



ELABORACIÓN DE REPORTE DE (ESTADISTICA-EVENTOS REALES)

Debemos llevar una estadística de los **EVENTOS REALES**, entiéndase como anomalías (intento de hurto, hurto) cualquier evento que se atienda fuera de lo normal se dé o no el hecho, para esto se realizó un Excel para ir anotando la información más importante. Este documento está ubicado en el **BUZÓN** en una carpeta con el nombre de **ABC REPORTES (ESTADÍSTICAS)**, en ella encontrarán el Excel con el nombre de **REGISTRO DE ESTADÍSTICA EVENTOS REALES OPS** y otra carpeta con el nombre de **REPORTES**, acá se irá guardando los historiales de los eventos en PDF con número de cuenta y fecha del evento, para que luego sean vinculados con el Excel.

Como vincular el reporte con el reporte en Excel,

ESTADISTICA DE EVENTOS REALES												
INFORMACIÓN DEL CLIENTE		DATOS DEL EVENTO			SI CUENTA CON EL SERVICIO			TIPO DE EVENTO			DETALLE	
#	NOMBRE CLIENTE	FECHA	HORA	OPERADOR	CUENTA CON RESPUESTA	CODIGO MIKE	TIEMPO DE RESPUESTA	TRANSMITIO SEÑALES A LA CENTRAL	1 ASALTO	2 ROBO	EL PROTOCOLO FUE EL CORRECTO?	DESCRIPCIÓN DE LO SUCEDIDO
1	2879 (AB-2879/0) MUSI PAVAS TRIANGULO	11/12/2018	19:48	NICOLE	SI	MIKE #13	3	SI	1		SI	REPORTES\EVENTO REAL 2879 11-12-2018.pdf
2	1260 (AB-1260/0) MUSI ITAN ZAPOTE	12/12/2018	18:39	INGRID	SI	MIKE #19	6	SI	1		SI	REPORTES\EVENTO REAL 1260 12-12-2018.pdf
3												

Nos posesionamos en donde va la descripción de lo sucedido y le damos clip derecho, al final nos aparece VINCULO, le damos clip y buscamos la carpeta REPORTES donde guardamos el historial del evento y lo seleccionamos y a si ya queda vinculado.

NOTAS IMPORTANTES:

1. Esta estadística se debe llevar por mes, solo se van creando las ventanas por mes.
2. Este reporte debe llenarse por completo, e inmediatamente después de haberse dado fin al evento.
3. Si no llego señal alguna del evento, debe abrirse un **evento manual** para ir REGISTRANDO TODO EN EL HISTORIAL de la cuenta.
4. En este historial debe ir TODA información, **NO descartar información alguna**, a la vez hallarse clara, ya que mes a mes pasara a la gerencia y dirección general.



5. La estructura del documento no debe modificarse, si hay alguna sugerencia hacerla llegar para valorarla.
6. Esta estadística se clasificará por ROBO Y ASALTO, para que por favor anoten correctamente en que casilla clasificar.

Una vez lleno esta información el operador debe realizar un reporte escrito de TODO EVENTO que se de en su labor, este reporte ya tiene un machote determinado que se encuentra en **BUZÓN, ABC REPORTES (ESTADÍSTICAS)** que debe ser llenado según se le solicita, este reporte está dividido en 5 secciones:

- **DESCRIPCION DE HECHOS:** Este debe llevar la descripción y **cronología (tiempos)** de lo sucedido, no debe omitirse nada ya que es el reporte oficial que va para al cliente y gerencias de la compañía.
- **PROTOCOLO UTILIZADO EN EL INCIDENTE POR LOS OPERADORES DE MONITOREO:** En este de llevar el protocolo que tiene esa señal, por ejemplo, si es estándar se pega en el reporte bien ordenado, ahora si tiene su propio protocolo ese es el que se pega en este punto.
- **DILIGENCIAS:** Acá lo que vamos agrega es todo lo que realizamos, ejemplo, revisión de cámaras, envió de oficial, llamada a fuerza pública, se coordinó rondas, etc...
- **CONCLUSIONES:** En este punto se requiere que desde su punto de vista como profesional de seguridad, de una redacción o puntos de que pudo haber pasado para que se diera este evento, o como se da el hecho, de una conclusión (consecuencias).
- **RECOMENDACIONES:** Acciones a recomendar sobre que se puede mejorar.

Este REPORTE debe ser realizado con todo cuidado ya que será visto, primero por el cliente y segundo por gerencia general, es por el cual debe ser formulado correctamente, por tal motivo este reporte NO será enviado de inmediato al cliente, si no, se lo comunican por correo a la jefatura de OPS que hay un reporte de evento y a quien hay que enviarlo y yo lo revisare y enviare a quien ustedes me informen que va el reporte. ESTE REPORTE SE UTILIZARÁ PARA TODO CLIENTE EN GENERAL o quien lo solicite, este debe ser guardado en formato WORD para ser revisado antes de ser enviado por la jefatura, además si hay fotografías de lo sucedido adjuntar al final dl reporte bien estructurado y guardarlas en la carpeta también.

Este reporte debe quedar guardado al final de su turno en la carpeta BUZÓN\ ABC REPORTES (ESTADÍSTICAS)\ INFORMES A CLIENTES Y GERENCIA-EVENTOS\ según el año y el mes, e igual como siempre llenar el REGISTRO DE ESTADÍSTICA EVENTOS REALES OPS.

NOTA: Además, adicionar que por favor NO se les olvide ANOTAR en la bitácora DIGITAL TODO evento real, o situaciones fuera de lo normal que presente en su turno.