



Manual Profesional del Puesto: Operador de CCTV

Manual de Puesto: Operador de CCTV

Empresa: Soluciones Integrales K Nueve

Objetivo del Puesto

El Operador de CCTV tiene como responsabilidad principal supervisar y monitorear las instalaciones a través de sistemas de videovigilancia, asegurando la protección integral de las personas, activos e infraestructura de la organización.

Supervisar y monitorear las instalaciones mediante sistemas de videovigilancia, garantizando la seguridad de las personas, bienes e instalaciones de la empresa.

Funciones Generales y Específicas

Manejar las cámaras u otro equipo de vigilancia en el centro de control.

Observar atentamente para detectar cosas como actividades delictivas, comportamientos sospechosos o inusuales, accidentes e incidentes de tipo no delictivo.

Comunicar las alarmas a quien corresponde para manejar las situaciones que se le presenten, de forma tal que se brinde toda la información posible que permita la clara y rápida identificación de la situación.

Llevar el control de cada novedad que se presenta y dar seguimiento y solución.

Supervisar y dar soporte a los monitores bajo su coordinación para un adecuado seguimiento y acompañamiento.

Apoyar en la gestión eficiente del monitoreo de los sistemas de seguridad, y la coordinación de la seguridad física, en la red de puntos de atención.

Definir y establecer las alertas de monitoreo por comportamiento inusual.

Verificar los datos de retención de evidencias de CCTV por cada dispositivo de grabación.

Dar apoyo en los casos donde amerite la operación y cuando se presenten actos de contingencia.

Buscar en secuencias filmadas por una cámara en particular entre ciertas fechas u horas para ver si la cámara ha captado un incidente.

Llevar la bitácora digital, con las novedades que se dan en su servicio.



Crear y llevar a cabo un programa de recorridos virtuales de las cámaras junto con el oficial que sea visible en las cámaras y reportar cualquier anomalía o fallo en estas.

Cumplir con los principios de discreción y confidencialidad.

Procesar señales de alarma, de verificación, de manera correcta y acorde a los procedimientos e instructivos diseñados para tal fin.

Presentar informe detallado en caso de una situación especial o fuera de normal (evento).

Perfil del Puesto

- Escolaridad: Secundaria terminada.
- Experiencia: Mínimo 1 año en funciones similares.
- Habilidades: Observación, atención al detalle, responsabilidad, confidencialidad, capacidad de observación y atención al detalle, buenas comunicación verbal y escrita, tolerancia al trabajo bajo presión.
- Conocimientos: Manejo de sistemas de videovigilancia, protocolos de seguridad.

Condiciones de Trabajo

- Turnos rotativos.
- Trabajo en oficina de monitoreo.
- Uso constante de equipo de cómputo y monitores.

Condiciones Ambientales del Centro de Monitoreo

- Los monitores deben ubicarse a una altura tal que permita a una persona sentada observarlos sin realizar ninguna inclinación de su cabeza. Una desviación en este sentido redundará en lesiones en el operador.
- Los monitores deben instalarse de manera tal de no recibir luz directa del sol sobre ellos ni tener ventanas abiertas detrás de los mismos.
- La luz ambiental debe ser mantenida en semi penumbra para facilitar la observación de las imágenes.
- Los operadores deben ubicarse frente a los monitores sentados y en una posición cómoda.
- Intercambiar de puesto o área de observación cada 2 horas y tener un pequeño descanso preferiblemente cada 4 horas.



Indicadores de Desempeño

- Tiempo de respuesta ante incidentes.
- Exactitud en los reportes.
- Disponibilidad del sistema de CCTV.
- Cumplimiento de protocolos de seguridad.

Responsabilidades Legales

El Operador de CCTV debe cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, derechos humanos y uso responsable de la videovigilancia. Es responsable de mantener la confidencialidad de las imágenes y grabaciones, así como de reportar cualquier actividad sospechosa a las autoridades correspondientes.

Relaciones Internas y Externas

Relaciones Internas:

- Coordinación con el área de seguridad física.
- Comunicación con supervisores y personal operativo.

Relaciones Externas:

- Contacto con autoridades de seguridad pública en caso de incidentes.
- Proveedores de mantenimiento de equipos de videovigilancia.

Equipo y Herramientas Utilizadas

- Cámaras de videovigilancia (IP, analógicas).
- Monitores y sistemas de grabación DVR/NVR.
- Software de gestión de video (SMARTPSS).
- Computadora y sistemas de respaldo.
- Teléfonos de comunicación interna.
- Padrón de sospechosos con fotografías
- Padrón de actitudes sospechosas

Riesgos Asociados al Puesto

- Estrés por vigilancia prolongada.
- Fatiga visual por uso continuo de monitores.
- Riesgo de represalias en caso de denuncias.
- Exposición a imágenes sensibles o violentas.

Definiciones Clave

Jefe de Operaciones: Persona responsable del departamento de operaciones generales de Soluciones Integrales K Nueve.



Supervisor de monitoreo: Persona responsable de coordinar, supervisar y garantizar el funcionamiento eficiente y continuo del puesto del centro de monitoreo.

Operador de Centro de Monitoreo: Persona encargada de monitorear, detectar y reportar incidentes, con perfil de operación de centro de monitoreo.

Instructivo Operativo

El presente instructivo tiene como objetivo establecer de manera clara y ordenada los procedimientos que deben seguir los operadores del sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV), con el fin de garantizar el correcto monitoreo, registro, y respuesta ante cualquier evento que comprometa la seguridad de las instalaciones.

Este documento sirve como guía práctica para el personal autorizado, promoviendo la estandarización de tareas, la eficiencia operativa, y el cumplimiento de las normativas internas y externas aplicables.

Inicio de turno

Llegar 15 minutos antes del turno.

Verificar el puesto de trabajo, monitores, teléfonos, cámaras y grabadores funcionen correctamente.

Reporte de novedades

Monitoreo activo

métodos de observación en zonas críticas.

Identificación de comportamientos sospechosos

Identificación del debido uso de equipo EPP completo: zapatos, casco, lentes, chaleco, guantes. Reportar a quienes no cumplan con esto.

enviar reportes fotográficos al grupo de WhatsApp designado EPSILON

Reportar si se observan personas en escenas amorosas.

Reportar riñas.

Mantener contacto por radio con los oficiales del proyecto para cualquier reporte que se presente.

Los oficiales de campo deben hacer recorrido por las cámaras para verificar su integridad, deben comunicarse por radio para confirmar que el oficial es visible en la cámara.



Protocolo de visualización de cctv y reacción

Debe existir una evaluación de escenas de Identificar, por experiencia propia en el puesto o solicitando asesoramiento a su supervisor, cuáles son las cámaras primordiales en las que debe enfocar su atención y clasificarlas.

Procedimiento para personal de monitoreo

El personal de construcción debe usar el equipo EPP completo: zapatos, casco, lentes, chaleco, guantes. Reportar a quienes no cumplan con esto.

Generar un grupo de WhatsApp de los oficiales del proyecto con monitoreo para envío de reportes fotográficos.

Reportar si se observan personas en escenas amorosas.

Reportar riñas.

Mantener contacto por radio con los oficiales del proyecto para cualquier reporte que se presente.

Los oficiales de campo deben hacer recorrido por las cámaras para verificar su integridad, deben comunicarse por radio para confirmar que el oficial es visible en la cámara.

Buenas Prácticas del Operador

El operador de monitoreo de CCTV desempeña un papel esencial en la seguridad preventiva y en la protección de bienes, espacios y personas. La aplicación de buenas prácticas en esta función exige una combinación de atención al detalle, ética profesional, rapidez de respuesta y dominio tecnológico. Estas prácticas no solo ayudan a detectar eventos de manera oportuna, sino que también garantizan una correcta documentación, comunicación efectiva y colaboración con otros equipos de seguridad, por lo que se recomienda:

Mantener la concentración

Mantener una postura correcta para evitar la fatiga

Documentar todo incidente

Ser imparcial y objetivo en los reportes



Acciones Prohibidas

Dormirse o abandonar el puesto

Usar los sistemas para fines personales

Compartir grabaciones o imágenes sin autorización

Tomar decisiones sin seguir el protocolo

No reportar fallas técnicas

Firma de Autorización

Versión del Documento: 1.2

Nombre del Responsable Inmediato	Firma
Nombre del Operador de CCTV	Firma
Fecha de Emisión	24/09/2025