

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD NIVEL II



DESPACHADOR DE TECNOLOGÍA



El despachador de tecnología de ScannerExpress cumple funciones esenciales:

- Recibir, discriminar y analizar señales de seguridad.
- Diferenciar señales normales, de alerta y de emergencia.
- Verificar eventos mediante CCTV y sistemas integrados.
- Ejecutar protocolos preventivos, disuasivos y de atención al cliente.
- Registrar novedades y coordinar acciones de respuesta.

El despachador de tecnología atiende los servicios:

- Monitoreo de SDI + Comunicador + CCTV.
- Vigilancia SMART BASIC.
- Vigilancia SMART ONE.



Servicio y atención al cliente

- Mantener una comunicación profesional y oportuna.
- Informar sobre las señales recibidas y las novedades detectadas.
- Recomendar soluciones ante riesgos identificados.
- Registrar requerimientos, quejas y necesidades de mantenimiento.
- Dar seguimiento a los casos mediante los sistemas institucionales.



PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES NORMALES Y ALERTA



Señales normales

- Aplicar el procedimiento establecido para aperturas normales del servicio de monitoreo.

Señales de alerta

- Analizar la señal recibida en GSMatrix Operator.
- Contactar al cliente o personal autorizado para conocer el motivo.
- Si no existe comunicación, transferir la señal al despachador de consola para la verificación del gestor móvil.
- Registrar la novedad en GSMatrix Operator.
- Generar un ticket en GSERP cuando corresponda.





PROCEDIMIENTO APERTURAS FUERA DE HORARIO

Ante una apertura fuera del horario autorizado:

- Ejecutar el protocolo de audio disuasivo.
- Informar que las instalaciones están supervisadas las 24 horas.
- Solicitar a la persona que atienda la comunicación.
- Si se requiere verificación presencial, transferir la señal al despachador de consola.
- Coordinar el envío del gestor móvil.





SEÑALES DE EMERGENCIA

ANALISIS POR CCTV

Al recibir una señal de emergencia:

- Visualizar la cámara relacionada con la zona activada.
- Revisar el video en vivo y la grabación de los dos minutos anteriores al evento.
- Realizar un barrido de las cámaras mediante Canal Cero o cámara por cámara.
- Analizar las imágenes para determinar si existe una situación normal o real.
- Ejecutar el procedimiento correspondiente según los resultados.



SEÑALES DE EMERGENCIA

SITUACIÓN NORMAL

Cuando las cámaras no evidencien novedades relevantes:

- Informar al cliente mediante WhatsApp o SMS.
- Indicar la zona que generó la activación.
- Adjuntar imágenes de respaldo cuando corresponda.
- Registrar activaciones frecuentes en GSMatrix Operator.
- Generar un ticket en GSERP para mantenimiento correctivo o atención del requerimiento.
- Comunicar al cliente que su solicitud fue ingresada.

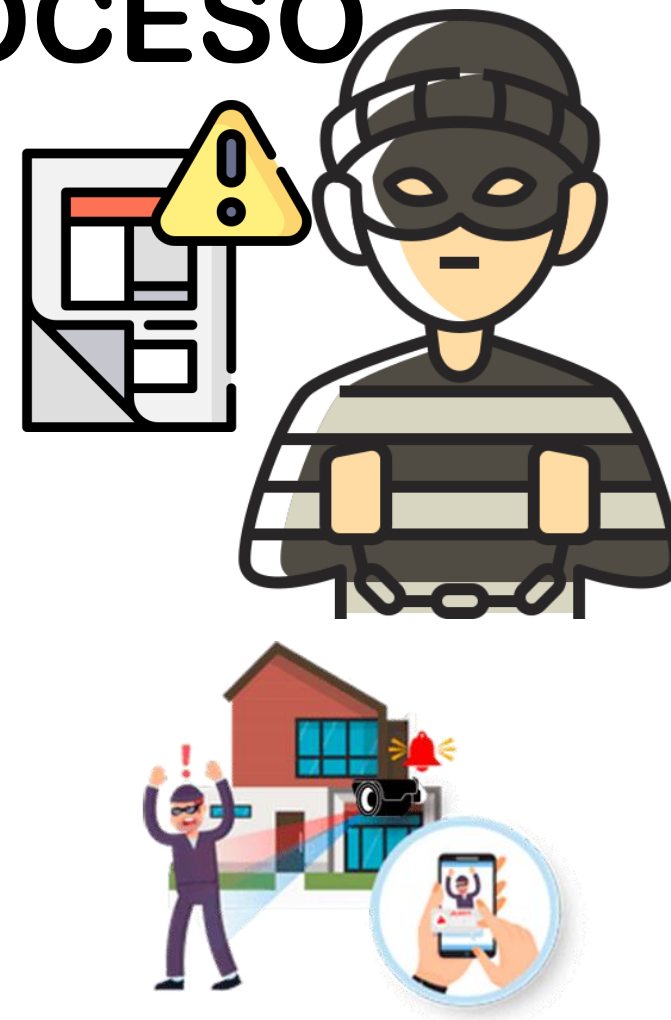


SEÑALES EMERGENCIA

INTRUSIÓN O DELITO EN PROCESO

Ante la identificación visual de una intrusión, asalto, hurto o robo:

- **Disuasión:** activar el protocolo de audio correspondiente.
- **Coordinación interna:** transferir inmediatamente la señal al despachador de consola para movilizar al gestor móvil más cercano.
- **Coordinación externa:** contactar al ECU 911 y proporcionar información verificable del evento.
- **Notificación:** informar al cliente, personal de emergencia y responsables del CCI o Gerencia de Servicio.
- **Registro:** documentar las acciones y respaldar el evento con imágenes o videos.
- **Informe:** elaborar el reporte FMT-PPS-RIA y remitirlo por correo electrónico a los responsables.



PROTOCOLOS PREVENTIVOS VIGILANCIA SMART ONE

El despachador ejecutará **DOS** protocolos preventivos y disuasivos diarios: **ALEATORIOS**.

Los mensajes se adaptarán a la actividad económica y las necesidades del cliente.

Cuando se detecten personas o comportamientos sospechosos:

- Activar el protocolo de audio disuasivo.
- Identificar y describir el área donde se encuentra la persona.
- Solicitar que se dirija al lugar indicado o que se retire de la propiedad.
- Coordinar con el despachador de consola el envío del gestor móvil.
- Informar al cliente mediante llamada telefónica.
- Aplicar los procedimientos de alerta o emergencia según corresponda.



REPORTE DIARIOS DE NOVEDADES

Al finalizar el turno, el despachador de tecnología debe:

- Elaborar el reporte diario de novedades.
- Utilizar el formato SGI-INT-PSS-RND.
- Registrar los eventos y las novedades relevantes del turno
- Enviar el reporte por correo electrónico al coordinador del Centro de Control Integrado (CCI).
- Copiar al gerente de servicios cuando corresponda.



FLUJO GENERAL DE ACTUACIÓN

