
Manual de Puesto: Operador de WALMART

Objetivo del Puesto

Establecer el procedimiento estándar para la correcta recepción, validación, registro y gestión de alarmas reportadas por los sistemas electrónicos de seguridad, garantizando una atención oportuna y eficaz.

Funciones Generales y Específicas

- Monitoreo y atención de alarmas provenientes de paneles de intrusión, botones de pánico, alarmas técnicas, señales de prueba y mantenimiento.
- Reporte de incidentes o actividades sospechosas.
- Mantener registros de eventos relevantes.
- Comunicación clara, profesional y documentada.
- Validación de la naturaleza del evento.

Perfil del Puesto

- Escolaridad: Secundaria o preparatoria terminada.
- Experiencia: Mínimo 1 año en funciones similares.
- Habilidades: Observación, atención al detalle, responsabilidad, confidencialidad.
- Conocimientos: Manejo de sistemas de alarma, protocolos de seguridad.

Condiciones de Trabajo

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

Indicadores de Desempeño

- Tiempo de respuesta ante incidentes.
- Exactitud en los reportes.
- Cumplimiento de protocolos de seguridad.
- Incidentes escalados correctamente.

Responsabilidades Legales

Cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales, derechos humanos y uso responsable de la información.

Relaciones Internas y Externas

Internas:

- Compañero de equipo.
- Departamento de soporte técnico.
- Comunicación con supervisión de Monitoreo.
- Otros equipos de trabajo del centro de monitoreo.

Externas:

- Centro de Monitoreo Walmart.

- Proveedores de mantenimiento e instalación de equipos.
- Jefaturas Walmart.

Equipo y Herramientas Utilizadas

- Softguard
- Computadora
- Teléfonos de comunicación
- WhatsApp
- Headset

Riesgos del Puesto y Mitigación

Riesgo	Consecuencia	Mitigación
Error en la interpretación de alarmas	Notificación incorrecta o tardía	Capacitación continua, verificación doble
Omisión de señales	Falta de respuesta o atención tardía	Rotación de tareas, pausas activas
Redacción incorrecta en la notificación	Respuesta inadecuada	Uso estricto del formato de comunicación
Estrés laboral	Afectación emocional y disminución del rendimiento	Capacitación, apoyo emocional, turnos equilibrados

Buenas Prácticas del Operador

- Vigilancia continua
- Atención inmediata de activaciones
- Cumplimiento estricto de procedimientos
- Comunicación clara y formal
- Registro y trazabilidad

- Priorización de eventos
- Seguimiento y cierre de operación
- Manejo de información confidencial
- Coordinación interdepartamental
- Conducta profesional

Acciones Prohibidas

- Abandonar el puesto sin autorización
- Desatender plataformas o ignorar alarmas
- Uso de dispositivos personales para fines no laborales
- Omitir, alterar o retrasar notificaciones
- No seguir protocolos o improvisar procedimientos
- Compartir información confidencial
- Registrar información incompleta o falsa
- Actitudes negligentes o desinteresadas
- Dormir o distraerse durante el turno
- Trato irrespetuoso
- Manipular equipos sin autorización
- Ingresar alimentos/bebidas prohibidas
- Presentarse bajo efectos de alcohol o sustancias prohibidas


Instructivo- Tratamiento de señales-Walmart


Guía práctica para operadores de monitoreo de alarmas, promoviendo la estandarización de tareas, eficiencia operativa y cumplimiento de políticas internas.

- **Horario de servicio:** 06:15 a 18:15 horas
- **Procedimiento de inicio de turno:**
 - Presentarse 10-15 minutos antes
 - Verificar puesto de trabajo, monitores, teléfonos, WhatsApp,
 - Entrega de turno con novedades


- **Cambio de turno:**

- Notificar en el chat oficial WALMART / REPORTE ALARMAS
- Formato:

 Cambio de turno X8

 Fecha: [12/12/2025]

 Personal en servicio: [oper 1 y oper 2]

 Horario: [06:15] a [18:15]

Tipos de Alamas Y Procedimientos

Cada activación debe ser atendida de inmediato por el operador, quien es responsable de verificar la información que muestra la plataforma y **notificarla oportunamente al chat oficial**, desde donde el centro de monitoreo receptor se encargará del despacho correspondiente.

El operador deberá apoyarse en los sistemas habilitados para la supervisión de alarmas además de manejar la pantalla de WEB REMOTO en prioridad, esto para que las señales se muestren por orden de atención y en los protocolos definidos para cada tipo de señal.

1. Recepción

- En el SOFTGUARD en la ventana de pendientes, saldrán los eventos a tratar
- Verificar, cliente, tipo de alarma, zona activada, hora exacta

2. Notificación inmediata en el chat

- Enviar mensaje en formato estándar (ver ejemplo visual)



Lugar de activación, número, nombre de la zona activada y las iniciales del operador que notifica la activación.

3. Confirmar recepción en el chat

- Esperar confirmación (“Recibido”, “En proceso”)
- Colocar la señal en espera para que no se devuelva a pendientes y peligro que se notifique duplicidad.
- Si en aproximadamente 25 mins no obtenemos respuesta por parte de monitoreo Walmart de las activaciones envidas, desde la pestaña de espera, tomamos un screenshot de las señales pendientes de respuesta e indicar que tenemos estas activaciones pendientes de respuesta para agilizar las señales y que no se acumulen.

4. Registro del evento

- Registrar en sistema, observaciones y detalle brindado por el centro de monitoreo Walmart

5. Cierre

- Ceder el evento como corresponde
- Esperar nuevas señales

Tipos de Eventos Que Tratar

- **Botón de pánico / coacción:** Notificar de inmediato en el chat oficial
- **Intrusión (robo):** Notificar de inmediato en el chat oficial
- **Incendio:** Notificar de inmediato en el chat oficial
- **Apertura y cierre:** Seguimiento-no se notifica
- **Aun no Abrió o Aun no Cerro:** Notificar de inmediato en el chat oficial
- **Alarmas de Mantenimiento:** se notifica de inmediato al Departamento de Mantenimiento. Ellos evaluarán la situación y confirmarán si es necesario solicitar servicio técnico. En caso afirmativo, se traslada la solicitud al Asistente de Gerencia para la elaboración de la cotización correspondiente.
- **Alarmas de Pruebas:** Se notifica de inmediato al equipo de soporte que está realizando las pruebas
- **Activaciones recurrentes (catalogado así por el centro de monitoreo Walmart):** Se notifica de inmediato la primera vez, si se le notifica que son recurrente, hacer la

anotación y comunicar en el grupo con un mensaje estándar: “se procede a mantener esta zona en observación, de darse una nueva activación de una zona distinta se notificar de inmediato”

- **Fallos de test:** En primera instancia analizar el testeado según el historial del sistema de alarma, revisar muy bien las particiones, si el test llega a la principal se programa ahí, si esta particionada y el test llega en la 1era partición SOLO en esa partición se programa. Si la cuenta no tiene test se le programa cualquier señal y se calcula el tiempo entre señales de apertura y cierre para agregar el rango del test.

- **TRATAMIENTO FALLOS DE TEST:**

El sistema cuenta con un control de testeado diseñado para verificar la comunicación entre el panel y nuestra central. Para ello, se configura una señal que debe recibirse dentro de un intervalo determinado; si esta señal no es detectada, se genera una alerta por falla de comunicación.

En estos casos, el operador debe revisar el historial de la cuenta para determinar si se trata de un evento aislado o de una intermitencia recurrente en la comunicación. Con base en este análisis, se procede a notificar la incidencia a través del chat, detallando si la cuenta presenta intermitencia y que se dará el debido seguimiento.

Si dentro del tiempo programado se registra una nueva falla, se debe realizar una segunda notificación, indicando el seguimiento del caso. En caso de presentarse una tercera falla, es probable que la cuenta no restablezca la comunicación, por lo que se recomienda la intervención técnica.

Nota:

Todas las notificaciones deben ser claras y registradas oportunamente.

El seguimiento debe mantenerse hasta la normalización de la comunicación o escalamiento técnico.

En base a estos fallos y la importancia de mantener los sistemas en línea se debe hacer un reporte de FALLO TEST todos los días a las 8:00 AM y a las 20:00 hrs, el

reporte diurno lo debe realizar el operador 1 y el de las 20:00 hrs lo realiza el operador 2, este registro se pasa por correo al CAM.

Operación adicional asignada a operadores Walmart

Botón de Pánico de GPS: (ojo operación distinta a las tiendas de Walmart)

Se realiza el monitoreo de **43 dispositivos GPS** asignados a los distintos puestos del **CEDI**, con el objetivo de brindar **respuesta armada inmediata** ante cualquier activación de botón de pánico que requiera atención e intervención del área de supervisión.

De acuerdo con lo solicitado por el cliente, ante una activación de botón de pánico GPS se deberá seguir el siguiente procedimiento:

Procedimiento de Atención

1. **Contactar al Command Center Base 0**, ya sea por radio o vía telefónica, con el fin de **validar la situación**, confirmar la ubicación y coordinar la atención del evento.
2. **De ser necesario desplazar de inmediato supervisión al sitio** donde se genera la activación GPS.
3. Mantener comunicación activa hasta la **verificación y cierre del incidente**, registrando todas las acciones realizadas.

TELEFONO: 4001-1972

# CUENTA	Nombre de persona al que se le asigna
4130	CEDI COYOL1
4131	CEDI COYOL2
4132	CEDI COYOL3
4133	CEDI COYOL4
4134	CEDI COYOL5
4135	CEDI COYOL6
4136	CEDI COYOL7
4137	CEDI COYOL8
4138	CEDI COYOL9
4139	CEDI COYOL10
4140	CEDI HORTIFRUIT1
4141	CEDI HORTIFRUIT2
4142	CEDI HORTIFRUIT3
4143	CEDI HORTIFRUIT4
4144	CEDI HORTIFRUIT5
4145	CEDI HORTIFRUIT6
4146	CARNICAS1
4147	CARNICAS2
4148	CARNICAS3
4149	CARNICAS4
4150	CARNICAS5
4151	INDUSTRIA AVICOLA1
4152	INDUSTRIA AVICOLA2
4153	INDUSTRIA AVICOLA3
4154	INDUSTRIA AVICOLA4
4155	INDUSTRIA AVICOLA5
4156	INDUSTRIA AVICOLA6
4157	INDUSTRIA AVICOLA7
4158	INDUSTRIA AVICOLA8
4159	GRANJA SAN ROSA1
4160	GRANJA SAN ROSA2
4161	GRANJA MACHUCHA1
4162	GRANJA MACHUCHA2
4111	INCUBADORA1
4113	INCUBADORA2
4114	ALING1
4115	ALING2
4116	PANIFICADORA1
4117	PANIFICADORA2
4118	DEACO1
4126	DEACO2
4127	EJECUTIVOS1
4128	EJECUTIVOS2

Dirección: La Uruca, Del Puente Juan Pablo II 200 metros suroeste y 100 norte.

Teléfono: 4001-1972. Correo Electrónico: servicio@solucionesk-9.com

<https://solucionesk-9.com/>

Empresa autorizada por la DSSP del MSP