

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD NIVEL I



Servicio y atención al cliente

Objetivo: Garantizar una atención oportuna, preventiva y profesional.

- Mantener una comunicación cordial y permanente con el cliente.
- Escuchar y comprender sus necesidades e inconformidades.
- Proporcionar información clara sobre los procedimientos.
- Registrar y direccionar los requerimientos al área responsable.
- Garantizar el seguimiento de las novedades reportadas.



MONITOREO DE SEÑALES SDI



El operador de consola es responsable de gestionar las señales recibidas desde los sistemas de detección de intrusos (SDI) mediante el software GSMATRIX OPERATOR – Módulo de Monitoreo.

Funciones principales:

- Recepción: recibir las señales del sistema.
- Evaluación: analizar el tipo de evento.
- Discriminación: determinar la naturaleza de la señal.
- Direccionamiento: transferir el evento cuando corresponda.
- Registro: documentar las gestiones realizadas.
- Seguimiento: generar tickets para requerimientos técnicos.



GESTIÓN DE SEÑALES NORMALES Y ALE



Señales normales.

Apertura fuera del horario establecido

- Identificar el cliente y el evento.
- Llamar al cliente o usuario autorizado.
- Verificar el motivo de la apertura.
- Registrar la información en el sistema.

Señales de alerta.

Evaluar y discriminar la señal.

Contactar al cliente o usuario autorizado.

Determinar el motivo de la alerta.

Transferir al despachador si se requiere verificación en sitio.

Registrar la gestión y generar un ticket cuando corresponda.



SEÑALES QUE REQUIEREN VERIFICACIÓN EN SITIO

El operador de consola deberá evaluar y transferir la señal al despachador cuando corresponda a:

- **Apertura fuera de horario**

Verificar el evento y gestionar la atención operativa.

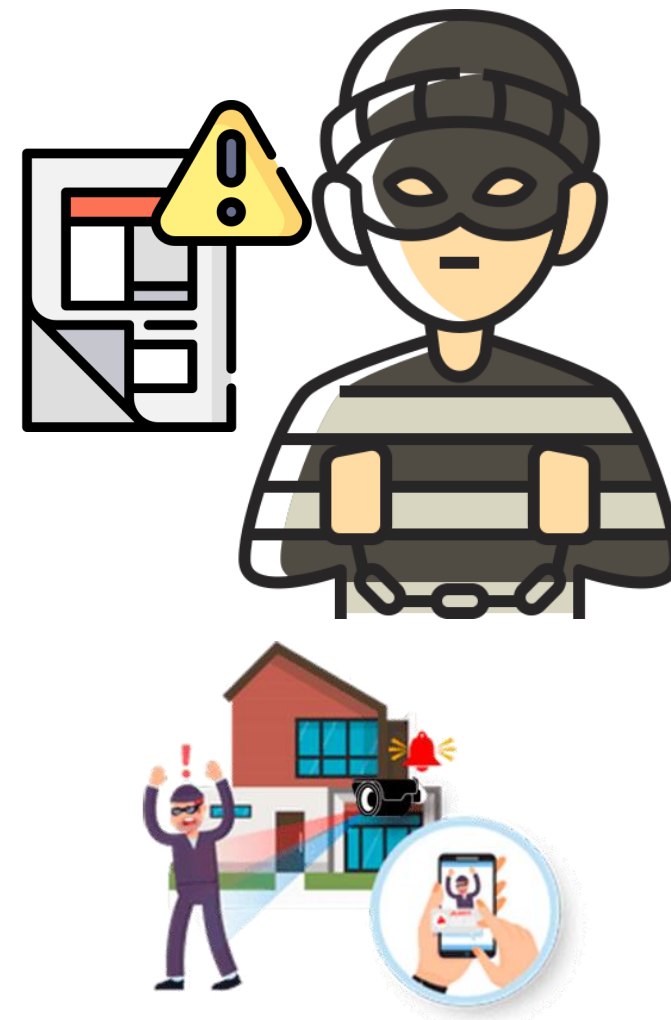
- **Batería baja después de un corte de energía**

Validar la novedad y determinar si requiere intervención técnica o presencial.

- **Corte de energía de un solo cliente**

Verificar la situación y coordinar la atención según el procedimiento.

Registro: las gestiones se documentan en GSMATRIX OPERATOR. Los mantenimientos correctivos, requerimientos o quejas deben ingresarse en GSERP, módulo de Envío de Tickets.



RECEPCIÓN DE LLAMADAS Y REQUERIMIENTOS



Protocolo de atención telefónica:

“Buenos días/tardes/noches, gracias por llamar a Scanner Express. [Nombre y cargo del funcionario] le saluda. ¿En qué le podemos servir?”

Procedimiento:

- Buscar y confirmar el código de monitoreo.
- Validar la identidad del cliente y la ubicación.
- Escuchar y comprender el requerimiento o inconformidad
- Consultar el historial de señales y la gestión del servicio.
- Clasificar el caso como requerimiento o PSNC.
- Registrar y direccionar la solicitud al área responsable.



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.

