

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD NIVEL II



OPERADOR DE TECNOLOGÍA



El operador de tecnología de ScannerExpress cumple funciones esenciales:

El operador de tecnología es responsable de recibir, analizar, discriminar y gestionar señales normales, de alerta y de emergencia provenientes de los sistemas integrados de seguridad.

- **Posicionamiento GPS:** Seguimiento de vehículos, rutas, alertas y eventos de seguridad.
- **Vigilancia SMART ONE:** Supervisión de cooperativas de ahorro y crédito y establecimientos.
- **Control de acceso:** Gestión de ingresos a matriz, sucursales, CCI y Data Center.



Servicio y atención al cliente

Objetivo: Garantizar una atención oportuna, preventiva y profesional.

- Mantener comunicación permanente con el cliente.
- Analizar las señales y verificar las novedades.
- Informar oportunamente sobre riesgos e incidentes.
- Coordinar el apoyo operativo, policial o técnico cuando corresponda.
- Registrar las gestiones realizadas y efectuar el seguimiento.



GESTIÓN DE POSICIONAMIENTO GPS

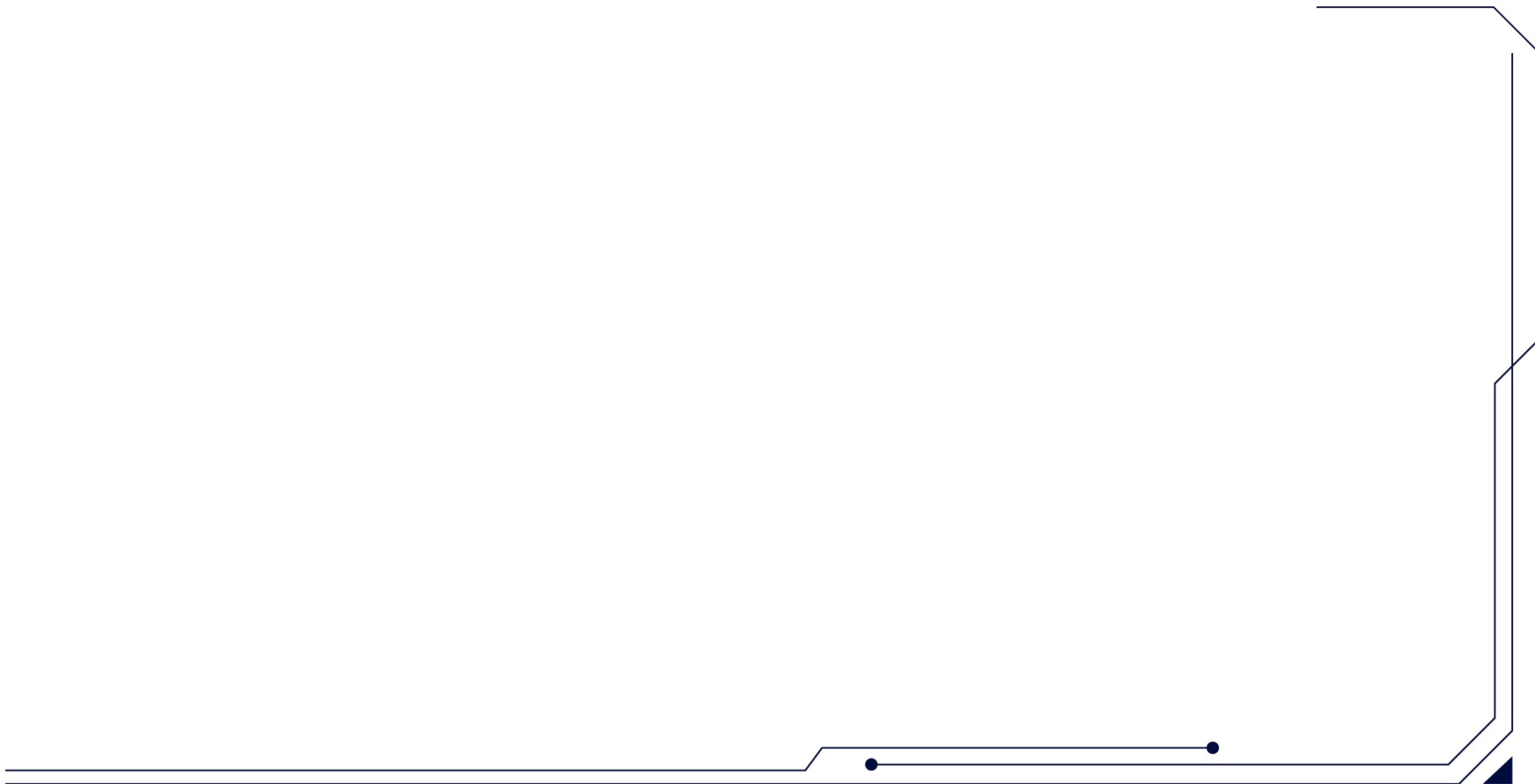


El operador supervisa la ubicación y trayectoria de los vehículos mediante la plataforma GPS y las notificaciones recibidas.

Señal o evento	Procedimiento
Desvío de ruta	Contactar al conductor, validar el motivo e informar al cliente.
Geocerca	Controlar entradas y salidas de las zonas delimitadas.
Parada no autorizada	Consultar el motivo y comunicar la novedad al cliente.
Exceso de velocidad	Contactar al conductor y reportar la explicación y el evento.
Pérdida de cobertura	Verificar la recuperación de señal y coordinar una inspección si persiste.

Importante: ante la falta de respuesta del conductor o indicios de un posible delito, informar y coordinar la verificación en sitio con la Policía Nacional o el gestor móvil, según corresponda.





14

PROCEDIMIENTO APERTURAS FUERA DE HORARIO



SCANNER EXPRESS
SEGURIDAD INTEGRAL



Ante una apertura fuera del horario autorizado:

MONITOREO DE ALARMAS

PUNTOS CLAVE



Actuar con calma y profesionalismo.



La seguridad también es responsabilidad de todos.



Estamos siempre atentos.



La comunicación efectiva evita incidentes.



Tu respuesta oportuna hace la diferencia.

1



Ejecutar el protocolo de audio disuasivo.

2



Informar que las instalaciones están supervisadas las 24 horas.

3



Solicitar a la persona que atienda la comunicación.

4



Si se requiere verificación presencial, transferir la señal al despachador de consola.

5



Coordinar el envío del gestor móvil.

PROCEDIMIENTO APERTURAS SMART ONE

1. Apertura externa

Revisar las cámaras externas, identificar situaciones sospechosas y emitir el mensaje preventivo por audio externo.

2. Apertura parcial

Supervisar el ingreso del vigilante y funcionario, la colocación de las seguridades internas y la dotación del vigilante.

3. Apertura al público

Confirmar la autorización, observar el ingreso y comunicar las normas de seguridad de la instalación.



06

PROCEDIMIENTO DE APERTURA – SMART ONE

En cooperativas de ahorro y crédito y 4life



SCANNER EXPRESS

SEGURIDAD INTEGRAL



El operador de tecnología debe verificar las condiciones de seguridad mediante las cámaras antes y durante la apertura de las instalaciones.

1

Apertura externa



- Revisar las cámaras externas.
- Identificar situaciones sospechosas o riesgos.
- Emitir mensaje preventivo por audio externo informando que las instalaciones están controladas y supervisadas las 24 h.



Audio externo

"Buenos días, el vigilante de tecnología de Scanner Seguridad le saluda, se les recuerda que las instalaciones están siendo controladas y supervisadas las 24 h."

2

Apertura parcial



- Supervisar el ingreso del vigilante fijo y del funcionario.
- Verificar que se realice en condiciones seguras.
- Confirmar la colocación de seguridades internas en la puerta principal (mampara).
- Observar que el vigilante se equie con su dotación (chaleco antibalas, arma y uniforme).



Audio interno

"Buenos días, el vigilante de tecnología de Scanner Seguridad le saluda, la apertura de las instalaciones está siendo supervisada y controlada, un excelente día para todos."

3

Apertura al público



- Confirmar la autorización para la apertura.
- Observar el ingreso del público.
- Emitir mensaje de bienvenida y normas de seguridad.
- Verificar el cumplimiento de las reglas internas (ej.: prohibido el uso de yoyos, respeto de la fila, no permanecer sin trámites).



Audio interno

"Buenos días, el vigilante de tecnología de Scanner Seguridad les da una cordial bienvenida a todos los usuarios, se les recuerda que estas instalaciones están controladas las 24 h."



CONTROL DURANTE LA APERTURA

- ✓ Observación permanente de cámaras internas y externas.
- ✓ Solicitar el retiro de prendas o accesorios prohibidos (ej.: yoyos).
- ✓ Recordar el respeto de las filas y normas de la instalación.
- ✓ Evitar la permanencia de personas sin trámites dentro de la cooperativa.



El objetivo es garantizar una apertura segura, ordenada y controlada.

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.

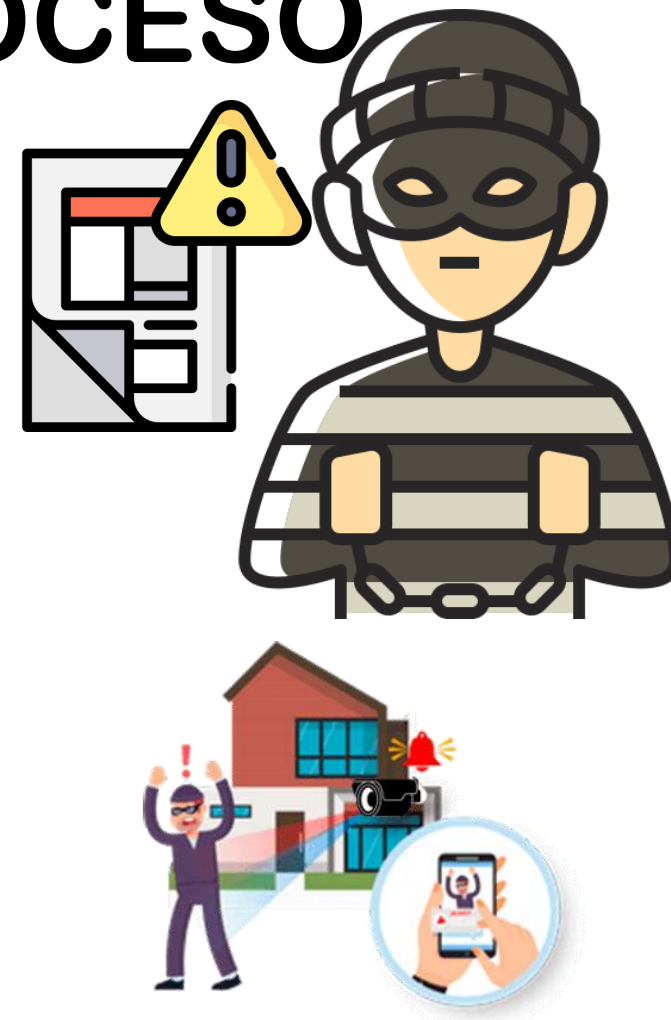


SEÑALES EMERGENCIA

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.



11

Emergencias: intrusión, asalto o robo

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 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.



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.

CONTROL DE ACCESO A MATRIZ Y SUCURSALES



Edificio matriz

Controlar el ingreso de visitantes, clientes, proveedores y funcionarios.

Aplicar el instructivo SGI-INT-CSF-CAI.

Verificar las autorizaciones y registrar los ingresos según el procedimiento.

Sucursales

Atender oportunamente mediante el videoportero.

Identificar el motivo de la visita.

Coordinar la atención comercial, técnica o administrativa.

Dar seguimiento a los requerimientos y quejas de los clientes.



CONTROL DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LLAVES

- Registrar la entrega y recepción de llaves mediante el formato SGI-FMT-PSS-ELL.
- Verificar la identificación del responsable.
- Reportar inmediatamente cualquier pérdida al jefe de Seguridad.
- Gestionar la autorización para el uso del duplicado.
- Investigar el incidente y evaluar el cambio de cerradura si corresponde.
- Solicitar el reemplazo de llaves deterioradas o rotas.
- Mantener los duplicados bajo custodia del jefe de Seguridad en la caja fuerte.



CONTROL DE ACCESO A CCI O DATA CENTER

- **Puerta externa**

Autorizar el ingreso según el procedimiento y las excepciones establecidas para determinados cargos.

- **Puerta interna**

Permitir el acceso únicamente a personal autorizado por las gerencias correspondientes.

- **Registro de ingresos**

Documentar los accesos conforme al formato SGI-FMT-PPS-ICD y sus excepciones aplicables.

Restricciones de acceso

- Los visitantes deben ingresar acompañados por el gerente autorizado.
- Escoltas líderes: acceso limitado a bóveda y cancelas.
- Personal operativo y administrativo: acceso hasta el área de esclusa, salvo autorización expresa.



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

