



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 1 de 15

1 OBJETIVO |

Controlar la prestación del servicio de Seguridad Electrónica para que este sea eficiente y oportuno, dando cumplimiento a los requisitos legales y estándares establecidos por nuestros clientes, con relación a las necesidades de seguridad y protección de sus instalaciones y la seguridad en la operación de la cadena de suministros.

2 ALCANCE

Este protocolo aplica al personal de vigilantes encargados del Monitoreo CCTV y a los Operadores de Medios Tecnológicos

3 RESPONSABLES

El nivel directivo de la organización será responsable de la aprobación de este documento y facilitar los mecanismos para su implementación por parte de todas las partes interesadas.

El responsable del proceso deberá contribuir en la revisión o actualización de este documento y los registros asociados. Una vez cumplidos los requisitos de revisión y aprobado, será responsable de su implementación y divulgación a las partes interesadas.

El área SIG, será responsable de la actualización, codificación y reemplazo de este documento y registros asociados en el listado maestro de la información documentada, cuando sea aprobado el cambio.

El personal al que le aplique este documento y registros asociados, deberá leerlo y acoger las directrices señaladas, se podrá acceder a este documento por medio físico o magnético.

4 REFERENCIAS

- Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Parte 2, Sección 2, Título 4, Capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en Trabajo (SG-SST).



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 2 de 15

- Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- NTC - ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NTC - ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- Demás normativa legal o de otra índole que aplique a este procedimiento y que esté relacionada con el SIG.

5 DEFINICIONES

ATENCIÓN DE EVENTOS: Reacción que se realiza a un centro de trabajo cuando se presente un evento emitido por el sistema de alarma, utilizando un medio de transporte.

CENTRAL DE MONITOREO: Es la dependencia donde se reciben las señales de alarma efectivamente enviadas, atendidas por operadores de medios tecnológicos.

CLIENTE: Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

CONTRATO: Un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos, o más, personas en donde se especifican las condiciones de asumidas por las partes.

DESCARGOS: Procedimiento que permite aclarar novedades por medio de una serie de preguntas que permiten establecer los hechos.

EQUIPOS DE COMUNICACIONES: Radio base, radio móvil, celular, Avantel, teléfono fijo.



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 3 de 15

ESTUDIO DE SEGURIDAD FÍSICA: Verificación de las instalaciones y de todos los sistemas de Seguridad, que comprenden las Barreras Perimetrales, los Controles de Acceso Físico, el CCTV, entre otros, con el fin de determinar el estado actual de seguridad e identificar las vulnerabilidades de una Instalación.

INSTALACION DEL PUESTO: Acto de Instalar equipos o recibir los equipos del Cliente (CCTV y/o Alarmas) para dar inicio al Servicio de Seguridad Electrónica a través de la Central de Monitoreo.

LEVANTAMIENTO DEL PUESTO: Acto de desinstalar equipos o devolver los equipos del Cliente (CCTV y/o Alarmas) para dar por terminado el Servicio de Seguridad Electrónica a través de la Central de Monitoreo.

LISTADO DE EMERGENCIA: Es el listado de funcionarios o personas designados por el usuario, a quienes la central de monitoreo de alarmas contactará para brindar información acerca de eventos generados por el sistema de alarma monitoreado.

MINUTA: Documento utilizado por el Operador de Medios Tecnológicos en la Central de Monitoreo en donde se deja registro del desarrollo del servicio, sus consignas y novedades.

MONITOREO DE ALARMAS: Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad, instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial, que emiten información recibida y atendida por una Central de Monitoreo.

NOVEDAD: Es un suceso en el lugar o área de trabajo que puede o no afectar la prestación del servicio.

OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS: Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor la operación o manejo de CCTV, Alarmas, o cualquier otro medio tecnológico.

PERSONAL TECNICO: Personal asignado para realizar actividades de reparación o mantenimiento a los equipos de CCTV o alarmas.

PETICION: Es una solicitud o sugerencia que puede hacer el cliente acerca del producto o servicio que presta la empresa, para que se tenga en cuenta y se determine su viabilidad de implementación.



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 4 de 15

PROGRAMACION DEL SERVICIO: Planificación diaria y mensual de los Operadores de Medios Tecnológicos que laboran en la Central de Monitoreo, incluye personas, lugar, fecha y horas de trabajo.

PUESTO A MONINOTERAR: Son las Instalaciones del Cliente que requieren ser vigiladas y Monitoreadas a través de Cámaras y Alarmas desde la Central de Monitoreo.

QUEJA: Forma de expresar desazón, disconformidad, enojo en cuanto a una inconformidad detectada en el servicio, se espera que la empresa de respuesta oportuna y se considera que su impacto es Moderado con relación a la Insatisfacción del Cliente.

RECLAMO: Expresar, verbalmente o por escrito, disconformidad parcial o total con relación al servicio, se espera que la empresa de Respuesta Inmediata y considera que su impacto es Mayor con relación a la Insatisfacción del Cliente.

RUC: Registro Uniforme de Contratistas (Consejo Colombiano de Seguridad – CCS).

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

SEGURIDAD ELECTRONICA: Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta a través de medios tecnológicos, en las áreas residenciales, empresas, establecimientos comerciales, financieros, e industriales.

SINIESTRO OPERATIVO / SERVICIO NO CONFORME: Pérdida o daños ocurridos por supuestas fallas ocurridas en el servicio y pueden generar quejas o reclamos por parte del cliente. Hacen parte de los Servicios No Conformes y tienen un grado de impacto en la Organización.

SISTEMA DE ALARMAS: Un elemento de seguridad pasiva, preparado para recibir un estímulo de entrada y proporcionar como respuesta una señal eléctrica de salida que es capaz de advertir la intrusión o allanamiento de una propiedad o inmueble, posibilitando una adecuada intervención para lograr frustrar la comisión de un delito.

USUARIOS DE ALARMAS: Es el listado de funcionarios designados por el usuario, autorizados para operar el panel de alarma, a través de una clave numérica personal e intransferible asignada cuando se entrega el sistema de alarma al inicio del servicio y posteriormente cada vez que el cliente o administrador del sistema lo requieren.



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 5 de 15

6 DESARROLLO DEL DOCUMENTO

El servicio de Seguridad Electrónica a las Instalaciones del Cliente se prestará de acuerdo con los Lineamientos de la Supervigilancia.

6.1 ACTIVIDADES

6.1.1 Actividades de Gestión Operativa

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
INSTALACION DEL PUESTO			
ASIGNACIÓN DEL PERSONAL Y DE LA DOTACIÓN	Al Recibir por parte de Talento Humano el Operador de Medios Tecnológicos asignado, se debe dar la respectiva inducción, entregándole los equipos de Cómputo, el Software, la, Minuta, y los Puestos a Monitorear, dejando registro mediante el acta de dotación de equipos, insumos y elementos para el desarrollo del servicio en la Centra de Monitoreo.	Director Operativo, Asistente Operativo, Supervisor	FT-GOP-002 diligenciado
INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD ELECTRONICA	Se realiza el acta de instalación o levantamiento del servicio FT-GOP-001, y se firma por el funcionario de Zona de Seguridad Ltda., responsable de la instalación del servicio de Seguridad Electrónica y el funcionario que se encuentre en representación del cliente. Parte de la Instalación del Servicio de Seguridad Electrónica es demostrarle al cliente que el Servicio está funcionando y se hace una prueba a través de un Celular o una Tablet.	Director Operativo, Asistente Operativo, Supervisor	FT-GOP-001 diligenciado
RECIBO INVENTARIO ELEMENTOS A PROTEGER DEL CLIENTE (CCTV, Cámaras, Alarmas)	Se recibe mediante el inventario de elementos a proteger FT-GOP-003, los elementos que sean entregados por el cliente para el cuidado y custodia, en caso de ser requerido contractualmente. En el acta se deja constancia de los equipos que el Cliente entrega a la Empresa y/o la Empresa le entrega Cliente. (Cámaras, DVR, Domos, Alarmas)	Director Operativo, Asistente Operativo, Supervisor	FT-GOP-003 diligenciado
ARCHIVO DE LOS REGISTROS DE INSTALACIÓN EN LA CARPETA DEL CLIENTE	Una vez instalado el servicio de Seguridad Electrónica, se recopilan los Diagnostico, análisis o estudio de seguridad, las actas de iniciación del servicio, los inventarios, debidamente diligenciados y firmados, y se organizan en carpetas por Cliente.	Director Operativo, Asistente Operativo, Supervisor	Carpeta de Cliente.
VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	Entre 15 y 20 días después de haber instalado el servicio de Seguridad Electrónica, se hará visita de verificación del funcionamiento del Servicio y se le recibe al cliente sus inquietudes y/o requerimientos, los cuales, dependiendo del nivel se le da respuesta inmediata o se tramita al área respectiva.	Director Operativo. Asistente Operativo o Supervisor	Registro de Verificación FT-GOP-009
PROGRAMACION DEL SERVICIO			



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 6 de 15

REALIZAR PROGRAMACIÓN	<p>Se realiza la programación mensual de acuerdo con el personal asignado a la central de monitoreo y los turnos estipulados por la empresa.</p> <p>El director de operaciones realiza la programación de los turnos para las reacciones de acuerdo con los eventos reportados por el sistema de alarmas y novedades evidenciadas por el CCTV.</p>	Asistente Operativo	Registro de Programación mensual FT-GO-026
ENTREGA DEL ESTUDIO DE SEGURIDAD			
ESTUDIO DE SEGURIDAD	Para todos los clientes como valor agregado de nuestro servicio se debe entregar un Estudio de Seguridad Formal, 45 días después a la firma y formalización del contrato.	Gerencia, Director Comercial y Director Operaciones	Estudio de Seguridad de la Instalación
ENTREGA Y RECIBO DEL PUESTO OMT			
INICIO DE TURNO	El Inicio del Turno se hará en los Horarios Previstos en la Programación del Servicio, según lo establecido para la prestación del servicio.	Operador de medios tecnológicos	Programación del Servicio
REALIZACION INVENTARIO AL INCIO DEL TURNO	Se recibe mediante lista de chequeo la dotación del puesto: Equipos de monitoreo, computadores, portátiles, linterna, llaves, libros de consigna y ordenes, libros, carpetas y cuadros de control y demás elementos. Verificar el buen estado de estos	Operador de medios tecnológicos	Minuta diligenciada y Firmada
PRUEBA DE MONITOREO Y PANEO CCTV	Operador de medios tecnológicos entrante y saliente realizarán el monitoreo y paneo por medio de las cámaras del CCTV de las instalaciones del cliente evidenciando que estén en funcionamiento, además cualquier novedad o evento que se presente.	Operador de medios tecnológicos	Minuta diligenciada y Firmada
FIRMA DE MINUTA	Finalizando o iniciando turno y cada paneo o monitoreo o evento y la verificación de dotación e instalaciones, se registra y se firma la minuta.	Operador de medios tecnológicos	Minuta diligenciada y Firmada
REPORTE DIRECCION OPERACIONES A DE	Una vez realizado el cambio de turno se debe comunicar con el director de operaciones o a quien el delegue e informar las condiciones de recibo del puesto y novedades.	Operador de medios tecnológicos, director operativo	Minuta diligenciada y Firmada
CONTROL SUPERVISIÓN	Para control y apoyo al personal de supervisión se toman reportes cada hora al Supervisor, dejando registro en la Planilla de Comunicaciones. Los reportes se harán de acuerdo con el IOC de la empresa.	Operador de Medios Tecnológicos	FT-GOP-013, Plataforma Virtual
PLAN EMERGENCIAS DE Y CONTINGENCIAS	El Operador de Medios Tecnológicos será el encargado de Activar y Apoyar el Plan de Contingencia diseñado por la Empresa en su parte operativa.	Operador de Medios Tecnológicos	Plan de Emergencias y Contingencias
ESCOLTA MERCANCÍA FÍSICA			
INICIO SERVICIO	<p>El OMT saliente entrega, mediante plataforma y/o minuta, cada vehículo con su respectivo escolta, con información precisa y detallada de la actividad del vehículo y del escolta (rutas, descanso, eventos, etc.)</p> <p>Igualmente se entregan los servicios pendientes por iniciar, terminar y/o instalar escoltas.</p>		



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 7 de 15

DESARROLLO DEL SERVICIO	<p>Recibir reportes cada hora del escolta (ubicación, estado, fotos, audio, GPS) del personal, vehículo y de la carga.</p> <p>Seguimiento y monitoreo en la plataforma de los vehículos en tiempo real.</p> <p>Registro en la plataforma de los reportes del personal y de los dispositivos.</p> <p>Se debe informar al Director de Operaciones, Jefe de Escolta y/o cliente de ubicación, inicio o terminación del servicio, detenciones, eventos.</p> <p>En caso de servicios adicionales, el OMT debe posicionar al refuerzo e informarle los detalles del servicio, dejando registro en la plataforma.</p>		
MERCANCÍA SATELITAL			
INICIO SERVICIO	<p>El OMT saliente entrega, mediante plataforma y/o minuta, cada vehículo con su respectivo dispositivo, verificando carga del éste, con información precisa y detallada de la actividad del vehículo (rutas, descanso, eventos, etc.)</p> <p>Igualmente se entregan los servicios pendientes por iniciar, terminar y/o instalar técnico o funcionario.</p>		
DESARROLLO DEL SERVICIO	<p>Recibir reporte del técnico o funcionario de la instalación/desinstalación y reporte del dispositivo, mediante WhatsApp, teléfono (audio, foto, GPS)</p> <p>Seguimiento y monitoreo en la plataforma de los vehículos y dispositivos en tiempo real.</p> <p>Verificación de carga del dispositivo.</p> <p>Para el momento de descargue, o en caso de eventos, coordinar al técnico o funcionario de la empresa para la apertura, cambio, adición o desinstalación del dispositivo, según las indicaciones del cliente.</p> <p>Registro en la plataforma de los reportes de los dispositivos.</p> <p>Se debe informar al Director de Operaciones, y/o cliente de ubicación, inicio o terminación del servicio, detenciones, eventos.</p> <p>En caso de servicios adicionales, el OMT debe posicionar al refuerzo e informarle los detalles del servicio, dejando registro en la plataforma.</p>		
ALARMAS			
PROTOCOLOS DE ATENCION DE UNA SEÑAL DE ALARMA CON SUPERVISOR	<p>✓ El operador de medios tecnológicos debe poner en conocimiento al supervisor, dándole a conocer la dirección, nombre del cliente, el tipo de señal recibida, con la finalidad de poder identificar evidencias</p>	Operador de Medios Tecnológicos, supervisor motorizado	Formato atención de alarmas



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 8 de 15

	<p>que permitan establecer las causas que originan la emisión de señales de alarma.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ El operador de medios tecnológicos debe comunicarse a los contactos de emergencia proporcionados por el cliente, en el orden de prioridad establecido para informar el suceso ocurrido (activación de la alarma).✓ El supervisor se desplazará al lugar y revisará externamente las puertas, ventanas, candados y/o locales vecinos y todas aquellas partes por donde posiblemente puede ingresar una persona, e informará y describirá a la central de monitoreo lo encontrado.✓ En la central de monitoreo se esperará el reporte del supervisor para tomar las acciones pertinentes. Si existen anomalías, se verificará telefónicamente si se ha efectuado el desplazamiento del cliente y la Policía al lugar.✓ El operador de medios tecnológicos dará el reporte a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y se comunicará con el 123, informando el tipo de señal recibida, los datos del cliente, dirección, teléfono y nombre de la persona de contacto.✓ El operador de medios tecnológicos se comunicará nuevamente con los contactos de emergencia, de ser necesario, con el fin de que el usuario se desplace al lugar para verificar internamente las instalaciones. Los usuarios serán identificados mediante los respectivos códigos.✓ Si el cliente o usuario no atiende la solicitud del operador de medios tecnológicos de hacer presencia en el lugar de los hechos, el operador debe aclararle al usuario que el supervisor solo verifica externamente las instalaciones. Por eso es altamente recomendable que el usuario se desplace hasta el lugar, y deje registro en el sistema.✓ Si el cliente hace presencia en el lugar para realizar la verificación interna, éste puede solicitar el acompañamiento del supervisor para la realización de esta inspección.✓ Se registra en el sistema lo más detalladamente posible los comentarios respectivos, entre los cuales está: la hora de llegada del supervisor, de la Policía Nacional, si llegó el usuario, y todo aquello que se requiera para acompañar un buen reporte. <p>Nota: Sólo en caso de que sea altamente probable la intrusión, se acudirá a la Policía Nacional sin seguir el protocolo de verificaciones, con el fin de evitar falsas alarmas.</p>		
--	---	--	--



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 9 de 15

<p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE ALARMA SIN SUPERVISOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El operador de medios tecnológicos identificará la señal, el cliente y se comunicará con los contactos de emergencia proporcionados por el cliente, en el orden de prioridad establecido para informar el suceso ocurrido y el tipo de señal recibida (activación de la alarma). Los usuarios serán identificados mediante los respectivos códigos. ✓ El operador de medios tecnológicos dará el reporte a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, se comunicará con el 123, informando el tipo de señal recibida, los datos del cliente, dirección, teléfono y nombre de la persona de contacto. ✓ El operador de medios tecnológicos se comunicará nuevamente con los contactos de emergencia, de ser necesario, con el fin de establecer si ocurrió algún siniestro y verificar si el usuario se desplazó al lugar para verificar internamente las instalaciones. ✓ Se registra en el sistema lo más detalladamente posible los comentarios respectivos, entre los cuales está: la hora de llegada de la Policía Nacional, si llegó el usuario, y todo aquello que se requiera para acompañar un buen reporte. ✓ El operador de medios tecnológicos se comunica vía telefónica con los contactos de emergencia, en el orden de prioridad establecido para confirmar apertura irregular (tempana), falta de cierre, exclusión de zona 	<p style="text-align: center;">Operador de Medios Tecnológicos</p>	<p style="text-align: center;">Minuta Diligenciada y Firmada</p>
<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE VERIFICACIÓN (Falla Batería, Local Abierto, Local Cerrado, Fallo de Prueba o Comunicación)</p>	<p>En caso de una señal de verificación por Falla de Batería, Local Abierto, Local Cerrado y por fallo de Prueba o Comunicación:</p> <p>Falla de batería</p> <p>Se presenta cuando el sistema registra que la batería está fallando y con un eventual corte de energía el lugar, local, oficina, entre otros queda desprotegido, por tanto, se deberá tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>Local abierto</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El operador llama al usuario y lo identifica con el código respectivo ✓ Se le notifica que la batería está fallando y que si hay un corte de energía el local queda desprotegido. ✓ Se programa orden de servicio para revisión de batería ✓ Documentar detalladamente en el sistema <p>Local cerrado</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El operador monitorea la alarma ✓ Se contacta al usuario de la alarma verificando previamente el código 	<p style="text-align: center;">Operador de Medios Tecnológicos, supervisor motorizado</p>	<p style="text-align: center;">Minuta Diligenciada y Firmada</p>



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 10 de 15

	<p>respectivo y se le informa sobre el fallo de batería indicándole que debe revisar internamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se programa orden de servicio para revisión de batería ✓ Documentar detalladamente en el sistema <p>Fallo de Prueba o de Comunicación</p> <p>Este se presenta cuando el sistema no registra conexión con la alarma que está Monitoreando y deberá tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intento conexión (monitoreando la alarma, si no es posible el operador envía al supervisor de alarmas y avisa al cliente, en caso de que el cliente no tenga servicio de supervisión de alarmas avisar a la policía). ✓ Se ofrece técnico disponible previo acuerdo con el cliente, se realiza orden de mantenimiento, se programan rondas de ser necesario y se documenta en el sistema todo lo ocurrido. 		
REPORTES DE MONITOREO DE ALARMA PARA EL CLIENTE	<p>Con la periodicidad que se establezca entre el cliente y el servicio de vigilancia al momento de iniciar el servicio, se generarán y enviarán los reportes de aperturas, cierres y/o test a las diferentes direcciones de correo electrónico suministradas en la información confidencial, en el cual se dejará el registro de la frecuencia de envío solicitada (diaria, semanal, quincenal, mensual según corresponda).</p>	Operador de medios tecnológicos	Correo Electrónico
APERTURAS Y CIERRES DE ALARMAS	<p>El OMT debe verificar horario de apertura y cierre tempranas o tardías del sistema de alarmas por parte del cliente, mediante llamada al cliente, para adelantar o posponer horas de apertura o cierre en el sistema desde monitoreo.</p> <p>En caso de apertura y cierre por parte del cliente, el OMT llamará a los teléfonos de contacto autorizados, verificando datos del respondiente, haciendo uso del protocolo de seguridad respectivo.</p>		
REPORTES DE MONITOREO DE ALARMA PARA MANTENIMIENTO Y VISITA TECNICA	<p>Cuando los operadores de la central de monitoreo detectan por el flujo de señales recibidas una anomalía en el sistema deberán generar una solicitud de visita técnica para verificar la causa de la anomalía y brindar su solución (si a ello hubiere lugar).</p>	Operador de medios tecnológicos	Minuta Diligenciada y Firmada
VISITA TECNICA	<p>Los requerimientos serán siempre direccionados de inmediato a los técnicos de soporte del servicio de vigilancia y seguridad privada quienes se deberán encargar de programar y garantizar el cumplimiento del requerimiento.</p> <p>El técnico de soporte (o quien haga sus veces) notifica al técnico de mantenimiento de la zona respectiva (o al técnico disponible de turno), el servicio técnico solicitado y coordina lo</p>	Técnico	FT-GAL-013, FT-GAL-014, FT-GAL-019



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 11 de 15

	necesario para el cumplimiento de este. Este requerimiento debe ser atendido en un plazo razonable, no mayor a 48 horas hábiles contadas desde el momento de recibo de la solicitud.		
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	<p>Es la actividad desarrollada por personal técnico que consiste en limpieza de equipos, verificación de cableado y validación de la programación y de la información confidencial asociada al sistema de alarma relacionada con la configuración de los equipos y la relación de usuarios, contactos y administrativos.</p> <p>Esta actividad busca prevenir y/o detectar problemas técnicos ocasionados por el desgaste de los equipos y materiales de instalación y contempla actividades de mantenimiento correctivo menores tales como corrección de empalmes o parámetros de programación.</p> <p>Dicho mantenimiento se solicitará a través de los canales de comunicación acordados con el servicio de vigilancia y seguridad privada, tales como: Llamada telefónica, correo electrónico y/o fax.</p>	Operador de medios tecnológicos	Formato Seguimiento a Proveedores o Terceros FT-GAL-019
CONTROL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION	<p>Antes de iniciar la prestación del servicio de monitoreo, el servicio de vigilancia y seguridad privada realizará una visita a su contratante, con el fin de efectuar el levantamiento de la información confidencial, esto es el listado de funcionarios a quienes se les designa alguna responsabilidad dentro de la operación del sistema de alarma (usuarios, contactos o administrativos), relacionando los números telefónicos para su contacto, sus direcciones de correo electrónico y las claves y contraseñas si a ello hubiere lugar para su identificación telefónica.</p> <p>Adicionalmente, se debe relacionar la información de la operación del cliente que afecta la prestación del servicio de monitoreo como: horarios de activación (cierre) y desactivación (apertura) del sistema de alarma, dirección del predio, correos electrónicos para el envío de reportes y la periodicidad con la que el cliente los requiere.</p> <p>También, el servicio de vigilancia y seguridad privada deberá indicar la forma de notificar cualquier retiro o inclusión de personas registradas en la información confidencial como contacto para emergencias o como administrativo, así como el reporte de cualquier cambio en la información de contacto de estas.</p> <p>La confidencialidad de la información no podrá oponerse a las autoridades judiciales ni de Policía.</p>	Operador de medios tecnológicos	<p>Listado de Correos del Cliente y Nivel Escalamiento</p> <p>Minuta de Usuarios, y Contraseñas</p> <p>Acuerdo de Confidencialidad</p>



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 12 de 15

MONITOREO DEL CCTV	<p>El operador de medios tecnológicos en función del Monitoreo del CCTV deberá cumplir las siguientes Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir la Central de Monitoreo y Comunicaciones en cuanto a equipos y novedades ocurridas en el servicio. ✓ Monitorear el CCTV constantemente ✓ Administrar los procedimientos de respuesta. ✓ Revisar las imágenes para determinar responsabilidades frente a una novedad operativa. ✓ Mantener la Discreción y confidencialidad. ✓ Asegurar el buen funcionamiento del Centro de Monitoreo y del Sistema de Video Vigilancia. ✓ Administrar la red de comunicaciones de cámaras y almacenamiento de imágenes y vídeos. ✓ Dar cumplimiento de la normativa y procedimientos para el desarrollo eficiente de las actividades de video vigilancia. ✓ Informar periódicamente al jefe inmediato de la gestión y funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia ✓ Registrar en la Minuta del Servicio toda información relacionada con la reacción de los Vigilantes h y/o Supervisores ante posibles eventos detectadas desde el CCTV 	Operador de medios tecnológicos	Minuta Diligenciada y Firmada
REPORTE DE COMUNICACIONES	<p>Al iniciar el turno la central de Monitoreo recibe los nombres de todos los vigilantes que se encuentran laborando en los diferentes puestos y los eventos, y los registra en la Planilla de Comunicación. Los reportes de 6 a.m. a 10:00 p.m. se hacen cada 2 horas y los reportes de 10:00 p.m. a 6:00 a.m. cada hora y se registra en la planilla de Comunicación. Los reportes se harán de acuerdo con el IOC de la empresa.</p>	Operador de Medios Tecnológicos	FT-GOP-013, Plataforma Virtual
REGISTRO EVENTOS	<p>Cuando no se recibe el reporte de algún centro de trabajo, se envía al supervisor de la zona para que verifique la situación o evento y preste apoyo en caso de ser necesario. Recibe los eventos que se presentan en los puestos registrándolas en el Formato de Eventos. Cuando se presentan eventos de disciplina del personal se diligencia el informe disciplinario y lo entrega al Director de Operaciones.</p>	Operador de Medios Tecnológicos	FT-GOP-019, FT-GOP-013, FT-GOP-018
COMUNICACIONES	<p>Durante el Turno el Operador de Medios Tecnológicos en función de las comunicaciones deberá cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responder a los llamados radiales hechos por el personal de seguridad ✓ Emitir comunicados ✓ Enviar un móvil frente al llamado de un vigilante <p>Registrar toda información dada por el conductor del móvil.</p>	Operador de medios tecnológicos	Minuta Diligenciada y Firmada



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 13 de 15

ENTREGA INFORME	Al finalizar la jornada se entrega informe al Director de Operaciones.	Operador de Medios Tecnológicos	Registro FT-GO-013
SEGUIMIENTO AL SERVICIO ATENCION A PQRS – SINIESTROS – SERVICIOS NO CONFORMES			
ATENCION DE SINIESTROS OPERATIVOS (Riesgos Materializados en la Operación)	<p>Una vez se tenga conocimiento de la ocurrencia de un Siniestro Operativo en la Operación (Hurto, Intrusión, daños en los Bienes, Daños en las instalaciones a cargo por fugas de gas o, el director de operaciones y/o el supervisor deberán atender inmediatamente la situación.</p> <p>En caso de un hurto el director de operaciones y/o supervisor se deberá desarrollar la correspondiente investigación y recomendará la presentación de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe por conducto de la administración. 2. Denuncio frente a la autoridad competente. 3. Fotocopia de Cédula 4. Facturas originales de los elementos hurtados. 5. Registro Fotográfico y filmico <p>En caso de intrusión violenta a un inmueble a cargo, el director de operaciones y/o supervisor se deberá desarrollar la correspondiente investigación y recomendará la presentación de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe por conducto de la administración. 2. Denuncio frente a la autoridad competente. 3. Fotocopia de Cédula 4. Certificación que acredite la tenencia del bien dañado. 5. Registro Fotográfico y filmico. <p>En caso de fugas de gas, agua, o inundaciones el Vigilante informa a la central de la novedad y el director y/o supervisor asistirá con el fin de evaluar el siniestro generando el informe correspondiente.</p> <p>Todo siniestro operacional debe ser investigado para determinar las responsabilidades del caso, y dar respuesta a los afectados, por lo cual, se debe seguir lo descrito en el procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias PR-SIG-011</p> <p>En caso de que la investigación defina responsabilidades en contra de la Empresa se debe llamar a descargos a los involucrados y se debe buscar la conciliación y/o afectar las Pólizas.</p>	Supervisor, Di. Operaciones	Reporte de Novedades, Registro de Atención queja/reclamo FT-SIG-030, Plataforma Virtual Plan de emergencia, contingencia.
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS	Se hace atención a los pediones quejas, reclamos y solicitudes del cliente, según procedimiento PR-SIG-011	Director de Operaciones	Registro de Atención queja/reclamo

	SEGURIDAD ELECTRÓNICA	PT-GOP-003 Versión: 01 Página: 14 de 15
--	------------------------------	---

RECLAMOS SOLICITUDES	Y	FT-SIG-030, Plataforma Virtual
---------------------------------	----------	-----------------------------------

7 REGISTROS Y ANEXOS

- **FT-GCO-003**, Orden instalación puesto.
- **FT-GCO-004**, Visita al cliente
- **FT-GAL-003**, Requisición equipos, insumos, elementos
- **FT-GAL-004**, Comprobante de entrega dotación EPP
- **FT-GOP-001**, Acta de instalación/levantamiento de servicio
- **FT-GOP-002**, Entrega de equipos, insumos y elementos
- **FT-GOP-003**, Inventario de elementos recibidos del cliente.
- **FT-GOP-005**, Consignas particulares
- **FT-GOP-007**, Supervisión servicio operativo
- **FT-GOP-008**, Visita puesto de trabajo
- **FT-GOP-009**, Visita al cliente
- **FT-GOP-010**, Control precintos en Pallet
- **FT-GOP-012**, Análisis riesgos ruta escolta
- **FT-GOP-013**, Plantilla comunicaciones y reporte
- **FT-GOP-017**, Descargos
- **FT-GOP-018**, Informe disciplinario
- **FT-GOP-019**, Reporte de Novedades
- **FT-GOP-020**, Listado documento carpeta clientes
- **FT-GOP-024**, Estudio de seguridad
- **FT-GOP-025**, Informe estudio de seguridad
- **FT-GOP-026**, Programación de turnos
- **FT-GOP-027**, Análisis riesgos ruta protegidos
- **FT-SIG-029**, Inducción y reinducción
- **FT-SIG-030**, Atención a quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias.
- **FT-SIG-031**, PQRS
- **FT-SIG-036**, Inspección de seguridad

8 CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio realizado	Aprobado por
01	15/abr/2022	Versión inicial con nueva estructura y codificación para el SIG.	Gerente / John Henry Neira

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

PT-GOP-003
Versión: 01
Página: 15 de 15

--	--	--	--

Elaborado por:		
Revisado por:	Director SIG	Xamara Guerrero Romero