

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD NIVEL II



VIGILANTE DE TECNOLOGÍA



El vigilante de tecnología tiene como objetivo prevenir el delito mediante la supervisión integral de las instalaciones, identificando riesgos y coordinando respuestas oportunas ante señales de seguridad:

Funciones principales:

- Supervisar las instalaciones con alcance de 360° mediante los sistemas integrados.
- Analizar señales normales, de alerta y de emergencia.
- Ejecutar protocolos preventivos y disuasivos.
- Coordinar la respuesta con clientes, técnicos y personal operativo.
- Actuar oportunamente desde la recepción de señales en GSMatrix Operator.

El vigilante de tecnología atiende los siguientes servicios:

- Vigilancia de tecnología (Personalizado)
- Vigilancia SMART PLUS (Semi-Personalizado)



Servicio y atención al cliente

- Mantener una comunicación profesional y oportuna.
- Orientar al cliente sobre novedades y riesgos detectados.
- Informar sobre las acciones ejecutadas y las soluciones requeridas.
- Coordinar asistencia técnica y respuesta operativa.
- Garantizar una atención enfocada en la seguridad y satisfacción del cliente.

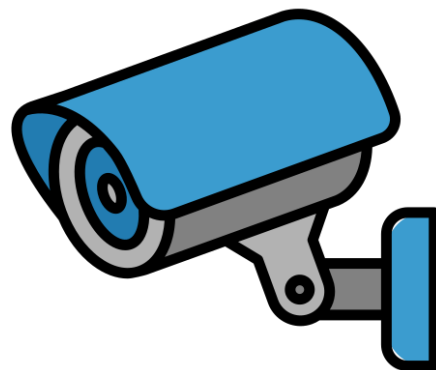


SISTEMAS INTEGRADOS DE SEGURIDAD

SISTEMA
DETECCIÓN
DE INTRUSOS



CIRCUITO
CERRADO DE
TELEVISIÓN



AUDIO
DISUACIÓN



AUTOMATIZACIÓN



CONTROL DE ACCESO

OBSERVACIÓN POR CÁMARAS

Cuando se identifique a un visitante mediante las cámaras de ingreso:

- Observar sus características y vestimenta.
- Comunicarse mediante audio disuasivo.
- Solicitar que se acerque al videoportero
- Identificar el motivo de su visita
- Verificar que se cumpla el protocolo de ingreso establecido.

Objetivo: controlar el acceso y prevenir ingresos no autorizados.



4

Control de acceso: observación por cámara



SCANNER EXPRESS
SEGURIDAD INTEGRAL



Cuando se identifique a un visitante mediante las cámaras de ingreso, el vigilante de tecnología debe aplicar el siguiente **procedimiento**:



OBJETIVO

Controlar el acceso y prevenir ingresos no autorizados a las instalaciones.

1



Observar y analizar

Identificar al visitante mediante las cámaras de ingreso y sus características (vestimenta, comportamiento, etc.).

2



Comunicarse

Establecer contacto mediante audio disuasivo o el sistema de comunicación.

3



Solicitar el videoportero

Indicar al visitante que se acerque al videoportero para ser atendido.

4



Verificar el motivo de la visita

Confirmar la identidad y el propósito del ingreso.

5



Controlar el acceso

Asegurar que se cumpla el protocolo de ingreso establecido.

CONTROL DE ACCESO VIDEOPORTERO E INGRESO

- Saludar e identificar el motivo de la visita.
- Solicitar la identificación del visitante y capturar la imagen del documento según el protocolo.
- Gestionar la autorización de ingreso.
- Registrar en la bitácora digital los datos requeridos: nombres, identificación, motivo, empresa o funcionario visitado, autorizador y horarios de entrada y salida.
- Dar la bienvenida al cliente mediante audio disuasivo.
- Verificar las cámaras para identificar situaciones sospechosas.

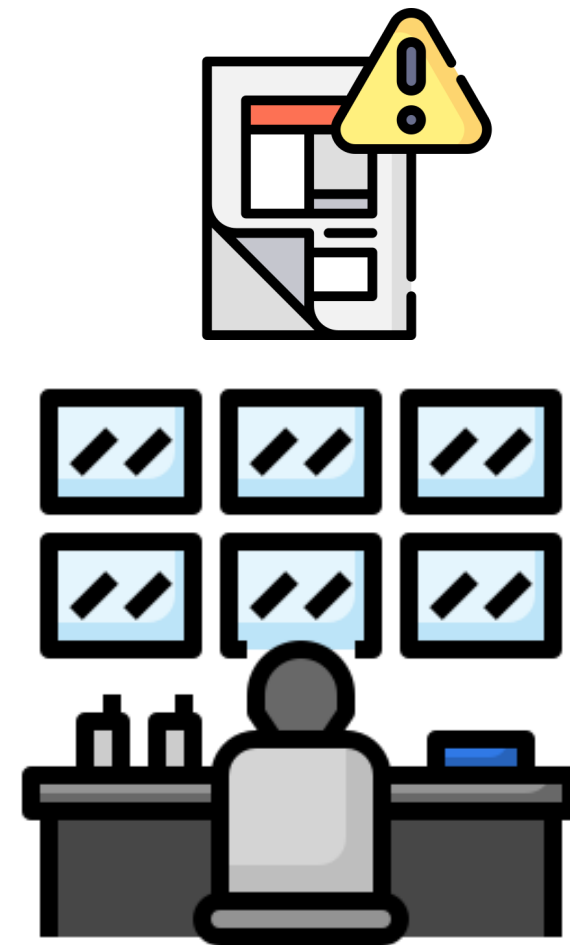


DETECCIÓN SITUACIÓN SOSPECHOSA



Al identificar personas o comportamientos sospechosos:

- Activar el protocolo de audio disuasivo.
- Describir a la persona y señalar el área donde se encuentra.
- Solicitar que se dirija al punto autorizado o se retire de la propiedad.
- Coordinar con el despachador de consola el envío del supervisor o personal de verificación.
- Contactar a la Policía Nacional mediante ECU 911 cuando corresponda.
- Informar al cliente sobre la novedad y las acciones ejecutadas.



SEÑALES DE ALERTA EVALUACIÓN Y RESPUESTA

Al recibir una señal de alerta en GSMatrix Operator:

- Evaluar y discriminar el evento.
- Determinar si el origen corresponde a un problema interno de la empresa o del cliente.
- Problema interno: informar al técnico especialista para una solución inmediata.
- Problema del cliente: contactar al cliente o personal autorizado y coordinar la asistencia técnica.
- Informar al cliente sobre la visita del técnico, cuando corresponda.
- Registrar la novedad y los requerimientos en los módulos correspondientes del sistema.



CONTINGENCIA POR FALLAS DEL SISTEMA

Cuando una alerta se convierta en una emergencia por pérdida total de visualización de cámaras o por una condición que comprometa la cobertura de seguridad:

- Coordinar inmediatamente con el despachador de consola al gestor móvil.
- Mantener la presencia operativa hasta recuperar el servicio en su totalidad.
- Informar al cliente sobre la contingencia y las medidas adoptadas.
- Registrar las novedades y dar seguimiento a la recuperación del sistema.



13

PROCEDIMIENTO ANTE SEÑALES NORMALES Y ALERTA



SCANNER EXPRESS
SEGURIDAD INTEGRAL



El procedimiento se aplica según el tipo de señal recibida, garantizando una respuesta oportuna y efectiva.



MONITOREO DE ALARMAS

PUNTOS CLAVE



Respuesta oportuna



Comunicación efectiva



Registro de novedades



Gestión de tickets



Nuestro compromiso es brindar un servicio de monitoreo confiable, eficiente y seguro.



SEÑALES NORMALES

1



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



SEÑALES DE ALERTA

1



Analizar la señal recibida en GSMatrix Operator.

2



Contactar al cliente o personal autorizado para conocer el motivo.

3



Si no existe comunicación, transferir la señal al despachador de consola para la verificación del gestor móvil.

4



Registrar la novedad en GSMatrix Operator.

5



Generar un ticket en **GSERP** cuando corresponda.

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.

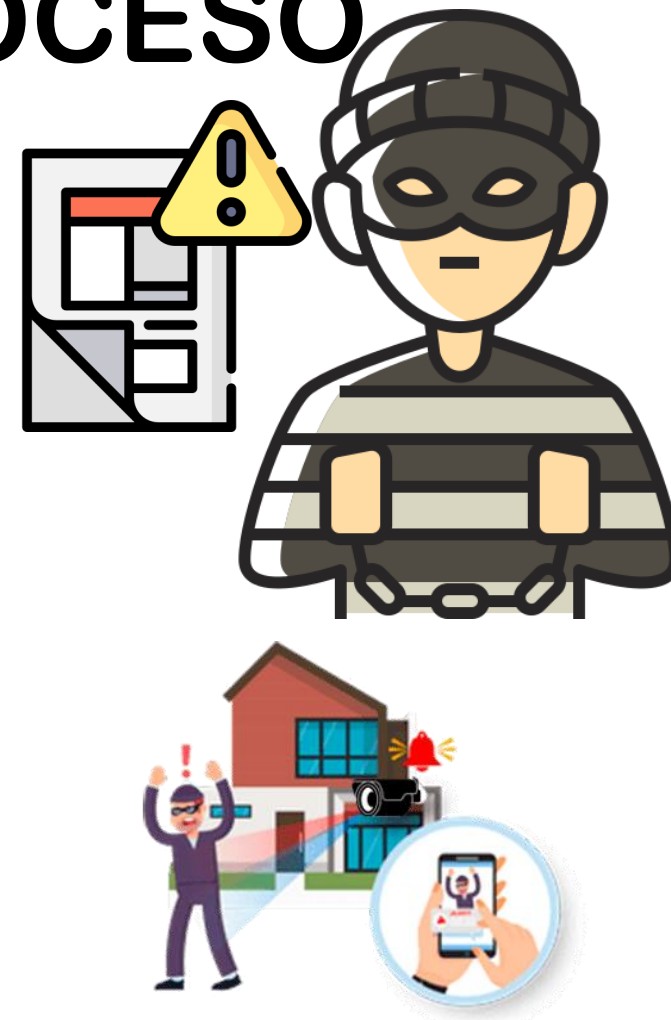


SEÑALES EMERGENCIA

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.



11

Emergencias: intrusión, asalto o robo



SCANNER EXPRESS
SEGURIDAD INTEGRAL

Ante la identificación de un delito en proceso, el vigilante de tecnología debe actuar de inmediato siguiendo el siguiente **procedimiento**:

**VIGILANTE
DE TECNOLOGÍA**

PUNTOS CLAVE



Actuar
inmediatamente



Coordinar
la respuesta



Comunicar
a las autoridades



Registrar
toda la información



La rapidez, la comunicación y el registro adecuado son esenciales para una respuesta efectiva y la protección de las instalaciones.

1



Realizar el protocolo de disuasión

Activar el audio en 2 vías (OFF o IP OFF) y emitir el mensaje:

"ALTO, USTED el de (describir características), está plenamente identificado va a ser detenido, REPITO VA A SER DETENIDO."

2



Transferir la señal al despachador de consola

Para el envío del personal de verificación (supervisor) más cercano al sitio de la emergencia, proporcionando la información de lo identificado.

3



Coordinar con la Policía Nacional (ECU-911)

Brindar información del delito en proceso, características de los delincuentes, zonas vulneradas y, si es posible, imágenes o videos.

4



Llamada al cliente o personal emergente

Informar lo sucedido, entregar imágenes o videos y solicitar su presencia inmediata en el sitio, además de notificar al coordinador del CCI o Gerente de servicio.

5



Registrar en el sistema

Documentar en GSMatrix Operator (módulo de monitoreo) las acciones ejecutadas y empleadas, con respaldo de imágenes o videos, que se almacenarán en el historial del cliente.

6



Elaborar y enviar el informe

Generar el reporte de incidente o accidente en el formato SGI-FMT-PSS-RIA y remitirlo por correo electrónico al coordinador del CCI y al gerente de servicio.

PROTOCOLOS PREVENTIVOS VIGILANCIA SMART PLUS

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.



PROTOCOLOS PREVENTIVOS VIGILANCIA SMART PLUS

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.



12

Procedimiento ante personas o comportamientos sospechosos

SCANNER EXPRESS

SEGURIDAD INTEGRAL

El despachador ejecutará

DOS PROTOCOLOS PREVENTIVOS Y DISUASIVOS DIARIOS: ALEATORIOS.

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



PUNTOS CLAVE

Protocolos aleatorios

Mensajes adaptados

Seguridad del cliente

Tu seguridad también es nuestra prioridad.

- 1

Activar el protocolo de audio disuasivo.
- 2

Identificar y describir el área donde se encuentra la persona.
- 3

Solicitar que se dirija al lugar indicado o que se retire de la propiedad.
- 4

Coordinar con el despachador de consola el envío del gestor móvil.
- 5

Informar al cliente mediante llamada telefónica.
- 6

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

