

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD NIVEL III



ANALISTA DE SERVICIOS

El analista de servicios tiene como responsabilidad:

Funciones principales:

- Controlar y dar seguimiento a los procesos de prestación de servicios convencionales.
- Identificar, analizar y gestionar riesgos de seguridad.
- Coordinar acciones correctivas con las áreas responsables.
- Brindar soporte y retroalimentación al personal operativo.
- Supervisar la gestión administrativa relacionada con facturación, preventa y posventa.
- Reportar novedades al coordinador del CCI y al gerente de servicios.



GESTIÓN DE SEGURIDAD



Objetivo: Identificar riesgos, prevenir incidentes y administrar las novedades que afectan la prestación del servicio.

- **Riesgos identificados:** activaciones frecuentes y vulnerabilidades detectadas en visitas de servicio.
- **Riesgos materializados:** delitos perpetrados que requieren auditoría posterior.
- Coordinar acciones correctivas y preventivas.
- Recomendar mejoras en los sistemas de seguridad.
- Dar seguimiento hasta el cierre de cada caso.



GESTIÓN ACTIVACIONES FRECUENTES

- Identificar las cuentas con activaciones frecuentes mediante el Tablero de Control y la información de los despachadores.
- Generar tickets para Posventa y solicitar diagnóstico al área técnica.
- Determinar las causas: equipos averiados, mala ubicación, uso inadecuado u otros factores.
- Coordinar la solución con las áreas responsables y el cliente.
- Cuando corresponda, gestionar la desprogramación de la zona afectada, con notificación y documentación de responsabilidad.
- Verificar el cierre efectivo del caso.



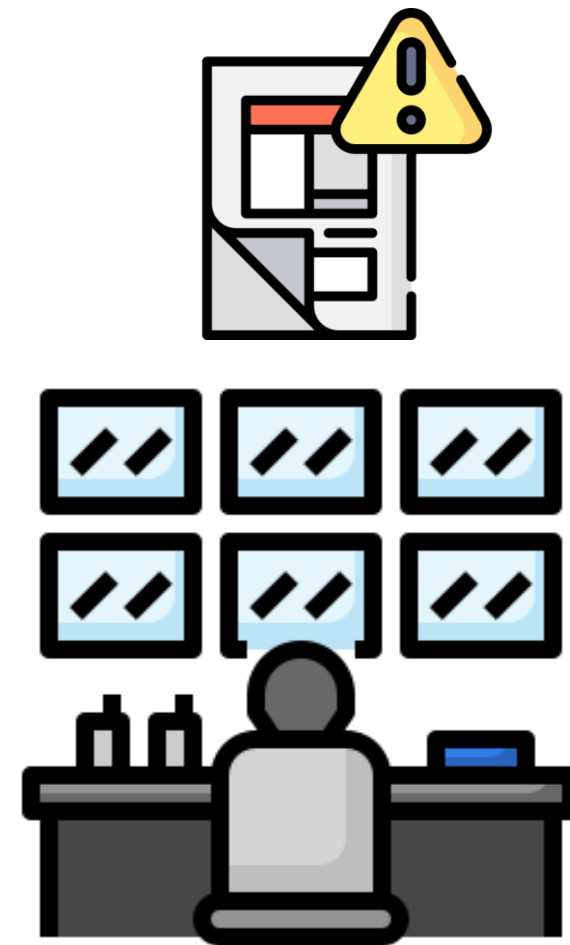
CONTROL VISITA DE SERVICIO

- Dar seguimiento para alcanzar el 100 % de cobertura de visitas a los clientes con sistemas de seguridad.
- Verificar la inspección de áreas desprotegidas y vulnerabilidades del establecimiento.
- Comprobar que se recomienden mejoras en SDI, línea telefónica, seguridades pasivas y elementos de detección.
- Validar el registro de recomendaciones en GSERP mediante tickets RQ, correctivos o quejas.
- Si existen dos visitas sin contacto con el cliente, realizar una llamada de seguimiento.
- Canalizar las necesidades o quejas identificadas.



AUDITORIAS POSTERIOR A UN DELITO

- Recibir el informe del despachador por correo electrónico.
- Auditar el cumplimiento de los procedimientos.
- Verificar la actuación del despachador, gestor móvil y demás colaboradores involucrados.
- Identificar posibles negligencias y vulnerabilidades del establecimiento.
- Emitir informes para gestionar acciones correctivas con el coordinador del CCI y el gerente de servicios.
- Recomendar mejoras o servicios adicionales y registrar los requerimientos en GSERP.



INTEGRACIÓN CON EL PERSONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Brindar soporte a operadores, despachadores, vigilantes y gestores móviles.
- Retroalimentar sobre procedimientos y novedades operativas.
- Coordinar respuestas ante incidentes y dificultades del personal
- Gestionar llamados de atención e informes por incumplimientos.
- Coordinar con asesores comerciales ante delitos, accidentes o incidentes en sucursales.
- Escalar los casos al coordinador del CCI, gerente de servicios o Talento Humano, según corresponda.



INTEGRACIÓN CON FACTURACIÓN



- Verificar en la plataforma web Tablero la facturación por lotes asignada a cada gestor móvil.
- Supervisar el cumplimiento de la recaudación del 1 al 12 de cada mes.
- Dar seguimiento a la gestión de débito bancario.
- Identificar inconsistencias en la asignación de cuentas por cobrar.
- Coordinar soluciones con Facturación y las áreas involucradas.
- Emitir informes a Talento Humano cuando corresponda.

Novedades frecuentes: débitos acumulados asignados para cobro presencial, facturas no cobradas por asesores y cuentas nuevas con excepciones de cobro.



INTEGRACIÓN CON PREVENTA



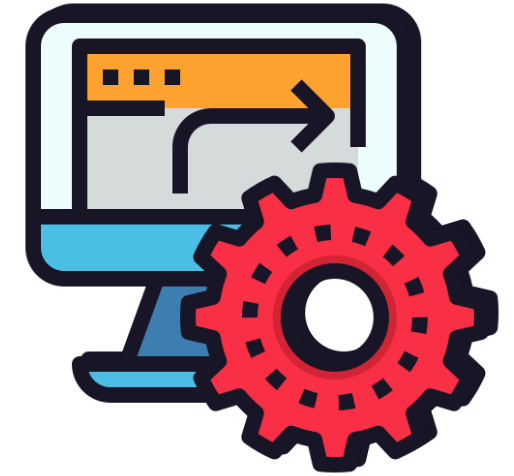
- Verificar en Tablero la interacción entre gestores móviles y Preventa.
- Supervisar el cumplimiento de la meta de 4 CRM por gestor móvil al mes.
- Revisar CRM atendidos fuera de tiempo y posibles inconvenientes en su asignación.
- Validar la veracidad de los CRM y el tratamiento de los descartados.
- Dar acompañamiento y orientación a los gestores móviles.
- Coordinar capacitaciones, soluciones e informes con Preventa y Talento Humano.



INTEGRACIÓN CON POSVENTA



- Verificar la interacción entre gestores móviles, personal del CCI y Posventa.
- Supervisar el ingreso correcto de tickets de quejas, mantenimientos y requerimientos.
- Identificar tickets pendientes de atención.
- Detectar tickets cerrados sin solución efectiva.
- Dar seguimiento a las activaciones frecuentes y novedades recurrentes.
- Coordinar soluciones y retroalimentación con Posventa.
- Escalar incumplimientos cuando corresponda.



FLUJO GENERAL DE ACTUACIÓN



FLUJO GENERAL DE ACTUACIÓN

