconectarla antes y entras en casa...y te llama el Operador, así cualquier incidencia y vemos como **“siempre están allí”**. A partir de esos “errores” es cuando se empieza a probar su eficacia y a sentir su **seguridad y tranquilidad** que en definitiva es lo que el cliente contrata.

Pero es esa voz del **personal que opera la CRA** al otro lado el que tiene que estar bien preparado y transmitir esa tranquilidad. Bien cuando es un simple despiste, o bien cuando sea una situación de **alarma real**

Debe de ser una persona **profesional, rápida, centrada, empática y con mucha concentración, así como con una capacidad de gestionar el estrés** que se puede generar nada más descolgar la llamada o **recibir la alarma**, mientras tiene que gestionar todo el procedimiento a aplicar en función del caso.

Volviendo a esa figura romántica, el Operador de Centrales de Alarma es como un **ángel de la guarda**. Velando por la **seguridad de sus clientes** conectados, siempre está ahí, no importa la hora que sea. **Son nuestros ojos y oídos cuando no estamos, y son la voz de alarma que pedirá el apoyo y ayuda necesaria para cada ocasión, a los servicios de emergencias.**

El Mercado de la Seguridad en el Hogar en claro crecimiento

El mercado de la instalación de alarmas y posterior desarrollo de las Centrales Receptoras de Alarmas, está en auge. Y vamos a analizar qué causas sociales son las que lo producen.

El fenómeno okupa

Tras la **crisis económica del 2008**, el **fenómeno okupa** que siempre estuvo presente, se fue desarrollando poco a poco al quedar muchos pisos vacíos. Esta situación se ha ido agravando con el tiempo debido a que la crisis se alargó y prácticamente uniéndose a esta nueva crisis derivada de la pandemia.

Hay un exceso de viviendas en el parque inmobiliario, y que ahora debido a las limitaciones de movimientos muchas segundas viviendas siguen vacías y expuestas sino a su ocupación ilegal, a su asalto, vandalismo o simplemente averías por falta de uso en tuberías de agua que provoquen destrozos.

Los locales comerciales

Pero no son solamente las viviendas residenciales, son también los locales de hostelería que han cerrado por ERTES provisionalmente, o en el peor de los casos definitivamente. Estos locales y naves industriales que han visto su negocio afectado por esta crisis, tienen equipamiento y mobiliario de valor que conservar para luego poder traspasar y/o vender. También **necesitan una alarma que los proteja.**

Las Segundas Viviendas

Antes eran las segundas residencias las que instalaban alarmas y con un cierto nivel adquisitivo, pero esto también está cambiando porque actualmente debido a las mejoras en telecomunicaciones, a las **fusiones que se están produciendo entre operadoras de telefonía y empresas de seguridad**, utilizando las segundas las infraestructuras de comunicación de las primeras e intercambiando datos de sus usuarios que les permitan hacer ofertas interesantes y asequibles a todos los niveles. **Actualmente una alarma media, tiene una cuota mensual muy accesible.**

Otro punto de vista que ha cambiado es **poner la alarma en la propia vivienda habitual**, tras el confinamiento han cambiado muchos valores, y al estar más tiempo en casa y **teletrabajar** (teniendo

en casa discos duros de empresa, documentación, etc.) se ve más necesario proteger todo, porque te das cuenta que en esa casa está todo lo que más te importa y pasando todo el día prácticamente en casa con tu familia, es por lo que quieres estar seguro,

Los factores sociales

Así mismo, un factor social que se está implantando en nuestra sociedad es el de **la soledad y la vulnerabilidad de las personas mayores**, nuestra población cada vez envejece más y está más sola, menos hijos que puedan cuidar de nuestros mayores, salarios más bajos de los hijos que no se pueden permitir una residencia para su cuidado. Es por lo que hay que buscar soluciones que les puedan sino dar cuidados, al menos atenderlos en **caso de emergencia** y poder ayudarles.

Nuestros mayores, hace unos años apenas tenían solo un teléfono fijo. Una vez más la tecnología ha llegado para quedarse y también les ayuda a ellos. Tras la **pandemia**, se ha demostrado la necesidad de dotarles de **medios de comunicación** para contactar con ellos, videollamadas con móviles, conexión a internet, etc. y ya están generadas las bases para dar el siguiente paso e instalarles una alarma. Pero este caso no es solo para evitar que les roben o atraquen, que también, sino para una variante social que muchos desconocen, **botones pulsadores de SOS, localizadores GPS** por si se pierden (personas con alzheimer, deterioro cognitivo...), **llamadas de seguimiento y comprobación en situaciones de salud delicada**...dispositivos que detectan si nuestro mayor se ha caído o si por el contrario, lleva más de un tiempo determinado sin levantarse de la cama...

Existen multitud de **dispositivos** que finalmente se pueden conectar a una **central de alarmas**, y hacer un seguimiento y **atención de los mayores**. Por eso es clave el papel de operador y saber interpretar qué está pasando al otro lado, para poder trasladar el mejor y eficaz mensaje al servicio de ayuda correspondiente.

España es y será cada vez más una población envejecida y estos servicios con los años se estarán demandando más, por lo que estos servicios van a crecer y los **operadores de estas centrales de alarmas** se seguirán necesitando cada vez más.

La Violencia de Género

Otro contexto social negativo que nos ha tocado vivir, es el de la **violencia de género**. Se está avanzando mucho pero todavía falta más por hacer, y aquí también desde el sector de la **seguridad privada** se puede aportar nuestro pequeño grano de arena, **dando a la víctima ese apoyo adicional** con estos medios telemáticos y que permitan en caso de amenaza o ver comprometida su integridad, poder avisar a través de una **Central de Alarmas a la Policía**.

Pese a que no es la solución al problema, son medidas reactivas en este caso, pero que pueden **salvar vidas** en el caso más extremo. Y en el día a día de la víctima, dentro de su drama, al menos ayudar a que se sienta menos sola y con un poco más de **apoyo y comunicación**.

Los compromisos necesarios para mejorar la situación

Aprovecho una vez más este medio, para animar a las administraciones a implicarse más y facilitar estos dispositivos SOS y de ayuda que estén conectados a una central de alarmas y que mejoren la calidad de vida de las víctimas de violencia de género. La tecnología ha avanzado mucho, son dispositivos muy discretos y eficaces y que tras una llamada de aviso a la central, hay un gran equipo de profesionales detrás para ayudar.

Son **puestos de trabajo el de Operador de Centrales de Alarma**, accesibles en el sentido literal de la palabra, una persona que tenga una **discapacidad**, puede acceder a estos puestos de trabajo más fácilmente que a otros. Y el puesto de trabajo se podría adaptar fácilmente.

En este punto también deberían incidir más los empresarios y potenciar sus compromiso social corporativo, porque ganamos todos, ellos reciben unas deducciones que les beneficia en las cuotas a la Seguridad Social por contratar a personas con discapacidad, y refuerzan su compromiso ético y social.

Es por lo que desde este blog animo a ambas partes a avanzar en esta idea de compromiso social.

Centrales Receptoras de Alarmas de Uso Propio (CRA-UP) y los Centros de Control de Alarmas

Quisiera aprovechar también para dar a conocer además de la habitual **Central Receptora de Alarmas (CRA)** que es conocida por todos, aunque sea por sus campañas publicitarias. Dar a conocer las **Centrales Receptoras de Alarmas de Uso Propio (CRA-UP) y los Centros de Control de Alarmas**. Durante el curso se explicarán sus diferencias tanto a efectos legales como operativos, pero son otro objetivo laboral sobre el que el alumno debe conocer para poder optar a las **ofertas laborales** y localizarlas a través de las diferentes empresas.

Una central nuclear, un edificio público, ministerios, parque fotovoltaico, un museo, un centro comercial, un hotel... la mayoría de estos sitios disponen de sus **propios centros de control de alarmas** y disponen de personal contratado a una **empresa de seguridad** o personal propio como Operador de Centrales de Alarma de dichas centrales.

La formación en Operador de Centrales de Alarma

En este curso estudiaremos **casos reales** y viendo como en un simulacro real en un museo, tras activarse una **señal de alarma de incendio**. Cómo los operadores del centro de control reciben la alarma, la localizan e identifican, la verifican y la trasladan a los servicios de emergencia. Pero no queda ahí su trabajo. Apoyados en todo momento por el resto del equipo del Departamento de Seguridad.(Jefe de Emergencia, Jefe de Intervención, Equipos de Alarma y Evacuación, vigilantes de seguridad, auxiliares de servicio). Todos se coordinan a través de ellos.

En este simulacro veremos que está todo el personal del **Departamento de Seguridad**, pero en el caso de que una alarma se produzca a horas intempestivas, serán ellos los que coordinarán toda la situación ayudados por los **vigilantes** que son los que se desplazan al punto donde se generó la alarma a atender la incidencia.

Quiero decir con esto una vez más, que son ellos, los operadores de un centro de control, los que siempre están allí cuando se les necesitan, 24/7 todo el año.

En mi experiencia profesional he podido comprobar cómo se han enfrentado a situaciones de lo más variopintas. Y gracias a su profesionalidad, formación, ingenio y capacidad de resiliencia han sabido resolver la situación. Comentaremos muchos casos y anécdotas. De las que tras su análisis siempre se han tomado medidas correctoras para evitar que se repitan o en su caso minimizar el impacto. Todo ello gracias a las lecciones aprendidas. Y trasladar desde aquí mi más sincero agradecimiento siempre.

El Centro de Control de una Central de Alarmas

Dentro de la institución o empresa para la que trabajen, un Centro de Control es lo más parecido a una **Agencia de Emergencias 112 de una Comunidad Autónoma**. En ambos casos reciben una llamada o alarma y se solicitan los servicios de emergencia necesarios. Pero.... y aquí está lo más importante en la formación de un operador, tras recibir la llamada y verificarla, incluso tras avisar a emergencias. **El operador se mantiene en contacto con la persona que llama o a los pocos minutos lo vuelve a llamar para ampliar más información del suceso. Acompañar y apoyar a la persona**, tranquilizar y de este modo se sigue recibiendo información muy valiosa para los servicios de emergencias, bomberos, sanitarios, policía, etc...

La importancia de la formación como Operador de Centrales de Alarma

Es por todo ello que, una buena formación no solo inicial para acceder al puesto sino luego dentro de la empresa. Una formación continua, con unos valores de compromiso, identidad, sociales, de conocimiento legal, de ética profesional. Son los que marcan la diferencia y abren el camino a un futuro profesional en el sector.

Es fácil entender todo lo expuesto, intentando hacer un ejercicio de imaginación muy sencillo, pero que hoy en día se practica muy poco, y es ponerse en el lugar del otro, lo que se conoce como empatía...

Si soy una persona de cierta edad. Y tengo una bajada de azúcar que me ha producido una caída y llamo pulsando el botón SOS que me han dado. **¿Cómo quisiera que me atiendan al descolgar el teléfono?. Y ¿Qué espero recibir de ayuda al otro lado?.** Pues tener la tranquilidad de que una persona cercana, profesional y bien formada como Operador de Centrales de Alarma que estará siempre allí para ayudarme.

¿Quieres ser uno de esos profesionales? [¡Descubre todos nuestros cursos en el ámbito de la Seguridad Privada!](#)

[¡FÓRMATE CON NOSOTROS!](#)

Miguel Angel Molina
Docente IMPULSO_06
Irene Navarrete
IMPULSO en Mk y Comunicación

Impulso06