

REUNIO 8-02-23

Hora: 9.30h a 10.45h

Lloc: Via Teams

Assistents: Jorge Oliver (Recepción y control)
Sandra Serra (Comunicacions Serra)
Toni Marques (Plana Fabrega)
Angel (Sief 2)
Laura Hermoso (Mboada)
Saro Dipollina (BS)

Excusa la seva presencia Jordi Martinez (Iman)

1.- Introducció – Vocalia CRA: Jorge Oliver fa una introducció i explica el canvi de ritme que es vol portar a terme per part de l'associació per poder defensar els interessos de les CRA's i per això demana participació i implicació als assistents.

Comunica que es vol fer més partícip a l'associat. Es important que es posin en comú les inquietuds dels associats, les necessitats i interessos i a traves de l'associació negociar-les i aconseguir-les.

Propostes:

a)Una de les iniciatives serà fer visites a les empreses per part del Vocal-Gerent per a captar necessitats. Es demanarà que en aquestes reunions també estigui present el Gerent de l'empresa a part del Cap o responsable de Sala.

b)Es faran també reunions periòdiques mensuals o bimensuals per tractar temes d'interès dels associats.

S'han de tractar temes relacionats amb CRA's, en alguns casos es farà conjuntament amb el grup de instal·ladors perquè estan evidentment relacionats. En aquestes reunions mensuals o bimensuals es necessari rebre els suggeriments i necessitats de l'associat, aquesta informació es essencial per Acaes. També es tractaran les incidències SCC PG-ME per poder tenir en recull de les incidències i poder tractar-les amb PG-ME i/o Departament d'Interior.

Si es necessària es crearan taules de treball per afrontar algun aspecte concret o alguna problemàtica concreta. Com es va fer amb les al·legacions a modificar la IRP 198.

c)Reunió anual presencial que s'intentarà que coincideixi amb un dinar.

d)Es vol millora la comunicació i coordinació entre CRA's i SCC i aprofitar les reunions periòdiques que Acaes té amb el Departament d'Interior per tractar aquests aspectes Reunions amb Departamento Interior per a coordinar i millorar la comunicació d'alarmes CRA-SCC:

Es perd molt temps per a comunicar una alarma: s'ha incrementat el temps de gestió de les alarmes i això comporta costos per a l'empresa. La situació es la següent:

- Els sistemes d'alarma tenen més vies de comunicació i per tant més elements a controlar.
- Video-verificació: temps dedicat a visualitzar imatges i analitzar-les
- Trucades a responsables prèvies amb el temps que això comporta
- Comunicació SCC: falta de celeritat en la resposta, espera mentre ells contacten amb client, temps d'espera, etc. Des del grup de CRA's es vol treballar en propostes de millora d'aquesta comunicació.

Es necessari poder traslladar al client percepció de seguretat.

e) Es essencial la col·laboració dels associats per fer créixer l'associació. Volem que tots siguin participes amb les vocalies

2.- Protocolo de la SSCC- PG-ME:

a) Consideració de zones i no elements: per exemple es rep alarma de contacte porta d'entrada i volumètric d'entrada, no entenen que son dos elements diferents sinó la mateixa zona i per tant et demanen esperar a que es dispari una altra zona.

Jordi demana si els ha passat a la resta d'integrants i manifesten que no.

b) Atracaments a domicili: no els atenen si son de domicili. Plana i Sief-2 també s'ha trobat amb aquest problema.

c) Exteriors, esperar si hi ha un zona interior: Comunicacions i Seguretat Serra manifesta que s'hi ha trobat.

d) No atendre alarmes en horari d'entrada

e) Seguretat jurídica -RC asseguradores: les instruccions verbals no escrites comporta responsabilitat per a la CRA. Per tant es necessita que qualsevol criteri interpretatiu de la IRP sigui per escrit. Les reclamacions de les asseguradores son habituals i es poden fonamentar en aquestes interpretacions quan no son escrites.

f) Es tractaran també temes de demandes i sancions

g) Assessoria jurídica d'Acaes

h) S'ha de posar en valor la tasca que fan els operadors de CRA en pro de la seguretat del ciutadà.

Jorge demana la col·laboració dels integrants en posar en comú les incidències per poder tenir un recull fidedigne de problemàtiques existents. Crear un "foro" de comunicació de les CRA's d'Acaes, per rebre informació i defensar als associats.

3.- Precs i preguntes

Toni comenta els següents aspectes:

a) els qüestionaris absurds de la SCC, per exemple, va encaputxat? L'operador no ha de fer tasques de investigació on line. Els operadors estan desconcertats perquè no li agafen l'avís quan moltes vegades el client manifesta que no hi ha d'haver ningú. En el Bingo de Tortosa van rebre la senyal d'atracament i li van comentar que truques al 112 (en aquest cas va haver-hi un mort).

b) La RC té la CRA i la CRA ha de lidiar amb l'asseguradora, amb Mossos, amb el client, etc...

c) Hi ha discrecionalitat en qui rep la trucada per part de la SCC.

Jorge comenta que intentarem conèixer el qüestionari que utilitza la SCC per saber que pregunten i poder participar o proposar modificacions. Acaes demanarà tenir una reunió amb el responsable de la SCC per conèixer el protocol i les eines que tenen per gestionar la recepció de les alarmes. La finalitat es reduir el temps de comunicació i ser més efectius en aquesta comunicació. Les trucades son massa llargues, massa preguntes (a Serra la mitjana de temps de la trucada es de 13 minuts). També hi ha problemes amb les adreces perquè a vegades no els hi surt l'adreça però no sabem en base a quin sistema tenen per validar les adreces; les CRA tenen adreces validades per altres organismes i en canvi SCC manifesta que no els hi surt al sistema. La finalitat es escoltar i ser escoltats.

Sandra comenta que inclús ha intentat recollir les preguntes que fan per poder tenir un patró de les preguntes i preparar als operadors de CRA però no ho ha pogut fer perquè cada operador fa preguntes diferents i en diferent ordre. Sembla ser que no tenen un qüestionari i això no permet a l'operador preparar tota la informació abans de trucar.

Saro proposa tractar aquesta problemàtica amb la cúpula del Departament d'Interior.

Sobre les comunicacions a la SCC es comenta el següent:

Laura: ells habitualment gestionen amb VS però que sí quan truquen per avisos fora de la comarca les preguntes de la SCC son d'investigació com les que ha comentat Toni. No s'han trobat que els VS diguin que estan robant i els Mossos diguin que no.

Sandra: un VS es troba al lladre i quan es truca a Mossos comenten que com es alarma positiva que truquin al 112.

Per a la propera reunió Jorge demana que els assistents recullin incidències i necessitats. Que els caps de sala parlin amb els gerents de les empreses per posar en comú el contingut de la reunió i la necessitat de implicació dels associats per buscar solucions a Catalunya amb PG-ME.