

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 1 de 8

¿QUÉ ES EL MONITOREO DE ALARMAS?

Es el procedimiento mediante el cual se conocen a distancia y precisión eventos que reportan medios tecnológicos tales como sensores, magnéticos, foto sensores, detectores de humo, botones de pánico, entre otros; que ocurren en un lugar a custodiar para controlar y actuar en consecuencia (robo, incendio, emergencias medicas, entre otros), evitando así siniestros o consecuencias derivadas NO deseadas.

Los sistemas de alarma interior son equipos electrónicos que nos permiten detectar la presencia de un intruso mediante dispositivos denominados sensores, estos se instalan en las áreas de acceso. Al mismo tiempo es posible enviar a una central de monitoreo de alarmas todos estos eventos con la finalidad de recibir ayuda policiaca, ambulancias, bomberos, entre otros.

OBJETIVOS

- Establecer una comunicación clara entre los coordinadores, operadores y usuarios del servicio de monitoreo.
- Informar y controlar el cumplimiento de las rutinas y evitar su alteración arbitraria.
- Simplificar la responsabilidad por fallas o errores.
- Facilitar la evaluación de control interno y su vigilancia.
- Facilitar que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se esta realizando adecuadamente.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general mediante la concientización.
- Facilitar las labores de auditoria.

AREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

El área de aplicación directa es el Departamento de Operaciones de DEAS LTDA., quien pensando en un mejor servicio creó su propia Central de Monitoreo.

La responsabilidad de eficiencia y efectividad de la Central de Monitoreo esta en cabeza de todos y cada uno de los miembros que conformen el equipo de trabajo, así:

Director Administrativo (Santiago Delgado)

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 2 de 8

Director de Operaciones (Carlos Arturo Pulido)
 Coordinador Centro de Comando (Jhon Alexander Vivas)
 Operadores de Medios
 Coordinadores de Distrito

POLITICAS O NORMAS DE OPERACIÓN DE LA CENTRAL DE MONITOREO

Como es de nuestro conocimiento las labores a desarrollar van muy acorde el servicio de vigilancia privada, pero son de mas alto grado de responsabilidad ya que nuestros usuarios y guardas han depositado toda su confianza en nuestro profesionalismo y agilidad para dar apoyo y la solución oportuna a cualquier evento que se presente en el horario que sea. Y para lograr esto es indispensable que todo el equipo de trabajo tenga muy claro las siguientes normas:

Nivel Interno

1. La atención a nuestro usuarios es la identificación plena de la Central de Monitoreo. “No hay clientes o eventos mas o menos importantes, todos los eventos serán de un alto grado de importancia”, y que merecen una atención oportuna, un seguimiento detallado y un apoyo hasta la terminación del mismo.
2. Debemos ser conscientes que desde el momento en que ingresamos a las oficinas se debe reflejar el compromiso adquirido con nuestros clientes internos y externos.
3. Una vez que el operador ingrese a las oficinas deberá enterarse minuciosamente de las novedades del turno anterior por el libro minuta donde estarán todas y cada una de las novedades presentadas en cada turno, especificando al detalle las acciones realizadas.
4. A parte de recibir las novedades, también se debe recibir las instalaciones, es muy importante que el orden y aseo hagan de dicho lugar algo ameno y grato, además es el reflejo que se da a las demás personas.
5. La puerta del Centro de Monitoreo deberá estar cerrada y con restricción correspondiente a personal NO autorizado. Es responsabilidad del operador de turno el controlar dicho acceso. Recordemos que estamos realizando un monitoreo a

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 3 de 8

copropiedades que sus dueños y/o administradores han depositado su confianza en el grupo de trabajo.

Nivel Operativo

1. Una vez se ingrese a la central y digite su clave de acceso deberá verificar las novedades soportadas en la minuta y las evidenciadas en el sistema.
2. Si encuentra alguna novedad que no este soportada en la minuta deberá hacerlo antes de dar inicio a su turno e informar de manera verbal según su importancia.
3. Dentro de la actividad propia en tiempo real si tuviese alguna duda respecto al programa de sistematización deberá tener en cuenta que existe el manual de Software de la Central de Monitoreo. Si por algún motivo no encuentra la respuesta se deberá dirigir a su jefe inmediato.

ACCION Y REACCION

1. Una vez llega un evento se deberá confirmar inmediatamente ya sea vía telefónica o por radio la novedad.
2. Una vez enterado de la novedad hay dos opciones claras y específicas:
 - a. Las falsas alarmas: ya sea por manipulación de pánicos o por fallos en el dispositivo, error del funcionario, pruebas del funcionario y pruebas técnicas, que después de tener la claridad de lo sucedido se dejará el soporte claro y específico de la novedad tanto en la minuta como en el sistema. A su vez se verificará mediante una clave de seguridad que solo el guarda tiene conocimiento.
 - b. La reacción: Si se conoce la información por parte del guarda asignado al puesto de la novedad o si por algún motivo no logramos la comunicación del guarda se procederá a enviar la reacción de la Policía Nacional notificando al cuadrante del sector y al coordinador de distrito. Este procedimiento se realizará en el menor tiempo posible ya que intuimos que hay personas que pueden estar arriesgando sus vidas o sus bienes.
Es muy importante que se tenga claro la información a precisar como direcciones y datos específicos para que la reacción sea oportuna.

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 4 de 8

Una vez el coordinador de distrito llega al lugar del evento identificara la requisición y se comunicará inmediatamente para que la central de monitoreo lo apoye de acuerdo a la novedad.

IMPORTANTE

Todos y cada uno de lo eventos se dejaran de monitorear una vez se haya cumplido con el apoyo requerido y se tenga un reporte satisfactorio por parte de nuestro cliente.

Así mismo se dejará soporte en el sistema y se consigna en la minuta el seguimiento detallado del evento. Esto con el fin de tener informado a todos y cada uno de los integrantes del equipo y a su vez a las directivas.

1. FUNCIONES BÁSICAS DEL SUPERVISOR DE PLANTA

a. Recepción

- Contestar de manera rápida el PBX
- Registrar en el libro minuta de la recepción fecha, hora, nombre de la persona quien llama, puesto y motivo de la llamada.
- Evaluar la información y remitirla según el tipo a la persona encargada.
- Sea el caso, se debe realizar el seguimiento al evento y se debe registrar en la minuta paso a paso todo lo que acontezca.

b. Central de Monitoreo

- Atención inmediata del evento generado por el sistema
- Todas las señales de apertura, pánico, intrusión, caída del fluido eléctrico; deben ser confirmadas solicitando a través del radio de comunicaciones o vía telefónica el santo y seña.
- La clave “DEAS”, es la identificación que se debe entregar al cliente cuando se realiza la llamada vía telefónica para solicitar la confirmación del evento generado a través de la central de monitoreo. El usuario debe entregar el santo y seña que se le entrego cuando se instaló el servicio y reposa en el registro del cliente.
- Si cualquiera de los usuarios entrega una información distinta a la de su santo y seña, se debe iniciar los protocolos de reacción:

Desde un edificio:

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 5 de 8

- ✓ Envié inmediatamente al supervisor de zona
- ✓ Realice seguimiento del movimiento del supervisor
- ✓ Evalúe la situación, si es el caso solicite presencia de miembros de la policía nacional.

Desde un apto:

- ✓ Informe al guarda del edificio desde donde se originó la señal el tipo de activación y solicite que se evalúe la situación.
 - ✓ Reporte el evento a la persona responsable del sistema y que aparece en el registro de usuario.
 - ✓ Según sea la respuesta del guarda del el punto y del residente inicie los protocolos de reacción.
- En la ventana de Eventos se debe registrar nombre del personal que contesto la llamada, y la confirmación de la situación y la reacción generada.
 - En el caso que sea requerida la presencia de las unidades de reacción como la policía, supervisor, ambulancia, etc.; esta se debe hacer a través de la red de apoyo, la Línea Única de Emergencias 123 y del radio de comunicaciones.
 - Consigne en el libro minuta que se tiene para tal fin todas las novedades, reacciones, seguimientos que se generen durante el turno.
 - En lo posible, no deje que queden eventos pendientes al turno entrante de lo contrario deje explicito en el libro minuta la consigna correspondiente.
 - Reporte oportunamente las fallas que llegase a presentar el sistema o las alarmas de cada abonado.
 - El teléfono celular que se encuentra asignado a la central de monitoreo es de uso exclusivo para llamadas de emergencia de la central de monitoreo. La consulta de saldo solo debe hacerse al momento del cambio de turno y la información entregada por el operador debe ser consignado en la minuta correspondiente.
 - Leer y tener a la mano el manual de procedimiento de la Central de Monitoreo.

c. Red de Apoyo AVANTELE y Línea única de Emergencias 123

- Mediante cualquiera de estos dos medios se puede solicitar apoyo de los organismos del estado casos de emergencia tanto bomberos, ambulancias, policía nacional, escapes de gas etc.
- Antes de cualquier comunicado que se vaya a generar a través de cualquiera de los dos medios siempre tenga clara la información a

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 6 de 8

suministrar como es el tipo de evento, dirección exacta, descripción detallada, etc.

- Solicite el nombre del funcionario que lo atendió y consigne fecha, hora y genere un informe en la minuta que se tiene designada para tal fin.
- Informe y envíe inmediatamente al supervisor de la zona al sitio del evento en proceso y realice el seguimiento correspondiente.
- En ausencia temporal del residente debe existir una autorización especial por escrito para su ingreso, de la misma manera para retirar vehículos

d. Reportes Radiales

- Los reportes radiales durante la jornada diurna se deben realizar desde las 07:00 horas a todas las unidades, con intervalos de dos horas. Durante la jornada nocturna se realizan desde las 19:00 horas a todas las unidades con intervalos de una hora.
- Terminados los reportes tanto diurno como nocturno y cualquiera que sea la unidad deje de reportarse, inmediatamente se debe realizar.
- Si en el siguiente reporte es reiterativa la ausencia de reporte, se debe enviar de manera inmediata al supervisor de zona y realice un seguimiento del caso.
- En el caso que sea falsa alarma y que la ausencia de reporte sea causal de falta en el cumplimiento de sus labores, se debe citar a descargos con el departamento de operaciones al guarda correspondiente.
- Consigne todo lo anterior en la minuta de servicio.

e. Reportes Telefónicos

- Estos se deben realizar en los mismo horarios determinados para el reporte vía radio, exclusivamente a las unidades que no posean el medio radial.
-

f. Formato de Incapacidades

- Las ausencias que se presenten durante el fin de semana y que generen incapacidades y programación especial en cada uno de los puestos, se debe relacionar en el formato diseñado para tal fin y entregarlo al primer día hábil al departamento de operaciones.

g. Registro de Correspondencia

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 7 de 8

- Toda la correspondencia que sea recibida por el personal de recepción y central de monitoreo, debe ser relacionada en la minuta de la recepción indicando remitente y su destinatario; de la misma forma debe ser relacionada su entrega.

h. Ingreso de personal en horarios no laborales

- Todo el personal que pretenda ingresar a las instalaciones de la oficina, debe estar previamente autorizada por el directivo o jefe inmediato de departamento.
- Se debe consignar en la planilla correspondiente la hora de ingreso, tiempo de permanencia, nombre del funcionario, actividad y directivo que autoriza.
- Esta totalmente prohibido permitir el ingreso de acompañantes que no se encuentren debidamente autorizados.
- Cualquier novedad que ocurra durante la permanencia de cualquiera de los funcionarios al interior de la oficina, debe informarse de manera inmediata a su superior.

i. Salida de elementos de las instalaciones

- Todo elemento que vaya ser retirado de la oficina, debe contar con la aprobación del directivo encargado del departamento que corresponda y su salida consignada en el libro de minuta de recepción.

j. Recibo de llamadas en horarios no laborales

- Todas las llamadas que reciban durante los horarios nocturnos, fines de semana y festivos, se deben consignar en el libro de minuta de la recepción y según su prioridad se debe informar de manera oportuna al director de operaciones para darle tramite a la información.

PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EMPRESAS DE MONITOREO

- A la llegada de una patrulla motorizada de cualquiera de la empresas de monitoreo, se debe seguir el protocolo para la confirmación de identidad de servidores públicos.
- Sin excepción durante esta confirmación se debe enviar al coordinador de zona encargado y durante el horario nocturno el coordinador más cercano.
- Una vez confirmada la identidad del funcionario, únicamente se le permitirá el ingreso en compañía del coordinador, una vez haya llegado.
- Recordar realizar el seguimiento del caso, (Para operadores)

 J. DELGADO ASOCIADOS & CIA. LTDA.	MANUAL DE LA CENTRAL DE MONITOREO	código:
		versión:
		vigencia:
		Página 8 de 8

- Recuerde informar sus movimientos y reacciones a la central (Para Coordinadores)
- Según sea el caso y si así lo determina el coordinador de zona, se debe realizar el llamado a las unidades de emergencia (Línea 123, bomberos, etc.)
- Realice la anotación en el libro de minuta de todos los procedimientos realizados.