



## **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 rondas virtuales de 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 (IVMS) (MILESTONE) (reconocimiento facial) (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.

Leer reportes del turno anterior, eventos o tiendas reforzadas

Actualizar o reiniciar el reconocimiento facial

#### **Monitoreo activo**

Asignación de tiendas por puesto

cámaras claves (entrada y cofres)

métodos de observación en zonas críticas, alternando por punto de venta.

Identificación de comportamientos sospechosos

Se cuenta con un documento de patrones delictivos donde se detallan conductas sospechosas para así tener una guía y poder determinar si una persona va a efectuar un hurto desde que ingresa al sitio, algunas de ellas:

Permanencia prolongada sin intención de compra

Ropa holgada que permite ocultar objetos, con gorra, bolsos grandes, lentes de sol.

Miradas frecuentes hacia cámaras o empleadas



Manipulación de productos sin pasar por cajas

Lenguaje corporal, ingreso de personas hablando por teléfono, agachando la cabeza

### **Padrón de sospechosos**

Se cuenta con un padrón de personas sospechosas, donde se mantiene en constante visualización, este se actualiza cada vez que se comete un hurto.

Se implementará un sistema de acceso directo para consultar diariamente el padrón de sospechosos, así como los eventos registrados en la carpeta correspondiente. Este sistema incluirá:

- Estadísticas de hurtos consumados.
- Incidentes prevenidos gracias a la detección temprana.
- Archivo Excel con datos organizados para facilitar el análisis y la toma de decisiones.

Además, se evaluará la posibilidad de compartir esta información mediante gráficos y resúmenes ejecutivos para mejorar la comprensión y el seguimiento.

### **Protocolo de Seguridad y Atención de señales**

Antes de iniciar con este tema es importante señalar que este es el factor más delicado en la labor que compete a una central de monitoreo, ya que según en la manera que nos desempeñemos en esto, así será tomado el profesionalismo y seriedad de la empresa. Es importante hacer consciencia en esto para así no comprometer la calidad del servicio que se desea proyectar al cliente y con esto, dar una mala imagen de la empresa.

Es por lo anterior que detallaremos la manera adecuada de como el operador de monitoreo debe desempeñarse en lo que respecta al protocolo de seguridad y procesamiento de señales.

Primeramente, vamos a tocar puntos básicos en el protocolo de seguridad que toda central de monitoreo debe conocer y aplicar rigurosamente:

Siempre se debe llamar a los contactos correspondientes de cada cuenta para notificar cualquier tipo de señal que comprometa la seguridad de la residencia o establecimiento comercial.

Siempre al notificar a un cliente sobre cualquier asunto relacionado al sistema de alarma, se debe solicitar palabra clave, esto sobre todo en caso de que el cliente se comunique a la central para pedir alguna información. En ciertos casos algunas cuentas no poseen palabra clave en el sistema, pero algunos contactos específicos tienen su número de cédula registrado, esto se puede tomar como palabra clave, inclusive algunos clientes utilizan su número de



celular u otro teléfono como palabra clave, estos también se pueden tomar como valido (esto siempre y cuando no haya palabra clave registrada).

No se puede brindar ninguna información sobre algún cliente a nadie que no brinde una palabra clave válida y registrada en el sistema.

Todo cambio de información en el sistema de alguna cuenta debe realizarse a través del correo electrónico para este fin: servicios@solucionesk-9.com; o por medio de un WhatsApp, el cual debe estar firmado por el titular de la cuenta, de otra manera no se podrá realizar el cambio, ya que la empresa necesita un respaldo del porque se realizó dicho cambio.

No se debe brindar el número telefónico de ningún funcionario de K-9 Monitoreo, a excepción de los compañeros de ventas.

En cuanto a la comunicación vía radio, únicamente se utilizará las claves establecidas según el protocolo de radio de comunicación PRC-04. Es importante utilizar adecuadamente estas claves al momento de la comunicación vía radio con el oficial de respuesta, para así proceder con la mayor seguridad y confidencialidad posible sobre el evento que se esté tratando.

Al momento de procesar cualquier señal es importante anotar toda la información detalladamente de los pasos que se siguieron al momento de atender la señal, con esto el operador tendrá un respaldo de que siguió el protocolo debidamente.

Es importante mantener la base de datos actualizada, es por esto por lo que cuando se encuentra algún número de contacto que ya no exista o haya sido cambiado, reportarlo al cliente en caso de lograr contactarlo por otro medio y solicitarle la actualización de este por los medios ya dichos anteriormente. En caso de cambios en los detalles de construcción en alguna casa o local, tales como: pintura, estructura, detalles adicionales o ubicación; se puede contactar al cliente y consultarle si dichos cambios proceden y de ser así se puede hacer el cambio en el sistema sin correo electrónico previo.

Al ingresar un cliente nuevo es importante reconocer el lugar prontamente para así estar preparados en caso de alguna eventualidad, es por eso que se debe mantener siempre a los oficiales de respuesta notificados de cada cliente nuevo enviándolo al lugar y haciendo la marca correspondiente en la plataforma de GPS y por supuesto mantener el control de cada cliente en la base de datos de clientes nuevos.

Nunca revelar o divulgar información de nuestros clientes a personas o compañías externas a la empresa, ya que esto puede comprometer la seguridad de nuestros clientes.

### **Atención de señales**

**(PAN) PANICO-BOTÓN DE ASALTO:** Esta señal debe tener igual o mayor relevancia para el operador; ya que, representa una posible amenaza directa para el cliente, debido a que es



accionada directamente por él. En el caso de recibir esta señal en la central, se debe proceder con la misma prontitud que la “señal de robo” e inclusive con mayor prioridad.

El cliente posee su propio protocolo:

Verificar CCTV (si se visualiza algún peligro latente o coacción desplazar respuesta inmediata).

Llamar a tienda

Reportar en el chat general si no contesta celular de tienda

Tema de eventos reales por chat de “lideres” solo Lorenzo y Luis autorizados para solicitar videos y fotografías

**(BUR)-(ALR)-(ZZZ) SEÑAL DE ROBO:** Esta señal es de las que mayor atención debemos tener, debido a que representa una violación a uno de los perímetros ya sea de una residencia o local comercial, lo cual puede significar un posible evento de robo al lugar, por lo tanto; es prioritario seguir los parámetros de seguridad necesarios hasta esclarecer el motivo de dicha señal.

Posterior al cierre de cada tienda, con activación de alarma se verifica cctv y si no existe anomalía no es necesario llamar a contactos

Notificar activación de alarma al chat [Lideres Equipo de Seguridad].

Orden de cascada de llamadas: Administrador - Sub Administrador - Operativo I - Distrital - Luis.

**(FIM) INCENDIO-(FIR) ALARMA DE INCENDIO:** Estas 2 señales corresponden a la activación de uno o varios sensores de humo instalados en el lugar, por lo que el tratamiento es similar a una señal de “prioridad roja”:

Se debe llamar a los teléfonos de la lista de llamadas hasta lograr comunicación con alguno de los contactos, en caso de que se indique que todo está en orden y recibir la palabra clave correcta, se puede procesar la señal.

En caso de que no se logre comunicación con ningún contacto se debe enviar al oficial de respuesta de K-9 para que verifique la situación. En caso de que se reporte que efectivamente existe un evento en el lugar, se debe llamar al 9-1-1 o al cuerpo de bomberos y volver a intentar comunicarse con alguno de los contactos de la lista de llamadas. En caso de no lograr comunicarse con los contactos se debe mantener al oficial de respuesta de K-9 hasta la llegada de las autoridades gubernamentales.



El oficial de K-9 debe mantenerse en el lugar hasta la llegada del cliente (en caso de lograr comunicarse) o de las autoridades gubernamentales. Posterior a la llegada del cliente y de las autoridades se puede retirar al oficial de respuesta de K-9 después del debido reporte de la situación.

Mantener siempre la comunicación constante con el oficial de K-9 para estar pendiente de la seguridad de este. Además de tomar nota de casa pasó para control interno y del cliente en caso de que lo solicite.

**(FFB) CORTE DE SIRENA-(BLT) FALLA EN SIRENA:** Estas señales representan un problema directamente ligado a la sirena del sistema de alarma, puede ser causado por varias circunstancias, entre ellas: corte de la conexión de la sirena de manera intencional por algún individuo, daño de la estructura de la sirena, daño por alguna sobrecarga eléctrica, entre otros. La manera de proceder cuando se presenta alguna de estas señales es la siguiente:

En caso de recibir alguna de estas 2 señales se debe reportar la posible avería a los contactos según el orden de llamada, de no haber contacto se debe dejar el debido mensaje en el buzón de voz en caso de tenerlo disponible.

En caso de recibir una restauración inmediata del fallo se puede procesar la señal después de haber notificado al cliente, de no haber restauración mantener la señal en espera durante 60 minutos (1 horas) para su debido seguimiento y de ser necesario no exceder las 24 horas sin volver a notificar al cliente.

Si al momento de la notificación el cliente solicita envié del oficial de respuesta de K-9, se puede despachar al oficial para una revisión externa del lugar. En caso de existir alguna anomalía reportada por el oficial, se debe notificar nuevamente al cliente y solicitarle su presencia y de existir un evento confirmado, contactar a las autoridades oficiales (9-1-1, fuerza pública, bomberos, paramédicos) según corresponda.

Es importante no subestimar estas señales durante las horas nocturnas, esto debido a que como ya se explicó, pueden suceder por la mala intención de algún delincuente, sobre todo si van acompañadas de señales de robo.

Anotar cada acción tomada al momento de tratar la señal, esto para control interno y del cliente en caso de que este lo solicite.

Igualmente es importante que ante estos tipos de fallos recomendarle al cliente realizar una visita técnica para que el fallo sea solucionado prontamente, debido a que puede comprometer su seguridad. En caso de solicitarlo, realizar boleta de servicio técnico o en su defecto suministrar los teléfonos de contacto del técnico en cargado de la cuenta.



**(OPE) APERTURA TEMPRANA:** Esta señal corresponde a un desarme del equipo de alarma fuera de horario (comúnmente vista en locales comerciales), es decir; que alguna persona desconectó el sistema de alarma fuera del rango de horario que se encuentra registrado en el sistema de Softguard.

Cuando ingresen activaciones de alarma con apertura cerca del rango de horario solo validar por CCTV que sea ingreso de personal y llegue la apertura.

Notificar activación de alarma al chat [Lideres Equipo de Seguridad].

**(CLO) CIERRE:** Los “no cerro aún” (posterior a las 21:30) se envía correo automático, Además se enviará un mensaje en el chat de líderes indicando qué tiendas han quedado completamente armadas.

**(POW) PERDIDA DE ENERGIA:** Este tipo de señal corresponde a la falta de alimentación de corriente eléctrica al sistema de alarma, esto debido a más comúnmente al corte de la corriente en una zona geográfica específica, pero también pueden ocurrir por el corte intencional del fluido eléctrico para realizar una intrusión al lugar. Es por esto por lo que debe ser tratada con mucho cuidado sobre todo en horas nocturnas y con mayor razón si vienen acompañadas con señales de robo. A continuación, detallamos la manera idónea de tratar las señales perdidas de energía:

1. En general todas las señales de pérdida de energía llegaran a pantalla de operador, por tal DEBE tratarla de inmediato, si identifica que es un fallo local o ya confirmo con el cliente el fallo y al poner en espera, si está llega restauración el sistema automáticamente la procesa, si restaura la señal se procesara automáticamente.
2. Una vez tengamos la señal para su tratamiento, verificar si la misma posee señal de restauración, de no ser así, es importantísimo informar a los contactos en la lista de llamada. Es de suma importancia explicarle que es una pérdida de energía y mantener informado la NO restauración de la pérdida de energía y que consecuencias podría presentar, ya que esto de extenderse mucho puede comprometer el buen funcionamiento del equipo, afectando la batería. Además,
3. Es importante que cada PASO que hagamos con este procedimiento quede TODO ANOTADO EN EL HISTORIAL DE LA CUENTA. ✓ A quien se contacta. ✓ Qué indico el cliente. ✓ Y el tiempo de espera para una nueva verificación. ✓ Esto para que el próximo operador tenga información completa para que en la próxima llamada YA pueda tomar otras medidas al notificar al cliente. ✓ Ya en Soluciones rápidas encontraran un machote.



4. Si no hay respuesta de parte de los contactos, se debe ir anotando el “NO RESPONDE SE DEJA MENSAJE” en el sistema y ponerla nuevamente en espera el tiempo máximo que la señal le permite, en este caso pérdida de energía 60 minutos (1 hora).

5. Es de suma importancia que cuando estás señales estén acompañadas por señales de ROBO, sobre todo en la noche o no es normal en la cuenta en tratamiento, enviar al oficial de respuesta para una revisión, solo en caso de que el cliente indique que no es necesario y de la palabra clave, no se enviará al oficial, en caso de que el reporte sea “todo en orden” se procesarán las señales de robo, pero se mantendrá la pérdida de energía en espera para su seguimiento.

6. Cuando el cliente sea notificado ya por tercera vez y no se logre solucionar el problema, se le deberá recomendar una revisión técnica la cual tiene un costo adicional, si el cliente no desea el servicio, se debe enviar un correo a la Jefatura de Operaciones informando que el cliente no quiso el servicio técnico y que se le ha notificado durante 3 días seguidos; con esto se podrá procesar la señal.

7. Podremos procesar la señal en caso de que haya conocimiento previo que el sistema de alarma no envía las señales de restauración (esto por una mala programación del técnico).  
NOTA: ❖ Este tipo de señales tienen prioridad si se dan en horas nocturnas, ya que son horas que el sistema puede estar siendo violentado para una intrusión.

## **MANTENIMIENTO**

El sistema AJAX permite detectar fallos automáticamente en los dispositivos. Cuando se identifica una falla, esta se comunicará de inmediato en el chat de líderes. Es importante destacar que cualquier intervención técnica, especialmente en sistemas de alarma o CCTV, debe contar con la aprobación previa del enlace.

Las pruebas deben realizarse a partir de las 08:00 a.m., cuando los operadores de MAYCA ya están activos, lo que permite supervisar en tiempo real los dispositivos activados. En cuanto a los botones de pánico, se recuerda que:

- Deben presionarse en el centro durante más de 1.5 segundos para emitir la señal.
- Al activarse correctamente, se enciende una luz verde como confirmación.
- La falta de activación puede deberse a un uso incorrecto o desconocimiento del mecanismo.

De presentarse una avería o pérdida de visualización de cámaras por más de 2 minutos el operador debe comunicarse a la tienda para validar que no exista ninguna falla local con el internet, de no existir ningún fallo en sitio se reporta al chat llamado averías CCTV MAYCA para validar o realizar un ticket de atención.

## **Protocolo de visualización de cctv y reacción**



Se establecerá un protocolo de reporte en el chat de líderes dos veces al día:

- Al inicio del turno: Confirmación del funcionamiento de todas las cámaras.
- Al finalizar el turno: Estado actualizado del sistema de CCTV.

Este procedimiento garantiza un seguimiento continuo y permite actuar rápidamente ante cualquier anomalía.

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.

### **En el monitoreo hay niveles de alerta y reacción:**

#### **Alerta baja:** Observación Preventiva

se da seguimiento pasivo por posible sospecha ya sea solicitado por administración por medio de un chat de WhatsApp llamado Monitoreo MAYCA o por el operador que detecto alguna conducta sospechosa.

#### **Alerta media:** Sospecha Moderada

Se realiza la activación de sirena remota en el sitio que alerta al personal de que algo está sucediendo junto con un llamado vía telefónica al encargado del local para describir la situación en seguimiento. Activación de alerta por medio de botón de pánico presionado en el sitio.

#### **Alerta alta:** Hurto en proceso

Se realiza la activación de sirena remota en el sitio que alerta al personal de que algo está sucediendo junto con un llamado vía telefónica al encargado del local para describir la situación.

Activación de protocolo de coordinación de respuesta armada o unidad de Fuerza Pública al sitio en caso de ser necesario por confirmación de hurto. Registro detallado del evento.

En caso de que un operador esté dando seguimiento a una incidencia, el segundo operador deberá mantener vigilancia activa sobre el resto de las áreas, prestando especial atención a comportamientos inusuales, con el fin de detectar oportunamente cualquier eventualidad que se de en otro punto de venta.

### **Registro de incidencia (bitácora)**



Debe contener:

FECHA Y HORA

TIENDA

NÚMERO DE CAMARA

**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.

ADJUNTOS

### **Reportes Quincenales de Eventos**

Se implementará un sistema de acceso directo para consultar diariamente el padrón de sospechosos, así como los eventos registrados en la carpeta correspondiente. Este sistema incluirá:

- Estadísticas de hurtos consumados.
- Incidentes prevenidos gracias a la detección temprana.
- Archivo Excel con datos organizados para facilitar el análisis y la toma de decisiones.

Además, se evaluará la posibilidad de compartir esta información mediante gráficos y resúmenes ejecutivos para mejorar la comprensión y el seguimiento.

### **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	18/07/2025