

# PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD NIVEL I



# DESPACHADOR DE CONSOLA

El despachador de consola de ScannerExpress cumple cuatro funciones esenciales:

- **Servicio y atención al cliente:** Brindar atención oportuna y mantener una comunicación efectiva.
- **Ejecución de procedimientos de servicio:** Gestionar señales de alerta y emergencia.
- **Control del personal operativo:** Supervisar gestores móviles y personal de vigilancia.
- **Atención de incidentes y accidentes:** Coordinar la respuesta, informar a los responsables y elaborar reportes.



# Servicio y atención al cliente

- El servicio al cliente es una responsabilidad de todas las áreas de la empresa.
- El despachador de consola cumple un papel fundamental por su contacto permanente con los clientes.
- Debe garantizar una atención oportuna, comunicación clara y coordinación eficiente de los servicios de seguridad



# PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES DE ALERTA



- Recibir la señal de alerta en el software GSMatrix Operator.
- Revisar el historial de eventos e identificar los motivos registrados.
- Informar al gestor móvil y disponer la verificación en sitio.
- Registrar el desplazamiento y la llegada del gestor móvil en el sistema.
- Documentar la información obtenida durante la verificación.





### 3. PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES DE ALERTA

GSMatrix OPERATOR  
MÓDULO DE MONITOREO



#### OBJETIVO

Confirmar la veracidad de la alerta, coordinar la respuesta y dejar registro completo de todas las acciones realizadas en el sistema.

# PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES DE EMERGENCIA



- Disponer inmediatamente el desplazamiento del gestor móvil más cercano.
- Contactar al cliente o personal autorizado en los servicios convencionales.
- Comunicar las zonas activadas, identificar posibles novedades y solicitar apoyo cuando corresponda.
- Coordinar la presencia de la Policía Nacional ante señales relacionadas con robo o intrusión.
- Supervisar el desplazamiento mediante GPS y verificar el cumplimiento del tiempo estándar.
- Registrar las actuaciones y comunicar los hechos al coordinador del CCI o gerente de servicios, según corresponda.





## 4. PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES DE EMERGENCIA

### GSMatrix OPERATOR MÓDULO DE MONITOREO



# CONTROL DEL GESTOR MOVIL



**Medios de control: GPS, radio o servicio VPN.**

- Realizar seguimiento aleatorio de la ubicación y los desplazamientos.
- Supervisar las actividades operativas, visitas de servicio y recuperación de cartera.
- Verificar que las unidades permanezcan en sus puestos base cuando no tengan actividades asignadas.
- Confirmar el cumplimiento de las actividades y reportar novedades.



# CONTROL DE RELEVOS DE VIGILANCIA

- **Relevos normales:** Verificar que los cambios de turno se realicen en los horarios establecidos y registrar la información en GSMatrix.
- **Relevos normales:** Verificar que los cambios de turno se realicen en los horarios establecidos y registrar la información en GSMatrix.
- **Retrasos:** Se consideran cuando transcurren más de 15 minutos desde la hora establecida. Coordinar el reemplazo y evitar que el vigilante saliente abandone el puesto antes de ser sustituido.
- **Falta de vigilante:** Gestionar la cobertura inmediata mediante el personal de contingencia o el gestor móvil de la zona.
- **Permisos anticipados:** Verificar que el reemplazo esté coordinado y que el servicio mantenga su cobertura.



# CONTROL DE REPORTE



El despachador de consola solicitara reporte de novedades a los vigilantes de seguridad de la siguiente manera:

- **De 06:00 a 19:00:** los vigilantes reportan al CCI mediante MC únicamente en casos de emergencia.
- **De 19:00 a 22:00:** solicitar reportes cada hora.
- **De 22:00 a 06:00:** solicitar reportes aleatorios en intervalos no mayores a 30 minutos.
- **Carga del medio de comunicación:** autorizarla después del relevo, en los horarios establecidos: de 07:00 a 08:00 o de 19:00 a 20:00



# PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

Ante un novedad con el personal a su cargo el despachador realizara:

- Disponer el desplazamiento de la unidad más cercana.
- Coordinar apoyo externo con los organismos de socorro, según la situación.
- Informar al coordinador del CCI o responsable de operaciones y al médico ocupacional.
- Recopilar los datos y documentar las acciones ejecutadas.
- Elaborar y enviar el informe SGI-FMT-PSS-RIA a las áreas responsables, incluyendo a Talento Humano o al médico ocupacional, según corresponda.





## RESUMEN GENERAL – FUNCIONES DEL DESPACHADOR DE CONSOLA

Gestión, control y respuesta oportuna para la seguridad de nuestros clientes

**GSMatrix Operator**  
Módulo de Monitoreo

### 1. FUNCIONES PRINCIPALES



#### Servicio y atención al cliente

Brindar atención oportuna y comunicación efectiva.



#### Ejecución de procedimientos de servicio

Gestionar señales de alerta y emergencia.



#### Control del personal operativo

Supervisar gestores móviles y personal de vigilancia.



#### Atención de incidentes y accidentes

Coordinar la respuesta, informar a los responsables y elaborar reportes.

### 2. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



- El servicio al cliente es responsabilidad de toda la empresa.
- El despachador de consola tiene un contacto permanente con los clientes.
- Debe garantizar una atención oportuna, comunicación clara y coordinación eficiente de los servicios de seguridad.

### 3. PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES DE ALERTA



- 1 Recibir la señal en GSMatrix Operator.
- 2 Revisar historial de eventos y motivos.
- 3 Informar al gestor móvil y disponer la verificación en sitio.
- 4 Registrar desplazamiento y llegada del gestor móvil en el sistema.
- 5 Documentar la información obtenida.

### 4. PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES DE EMERGENCIA



- 1 Disponer el desplazamiento inmediato del gestor móvil más cercano.
- 2 Contactar al cliente o personal autorizado (según el servicio).
- 3 Comunicar zonas activas, solicitar apoyo y coordinar con la Policía Nacional.
- 4 Supervisar el desplazamiento mediante GPS y verificar el tiempo estándar.
- 5 Registrar la información y comunicar a coordinador del CCI o gerente de servicios.

### 5. CONTROL DEL GESTOR MÓVIL



- Seguimiento aleatorio con GPS y/o radio/VPN.
- Control de desplazamientos y actividades operativas.
- Verificación de ubicación en puestos base cuando no esté en servicio.
- Confirmar cumplimiento de tareas y reportar novedades.

### 6. CONTROL DE RELEVOS DE VIGILANCIA



#### Relevos normales

- Verificar horarios y registrar en GSMatrix.

#### Vigilante no apto

- Verificar en sitio y coordinar reemplazo.
- Reportar al jefe inmediato.

#### Retrasos

- Si pasan más de 15 minutos, mantener al vigilante saliente y coordinar el reemplazo.
- Reportar al jefe inmediato y responsable de operaciones.

#### Falta de vigilante

- Gestionar cobertura con contingencia o gestor móvil.
- Coordinar reemplazo inmediato.

#### Permisos anticipados

- Verificar que el reemplazo esté coordinado.

### 7. CONTROL Y REPORTES DEL PERSONAL DE VIGILANCIA



- |                                        |                                                          |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 06:00 – 19:00                          | Reportes solo por MC en casos de emergencia.             |
| 19:00 – 22:00                          | Solicitar reportes cada hora.                            |
| 22:00 – 06:00                          | Reportes aleatorios en intervalos ≤ 30 min.              |
| <b>Carga del medio de comunicación</b> | Autorizar después del relevo: 07:00–08:00 o 19:00–20:00. |

### 8. PROCEDIMIENTO ANTE INCIDENTES



- 1 Recibir el reporte y disponer la verificación en sitio.
- 2 Informar al coordinador del CCI, responsable de operaciones o asistente administrativo.
- 3 Recopilar y registrar la información.
- 4 Elaborar y enviar el informe SGI-FMT-PSS-RIA a la Gerencia de Servicios y al coordinador del CCI.

### 9. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES



- 1 Disponer el desplazamiento de la unidad más cercana.
- 2 Coordinar apoyo externo (organismos de socorro).
- 3 Informar al coordinador del CCI y al médico ocupacional.
- 4 Recopilar datos y documentar las acciones.
- 5 Elaborar y enviar el informe SGI-FMT-PSS-RIA a las áreas correspondientes (Talento Humano o médico ocupacional).

### 10. REPORTE DIARIO DE NOVEDADES DEL TURNO



- 1 Recopilar las novedades y actividades relevantes.
- 2 Registrar la información en el formato SGI-INT-PSS-RND.
- 3 Enviar el reporte por correo electrónico al coordinador del CCI.
- 4 Copiar al gerente de servicios cuando corresponda.

### 11. RESPONSABILIDADES ESENCIALES



#### Comunicación efectiva

Mantener informados al cliente, al personal operativo y a los responsables de la empresa.



#### Seguimiento y control

Supervisar desplazamientos, relevos y cumplimiento de los tiempos establecidos.



#### Respuesta oportuna

Activar los procedimientos correspondientes y coordinar los apoyos necesarios ante emergencias.



#### Registro y trazabilidad

Registrar las actuaciones en los sistemas y emitir los informes correspondientes.