



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.
Sistema Integrado de Gestión


<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>1 de 104</i>

MANUAL DE PROCESO

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES




AÑO 2020

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>2 de 104</i>

Introducción

El siguiente Manual de Operaciones abarca toda la información necesaria desde su estructura organizacional hasta las funciones operativas que se desempeñan en todo el proceso.

Cuenta con información fundamental para guiarse en caso de alguna duda operativa, cadenas de mando, funciones específicas del departamento operativo, responsabilidades según nuestra estructura organizacional correspondiente al Departamento de Operaciones de ABC Seguridad Electrónica S.A.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>3 de 104</i>

Índice

CAPITULO 1- Generalidades

- Alcance
- Objetivos generales
- Definiciones

CAPITULO 2- Gestión de Riesgos.

CAPITULO 3- Caracterización de Proceso (Ficha).


CAPITULO 4- Estructura, responsabilidades y autoridades.

- Jefe de Operaciones.
- Operador de Centro de Monitoreo.
- Oficiales de Unidad de Respuesta Inmediata.
- Oficial BackUp de Supervisión.

CAPITULO 5- Normativa de Actividades:

- Monitoreo Bykom.
- Bitácoras.
- Unidad de Respuesta Inmediata.
- Función de los Oficiales de URI.
- Respuesta ante activaciones.
- Reportes mensuales.

ANEXOS

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>4 de 104</i>

CAPITULO 1- Generalidades

- **Alcance**

Este manual contiene información necesaria que nos muestra cómo está compuesto el Departamento de Operaciones desde la composición de su estructura organizacional hasta los procedimientos operativos básicos, divididos por procesos operativos según sus funciones, para que todo el Departamento Operativo trabaje ordenado bajo una sola línea, tanto administrativo como operativo.

- **Objetivos generales**

Estandarizar y normar las funciones que deben ejecutar todos los colaboradores del Departamento de Operaciones que sirva como guía de consulta para cualquier eventualidad operativa que requiera el uso de este manual.

Establecer un sistema para la identificación de riesgos generales en el Departamento de Operaciones, de esta manera crear medidas preventivas, una vez documentada esta información reforzar el control con acciones correctivas para posteriormente brindarle el debido seguimiento.

- **Definiciones**

Jefe de Operaciones: Persona responsable del departamento de operaciones generales de ABC.

Operador de Centro de Monitoreo: Persona encargada y con perfil de operación de centro de monitoreo.

Oficiales de Unidad de Respuesta Inmediata (URI): Personas responsables de los procesos de vigilancia, verificación y retroalimentación de las incidencias operativas de los clientes o asociados establecidos.

Oficial BackUp de Supervisión: Persona encargada de diferentes labores de apoyo a la jefatura de operaciones en la supervisión de trabajo de la URI.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.
Sistema Integrado de Gestión

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>5 de 104</i>

CAPITULO 2-

Gestión de Riesgos.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.
Sistema Integrado de Gestión

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	6 de 104

CAPITULO 3-

Caracterización de Proceso (Ficha).

Entradas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de personal. • Requerimientos de Asociados. • Procesos de Control y seguimiento del servicio. • Mantenimiento de gestiones vinculadas con SGCS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal cumpliendo requisitos según la solicitud y necesidades del cliente. • Retroalimentación colaboradores sobre las gestiones de Operaciones. • Capacitaciones internas/externas. • Confiabilidad del personal. • Enlaces de URI con K-9, gestiones de labores.
Requisitos a cumplir	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio oportuno del área Operativa. ➤ Requerimientos según SGCS. ➤ Entrenamiento y Desarrollo ➤ Interrelaciones con áreas administrativas y operacionales K-9. ➤ Diseño, descripción y análisis de cargos. ➤ Seguridad Interna de ABC. ➤ Auditorias (<i>Internas y Externas</i>). 	
Responsables	Documentos
Dirección de ABC/ Jefe de OPS ABC	Declarados en el Sistema Smart, y este documento.



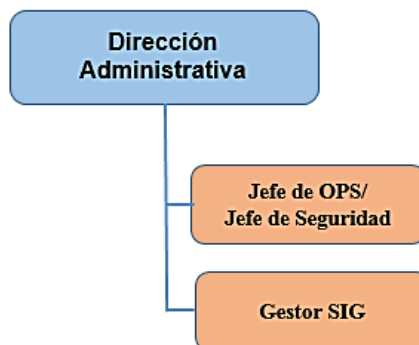
MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.


Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	7 de 104

CAPITULO 4-

Estructura, Responsabilidades y Autoridades.



	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>8 de 104</i>

- **1- Jefe de Operaciones.**

1.1 Objetivos del puesto:

1.1.1 Mejorar el rendimiento de los colaboradores destacados en operaciones.

1.1.2 Analizar, mejoras y supervisar los procesos que se implementan en el departamento en pro de la calidad del servicio.

1.1.3 Identificar los intereses personales de los colaboradores con los intereses grupales de la organización para llevar a un compromiso real para la con la empresa.

1.1.4 Brindar un servicio con altos estándares de calidad para darle a nuestra compañía un valor agregado en el mercado actual.

1.2 Funciones:

1.2.1 El encargado de operaciones debe proporcionar la información referente a las regulaciones, procedimientos, normas y funciones específicas del puesto.

1.2.2 Mantener al día y actualizado todo, protocolo, manual, normas y procedimientos, de MONITOREO”.

1.2.3 Fiscalización del adecuado proceso en el ingreso y reconocimiento de clientes nuevas.

1.2.4 Buscar posibles candidatos para los departamentos y realizar entrevistas.

1.2.5 Análisis de conflictos.


1.2.6 Supervisión del proceso y atención de activaciones.

1.2.7 Investigación de evento real.

1.2.8 Programación y desarrollo de reuniones en pro de mejoramiento.

1.2.9 Supervisión constante en la demarcación demográfica en las áreas efectivas a las cuales se les brinda respuesta motorizada e identificación y marcación de cuentas en la plataforma de GPS.

1.2.10 Coordinación de revisión y mantenimiento de activos como armas, implementos de seguridad, equipo electrónico, servidores y programas etc.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>9 de 104</i>

1.2.11 Planificación de tiempos para vacaciones de los colaboradores.

1.2.12 Programación de remplazos en casos de ausencias, incapacidades o servicios especiales.

1.2.13 Atención de robos.

1.2.14 Revisión y elaboración de reportes mensuales. (Auditorias, Efectividad, Evaluación de desempeño, Evaluación de radio de comunicación y flujo de disciplina progresiva).

1.2.15 Incentivar el programa de motivación y reconocimiento dentro del departamento.

1.2.16 Fiscalización del adecuado proceso en el reconocimiento de cuentas nuevas.

1.2.17 Confección quincenal de planilla.


1.3 Procedimientos:

1.3.1. El encargado de operaciones deberá velar por el cumplimiento y practica de las buenas costumbres y los valores en los colaboradores, ligados al bienestar humano de forma integral y buscando el bien del prójimo, como fuentes informales del derecho y resultado de la reacción social que busca ser satisfecha en la normativa vigente, tales como fidelidad, honor, responsabilidad, disciplina, respeto, honradez, amabilidad, etc.

1.3.2. El funcionario encargado de la operación deberá atender tanto las solicitudes, sugerencias o inquietudes externadas por los colaboradores como seguir las órdenes indicadas por la Gerencia con respecto a su departamento, en búsqueda de una solución pronta.

1.3.3. Deberá estar atento a que se cumpla con la legislación costarricense vigente al momento que el personal operacional ejecuten labores de seguridad tener presente todo lo concerniente a la normativa civil que lo rige como ciudadano de la República de Costa Rica, en materia de Seguridad privada acatar las leyes 8395 Servicios de Seguridad privados, 7530 Armas y Explosivos, Constitución de Costa Rica, 7130 Código Procesal Civil de Costa Rica y Ley 63 Código Civil de Costa Rica, además tener presente lo tipificado en la Ley 4573 Código Penal.

1.3.4. Es responsabilidad de la jefatura de operaciones que los colaboradores efectúe los cambios de turno a tiempo.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>10 de 104</i>

1.3.5. Las supervisiones se deben coordinar previamente con la gerencia general mediante un planeamiento mensual entregado al inicio de cada periodo; cabe destacar que la supervisión debe contar con el factor sorpresa por lo cual se debe manejar con mucha.

1.3.6. Se debe tener un adecuado control de la solicitud y vencimiento del carnet de seguridad privada" URI" que pertenecen a los oficiales, dichos carnet se deben renovar mediante el cumplimiento de ciertos requisitos que deberán tener para llenar formulario en el sistema de CONTROL PAS.

1.3.7. Mediante reuniones mensuales debidamente planificadas, se deberán analizar con el personal temas de interés los cuales hagan fluir la información tanto de Gerencia hacia los colaboradores como viceversa, las mismas no deberán ser muy extensas por lo complicado de los horarios, además debe existir una minuta que detalle los temas tocados en la reunión firmada por cada colaborador, la cual dejará en conocimiento el tratamiento de los temas y eliminara la posibilidad en un futuro de asumir desconocimiento de algún tema ya abordado.


1.3.8. Dentro de las supervisiones planificadas mensualmente se deben tomar ciertos días para la revisión física, dicha revisión contemplara el orden y aseo del lugar de trabajo.

1.3.9. Mediante supervisiones mensuales se debe realizar inspecciones y mantenimiento a los activos, además se deberá coordinar la sustitución de activos en mal estado, de igual manera dicha revisión se debe documentar por medio de informes.

1.3.10. Es de suma importancia coordinar con la gerencia la confección del planeamiento de vacaciones ya sea diario, semanal, tomando en cuenta factores que puedan alterar la operación de la compañía, pago de horas extras y otros.

1.3.11. En casos dados donde algún colaborador no se pueda presentar a laborar por ausencia, vacaciones o incapacidades se deberá coordinar con la gerencia el remplazo de este, cambios de turno o entre los mismos compañeros, los colaboradores no podrán laborar más de 24 horas seguidas y de ser posible se programarán máximo 12 horas laboradas con el fin de evitar un excesivo desgaste en los colaboradores.

1.3.12. En caso de alguna queja o situación presentada con algún cliente o con terceras personas, que involucre algún colaborador del departamento, esté deberá darle seguimiento al caso por medio de una investigación, para posteriormente darle una explicación al cliente.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>11 de 104</i>

1.3.13. Durante la ejecución de las labores propias del puesto se deben confeccionar mensualmente a la Gerencia reportes estadísticos que muestren la labor del departamento entre los que se pueden mencionar:

- Reportes de rendimiento (Efectividad) mensual.
- Reporte de falsas alarmas o señales negligentes.

1.3.14. Se debe velar por el cumplimiento del procedimiento ya establecido que indica necesario reconocer la cuenta al momento del enlace, esto en todas las zonas, dichas cuentas deberán ser anotadas en los cuadernos designados y bitácora para tal función y ser marcada e identificada su ubicación en la plataforma de GPS, además todos los oficiales tienen la obligación de ir a reconocer la cuenta en el momento que ingrese a laborar.

1.3.15. Confeccionar la planilla quincenal con todos los cambios debidamente contemplados según necesito la operación, la fecha de entrega deberá ser coordinada con gerencia.

1.3.16. Investigación de evento real o de alguna queja o situación presentada con algún cliente o terceras personas, que involucre algún colaborador del departamento de operaciones o de otros si así lo solicitan.


• 2- Operador de Centro de Monitoreo.

2.1 Disposiciones generales.

2.1.1 El operador tendrá como obligaciones civiles.

2.1.2 El operador de monitoreo debe velar por el cumplimiento y practica de las buenas costumbres y los valores ligados al bienestar humano de forma integral y buscando el bien del prójimo, como fuentes informales del derecho y resultado de la reacción social que busca ser satisfecha en la normativa vigente, tales como fidelidad, honor, responsabilidad, disciplina, respeto, honradez, amabilidad, etc.

2.1.3 Cumplir con la legislación costarricense vigente al momento que ejecute labores de seguridad y tener presente todo lo concerniente a la normativa civil que lo rige como

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>12 de 104</i>

ciudadano de la República de Costa Rica, en materia de Seguridad privada acatar las leyes 8395 Servicios de Seguridad privados.

2.1.4 El operador de monitoreo debe ejecutar y acatar las disposiciones de este documento, la definición Política, Reglas, Procedimientos, Normas, Practicas y Códigos protegen sin lugar a dudas al operador de monitoreo de ABC Monitoreo contra la acusación infundada o exagerada de la mala conducta, cuando este no hubiere actuado dentro de los límites establecidos del comportamiento y de la práctica de ABC Monitoreo o de las leyes civiles o penales del Gobierno de Costa Rica.

2.1.5 Respetar y proteger los Derechos Humanos. No discriminar en el cumplimiento de sus funciones a persona alguna en razón de su raza, religión, sexo, condición social, orientación sexual, ideología política o por algún otro motivo.

2.2 Conducta civilista del operador de monitoreo.

2.2.1 Comportarse como una persona amable y reservada en su conducta.

2.2.2 No debe entrar en conversaciones o controversias innecesarias con los clientes

2.2.3 El operador no debe hacer comentarios con los clientes sobre temas polémicos (políticos, futbol y religiosos).

2.2.4 El vocabulario de todo colaborador de ABC Monitoreo debe ser amable, cortés, evitando palabras y acciones violentas, insolentes e insultantes.


2.2.5 El operador de monitoreo debe conducirse de manera adecuada, evitando los actos inmorales, indecentes, desordenados o acciones similares que puedan poner entre dicho la imagen de la empresa, mientras realiza su jornada de trabajo.

2.2.6 Los operadores de monitoreo deben comportarse de tal manera que se fomente el compañerismo y la armonía entre ellos.

2.2.7 La empresa no permite las bromas pesadas y el chisme entre compañeros.

2.3 Observaciones puntuales legales y administrativas.

2.3.1 Cuando un operador por alguna razón no se presenta a laborar, deberá ponerse en contacto personalmente con la jefatura de operaciones, para explicar las razones o


	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>13 de 104</i>

motivos de su ausencia, en un tiempo no menor a las ocho horas (8) antes del inicio de la jornada laboral. Será responsabilidad de la jefatura de operaciones conceder el permiso o denegar el mismo.

2.3.2 Toda ausencia o llegada tardía al trabajo, deberá ser justificada con los comprobantes correspondiente según sea el caso y según corresponda. (Ej. Incapacidad, boleta de la clínica o incapacidad de la CCSS).

2.3.3 Nunca habrán de perder de vista las partes de la relación laboral, que el artículo 81 inciso g) del Código de Trabajo, establece como causal de justo despido, el que el trabajador incurra en dos ausencias consecutivas o, tres ausencias alternas dentro del mismo mes calendario, siempre y cuando sean INJUSTIFICADAS. Esta mención resulta oportuna a partir de las ausencias por enfermedad, porque muchas veces el empleado se atiene a que una enfermedad le faculta a no asistir al trabajo y a que se le justifique la ausencia. Al respecto, salvo que exista una costumbre que autorice por parte de la empresa ese tipo de práctica, la posición correcta a asumir es que el colaborador proceda de la siguiente forma:

- a. Toda ausencia al trabajo por motivo de enfermedad debe generar un aviso telefónico inmediato por parte del empleado, a su jefatura o a Recursos Humanos, por razones de buena fe y en atención al deber de colaboración, para que la empresa pueda coordinar su reemplazo y las tareas correspondientes.
- b. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe gestionar en el centro médico la boleta que acredita su asistencia y el tiempo de la misma, la cual deberá presentar al reintegrarse a la empresa.
- c. Cuando el trabajador no es incapacitado, debe presentar la boleta que acredita el tiempo de atención médica, para justificar el tiempo que estuvo fuera y no se le tenga como ausencia injustificada o llegada tardía. La no presentación de dicho documento dará lugar a la sanción correspondiente y a la pérdida de las horas de salario no laboradas. Ese documento únicamente justifica el tiempo utilizado durante la atención médica y el razonable para desplazarse hasta el centro de trabajo, por lo que el empleado no puede omitir presentarse a laborar, salvo que: i. dé aviso a su jefatura y ésta lo exima de presentarse a laborar; ii. La hora en la que fue atendido razonablemente no le permita regresar antes de concluir su jornada laboral, lo que deberá informar por vía telefónica a su jefatura.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>14 de 104</i>

d. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe dar aviso telefónico inmediato a su jefatura o a recursos humanos, informando si fue incapacitado, y el plazo de su incapacidad y así mismo, tiene la obligación de presentar o enviar el documento original, dentro de los dos días hábiles siguientes a su otorgamiento. Debe advertirse que el aviso telefónico y la presentación del documento dentro del plazo dicho, SON OBLIGATORIOS. Vale aclarar que ese plazo no está previsto en la ley sino que es una interpretación que han desarrollado los Tribunales de Trabajo con base en el artículo 81 inciso g) CT.

e. Es prohibido y sancionable omitir el aviso oportuno y presentarse a laborar una vez concluida la incapacidad sin mediar aviso previo alguno, lo mismo que presentar la incapacidad hasta después de concluida la misma sin haber mediado aviso oportuno.

2.3.4 El operador de monitoreo que se ausente de su trabajo o que no se presente a laborar y no contacte a la jefatura a tiempo por dos días consecutivos o por tres no consecutivos en un mismo mes, está expuesto a las acciones disciplinarias de la empresa, la empresa entenderá que el colaborador ha hecho abandono de trabajo renunciado voluntario, y concluirá su contrato laboral sin responsabilidad patronal alguna. Esta condición puede ser considerada como abandono de trabajo.


2.3.5 El operador que acumule tres (3) llegadas tardías durante un periodo de treinta (30) días se le aplicara una sanción disciplinaria emitida por la jefatura de operaciones.

2.3.6 Las vacaciones o permisos especiales deben ser tramitados con una semana (7) días de antelación ante la jefatura de operaciones.

2.3.7 Los permisos debido a circunstancias e emergencia serán manejados individualmente por la jefatura de operaciones.

2.3.8 El operador entrante, deberá presentarse 15 minutos antes a su puesto de trabajo o área designada para el cambio.

2.3.8 Todo el tiempo extraordinario que sea requerido por situaciones especiales, requiere la aprobación de la jefatura de operaciones.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>15 de 104</i>

- **3- Oficiales de Unidad de Respuesta Inmediata (K-9)**

Disposiciones generales.

3.1 El oficial tendrá como obligaciones civiles.

3.1.1 El oficial de respuesta debe velar por el cumplimiento y practica de las buenas costumbres y los valores ligados al bienestar humano de forma integral y buscando el bien del prójimo, como fuentes informales del derecho y resultado de la reacción social que busca ser satisfecha en la normativa vigente, tales como fidelidad, honor, responsabilidad, disciplina, respeto, honradez, amabilidad, etc.


3.1.2. Cumplir con la legislación costarricense vigente al momento que ejecute labores de seguridad privada y tener presente todo lo concerniente a la normativa civil que lo rige como ciudadano de la República de Costa Rica, en materia de Seguridad privada acatar las leyes 8395 Servicios de Seguridad privados, 7530 Armas y Explosivos, Constitución de Costa Rica, 7130 Código Procesal Civil de Costa Rica y Ley 63 Código Civil de Costa Rica, además tener presente lo tipificado en la Ley 4573 Código Penal.

3.1.3. El oficial de respuesta debe ejecutar y acatar las disposiciones de este documento, la definición Política, Reglas, Procedimientos, Practicas y Códigos protegen sin lugar a dudas al oficial de respuesta de ABC contra la acusación infundada o exagerada de la mala conducta, cuando este no hubiere actuado dentro de los límites establecidos del comportamiento y de la práctica de ABC Monitoreo o de las leyes civiles o penales del Gobierno de Costa Rica.

3.1.4. Respetar y proteger los Derechos Humanos. No discriminar en el cumplimiento de sus funciones a persona alguna en razón de su raza, religión, sexo, condición social, orientación sexual, ideología política o por algún otro motivo.

3.1.5. Conducta civilista del oficial de respuesta

El servicio que ABC brinda a nuestros clientes dependerá de la conducta con que se comporte el oficial de respuesta en su trabajo. El oficial es la persona que representa al cliente ante un evento o activación, y la forma como se conduce el oficial hará de ABC una empresa líder en servicio y eficiencia.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>16 de 104</i>

Si un oficial considera necesario que debe aportar una sugerencia de mejora del servicio, debe hacerla a través de los canales apropiados. La conducta del oficial, en cumplimiento de sus funciones debe ser la siguiente:

3.1.5.1. Comportarse como una persona amable y reservada en su conducta.

3.1.5.2. Preste atención a las preguntas que se le formulen.

3.1.5.3. Muestre interés y anote toda información que pueda ser útil posteriormente que le sea comunicada.

3.1.5.4. No debe entrar en conversaciones o controversias innecesarias con los clientes.

3.1.5.5. Si el cliente lo solicita, el oficial de respuesta debe proporcionar el nombre e identificación personal.

3.1.5.6. El oficial de respuesta no debe hacer comentarios con los clientes sobre temas polémicos (políticos, futbol y religiosos).


3.1.5.7. Como política empresarial ningún colaborador de la empresa debe cometer acciones que discriminen por razón de color, sexo, edad, etc.

3.1.5.8. El vocabulario de todo colaborador de ABC debe ser amable, cortés, evitando palabras y acciones violentas, insolentes e insultantes.

3.1.5.9. El oficial de respuesta debe conducirse de manera adecuada, evitando los actos inmorales, indecentes, desordenados o acciones similares que puedan poner entre dicho la imagen de la empresa, mientras realiza su jornada de trabajo.

3.1.5.10. Los oficiales de respuesta no tienen permitido hacer compras, mandados o ejecutar diligencias personales mientras se encuentran en su jornada laboral, esto sin el debido permiso de la Jefatura o la Gerencia, que son los únicos en dar autorización.

3.1.5.11. Los oficiales deben obedecer todas las disposiciones de las leyes nacionales en materia de seguridad sin excepción alguna.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>17 de 104</i>

3.1.5.12. Los oficiales deben comportarse de tal manera que se fomente el compañerismo y la armonía entre ellos.

3.1.5.13. La empresa no permite las bromas pesadas y el chisme entre compañeros.

3.1.5.14. Se prohíbe, el consumo de cualquier tipo de bebida alcohólica ocho (8) horas antes del inicio de la jornada de trabajo.

3.2. **Responsabilidades operacionales**


3.2.1. El oficial de respuesta, al iniciar sus labores de turno debe recibir su equipo de trabajo en buenas condiciones y chequear el inventario del equipo y verificar todo lo que su compañero le deja en custodia, y que estén todos los implementos necesarios para cumplir su labor de turno.

3.2.2. Cuando concluya su jornada laboral el oficial de respuesta, permanecerá en el lugar designado para el cambio respectivo de la unidad y equipos asignados, debiendo entregar en forma detallada las novedades a su compañero entrante en la hoja asignada para entrega de moto y equipo, indicando fecha, hora y detalle del equipo y estado de estos, posterior, anotar la entra y salida de servicio en la bitácora oficial, ambos deberán colocar su nombre y firma.

3.2.3. Es responsabilidad de la jefatura de seguridad que el oficial efectúe los cambios a tiempo. Los oficiales tienen la responsabilidad de reportar a monitoreo vía radio el momento que se realiza el cambio. El tiempo para reportarse en servicio no podrá ser mayor a los 5 minutos después de efectuado el cambio. Caso contrario monitoreo informa que sucede una situación especial a la jefatura.

3.2.4. Si se presenta una activación a la hora de efectuar el relevo de turno y este no se produjera en el tiempo establecido, se deberá notificar a monitoreo o a la jefatura de respuesta lo sucedido.

3.2.5. Si una activación se diera al momento del cambio (antes de terminar la jornada), será el oficial saliente quien deberá atender la activación. Nunca deberá quedar fuera de servicio la unidad.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>18 de 104</i>

3.2.6. Los puntos antes descritos reglamentan las acciones disciplinarias y responsabilidades del oficial de respuesta, relacionadas con el ausentismo. No reemplazan las disposiciones o acciones dispuestas por las leyes nacionales y el código de trabajo de Costa Rica.

3.2.7. El oficial de respuesta no deberá abandonar su área asignada y sus deberes u obligaciones sin autorización de la jefatura de respuesta.

3.2.8. Cuando no sea posible la comunicación con la jefatura de respuesta (Esto necesariamente se entiende como que se han agotado todos los medios de comunicación disponibles como radio, celular, etc.), la responsabilidad recaerá en monitoreo.

3.2.9. Si se produce una situación de emergencia u otra condición especial, monitoreo o la jefatura de respuesta, podrán negar la autorización de los tiempos de descanso dispuestos. Siendo reprogramados una vez concluida la situación presentada.


3.2.10. Realizar una inspección del perímetro externo de las propiedades de los clientes de ABC.

3.2.11. Identificar situaciones anómalas que puedan atentar contra la seguridad de los bienes inmuebles el equipo o las personas (clientes).

3.2.12. El oficial deberá visualizar la propiedad en el mayor rango de cobertura posible, sin comprometer su propia seguridad física.

3.2.13. El oficial deberá realizar una revisión completa y detallada de la propiedad, sin ingresar por su cuenta dentro de ella, si el cliente solicita ingresar a revisar se debe evaluar la ausencia de riesgo y de ser seguro el escenario, se debe notificar a la central de monitoreo el ingreso, al ingresar a revisar con el cliente, las revisiones deben hacerse observando las condiciones en las que se encuentra las instalaciones, portones, ventanas, puertas, techo, cielo raso y todo aquello que esté al alcance de su vista.

3.2.14. El oficial de respuesta deberá identificarse con el cliente o su personal de seguridad o administrativo, mostrando el gafete oficial de la empresa. Esta orden no implica que se descuide mantenerse alerta y notar cualquier situación de riesgo en progreso para posteriormente informarlo a la central, en el momento específico la

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>19 de 104</i>

identificación se mostrara cuidando no ser sorprendido en una situación de emergencia, pero en lo posible mostrándose servicial y atento.

3.2.15. El oficial debe reportar los alcances de la revisión a la central de monitoreo y no deberá retirarse del lugar hasta tanto no haya concluido con dicha revisión y haya comprobado que la escena es segura para el cliente.

3.2.16. Reportar equipo o instalaciones de los clientes y de la empresa que hayan sido hurtados, robados o dañados por la acción vandálica.

3.2.17. Brindar el apoyo oportuno a las dependencias policiales (artículo 16 inciso b) ley 8395, que les faciliten el desempeño fluido y eficiente en sus operaciones a fin de que se brinde un servicio adecuado a nuestros clientes a nivel de ABC.

3.2.18. Reportar al superior las anomalías, ilícitos y cualquier comportamiento delictivo del que se entere en el desempeño de sus funciones.

3.2.19. Participar en las actividades de instrucción y prácticas requeridas por el puesto, que el departamento de respuesta y Gerencia programen según los procedimientos y requerimientos establecidos por la empresa.


3.2.20. Llevar un registro detallado en una bitácora de las novedades (cualquier hecho que tenga un efecto directo en sus labores sean positivas o negativas) tanto de los puestos como operáticos que se presenten durante su rol de trabajo.

3.2.21. Los oficiales, no deben fumar ni masticar chicle, mientras atienden algún cliente o realizan alguna actividad propia del trabajo. Se prohíbe fumar en cualquier vehículo o puesto de la empresa.

3.2.22. Indicar a la central de ABC si deberá dejar su sector por disposición de la jefatura de respuesta y de igual forma la jefatura deberá respaldar dicha información indicándole a la central.

3.3. Responsabilidades Organizacionales

3.3.1. El oficial de respuesta de ABC debe conocer y comprender los procedimientos y políticas de la compañía.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>20 de 104</i>

3.3.2. El jefe de respuesta debe proporcionar la información referente a las regulaciones, procedimientos, normas y funciones específicas del puesto.

3.3.3. Hacer uso adecuado y racional de los recursos de la empresa que estén a su disposición, dentro de las normas de control interno, con el fin de lograr el mayor beneficio para la compañía.

3.3.4. Ofrecer un servicio que satisfaga al cliente externo por medio de la creación de valor agregado y asegurando que los procesos y tareas bajo su responsabilidad cumplan con los requerimientos que solicita ABC Monitoreo.

3.3.5. Realizar otras labores que el superior le asigne dentro de sus actividades competitivas y las funciones para la cual fue contratado.

3.3.6. Mientras el oficial de respuesta este dentro de su jornada laboral o bien este usando el uniforme que lo distingue como colaborador de ABC no debe ingresar a lugares de reunión pública tales como: bares, cines, etc., a menos que haya sido enviado por una condición propia de las funciones de su trabajo.

3.3.7. Ningún oficial uniformado deberá ingerir o comprar bebidas alcohólicas.

3.3.8. Las jornadas laborales no podrán exceder las 24 horas, solo en casos especiales que el supervisor respectivo del departamento lo autorice.


3.3.9. El oficial por ningún motivo utilizara las herramientas suministradas por la institución para ejecutar actividades personales (champú de motocicleta, chalecos, armas, cascos y otros).

3.3.10. No deben utilizar activos que no están suministrados para el uso del departamento (teléfonos, computadoras, y otros).

3.4. Observaciones puntuales legales y administrativas.

3.4.1. El oficial de respuesta de ABC, además de los deberes y obligaciones que establece la empresa y descritos en este documento, deberá acatar y tener muy presente lo dispuesto en los artículos 16 y 45 de la ley 8395 de servicios privados de seguridad, sin perjuicio del conocimiento del resto de la ley que rige sus funciones.

3.4.2. Cuando un oficial por alguna razón no se presenta a laborar, deberá ponerse en contacto personalmente con la jefatura de respuesta, para explicar las razones o

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>21 de 104</i>

motivos de su ausencia, en un tiempo no menor a las ocho horas (8) antes del inicio de la jornada laboral. Será responsabilidad de la jefatura de respuesta conceder el permiso o denegar el mismo.

3.4.3. Toda ausencia o llegada tardía al trabajo, deberá ser justificada con los comprobantes correspondiente según sea el caso y según corresponda. (Ej. incapacidad, boleta de la clínica o incapacidad de la CCSS).


3.4.4. Nunca habrán de perder de vista las partes de la relación laboral, que el artículo 81 inciso g) del Código de Trabajo, establece como causal de justo despido, el que el trabajador incurra en dos ausencias consecutivas o, tres ausencias alternas dentro del mismo mes calendario, siempre y cuando sean INJUSTIFICADAS. Esta mención resulta oportuna a partir de las ausencias por enfermedad, porque muchas veces el empleado se atiene a que una enfermedad le faculta a no asistir al trabajo y a que se le justifique la ausencia. Al respecto, salvo que exista una costumbre que autorice por parte de la empresa ese tipo de práctica, la posición correcta a asumir es que el colaborador proceda de la siguiente forma:

a. Toda ausencia al trabajo por motivo de enfermedad debe generar un aviso telefónico inmediato por parte del empleado, a su jefatura o a Recursos Humanos, por razones de buena fe y en atención al deber de colaboración, para que la empresa pueda coordinar su reemplazo y las tareas correspondientes.

b. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe gestionar en el centro médico la boleta que acredita su asistencia y el tiempo de esta, la cual deberá presentar al reintegrarse a la empresa.

c. Cuando el trabajador no es incapacitado, debe presentar la boleta que acredita el tiempo de atención médica, para justificar el tiempo que estuvo fuera y no se le tenga como ausencia injustificada o llegada tardía. La no presentación de dicho documento dará lugar a la sanción correspondiente y a la pérdida de las horas de salario no laboradas. Ese documento únicamente justifica el tiempo utilizado durante la atención médica y el razonable para desplazarse hasta el centro de trabajo, por lo que el empleado no puede omitir presentarse a laborar, salvo que: i. dé aviso a su jefatura y ésta lo exima de presentarse a laborar; ii. La hora en la que fue atendido razonablemente no le permita regresar antes de concluir su jornada laboral, lo que deberá informar por vía telefónica a su jefatura.

d. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe dar aviso telefónico inmediato a su jefatura o a recursos humanos, informando si fue incapacitado, y el plazo de su incapacidad y así mismo, tiene la obligación de presentar o enviar el documento original, dentro de los dos días hábiles siguientes a su otorgamiento. Debe advertirse que el

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>22 de 104</i>

aviso telefónico y la presentación del documento dentro del plazo dicho, SON OBLIGATORIOS. Vale aclarar que ese plazo no está previsto en la ley, sino que es una interpretación que han desarrollado los Tribunales de Trabajo con base en el artículo 81 inciso g) CT.

e. Es prohibido y sancionable omitir el aviso oportuno y presentarse a laborar una vez concluida la incapacidad sin mediar aviso previo alguno, lo mismo que presentar la incapacidad hasta después de concluida la misma sin haber mediado aviso oportuno.

3.4.5. El oficial que se ausente de su trabajo o que no se presente a laborar y no contacte a la jefatura a tiempo por dos días consecutivos o por tres no consecutivos en un mismo mes, está expuesto a las acciones disciplinarias de la empresa, la empresa entenderá que el oficial ha hecho abandono de trabajo renunciado voluntario, y concluirá su contrato laboral sin responsabilidad patronal alguna. Esta condición puede ser considerada como abandono de trabajo.

3.4.6. El oficial que acumule tres (3) llegadas tardías durante un periodo de treinta (30) días se le aplicara una sanción disciplinaria emitida por la jefatura de respuesta.


3.4.7. Las vacaciones o permisos especiales deben ser tramitados con una semana (7) días de antelación ante la jefatura de respuesta.

3.4.8. Los permisos debido a circunstancias e emergencia serán manejados individualmente por la jefatura de respuesta.

3.4.9. Cuando un oficial de respuesta sea cambiado de zona, este deberá ser comunicado con al menos ocho (8) días de antelación.

3.4.10. El oficial entrante, deberá presentarse 15 minutos antes a su puesto de trabajo o área designada para el cambio de unidad, equipos, arma, radio, etc.

3.4.11. Todo el tiempo extraordinario que sea requerido por situaciones especiales, requiere la aprobación de la jefatura de respuesta.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>23 de 104</i>

- **4- Oficial Supervisión (K-9)**

Disposiciones generales.

4.1 El oficial backup de Supervisión tendrá como obligaciones civiles.


Esta posición es basada en las labores de los oficiales de Respuesta URI, con la excepción que se tendrá por agregadas las gestiones de supervisar las acciones habituales de las personas de URI, establecidas en las necesidades operativas de cada oficial en sus labores, por ejemplo; revisión de bitácoras, instalaciones, vehículos y otras labores de supervisión.

4.1.1 Cumplir un perfil de oficial de respuesta que debe velar por el cumplimiento y practica de las buenas costumbres y los valores ligados al bienestar humano de forma integral y buscando el bien del prójimo, como fuentes informales del derecho y resultado de la reacción social que busca ser satisfecha en la normativa vigente, tales como fidelidad, honor, responsabilidad, disciplina, respeto, honradez, amabilidad, etc.

4.1.2. Cumplir con la legislación costarricense vigente al momento que ejecute labores de seguridad privada y tener presente todo lo concerniente a la normativa civil que lo rige como ciudadano de la República de Costa Rica, en materia de Seguridad privada acatar las leyes 8395 Servicios de Seguridad privados, 7530 Armas y Explosivos, Constitución de Costa Rica, 7130 Código Procesal Civil de Costa Rica y Ley 63 Código Civil de Costa Rica, además tener presente lo tipificado en la Ley 4573 Código Penal.

4.1.3. El oficial de respuesta debe ejecutar y acatar las disposiciones de este documento, la definición Política, Reglas, Procedimientos, Practicas y Códigos protegen sin lugar a dudas al oficial de respuesta de ABC contra la acusación infundada o exagerada de la mala conducta, cuando este no hubiere actuado dentro de los límites establecidos del comportamiento y de la práctica de ABC Monitoreo o de las leyes civiles o penales del Gobierno de Costa Rica.

4.1.4. Respetar y proteger los Derechos Humanos. No discriminar en el cumplimiento de sus funciones a persona alguna en razón de su raza, religión, sexo, condición social, orientación sexual, ideología política o por algún otro motivo.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>24 de 104</i>

4.1.5. Conducta civilista del oficial de respuesta

El servicio que ABC brinda a nuestros clientes dependerá de la conducta con que se comporte el oficial de respuesta en su trabajo. El oficial es la persona que representa al cliente ante un evento o activación, y la forma como se conduce el oficial hará de ABC una empresa líder en servicio y eficiencia.

Si un oficial considera necesario que debe aportar una sugerencia de mejora del servicio, debe hacerla a través de los canales apropiados. La conducta del oficial, en cumplimiento de sus funciones debe ser la siguiente:

4.1.5.1. Comportarse como una persona amable y reservada en su conducta.

4.1.5.2. Preste atención a las preguntas que se le formulen.

4.1.5.3. Muestre interés y anote toda información que pueda ser útil posteriormente que le sea comunicada.

4.1.5.4. No debe entrar en conversaciones o controversias innecesarias con los clientes.

4.1.5.5. Si el cliente lo solicita, el oficial de respuesta debe proporcionar el nombre e identificación personal.


4.1.5.6. El oficial de respuesta no debe hacer comentarios con los clientes sobre temas polémicos (políticos, futbol y religiosos).

4.1.5.7. Como política empresarial ningún colaborador de la empresa debe cometer acciones que discriminen por razón de color, sexo, edad, etc.

4.1.5.8. El vocabulario de todo colaborador de ABC debe ser amable, cortés, evitando palabras y acciones violentas, insolentes e insultantes.

4.1.5.9. El oficial de respuesta debe conducirse de manera adecuada, evitando los actos inmorales, indecentes, desordenados o acciones similares que puedan poner entre dicho la imagen de la empresa, mientras realiza su jornada de trabajo.

4.1.5.10. Los oficiales de respuesta no tienen permitido hacer compras, mandados o ejecutar diligencias personales mientras se encuentran en su jornada

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>25 de 104</i>

laboral, esto sin el debido permiso de la Jefatura o la Gerencia, que son los únicos en dar autorización.

4.1.5.11. Los oficiales deben obedecer todas las disposiciones de las leyes nacionales en materia de seguridad sin excepción alguna.

4.1.5.12. Los oficiales deben comportarse de tal manera que se fomente el compañerismo y la armonía entre ellos.

4.1.5.13. La empresa no permite las bromas pesadas y el chisme entre compañeros.

4.1.5.14. Se prohíbe, el consumo de cualquier tipo de bebida alcohólica ocho (8) horas antes del inicio de la jornada de trabajo.

4.2. Responsabilidades operacionales

4.2.1. El oficial de respuesta, al iniciar sus labores de turno debe recibir su equipo de trabajo en buenas condiciones y chequear el inventario del equipo y verificar todo lo que su compañero le deja en custodia, y que estén todos los implementos necesarios para cumplir su labor de turno.

4.2.2. Cuando concluya su jornada laboral el oficial de respuesta, permanecerá en el lugar designado para el cambio respectivo de la unidad y equipos asignados, debiendo entregar en forma detallada las novedades a su compañero entrante en la hoja asignada para entrega de moto y equipo, indicando fecha, hora y detalle del equipo y estado de estos, posterior, anotar la entra y salida de servicio en la bitácora oficial, ambos deberán colocar su nombre y firma.

4.2.3. Es responsabilidad de la jefatura de seguridad que el oficial efectúe los cambios a tiempo. Los oficiales tienen la responsabilidad de reportar a monitoreo vía radio el momento que se realiza el cambio. El tiempo para reportarse en servicio no podrá ser mayor a los 5 minutos después de efectuado el cambio. Caso contrario monitoreo informa que sucede una situación especial a la jefatura.

4.2.4. Si se presenta una activación a la hora de efectuar el relevo de turno y este no se produjera en el tiempo establecido, se deberá notificar a monitoreo o a la jefatura de respuesta lo sucedido.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>26 de 104</i>

4.2.5. Si una activación se diera al momento del cambio (antes de terminar la jornada), será el oficial saliente quien deberá atender la activación. Nunca deberá quedar fuera de servicio la unidad.

4.2.6. Los puntos antes descritos reglamentan las acciones disciplinarias y responsabilidades del oficial de respuesta, relacionadas con el ausentismo. No reemplazan las disposiciones o acciones dispuestas por las leyes nacionales y el código de trabajo de Costa Rica.

4.2.7. El oficial de respuesta no deberá abandonar su área asignada y sus deberes u obligaciones sin autorización de la jefatura de respuesta.

4.2.8. Cuando no sea posible la comunicación con la jefatura de respuesta (Esto necesariamente se entiende como que se han agotado todos los medios de comunicación disponibles como radio, celular, etc.), la responsabilidad recaerá en monitoreo.


4.2.9. Si se produce una situación de emergencia u otra condición especial, monitoreo o la jefatura de respuesta, podrán negar la autorización de los tiempos de descanso dispuestos. Siendo reprogramados una vez concluida la situación presentada.

4.2.10. Realizar una inspección del perímetro externo de las propiedades de los clientes de ABC.

4.2.11. Identificar situaciones anómalas que puedan atentar contra la seguridad de los bienes inmuebles el equipo o las personas (clientes).

4.2.12. El oficial deberá visualizar la propiedad en el mayor rango de cobertura posible, sin comprometer su propia seguridad física.

4.2.13. El oficial deberá realizar una revisión completa y detallada de la propiedad, sin ingresar por su cuenta dentro de ella, si el cliente solicita ingresar a revisar se debe evaluar la ausencia de riesgo y de ser seguro el escenario, se debe notificar a la centra de monitoreo el ingreso, al ingresar a revisar con el cliente, las revisiones deben hacerse observando las condiciones en las que se encuentra las instalaciones,

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>27 de 104</i>

portones, ventanas, puertas, techo, cielo raso y todo aquello que esté al alcance de su vista.

4.2.14. El oficial de respuesta deberá identificarse con el cliente o su personal de seguridad o administrativo, mostrando el gafete oficial de la empresa. Esta orden no implica que se descuide mantenerse alerta y notar cualquier situación de riesgo en progreso para posteriormente informarlo a la central, en el momento específico la identificación se mostrara cuidando no ser sorprendido en una situación de emergencia, pero en lo posible mostrándose servicial y atento.

4.2.15. El oficial debe reportar los alcances de la revisión a la central de monitoreo y no deberá retirarse del lugar hasta tanto no haya concluido con dicha revisión y haya comprobado que la escena es segura para el cliente.

4.2.16. Reportar equipo o instalaciones de los clientes y de la empresa que hayan sido hurtados, robados o dañados por la acción vandálica.

4.2.17. Brindar el apoyo oportuno a las dependencias policiales (artículo 16 inciso b) ley 8395, que les faciliten el desempeño fluido y eficiente en sus operaciones a fin de que se brinde un servicio adecuado a nuestros clientes a nivel de ABC.


4.2.18. Reportar al superior las anomalías, ilícitos y cualquier comportamiento delictivo del que se entere en el desempeño de sus funciones.

4.2.19. Participar en las actividades de instrucción y prácticas requeridas por el puesto, que el departamento de respuesta y Gerencia programen según los procedimientos y requerimientos establecidos por la empresa.

4.2.20. Llevar un registro detallado en una bitácora de las novedades (cualquier hecho que tenga un efecto directo en sus labores sean positivas o negativas) tanto de los puestos como operáticos que se presenten durante su rol de trabajo.

4.2.21. Los oficiales, no deben fumar ni masticar chicle, mientras atienden algún cliente o realizan alguna actividad propia del trabajo. Se prohíbe fumar en cualquier vehículo o puesto de la empresa.

4.2.22. Indicar a la central de ABC si deberá dejar su sector por disposición de la jefatura de respuesta y de igual forma la jefatura deberá respaldar dicha información indicándole a la central.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>28 de 104</i>

4.3. Responsabilidades Organizacionales

4.3.1. El oficial de respuesta de ABC debe conocer y comprender los procedimientos y políticas de la compañía.

4.3.2. El jefe de respuesta debe proporcionar la información referente a las regulaciones, procedimientos, normas y funciones específicas del puesto.

4.3.3. Hacer uso adecuado y racional de los recursos de la empresa que estén a su disposición, dentro de las normas de control interno, con el fin de lograr el mayor beneficio para la compañía.

4.3.4. Ofrecer un servicio que satisfaga al cliente externo por medio de la creación de valor agregado y asegurando que los procesos y tareas bajo su responsabilidad cumplan con los requerimientos que solicita ABC Monitoreo.

4.3.5. Realizar otras labores que el superior le asigne dentro de sus actividades competitivas y las funciones para la cual fue contratado.

4.3.6. Mientras el oficial de respuesta este dentro de su jornada laboral o bien este usando el uniforme que lo distingue como colaborador de ABC no debe ingresar a lugares de reunión pública tales como: bares, cines, etc., a menos que haya sido enviado por una condición propia de las funciones de su trabajo.

4.3.7. Ningún oficial uniformado deberá ingerir o comprar bebidas alcohólicas.

4.3.8. Las jornadas laborales no podrán exceder las 24 horas, solo en casos especiales que el supervisor respectivo del departamento lo autorice.

4.3.9. El oficial por ningún motivo utilizara las herramientas suministradas por la institución para ejecutar actividades personales (champú de motocicleta, chalecos, armas, cascos y otros).

4.3.10. No deben utilizar activos que no están suministrados para el uso del departamento (teléfonos, computadoras, y otros).

4.4. Observaciones puntuales legales y administrativas.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>29 de 104</i>

4.4.1. El oficial de respuesta de ABC, además de los deberes y obligaciones que establece la empresa y descritos en este documento, deberá acatar y tener muy presente lo dispuesto en los artículos 16 y 45 de la ley 8395 de servicios privados de seguridad, sin perjuicio del conocimiento del resto de la ley que rige sus funciones.

4.4.2. Cuando un oficial por alguna razón no se presenta a laborar, deberá ponerse en contacto personalmente con la jefatura de respuesta, para explicar las razones o motivos de su ausencia, en un tiempo no menor a las ocho horas (8) antes del inicio de la jornada laboral. Será responsabilidad de la jefatura de respuesta conceder el permiso o denegar el mismo.


4.4.3. Toda ausencia o llegada tardía al trabajo, deberá ser justificada con los comprobantes correspondiente según sea el caso y según corresponda. (Ej. incapacidad, boleta de la clínica o incapacidad de la CCSS).

4.4.4. Nunca habrán de perder de vista las partes de la relación laboral, que el artículo 81 inciso g) del Código de Trabajo, establece como causal de justo despido, el que el trabajador incurra en dos ausencias consecutivas o, tres ausencias alternas dentro del mismo mes calendario, siempre y cuando sean INJUSTIFICADAS. Esta mención resulta oportuna a partir de las ausencias por enfermedad, porque muchas veces el empleado se atiene a que una enfermedad le faculta a no asistir al trabajo y a que se le justifique la ausencia. Al respecto, salvo que exista una costumbre que autorice por parte de la empresa ese tipo de práctica, la posición correcta a asumir es que el colaborador proceda de la siguiente forma:

a. Toda ausencia al trabajo por motivo de enfermedad debe generar un aviso telefónico inmediato por parte del empleado, a su jefatura o a Recursos Humanos, por razones de buena fe y en atención al deber de colaboración, para que la empresa pueda coordinar su reemplazo y las tareas correspondientes.

b. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe gestionar en el centro médico la boleta que acredita su asistencia y el tiempo de esta, la cual deberá presentar al reintegrarse a la empresa.

c. Cuando el trabajador no es incapacitado, debe presentar la boleta que acredita el tiempo de atención médica, para justificar el tiempo que estuvo fuera y no se le tenga como ausencia injustificada o llegada tardía. La no presentación de dicho documento dará lugar a la sanción correspondiente y a la pérdida de las horas de salario no laboradas. Ese documento únicamente justifica el tiempo utilizado durante la atención médica y el razonable para desplazarse hasta el centro de trabajo, por lo que el

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>30 de 104</i>

empleado no puede omitir presentarse a laborar, salvo que: i. dé aviso a su jefatura y ésta lo exima de presentarse a laborar; ii. La hora en la que fue atendido razonablemente no le permita regresar antes de concluir su jornada laboral, lo que deberá informar por vía telefónica a su jefatura.

d. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe dar aviso telefónico inmediato a su jefatura o a recursos humanos, informando si fue incapacitado, y el plazo de su incapacidad y así mismo, tiene la obligación de presentar o enviar el documento original, dentro de los dos días hábiles siguientes a su otorgamiento. Debe advertirse que el aviso telefónico y la presentación del documento dentro del plazo dicho, SON OBLIGATORIOS. Vale aclarar que ese plazo no está previsto en la ley, sino que es una interpretación que han desarrollado los Tribunales de Trabajo con base en el artículo 81 inciso g) CT.

e. Es prohibido y sancionable omitir el aviso oportuno y presentarse a laborar una vez concluida la incapacidad sin mediar aviso previo alguno, lo mismo que presentar la incapacidad hasta después de concluida la misma sin haber mediado aviso oportuno.

4.4.5. El oficial que se ausente de su trabajo o que no se presente a laborar y no contacte a la jefatura a tiempo por dos días consecutivos o por tres no consecutivos en un mismo mes, está expuesto a las acciones disciplinarias de la empresa, la empresa entenderá que el oficial ha hecho abandono de trabajo renunciado voluntario, y concluirá su contrato laboral sin responsabilidad patronal alguna. Esta condición puede ser considerada como abandono de trabajo.


4.4.6. El oficial que acumule tres (3) llegadas tardías durante un periodo de treinta (30) días se le aplicara una sanción disciplinaria emitida por la jefatura de respuesta.

4.4.7. Las vacaciones o permisos especiales deben ser tramitados con una semana (7) días de antelación ante la jefatura de respuesta.

4.4.8. Los permisos debido a circunstancias e emergencia serán manejados individualmente por la jefatura de respuesta.

4.4.9. Cuando un oficial de respuesta sea cambiado de zona, este deberá ser comunicado con al menos ocho (8) días de antelación.

4.4.10. El oficial entrante, deberá presentarse 15 minutos antes a su puesto de trabajo o área designada para el cambio de unidad, equipos, arma, radio, etc.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>31 de 104</i>

4.4.11. Todo el tiempo extraordinario que sea requerido por situaciones especiales, requiere la aprobación de la jefatura de respuesta.

CAPITULO 5-

Normativa de Actividades:

CENTRO DE MONITOREO

Presentación del Manual.

El propósito de este Manual es crear una herramienta útil que sirva como guía de las Normas y procedimientos para el operador de monitoreo de ABC Monitoreo. El manual tiene como objetivo definir las funciones y responsabilidades. Estos son de acatamiento obligatorio, que han sido debidamente analizados, garantizando a nuestros clientes un eficiente servicio de Monitoreo.

1. Nuestra Misión.


“Ser la central de monitoreo # 1 apoyada en recurso humano altamente capacitado y motivado, empleando tecnología de punta, para la satisfacción y tranquilidad de cada uno de nuestros clientes”

2. Nuestra Visión.

“Desarrollar el mejor conocimiento y pasión por el servicio en el personal, consolidándonos día a día como un departamento líder sustentada en valores y de alto desempeño.”

3. Nuestros Valores.

- ✓ COMUNICACIÓN
- ✓ MOTIVACIÓN Y COMPROMISO
- ✓ TRABAJO EN EQUIPO
- ✓ SERVICIO AL CLIENTE
- ✓ PROFESIONALISMO Y ÉTICA (DISCIPLINA)
- ✓ CAPACITACIÓN, ENTRANAMIENTO Y DESARROLLO
- ✓ BUSQUEDA DE LA PERFECCIÓN (0 DEFECTOS)

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>32 de 104</i>

4. Disposiciones generales.

4.1 El operador tendrá como obligaciones civiles.

- 4.2.1** El operador de monitoreo debe velar por el cumplimiento y practica de las buenas costumbres y los valores ligados al bienestar humano de forma integral y buscando el bien del prójimo, como fuentes informales del derecho y resultado de la reacción social que busca ser satisfecha en la normativa vigente, tales como fidelidad, honor, responsabilidad, disciplina, respeto, honradez, amabilidad, etc.
- 4.2.2** Cumplir con la legislación costarricense vigente al momento que ejecute labores de seguridad y tener presente todo lo concerniente a la normativa civil que lo rige como ciudadano de la República de Costa Rica, en materia de Seguridad privada acatar las leyes 8395 Servicios de Seguridad privados.
- 4.2.3** El operador de monitoreo debe ejecutar y acatar las disposiciones de este documento, la definición Política, Reglas, Procedimientos, Normas, Practicas y Códigos protegen sin lugar a dudas al operador de monitoreo de ABC Monitoreo contra la acusación infundada o exagerada de la mala conducta, cuando este no hubiere actuado dentro de los límites establecidos del comportamiento y de la práctica de ABC Monitoreo o de las leyes civiles o penales del Gobierno de Costa Rica.
- 4.2.4** Respetar y proteger los Derechos Humanos. No discriminar en el cumplimiento de sus funciones a persona alguna en razón de su raza, religión, sexo, condición social, orientación sexual, ideología política o por algún otro motivo.

4.2.1 Conducta civilista del operador de monitoreo.

- 4.2.1** Comportarse como una persona amable y reservada en su conducta.
- 4.2.2** No debe entrar en conversaciones o controversias innecesarias con los clientes
- 4.2.3** El operador no debe hacer comentarios con los clientes sobre temas polémicos (políticos, futbol y religiosos).
- 4.2.4** El vocabulario de todo colaborador de ABC Monitoreo debe ser amable, cortés, evitando palabras y acciones violentas, insolentes e insultantes.
- 4.2.5** El operador de monitoreo debe conducirse de manera adecuada, evitando los actos inmorales, indecentes, desordenados o acciones similares que puedan poner entre dicho la imagen de la empresa, mientras realiza su jornada de trabajo.
- 4.2.6** Los operadores de monitoreo deben comportarse de tal manera que se fomente el compañerismo y la armonía entre ellos.
- 4.2.7** La empresa no permite las bromas pesadas y el chisme entre compañeros.

4.2 Observaciones puntales legales y administrativas.

- 4.2.1** Cuando un operador por alguna razón no se presenta a laborar, deberá



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>33 de 104</i>

ponerse en contacto personalmente con la jefatura de operaciones, para explicar las razones o motivos de su ausencia, en un tiempo no menor a las ocho horas (8) antes del inicio de la jornada laboral. Será responsabilidad de la jefatura de operaciones conceder el permiso o denegar el mismo.

4.2.2 Toda ausencia o llegada tardía al trabajo, deberá ser justificada con los comprobantes correspondiente según sea el caso y según corresponda. (Ej. Incapacidad, boleta de la clínica o incapacidad de la CCSS).

4.2.3 Nunca habrán de perder de vista las partes de la relación laboral, que el artículo 81 inciso g) del Código de Trabajo, establece como causal de justo despido, el que el trabajador incurra en dos ausencias consecutivas o, tres ausencias alternas dentro del mismo mes calendario, siempre y cuando sean INJUSTIFICADAS. Esta mención resulta oportuna a partir de las ausencias por enfermedad, porque muchas veces el empleado se atiene a que una enfermedad le faculta a no asistir al trabajo y a que se le justifique la ausencia. Al respecto, salvo que exista una costumbre que autorice por parte de la empresa ese tipo de práctica, la posición correcta a asumir es que el colaborador proceda de la siguiente forma:

a. Toda ausencia al trabajo por motivo de enfermedad debe generar un aviso telefónico inmediato por parte del empleado, a su jefatura o a Recursos Humanos, por razones de buena fe y en atención al deber de colaboración, para que la empresa pueda coordinar su reemplazo y las tareas correspondientes.


b. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe gestionar en el centro médico la boleta que acredita su asistencia y el tiempo de la misma, la cual deberá presentar al reintegrarse a la empresa.

c. Cuando el trabajador no es incapacitado, debe presentar la boleta que acredita el tiempo de atención médica, para justificar el tiempo que estuvo fuera y no se le tenga como ausencia injustificada o llegada tardía. La no presentación de dicho documento dará lugar a la sanción correspondiente y a la pérdida de las horas de salario no laboradas. Ese documento únicamente justifica el tiempo utilizado durante la atención médica y el razonable para desplazarse hasta el centro de trabajo, por lo que el empleado no puede omitir presentarse a laborar, salvo que:

i. dé aviso a su jefatura y ésta lo exima de presentarse a laborar; ii. La hora en la que fue atendido razonablemente no le permita regresar antes de concluir su jornada laboral, lo que deberá informar por vía telefónica a su jefatura.

d. Una vez concluida la cita médica el trabajador debe dar aviso telefónico inmediato a su jefatura o a recursos humanos, informando si fue incapacitado, y el plazo de su incapacidad y así mismo, tiene la obligación de presentar o enviar el documento original, dentro de los dos días hábiles siguientes a su otorgamiento. Debe advertirse que el aviso telefónico y la presentación del documento dentro del plazo dicho, SON OBLIGATORIOS. Vale aclarar que ese plazo no está previsto en la ley, sino que es una interpretación que han desarrollado los Tribunales de Trabajo con base en el artículo 81 inciso g) CT.

e. Es prohibido y sancionable omitir el aviso oportuno y presentarse a laborar una

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>34 de 104</i>

vez concluida la incapacidad sin mediar aviso previo alguno, lo mismo que presentar la incapacidad hasta después de concluida la misma sin haber mediado aviso oportuno.

- 4.2.4** El operador de monitoreo que se ausente de su trabajo o que no se presente a laborar y no contacte a la jefatura a tiempo por dos días consecutivos o por tres no consecutivos en un mismo mes, está expuesto a las acciones disciplinarias de la empresa, la empresa entenderá que el colaborador ha hecho abandono de trabajo renunciado voluntario, y concluirá su contrato laboral sin responsabilidad patronal alguna. Esta condición puede ser considerada como abandono de trabajo.
- 4.2.5** El operador que acumule tres (3) llegadas tardías durante un periodo de treinta (30) días se le aplicara una sanción disciplinaria emitida por la jefatura de operaciones.
- 4.2.6** Las vacaciones o permisos especiales deben ser tramitados con una semana (7) días de antelación ante la jefatura de operaciones.
- 4.2.7** Los permisos debido a circunstancias e emergencia serán manejados individualmente por la jefatura de operaciones.
- 4.2.8** El operador entrante, deberá presentarse 15 minutos antes a su puesto de trabajo o área designada para el cambio.
- 4.2.9** Todo el tiempo extraordinario que sea requerido por situaciones especiales, requiere la aprobación de la jefatura de operaciones.

4.3 Reportes diarios del operador de monitoreo.


La naturaleza del trabajo de los operadores de monitoreo hace que se generen numerosos y diversos informes. Estos informes tienen un gran valor en la documentación de los incidentes pues sirven como justificación y evidencia.

Reportes del operador

- 4.3.1 Bitácora digital:** En ella se anotará todas las novedades relevantes que se presente, operadores en servicio, personal de respuesta” URI”, control de rondas y control de tiempos de descanso.
- 4.3.2 Control e ingresos:** Este documento en físico se debe llevar día a día cada vez que hay cambio de personal en el área operativa “Monitoreo y Respuesta”.

Control de Cierres

- 4.3.3** Este documento se encuentra dentro de la bitácora digital que se encuentra en el BUZÓN, en él se lleva control de cierres de los locales comerciales que pagan

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>35 de 104</i>

por este servicio y se debe realizar todos los días dando inicio a las 17:30 aproximadamente, este deberá quedar **debidamente lleno** y anotado lo conversado con el cliente si se presentara alguna novedad, no omitir ningún dato y llevar el debido control con los colores ya definidos. Igualmente es responsabilidad de los operadores en mantener este reporte debidamente actualizado si se presentara algún cambio y comunicar al equipo en general.

Control de colores:

Verde: Se utiliza para indicar que la cuenta quedo cerrada.

Amarillo: Se utiliza cuando la cuenta presenta un problema de comunicación.

Celeste: Se utiliza cuando una cuenta presenta un problema de comunicación y ya existe una orden de servicio técnico a la espera de ser atendida.

Rojo: Se utiliza cuando la cuenta se encuentra en proceso de retiro. Esto cuando hay una indicación del área administrativa o el cliente al contactarlo informa su deseo de retirarse.


5. Atención a las Llamadas.

Dado al ámbito empresarial al que pertenecemos, los clientes son la principal fuente de ingresos de la empresa, el trato al cliente debe ser lo más correcto posible en todo momento. Hay que tener muy presente que una mala contestación puede hacernos perder un cliente.

Por todo ello es importante seguir reglas básicas para saber cómo utilizar bien este medio; las anotamos a continuación:

Llamadas entrantes:

- Cualquier llamada debe ser contestada rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.
- La respuesta debe ser educada y con una frase similar a: “ABC Monitoreo buenos días, “fulano de tal” le atiende ¿En qué puedo ayudarle?”. Siempre se debe responder con alguna palabra de amabilidad y mantener en todo momento la cortesía.
- Debe responder al teléfono con un tono adecuado y vocalizando bien. Es desagradable no entender a quién le contesta el teléfono. Hágalo despacio y repita si es necesario.
- En caso de que soliciten hablar con algún otro compañero es necesario consultar “¿De parte de quién?” y el asunto a tratar; además de indicarle al cliente que verificará si se encuentra disponible. En caso de no estar disponible, solicitarle al cliente su número telefónico para que se le pueda devolver la llamada esto en caso de que no pueda esperar o no pueda volver a llamar.
- Mantener siempre la tranquilidad y paciencia con clientes difíciles, tratar de nunca perder los buenos modales y los nervios. En caso de que se complique la situación con algún cliente se puede optar por avisar o pasar la llamada al jefe o encargado. Durante los fines de semana cuando el área administrativa no se encuentra; de complicarse alguna situación con algún cliente y no tener la posibilidad de la

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>36 de 104</i>

asistencia del jefe o encargado, se debe tomar nota de la queja del cliente y procesarla en el buzón de quejas.

Llamadas salientes:

- Al igual que con las llamadas entrantes es prioritario mantener los buenos modales y la cortesía.
- Siempre debe preguntar por una persona de forma educada y siempre anteponiendo el Sr(a).
- Siempre hablar con tono moderado y voz clara.
- Siempre debe identificarse de inmediato, así como hacer saber que llama de ABC Monitoreo.
- En caso de que la llamada sea respondida por un niño(a) se le debe solicitar hablar con algún adulto, no se debe tomar como válida una conversación con un menor ni tomar como válido una palabra clave dada por un niño(a). En el caso que no se logre hablar con algún adulto, se deberá proceder con el protocolo de seguridad.
- Es importante el uso prudencial del "Mute" ya que esto puede ser molesto para los clientes, en caso de necesitar usarlo que sea lo menos prolongado posible.
- En caso de equivocarse al marcar un número telefónico debe pedir disculpas y no cortar la llamada sin decir nada.

6. 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:

1. 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.
2. 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,




MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>37 de 104</i>

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@abcmonitoreo.com; o por medio de un fax, 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 ABC, 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 por lo 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.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>38 de 104</i>

7.1 Atención de señales

Para iniciar es necesario conocer la relevancia e importancia de las posibles señales que recibiremos en nuestra central, por lo tanto, las detallamos a continuación según prioridad y clasificación:

SEÑALES PRIORIDAD ROJA

SEÑALES PRIORIDAD AMARILLA

SEÑALES PRIORIDAD VERDE

SEÑALES PRIORIDAD BAJA




MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	39 de 104



	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	40 de 104


SEÑALES PRIORIDAD ROJA

Son las señales de mayor prioridad que recibiremos en la central de monitoreo, ya que representan una posible amenaza en la seguridad de la residencia, local comercial o el mismo cliente, por lo tanto, es necesario seguir el protocolo de seguridad de manera pronta y efectiva, esto para evitar sucesos lamentables.

A continuación, se detallan las señales que entran en esta categoría y su correcta forma de procesar:

(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, se incrementa la prioridad, si esta es acompañada de señales de prioridad amarilla como (falla de corriente, batería, etc.) Dichos parámetros los detallamos a continuación:

1. Al momento del ingreso de la señal a la pantalla de Bykon es importante empezar su procesamiento lo más pronto posible para estar al tanto de las siguientes señales que el sistema de alarma genere, ya que se puede producir una secuencia en las zonas activadas lo cual puede significar un evento real en dicho lugar.
2. Posteriormente al revisar las señales recibidas, verificar si dicha cuenta **posee alguna nota** que indique una acción específica a seguir, esto por solicitud del cliente. Una vez verificadas las notas proceder con el orden de llamada para informar a los contactos en sistema. En primera instancia, si la señal(es) de robo vinieron acompañadas con una apertura se puede iniciar llamando a la residencia o local (esto si no hay una nota que solicite algo diferente), de no recibir respuesta en el lugar después de dos llamados, se debe enviar al oficial de respuesta al lugar y posteriormente continuar con el orden de llamada establecido, esto si NO HAY APERTURA O CONCELACIÓN EN EL LUGAR, de lograrse comunicación con algún contacto y constatar que todo se encuentra en orden (la única forma de poder constatar esto es que cliente así lo indique y brinde la palabra clave correcta) podemos cancelar la respuesta motorizada. En el caso de no lograr contactar a ningún contacto el oficial de respuesta debe continuar su recorrido hacia el lugar.
3. Se deberá tomar nota en el historial del sistema de la hora de llegada del oficial al lugar, esto para control interno y del cliente. El oficial deberá reportar que logro visualizar esto al operador de monitoreo; para que, este de ser necesario si observa algo fuera de lo normal notifique al cliente y le solicite su presencia para realizar una revisión interna junto con el oficial de respuesta.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>41 de 104</i>

4. En caso de un evento real, aparte de notificarle al cliente y solicitar su presencia, se deberá notificar a las autoridades pertinentes: Fuerza pública, bomberos, paramédicos o en su defecto al 9-1-1. El oficial permanecerá en el lugar hasta la llegada de las autoridades y del cliente para entregarle la boleta de supervisión a este último.
5. En caso de que al notificarle al cliente que hubo una señal de robo, y este indique que se dirige al lugar para una revisión interna, se le debe indicar al cliente que el oficial tiene permitido esperarlo un máximo de **15 minutos**, esto en caso de que haya otras señales que deban ser atendidas por el mismo oficial.
6. El oficial de respuesta únicamente deberá ingresar a la casa o local acompañado del cliente, esto en caso de que el mismo desee revisión interna.
7. Es importante que el operador siempre esté pendiente de oficial, esto por medio del radio o GPS para apoyar al compañero en todo momento. De igual manera pedir constantemente reporte al oficial de la situación que se esté manejando.
8. Se permitirá el retiro del oficial de respuesta del lugar en los siguientes casos:
 - ✓ Cuando el oficial reporte que al hacer la revisión externa todo se encuentre en aparente orden.
 - ✓ Cuando al haber un evento real el cliente se encuentre en el lugar y se haya hecho la revisión interna y todo quede en total normalidad.
 - ✓ Cuando al haber un evento real se presenten las autoridades y el cliente, además se le haya puesto al tanto del evento y se le entregue la boleta de supervisión.


Nota:

- ❖ Si el cliente no cuenta con servicio de respuesta se procederá a la notificación a los contactos registrados en el sistema “brindados por el cliente en el orden que se encuentra”, para que estos verifiquen. “importante que los clientes que tengan este servicio de solo notificación, mantener actualizada la base de datos”.
- ❖ Es importante tener en cuenta que el sentido común en este tipo de señales es de suma importancia ya que puede suponer la diferencia entre un correcto o un mal proceder.
- ❖ Varía protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).

(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.

PROTOCOLO DE BOTÓN DE PÁNICO, ASALTO O COACCIÓN:

- ✓ Verificar si dicha cuenta posee alguna **nota** que indique una acción específica a seguir.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	42 de 104

- ✓ Envío INMEDIATO DEL OFICIAL DE RESPUESTA.
- ✓ NO se llama a ningún contacto, solo si tiene una NOTA que indique lo contrario.
- ✓ Si se confirma evento, ahora si se notifica al encargado o responsable.
- ✓ Si se confirma FALSAS ALARMAS CONSTANTES, se notifica al encargado de lo sucedido para que tome medidas sobre las falsas alarmas.
- ✓ Por favor al finalizar la señal, que la cedulación de la cuenta sea según corresponde o:
- ✓ No se notificarán a las autoridades oficiales hasta no tener el reporte del oficial de ABC y que este sea que efectivamente existe una situación o evento real.
- ✓ En el caso de existir un evento real confirmado, se deberán notificar a las autoridades ya sea 9-1-1, Fuerza Pública, Bomberos y/o Paramédicos; esto según sea la emergencia del lugar. Además, se deberá notificar a los clientes, esto en caso de que los titulares o contactos de la cuenta no se encuentren en el lugar.
- ✓ El oficial de respuesta deberá permanecer en el lugar hasta que lleguen las autoridades pertinentes a atender la emergencia y el cliente para así entregarle la boleta de la supervisión. De igual manera el oficial deberá pasar el reporte de la unidad de las autoridades que llego a atender la emergencia.
- ✓ Es importante que el oficial mantenga la comunicación en todo momento con los operadores para así llevar el control de cómo avanza el evento, además de estar pendientes en caso de que el oficial presente algún inconveniente.
- ✓ Al finalizar la señal, que la cedulación de la cuenta sea según corresponde o:

FALSA ALARMA - POR PANICO	14
EVENTO REAL - POR PANICO	13

Cada paso que se tomó desde el momento de tomar la señal, hasta la finalización de esta, debe quedar debidamente registrado y anotado, esto para control interno y en caso de que el cliente solicite el reporte por escrito de lo acontecido.


❖ Otras señales que se catalogan como “PÁNICO” son las siguientes:

- (PAL) PÁNICO REMOTO
- (DUR) ASALTO.

Estas dos señales se deben manejar con la misma prioridad, prontitud y aplicar el mismo protocolo.

Nota:

- ❖ **Si el cliente NO solicita que el protocolo sea PRIMERO ENVIAR EL OFICIAL DE RESPUESTA, se hará procederá igual al protocolo de señales prioridad roja, que es primero llamar a los contactos para NOTIFICAR EL EVENTO.**
- ❖ **Si el cliente no cuenta con servicio de respuesta se procederá a la notificación a los contactos registrados en el sistema “brindados por el cliente en el orden**

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	43 de 104

que se encuentra”, para que estos verifiquen. “importante que los clientes que tengan este servicio de solo notificación, mantener actualizada la base de datos”.

- ❖ Varía protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).

PALABRA DE PANICO O PALABRA ERRÓNEA: Cuando unos de nuestros clientes brindan la palabra de pánico o palabra errónea se procederá inmediatamente al envío del oficial (si cuenta con este servicio), esta señal debe tener igual o mayor relevancia para el operador; ya que, representa una posible amenaza directa para el cliente, **por lo cual NO se debe cuestionar al cliente, indicando que la palabra clave es incorrecta, solo se recibe normalmente y se procede con el protocolo de emergencia.**


El protocolo por seguir es:

- ✓ Verificar si dicha cuenta posee alguna **nota** que indique una acción específica a seguir.
- ✓ Enviar al oficial de respuesta inmediatamente.
- ✓ No se notificarán a las autoridades oficiales hasta no tener el reporte del oficial de ABC y que este sea que efectivamente existe una situación o evento real.
- ✓ En el caso de existir un evento real confirmado, se deberán notificar a las autoridades ya sea 9-1-1, Fuerza Pública, Bomberos y/o Paramédicos; esto según sea la emergencia del lugar. Además, se deberá notificar a los clientes, esto en caso de que los titulares o contactos de la cuenta no se encuentren en el lugar.
- ✓ El oficial de respuesta deberá permanecer en el lugar hasta que lleguen las autoridades pertinentes a atender la emergencia y el cliente para así entregarle la boleta de la supervisión. De igual manera el oficial deberá pasar el reporte de la unidad de las autoridades que llego a atender la emergencia.
- ✓ Es importante que el oficial mantenga la comunicación en todo momento con los operadores para así llevar el control de cómo avanza el evento, además de estar pendientes en caso de que el oficial presente algún inconveniente.

Nota:

- ❖ Si el cliente no cuenta con servicio de respuesta se procederá a la notificación al siguiente contacto registrados en el sistema brindados por el cliente en el orden que se encuentra, para que este verifique. **“importante que los clientes que tengan este servicio de solo notificación, mantener actualizada la base de datos”.**
- ❖ Varía protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).

Cada paso que se tomó desde el momento de tomar la señal, hasta la finalización de esta, debe quedar debidamente registrado y anotado, esto para control interno y en caso de que el cliente solicite el reporte por escrito de lo acontecido.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>44 de 104</i>

Igual en este caso no se puede hacer notificación a la fuerza pública ni 9-1-1 para que ellos verifiquen ya que no hay una **confirmación** de evento REAL ya que así lo exige por el problema de las llamadas falsas.

SEÑALES FALLO DE RECEPTORA: Este tipo de señales son de mucho cuidado ya que representan un grave problema en la central de monitoreo, esto debido a que se pierde la recepción de señales de todas las cuentas enlazadas a nuestra central. Es por esto por lo que la respuesta a este problema debe ser inmediata para evitar que se prolongue.

Para esto, el encargado de soporte técnico ha elaborado una guía de cómo proceder en cada uno de los siguientes casos:

1. (BYA) APAGADO DE RECEPTOR DE SEÑALES.
 2. (BYC) APAGADO DE PROCESADOR DE SEÑALES.
- ❖ Para asistencia con estos fallos deben en primera instancia contactar al encargado de soporte técnico.

SEÑALES PRIORIDAD AMARILLA


Las señales de prioridad amarilla corresponden a las que notifican fallos en el equipo de alarma y/o deficiencias, estos fallos pueden representar la antesala a una violación a algunos de los perímetros de lugar protegido, por tanto; es importante estar alertas al recibir alguna de estas señales y darle la atención necesaria, veremos las más importantes a continuación:

NOTA:

Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

(PTB) FALLA EN LINEA TELEFÓNICA O (FTC)FALLO DE COMUNICACIÓN: Como el nombre lo indica, corresponde a un fallo en la línea telefónica, causado por el corte de esta o bien un problema general del cableado telefónico en el lugar o general en la zona. Por esto es importante aclarar que muchos de los sistemas de alarma de nuestros clientes usan la línea telefónica fija, SIM o IP como medio de transmisión. Es decir, que cualquier fallo en la línea provocará un fallo de comunicación al sistema de alarma, por lo que no se recibirán señales en la central de monitoreo.

1. Debido a que estos fallos pueden ser causados por delincuentes intentando ingresar al área protegida es necesario **notificar y/o consultar a los contactos de dicha**

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	45 de 104

cuenta sobre el problema, (prioridad en horarios nocturnos). De no haber respuesta por el cliente se debe poner la señal en espera con un tiempo estimado de 2 horas esto para volver a llamar hasta que el cliente quede debidamente notificado, a la vez se le debe consultar cuanto tiempo después le podemos llamar para verificar si la señal persiste. **Solo en caso de que la señal restaure o que el cliente notifique que ya están en reparación del problema o se genere una orden de servicio técnico solicitada por el cliente después de la notificación se podrá procesar la señal.** De igual manera es importante indicarle al cliente que los problemas de línea telefónica son responsabilidad única y recomendarle que se ponga en contacto con su proveedor lo más pronto posible para evitar problemas con el servicio de monitoreo.

2. En caso de que existir un evento real debido a esta señal se debe proceder con el protocolo de notificación y respuesta ya establecido en las señales de prioridad roja.

TRATAMIENTO DE ESTA SEÑAL EN HORARIO NOCTURNO


- La falla de comunicación o falla de línea telefónica, Si se identifica en el historial que este fallo es habitual (todos los días), igual, la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique. Importante que este tipo de señales no sean constantes ya que podría estar consumiendo teléfono al cliente y realice reclamos a ABC, por lo cual se debe estar pendiente de que el cliente se le está notificando.
- Si se presentara alguna de estas señales acompaña de otras señales, **se procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar.**

IMPORTANTE:

- La identificación que se le hace al evento debe quedar anotado en el historial, para que así sepamos por qué se tomó esa decisión en X señal.
- Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

(NSR) FALLO DE TEST: Todo sistema de alarma en su mayoría, cuenta en su programación un testeo, es una casilla donde usted le dice al panel que cada cierto día o hora, envíe una señal al centro de monitoreo que el sistema esta en línea con el centro de monitoreo, esta señal se reconoce como **SEÑAL DE PRUEBA (TEST)**, cuando esta señal en el tiempo que se le programo no sea enviado por el panel al centro de monitoreo, nuestro sistema operativo **notificara en pantalla al operador que esta señal no llego, mostrando (NSR) FALLO DE TEST.**

SEÑAL DE PRUEBA (TEST): Corresponde a una señal programada por el técnico instalador del equipo para que sea enviada automáticamente cada cierto tiempo. Con esto

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>46 de 104</i>

se puede comprobar que el equipo puede transmitir señales sin problemas, incluso cuando el cliente no utilice el sistema durante un largo tiempo. Cuando la señal de prueba ha sido programada y no es recibida a la hora que normalmente debe de llegar, esto es una clara señal de falla de comunicación.

Comúnmente estos fallos se generan por problemas en el medio de comunicación, tales son: línea telefónica, SIM, IP, corte del cableado, poco uso del sistema o desperfectos generales que impiden el buen funcionamiento del equipo. **Es por esto por lo que es necesario hacer una revisión constante y exhaustiva de las cuentas que presentan este fallo, para así prevenir futuros problemas y que esto comprometa el servicio brindado.**

Esta señal en ABC se programa todos los días cada 24 horas.

Para trabajar esta señal de manera eficiente y correcta, es importante que el operador comprenda la responsabilidad que esta señal implica, ya que, realizando bien este trabajo, podemos prevenir muchos problemas que en un futuro se puedan lamentar con la pérdida de algún cliente.

El objetivo principal de esta señal es informar y notificar al cliente que el sistema de alarma no se encuentra transmitiendo correctamente, con esto dar la responsabilidad al cliente que tome las medidas pertinentes para la revisión y pruebas necesarias para solucionar el problema. De igual manera poder brindar el soporte técnico necesario, por lo tanto, deberemos siempre estar anuentes a colaborar con ellos ante cualquier solicitud que realicen.

Ahora explicaremos un poco como interpretar los fallos de comunicación cuando la cuenta posee señal de prueba y cuando no.

En la imagen **A** vemos como la cuenta ha generado una señal de fallo de comunicación, pero no presenta una señal de test, posteriormente continúa transmitiendo señales con toda normalidad. Esto sucede porque al momento de ingresar la información de la cuenta en Bykon se configura para que; si en 25 horas el sistema no ha comunicado alguna señal se genere este fallo de comunicación para hacer una revisión preventiva, tal y como se muestra en la imagen **B** donde podemos ver la configuración de la señal de test en Bykon. Sin embargo, hay cuentas como las residenciales, las cuales no utilizan el sistema durante varios días, lo que genera una señal de fallo de comunicación. También hay cuentas comerciales que no arman el sistema por descuido, lo cual 25 horas después genera este fallo.

Es importante decir que, aunque tengamos conocimiento de esto, no quiere decir que no posea algún problema de comunicación, ya que, si vemos que hay varios días continuos con



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	47 de 104

el fallo de comunicación, lo mejor es llamar al cliente y junto con él verificar si existe alguna anomalía

A

Fecha y Hora	Evento	ZAU	Tipo de Celulación	Operador	Rec
13/09/14 20:21:02.560	APERTURA Usuario 3	3	AUTOCELUADO	SISTEMA	ESP
12/09/14 23:11:07.76e	CERRE Usuario 1	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	SUR
12/09/14 23:10:37.76e	CERRE Usuario 1	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	SUR
12/09/14 23:10:34.96e	APERTURA Usuario 1	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	SUR
12/09/14 23:10:04.96e	APERTURA Usuario 1	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	ESP
12/09/14 23:10:01.96e	CERRE Usuario 1	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	ESP
11/09/14 23:09:47.96e	CERRE Usuario 1	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	ESP
10/09/14 11:06:01.96e	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	ESP
10/09/14 06:02:06.96e	APERTURA Usuario 3	3	AUTOCELUADO	SISTEMA	ESP
12/09/14 20:27:17.76e	APERTURA Usuario 3	3	AUTOCELUADO	SISTEMA	SUR
11/09/14 23:07:14.36e	CERRE Usuario 1	1	AUTOCELUADO	SISTEMA	SUR

B

Datos [F3] Otros [F4] Usuarios [F5] Teléfonos [F6] Zonas [F7] Horarios [F8] Notas [F9] Hist. [F10] AV. [F11] Cambios [F12]

Envío / Varios Reportes Automáticos Modo Desactivado Modo de Prueba Agendas **Testeo** Panel IP / GPS

Receptor Primario

Habilitar: Solo Activado:

Cada: 23 Periodo: HORAS

Cód. Receptor: CUALQUIER SEÑAL

Evento: FALLO DE TEST

Tipo de Receptor: TELEFONICA

Receptor Secundario

Habilitar: Solo Activado:

Cada: 0 Periodo: []

Cód. Receptor: SEÑAL DE PRUEBA (TEST)

Evento: FALLO DE TEST

Tipo de Receptor: TELEFONICA

Ahora como veremos en la siguiente imagen, está cuenta envía la señal de prueba cada día a las 00:04 horas aproximadamente tal y como se muestra los días 09-10 y 11, pero posteriormente los días 12-13 y 14 no se recibieron las señales de prueba y en su lugar las de fallo de test, lo cual es un claro problema de comunicación, por lo que deberemos comunicarnos con los clientes e informar del problema y de que el cliente lo solicite, brindar servicio técnico.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión


Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	48 de 104

Fecha y Hora	Evento	ZAI	Tipo de Certificación	Operador	Riesgo
14/09/14 03:09:15 Dom	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	
13/09/14 03:09:50 Sab	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	
12/09/14 03:09:50 Vie	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	
11/09/14 00:03:50 Jue	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEJULADO	SISTEMA	SUR
10/09/14 16:48:09 Mie	APERTURA VARELA BULGARELLI, F...	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
10/09/14 06:27:42 Mie	CIERRE VARELA BULGARELLI, F...	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
10/09/14 00:04:22 Mie	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
09/09/14 00:03:45 Mar	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEJULADO	SISTEMA	SUR
08/09/14 19:03:14 Lun	APERTURA VARELA BULGARELLI, F...	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	SUR
08/09/14 06:24:07 Lun	CIERRE VARELA BULGARELLI, F...	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
08/09/14 00:04:16 Lun	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP

¿Qué hacer con una cuenta con fallo de comunicación (NSR) FALLO DE TEST:

El operador podrá utilizar los eventos pasados como una guía para realizarlo, **sin embargo, no hay que confiarse en estos reportes y ser precavido.**

1. Siempre que haya un fallo de comunicación, es obligación del operador contactar al cliente e informar sobre el fallo, así mismo consultar si existe algún problema de línea telefónica, SIM o IP (internet) en la residencia o local que pueda causar el fallo, **ya que este es el principal motivo de estos fallos.**
2. En caso de que el cliente no tenga conocimiento al respecto, se le debe recomendar realizar pruebas con el sistema.
3. Una vez realizadas las pruebas y que el sistema quede funcionando correctamente se anotara todo lo realizado con el cliente en el historial del evento.
4. En caso de que no se reciban las pruebas realizadas, se debe recomendar al cliente la visita técnica.
 - ✓ Recomendar al cliente revisar la línea telefónica y en caso de tener algún desperfecto, se debe indicar al cliente que contacte a su proveedor de servicio de comunicación.
 - ✓ Si indica que el medio de comunicación es bien, pero no llegan la señales. Realizar la boleta si es cuenta de ABC. NOTA: En el caso de ser una cuenta de ABC, se le debe indicar que la visita tiene un costo, la cual el departamento de coordinación le estará llamando para coordinar la visita y le brindará el monto de la visita.
 - ✓ Si la cuenta corresponde a un técnico independiente, brindar el número del técnico que le corresponde y notificar al técnico llamándolo o por medio de WhatsApp.
5. En caso de que el cliente no pueda realizar pruebas en el momento, se le debe recomendar realizarlas tan pronto sea posible para solucionar el problema, **IMPORTANTE,**

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>49 de 104</i>


CONSULTARLE al cliente entre cuento tiempo requiere que se le vuelva a llamar para verificar si el sistema continuo en fallo, este dato debe quedar anotado en la señal para que el próximo operador le de continuidad a la falla.

6. Es obligación llamar a todos los contactos en la lista de llamadas hasta tener comunicación y notificar. De no lograr comunicación se debe dejar mensajes en los celulares.
7. En las cuentas que tienen mucho tiempo de no transmitir (más de un mes), se le debe reportar esto a jefatura de Operaciones para que tome las medidas sobre estas cuentas, esto en el caso que no haya una nota que especifique el motivo del porque no transmite por tanto tiempo, entre algunas: remodelaciones, retiros temporales, líneas telefónicas dañadas (cliente tiene conocimiento), equipo dañado (con conocimiento del cliente y de ABC), entre otras.
8. Ninguna cuenta se debe mantener más de 2 semanas sin volver a notificar al cliente, ya que en caso de que el problema haya sido por la línea telefónica, muchas veces el problema continuo ya que es necesario que se realicen pruebas para restaurar la comunicación, en otros casos ocurre que el I.C.E al hacer la reparación, desconecte el sistema de alarma de la línea telefónica, es por eso que es necesario dar un seguimiento.
9. Las cuentas en las que el cliente indique que se desea retirar, se le debe solicitar que envíe un correo electrónico al correo servicios@abcmonitoreo.com haciendo la solicitud e inmediato notificar al departamento de cobros enviando un correo electrónico informando la situación, correos recepción@abcmonitoreo.com, cobros@abcmonitoreo.com, con copia la servicio@abcmonitoreo.com.

¿Qué debemos anotar en el historial de la cuenta tratada?

Como ya se explicó, anotaremos las razones encontradas del fallo de comunicación. Pero más allá, es necesario incluir la información detalladamente para que así la empresa pueda tener un respaldo del seguimiento que se dio.

1. Se debe anotar las llamadas que se realizaron para informar el fallo de comunicación, así como si hubo o no comunicación y si se logró dejar mensaje en el buzón de voz.
2. Si hay comunicación con algún cliente, se debe anotar detalladamente lo que indique el cliente al ser informado.
3. **CONSULTARLE al cliente y debe anotarse, entre cuento tiempo(días, horas) requiere que se le vuelva a llamar para verificar si el sistema continuo en fallo, este dato debe quedar anotado en la señal para que el próximo operador le dé continuidad a la falla.**
4. Se debe anotar si la cuenta posee fallo de comunicación debido a que no se ha usado el sistema de alarma, si así lo indica el cliente al llamarlo, además si no posee señal de test programada también debe ser anotado.
5. En caso de que el cliente haya sido informado reportes atrás y la cuenta posee boleta de servicio técnico, esto debe ser anotado.
6. En conclusión, toda información relevante debe ser anotada para referencia de los futuros reportes.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>50 de 104</i>

TRATAMIENTO DE ESTA SEÑAL EN HORARIO NOCTURNO

(NSR) FALLO DE TEST:


- Si el fallo de test se presenta por **PRIMERA VEZ**, se debe notificar de inmediato, prioridad en los locales o con notas temporales de casa o local solo, de riesgo, evento días atrás, etc., análisis de riesgo.
- Si se identifica en el historial que este fallo es habitual (todos los días), la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique. Tener presente que el operador debe buscar la forma de darle fin a los fallos, no tener un fallo por semanas o meses.
- Si el FALLO DE TEST antes llegar tuvo señales de pérdida de energía, batería baja, reset del panel, fallo de sirena, falla de comunicación, corte de línea, tamper en sensor, etc, **se procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar.**

IMPORTANTE:

- La identificación que se le hace al evento debe quedar anotado en el historial, para que así sepamos por qué se tomó esa decisión en X señal.
- Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

(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":

1. 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.
2. En caso de que no se logre comunicación con ningún contacto se debe enviar al oficial de respuesta de ABC 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 ABC hasta la llegada de las autoridades gubernamentales.
3. El oficial de ABC 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 ABC después del debido reporte de la situación.
4. Mantener siempre la comunicación constante con el oficial de ABC 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.


	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>51 de 104</i>

(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:

1. En caso de recibir alguna de estas 2 señales se debe reportar la posible avería a los contactos según el orden de llamada, **SÉ NOTIFICA SEA TURNO DIURNO O NOCTURNO** de no haber contacto se debe dejar el debido mensaje en el buzón de voz en caso de tenerlo disponible.
2. 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 360 minutos (6 horas) para su debido seguimiento y de ser necesario no exceder las 24 horas sin volver a notificar al cliente.
3. Si al momento de la notificación el cliente solicita envío del oficial de respuesta de ABC, 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.
4. **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.
5. Anotar cada acción tomada al momento de tratar la señal, esto para control interno y del cliente en caso de que este lo solicite.
6. 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 cargo de la cuenta.

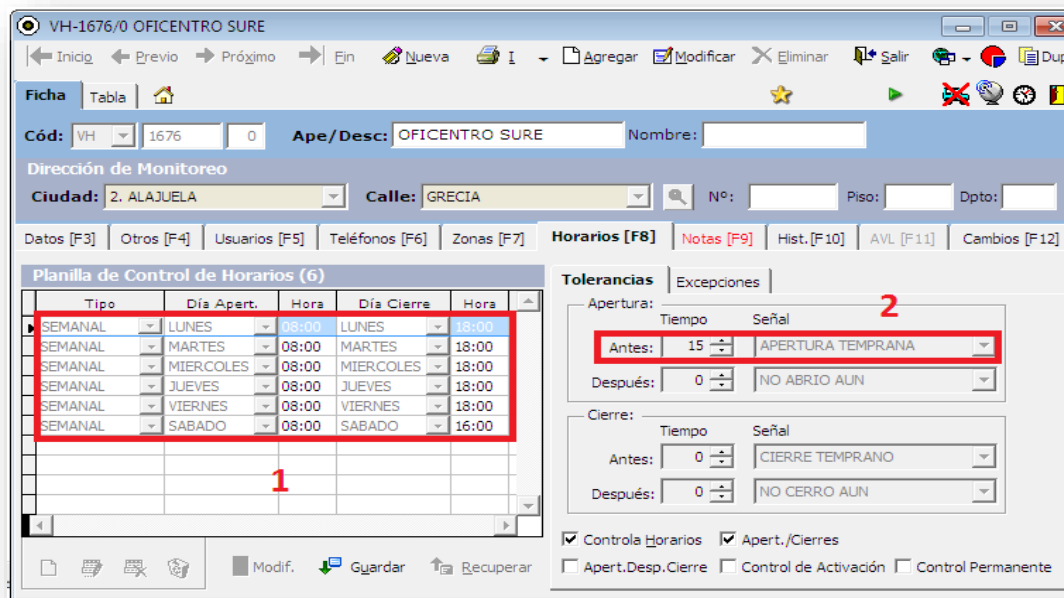
(OPE) APERTURA TEMPRANA: Esta señal corresponde a un desarme del equipo de alarma fuera de horario (comúnmente vista en locales comerciales), es decir; que alguna persona desconectó el sistema de alarma fuera del rango de horario que se encuentra registrado en el sistema de Bykon.

- ❖ Si el sistema de Bykon tiene registrado el horario, normalmente se programa que la Apertura tenga un rango de 15 minutos antes de la hora de Apertura ingresada en el sistema. Por ejemplo:

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	52 de 104

- Como se puede ver en el recuadro 1 de horarios, las Aperturas del local son a las 08:00 y el Cierre a las 18:00 de lunes a viernes y sábado de 08:00 a 16:00.
- En el recuadro 2 vemos que se ingresó un rango de 15 minutos para la casilla de Apertura.
- Con esto Bykon interpretará que las Aperturas después de las 07:45 no se tomarán como Apertura temprana, no obstante, antes de las 07:44 cualquier Apertura será tomada como Apertura temprana.

Así mismo cualquier Apertura después de las 18:00 horas será tomada como Apertura temprana



Planilla de Control de Horarios (6)

Tipo	Día Apert.	Hora	Día Cierre	Hora
SEMANAL	LUNES	08:00	LUNES	18:00
SEMANAL	MARTES	08:00	MARTES	18:00
SEMANAL	MIERCOLES	08:00	MIERCOLES	18:00
SEMANAL	JUEVES	08:00	JUEVES	18:00
SEMANAL	VIERNES	08:00	VIERNES	18:00
SEMANAL	SABADO	08:00	SABADO	16:00

Tolerancias

Apertura:

Antes: 15 | Señal: APERTURA TEMPRANA

Después: 0 | Señal: NO ABRIÓ AUN


Cierre:

Antes: 0 | Señal: CIERRE TEMPRANO

Después: 0 | Señal: NO CERRO AUN

Al recibir una de estas señales se debe proceder de la siguiente manera:

1. Llamar al lugar y verificar quien hizo ingreso y solicitar palabra clave, en caso de que la persona contactada no posea palabra clave, se deberá llamar a los contactos y consultar si la persona localizada en el lugar está autorizada para desconectar a esa hora y de ser necesario enviar al oficial de respuesta si el cliente así lo solicita.
2. En caso de no recibir respuestas en el lugar: Se deberá llamar a los contactos e informar sobre la Apertura temprana en caso de que el cliente lo solicite enviar la respuesta **armada (VALORAR el evento, horario, que tanto se da, rutinario)** valorando la escena el operador notificar al cliente si es necesario o no la respuesta

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>53 de 104</i>

El oficial deberá hacer llamados al lugar y hacer contacto con alguna persona y verificar quien abrió, de no haber contacto, se tiene que notificar al cliente y de ser necesario solicitarle la presencia para una revisión interna del lugar, si el cliente indica que no es necesario su presencia, se anotara en el historial de la señal y el oficial se podrá retirar.


Nota:

- ❖ Si el cliente no cuenta con servicio de respuesta se procederá a la notificación a los contactos registrados en el sistema “brindados por el cliente en el orden que se encuentra”, para que estos verifiquen. “importante que los clientes que tengan este servicio de solo notificación, mantener actualizada la base de datos”.
- ❖ Es importante de igual forma verificar si la cuenta posee alguna nota relacionada con esta señal, ya que en algunas cuentas los clientes solicitan que no notifiquen estas señales o solicitan que se llame al usuario que realiza la Apertura.
- ❖ Varía protocolo en caso de identificar falsa alarma, (ver tema-falsas alarmas).

(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 al momento de ser recibidas por Bykon son **enviadas automáticamente** a la lista de señales en espera por 120 minutos (2 horas), esto para dar tiempo de que restaure la señal (señal de restauración) posteriormente pasados los 120 minutos sin que haya restauración, la señal se mostrará en pantalla, pero si está ya haya restaurado 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,

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	54 de 104

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.

9.4 PÉRDIDA DE ENERGIA N/R NOTIFICACION COMPLETA AL SR. (A) TIEMPO DE SEGUIMIENTO () HORAS.

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 por un tiempo de 3 Horas (180) minutos.
5. **Es de suma importancia que cuando estás señales estén acompañadas por señales de ROBO, sobre todo en la noche, 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 perdida 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.**

TRATAMIENTO DE ESTA SEÑAL EN HORARIO NOCTURNO

(POW) PERDIDA DE ENERGIA:

1. Revisar si es un fallo LOCAL (barrio, distrito, cantón) (REVISIÓN DE GPS),
2. **Si se identifica fallo local**, la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique. PERO, para realizar este proceso, el operador debe anotar en el historial cuales CUENTAS IDENTIFICADO EN LA PLATAFORMA DE GPS que presentan esta misma situación y que demuestran que es un fallo LOCAL.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>55 de 104</i>

3. **Si no se identifica fallo local**, se debe notificar al cliente de inmediato, según el protocolo estándar de notificación.
4. **Si se identifica en el historial que este fallo es habitual (todos los días)**, igual, la señal se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique.
5. **Si se presentara una pérdida de energía acompaña de otras señales**, como fallo de sirena, falla de comunicación, corte de línea, tamper en sensor, etc, se procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar.

IMPORTANTE:


- La identificación que se le hace al evento debe quedar anotado en el historial, para que así sepamos por qué se tomó esa decisión en X señal.
- Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

A continuación, detallamos la manera idónea de tratar las señales **Batería Baja:**

(BTM)-(LOW) BATERIA BAJA: Cuando el sistema de alarma no es suministrado por corriente eléctrica por un prologando tiempo, la batería del equipo empieza a fallar por lo que es importante dar seguimiento a estas señales ya que el equipo podría quedar sin operación y comprometer la seguridad del lugar. Al igual que con la “Pérdida de energía” estas señales al ser recibidas se irán a la lista de espera por un tiempo de 120 minutos (2 horas), y al ser recibidas deberemos verificar si existe señal de restauración la cual se puede verificar en el historial; puede aparecer a la vista o en ocasiones como una “restauración remota” la cual no se muestra a simple vista, más adelante mostraremos como revisarla.

8. 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 batería baja y mantener informado la NO restauración de la batería baja y que consecuencias podría presentar, ya que esto de extenderse mucho puede comprometer el buen funcionamiento del equipo, afectando la batería.
9. 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 próxima notificación.
 - ✓ 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.

9.5. BATERIA BAJA N/R NOTIFICACION COMPLETA AL SR. (A) TIEMPO DE SEGUIMIENTO () HORAS.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>56 de 104</i>

1. Una vez informado el cliente, la señal se procesa.
2. 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 por un tiempo de 2 Horas (120) minutos.
3. **Es de suma importancia que cuando estás señales estén acompañadas por señales de robo, sobre todo en la noche, 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.**
4. 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.
5. En el caso que NO se logre notificar el cliente en ninguna ocasión pasado ya 3 días intentando, se deberá realizar una boleta de servicio técnico, detallando que no se logró comunicar con el cliente; hecho esto podremos procesar la señal.
6. 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.**


TRATAMIENTO DE ESTA SEÑAL EN HORARIO NOCTURNO

(BTM)-(LOW) BATERIA BAJA:

- Las baterías bajas, se podrá poner en espera como se hace actualmente, para que posterior en horas hábiles se notifique.
- Si la batería baja viene acompañada de otras señales, pérdida de energía, como fallo de sirena, falla de comunicación, corte de línea, tamper en sensor, etc, **se procede de inmediato a notificar el fallo según el protocolo estándar.**

IMPORTANTE:

- Toda señal de fallo que este en espera, debe ser procesada antes de las 22:00, esto quiere decir que a las 22:00 la espera debe quedar limpia, igual que en el cambio de turno de las 19:00.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	57 de 104

❖ **Restauración remota:**

Como ya dijimos es importante verificar si la señal de batería baja posee señal de restauración, esto puede ser un poco engañoso ya que algunas cuentas poseen una “restauración remota” que no se logra ver a simple vista en el historial de la cuenta, pero veremos cómo quitar este “filtro” para que podamos estar seguros de sí la señal tiene restauración o no y tener la certeza de si es necesario dar seguimiento a la señal o podemos procesarla.

A continuación, veremos cómo verificarlo:

- Como podemos ver en la imagen, ninguna de las señales de batería baja tiene señal de restauración. Ahora la flecha roja nos marca el filtro que debemos desactivar para verificar si existen “restauraciones remotas”, tal y como lo muestra la imagen.




Fecha y Hora	Evento	Z/U	Tipo de Cedulación	Operador	Reci
21/09/14 12:04:25 Dom	BATERIA BAJA	0	SEÑAL NORMAL	FERNANDO	SUG
21/09/14 12:04:21 Dom	RESTAUTACION REMOTA	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	SUG
21/09/14 07:46:47 Dom	BATERIA BAJA	0	SEÑAL NORMAL	FERNANDO	SUR
21/09/14 07:46:44 Dom	RESTAUTACION REMOTA	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	SUR
21/09/14 07:00:55 Dom	APERTURA Usuario 0	0	APERTURA / CIERRE	SISTEMA	EXPI
21/09/14 06:27:57 Dom	BATERIA BAJA	0	SEÑAL NORMAL	FERNANDO	EXPI
21/09/14 06:27:54 Dom	RESTAUTACION REMOTA	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	EXPI
21/09/14 05:39:03 Dom	BATERIA BAJA	0	SEÑAL NORMAL	FERNANDO	SUR
21/09/14 05:39:00 Dom	RESTAUTACION REMOTA	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	SUR
21/09/14 00:20:54 Dom	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	SUG
20/09/14 21:52:14 Sah	CIERRE Usuario 0	0	APERTURA / CIERRE	SISTEMA	SUR

- Ahora si damos clic al filtro y lo desactivamos nos mostrará las “restauraciones remotas” en caso de que se hayan recibido, en este caso la imagen nos muestra que efectivamente se recibieron, por lo tanto, podemos procesar las señales.

SEÑALES PRIORIDAD VERDE

(OPN) APERTURA: Corresponde al momento en que se desactiva el sistema de alarma, cuando está señal aparece en pantalla es debido a que tiene habilitado la opción “Control permanente” en la pestaña de horarios en Bykon, y se habilita por solicitud del cliente, el cual desea que se le notifique cuando esto ocurra. Es importante notificar estas señales

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>58 de 104</i>

cuando se solicite ya que es para el control del cliente en cuanto a ingreso del personal, **(control de cierre tiene un costo adicional).**

1. Existe en Bykon la opción de notificarle al cliente vía mensaje SMS o CORREO, el cual le enviará al cliente un mensaje de texto al celular notificando dicha Apertura. De manera que en caso de que no se logre enviar el mensaje de texto, es necesario llamar al cliente y notificarle la Apertura. En el caso no haber tener respuesta por parte del cliente, se debe dejar el debido mensaje de voz en el buzón notificando la Apertura, **(notificación vía SMS o CORREO tiene un costo adicional).**
2. También es necesario verificar si la cuenta posee alguna nota que tenga detalles sobre como procesar esta señal.

(CLO)-(CLV) CIERRE: La señal de Cierre corresponde al momento que el usuario arma el sistema de alarma, al momento de mostrarse en pantalla al igual que con la Apertura, hay que verificar las notas en caso de alguna indicación; notificar al correspondiente cliente o en su defecto verificar si la mensajería SMS envió el mensaje de texto. En caso de no contactar al cliente para notificar, dejar el debido mensaje de voz en el buzón.


(NYC) NO CERRO AUN: Esta señal corresponde a un control del cierre **(servicio con un costo adicional)** según el horario registrado en Bykon, en estos casos en específico.

Se debe llamar según el orden de llamada y consultar la hora de armado al usuario localizado, posteriormente se debe mantener la señal en espera (30 minutos) hasta recibir el cierre, en caso de que a la hora indicada no se reciba el cierre se debe nuevamente realizar las llamadas correspondientes y volver a consultar y nuevamente poner en espera la señal y así sucesivamente hasta recibir la señal del cierre.

SEÑALES PRIORIDAD BAJA

(BYP) BYPASS: Esta señal corresponde a la anulación de una zona en específico, es decir que de manera manual o automática una de las zonas quedará sin funcionamiento, no protegiendo la zona asignada. Normalmente este procedimiento es utilizado por el cliente cuando una zona tiene problemas de falsas alarmas o estará ocupada por personas por lo que no desean que provoque activaciones. Normalmente estas señales pasan desapercibidas de la pantalla de monitoreo, es decir; nunca son tratadas por el operador, sin embargo, si en algún momento se presenta en la pantalla es muy importante verificar las notas de esa cuenta ya que puede tener alguna indicación con respecto a esta señal.

(RCL) CIERRE REMOTO: Esta señal igual que la señal de bypass no es presentada en la pantalla de monitoreo y pasa al historial de la cuenta, por lo que nunca es tratada por el operador, pero es necesario conocer que esta señal corresponde a un armado remoto, ya sea por el cliente o bien vía interactivo.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>59 de 104</i>

Verificando esta señal en el historial es posible saber si al hacer un armado vía interactivo, el sistema quedó armado.

Normalmente estas señales pasan desapercibidas de la pantalla de monitoreo, es decir; nunca son tratadas por el operador, sin embargo, si en algún momento se presenta en la pantalla es muy importante verificar las notas de esa cuenta ya que puede tener alguna indicación con respecto a esta señal.


Verificando esta señal en el historial es posible saber si al hacer un armado vía interactivo, el sistema quedó armado.

CLIENTE CON VIDEO VERIFICACIÓN

PROTOCOLO cuentas con video verificación:

Video verificación: consiste en verificar las cámaras enlazadas a ABC del lugar, donde el operador de inmediato las abre y realiza video monitoreo, con el siguiente protocolo:

1. Abrir las cámaras de inmediato cuando nos ingresa la activación, modo TODAS LAS CÁMARAS, (agregar anotaciones), **movimiento extraño o NO conexión de las cámaras enviar respuesta de inmediato.**
2. Notificar al cliente de la activación.
3. Enviar respuesta si el cliente lo solicita.
4. **Mantener las cámaras abiertas, durante unos 15 a 20 minutos, observando si se da algún movimiento, a la vez realizar playback (revisar grabaciones) en la hora activado el sistema.**
5. **Si la cuenta no permite realizar playback debemos notificar al cliente lo sucedido, esto para que este enterado, y que el decida como proceder según el evento.**
6. Una vez dado el tiempo de 15 a 20 minutos posterior a la activación, si ya cerramos la cuenta, realizar evento manual e ingresar la nota: **"Se realizo seguimiento a las cámaras durante (tiempo realizado) a la vez playback y no se observó movimiento"**.
7. Cerramos el evento.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	60 de 104

TECNICOS INDEPENDIENTES

Los técnicos independientes son socios comerciales que instalan servicios y que le ofrecen al cliente final un servicio de monitoreo y este es enlazado a ABC, el acuerdo es que ellos le darán el servicio técnico y ABC el monitoreo.

Tramite en caso de que un cliente quiere cambiar de técnico y pasarse a ABC.

1. Solicitar CORREO de solicitud, (sin este no se le puede realizar la boleta técnica) COMUNICAR al cliente.
2. COMUNICAR al cliente que debe conseguir los códigos de programación con el técnico anterior, de no conseguir, el panel deberá formatear y en otro caso cambiar la tarjeta.
3. Una vez que ingrese el correo por parte del cliente, se le responden **(debe conseguir los códigos de programación con el técnico anterior, de no conseguir, el panel deberá formatear y en otro caso cambiar la tarjeta)** y le copian al departamento técnico de ABC.
4. Anotar en la boleta técnica, TODO lo que solicita el cliente y los requisitos que se le comunico que debe tener para el cambio.


NOTA: Recuerden que en el caso de ACESA y Oscar Pérez, es distinto, primero se les avisa a ellos y se les da 5 días hábiles para una respuesta. El trámite es pasando la solicitud del cliente a el técnico independiente y copia soporte de ABC para que ellos le den esos 5 días y si no hay respuesta ABC le atiende.

TRATAMIENTO DE FALSAS

ALARMAS

POTOCOLO EN CASO DE IDEINTIFCACIÓN DE FALSAS ALARMAS:

Este protocolo consiste en que cuando uno de nuestro profesional en monitoreo de seguridad electrónico, interprete una cuenta que constantemente está generando

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>61 de 104</i>


FALSAS ALARMAS (cuando ya se hubiera realizado antes un procedimiento (evento previo) normal de notificación o envío) se active este protocolo que consiste en:

- Dar seguimiento al sistema (mantenerlo en observación), notificando solamente a los contactos en la base de datos.**
- Es importante que cuando se realiza esta llamada al cliente de notificación, INFORMAR “**que por constantes activaciones procedemos a darle seguimiento a su sistema, si se activa alguna otra zona le enviaremos el oficial y le volveremos a notificar**”.
- No se envía oficial de respuesta (si cuenta con este servicio).
- Ahora bien, si se genera otra señal de Emergencia (Disparo de Alarma) **QUE NO ES** la que está dando LAS FALSA ALARMA, Se activa el protocolo NORMAL de verificación y envío de oficial de respuesta (si cuenta con este servicio). esto con el fin de minimizar las constantes llamadas y salidas del oficial de respuesta.
- En general este protocolo de FALSAS ALARMAS consiste en darle seguimiento a las zonas con problemas solamente y monitorear las demás zonas dentro del sistema (que no están dando falsa alarma) por lo que, si se da un movimiento en estas otras zonas, se reactivará el protocolo normal de monitoreo, el cual es enviar respuesta inmediata (oficial motorizado) y notificar telefónicamente.

Cabe aclarar que, en cualquier servicio de monitoreo de intrusión, el tener más de 5 envíos de oficial EN FALSO dentro de un mismo mes, se considera FALSAS ALARMAS, por lo cual se activara el protocolo antes mencionado. En caso de que el cliente supere los 5 envíos y requiera una nueva visita del oficial motorizado este tendrá un costo adicional de 5.000 colones.

Aperturas tempranas solamente o con activaciones con cancelación o dentro de horario o fuera de horario en la mañana:

Como todos sabemos las aperturas tempranas son constantes, más si en estas no hay respuesta o no responde cuando ingresaron, para estos casos **SOLO VAMOS A NOTIFICAR**, si este no responde solo se notifica dejando mensajes, SMS o correo, PERO NO SE ENVIA OFICIAL A VERIFICAR. NOTA: Si esta apertura temprana se da en horas de la madrugada o noche y valoramos que no es normal ya que nunca sucede, según lo verificado en el historial, en este CASO es mejor enviar si lo solicita el cliente o si no tenemos respuesta alguna. OJO: Pero si se da siempre hay solo NOTIFICAMOS.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	62 de 104

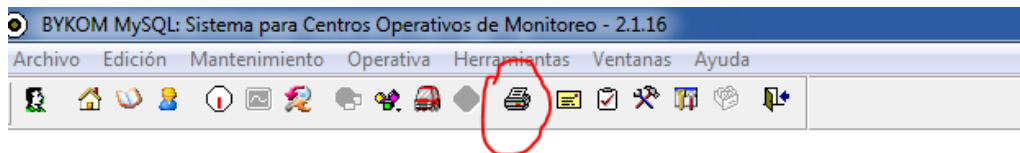
❖ **NOTA:** Para llevar este conteo el operador debe tener abierto la siguiente ventana, la cual le ira diciendo cuantos envíos tiene al mes.

Más de 5 envíos al mes:

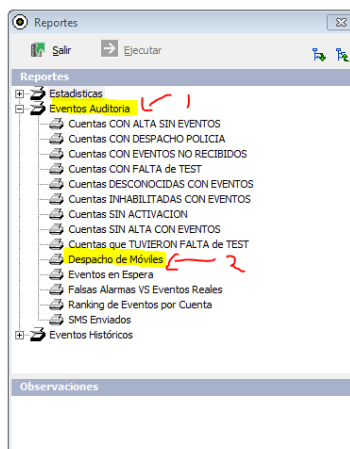
Conteo de envíos por cuenta

VERIFICAR CUANTOS ENVIOS LLEVA UN CLIENTE, el procedimiento es el siguiente:

1. Buscamos en la parte superior de BYKOM el icono LISTADO Y REPORTE (ver imagen).




2. Se nos abrirá la siguiente ventana (ver imagen), donde seleccionamos la opción EVENTOS AUDITORIA y posterior DESPACHO DE MOVILES.

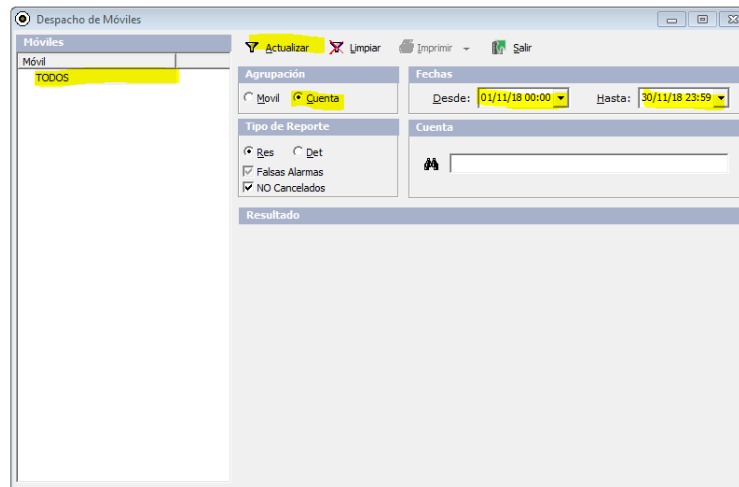


3. Se nos abrirá la siguiente ventana (ver imagen), donde debemos seleccionar:

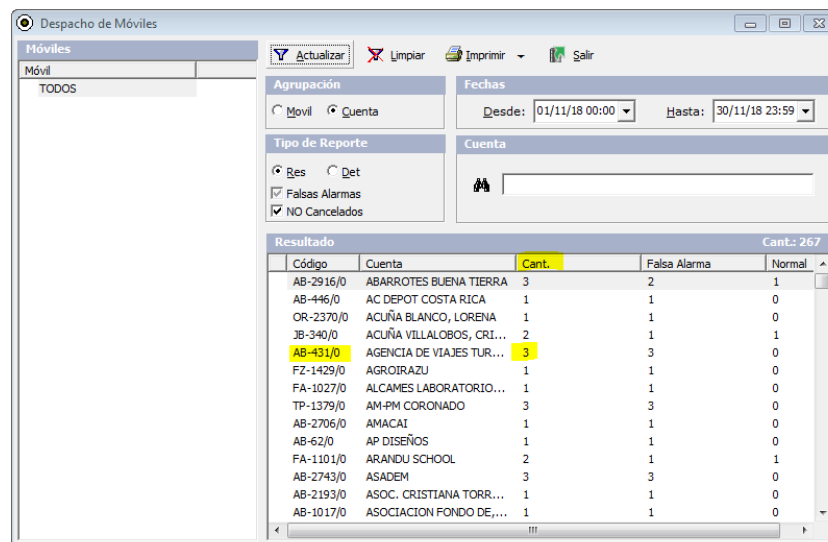
- ✓ CUENTAS
- ✓ TODOS
- ✓ PONEMOS LA FECHA DEL MES COMPLETO (DESDE, HASTA).

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>63 de 104</i>

✓ Y LE DAMOS CLIP A LA OPCIÓN ACTUALIZAR.




4. Al realizar los pasos anteriores, el sistema nos **MOSTRARA TODAS LAS CUENTAS QUE TUVIERON ENVIOS DENTRO DEL MES SELECCIONANDO**, y hay veremos si la cuenta que estamos procesando **CUANTOS ENVIOS TIENE** al mes (ver imagen) y así activar el protocolo de notificación (cobro) al cliente si es necesario otro envío. (recuerden el cliente debe dar el visto bueno si asume el costo por el envío, si este no se confirma no se puede pasar el cobro).



Código	Cuenta	Cant.	Falsa Alarma	Normal
AB-2916/0	ABARROTOS BUENA TIERRA	3	2	1
AB-446/0	AC DEPOT COSTA RICA	1	1	0
OR-2370/0	ACUÑA BLANCO, LORENA	1	1	0
JB-340/0	ACUÑA VILLALOBOS, CRI...	2	1	1
AB-431/0	AGENCIA DE VIAJES TUR...	3	3	0
FZ-1429/0	AGROIRAZU	1	1	0
FA-1027/0	ALCAMES LABORATORIO...	1	1	0
TP-1379/0	AM-PM CORONADO	3	3	0
AB-2706/0	AMACAI	1	1	0
AB-62/0	AP DISEÑOS	1	1	0
FA-1101/0	ARANDU SCHOOL	2	1	1
AB-2743/0	ASADEM	3	3	0
AB-2193/0	ASOC. CRISTIANA TORR...	1	1	0
AB-1017/0	ASOCIACION FONDO DE...	1	1	0

Este proceso es rápido, **lo que tiene que hacer el operador es TENERLO SIEMPRE ABIERTO, AUN LADO DE LA VENTANA DE PROCESO DE SEÑALES Y ESTAR REFRESCANDO, OPRIMIENDO ACTUALIZAR** y así estar verificando la cantidad de envíos que lleva la cuenta que está procesando y que va a requerir un envío de oficial.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	64 de 104

- ✓ Al realizar el procedimiento anterior y se identifique que un cliente tenga ya el máximo de envíos por mes, a este se le debe llamar como dicta el protocolo y notificar que llego al límite de envíos, que un envío mas tiene un costo de 5.000 colones más IVA, este debe confirmar que esta de acuerdo con el cobro respectivo.
- ✓ Cuando ya tengamos la conformación del cliente, le pasamos un correo con toda la información cantidad, quien solicito etc., a cobros@ NOTIFICANDO el cobro que deben realizar.

Correo Servicio @


La central de monitoreo cuenta con un correo específico “**servicio@abcmonitoreo.com**” para nuestros clientes externos e internos y técnicos e instaladores independientes, para envío de cambios, modificaciones, comunicados, salidas de vacaciones, enlaces etc. Es por eso por lo que el operador de monitoreo tiene como **responsabilidad** de estar **pendiente** el tiempo que está en servicio a los correos que ingresan y proceder según lo solicitan.

Este ingreso de correos cuenta con un procedimiento específico que es el siguiente:

1. HACER LOS CAMBIOS EN BYKOM (COMPLETOS), ANOTACIONES, SEGUIMIENTOS O NOTIFICACIONES A QUIEN CORRESPONDA.
2. GUARDARLO EN PDF EL CORREO EN EL BUZÓN "ARCHIVO DIGITAL DE CUENTA".
3. CONTESTAR EL CORREO AL CLIENTE O AL COMPAÑERO DE DEPARTAMENTO QUE LO ENVIÉ.
4. Y COPIAR AL CORREO "SERVICIO@". Para que todo el personal operativo este **enterado** que ya se realizó.

El ingreso de estos correos y la realización son **compartidos**, es por eso por lo que se debe mantener una **comunicación efectividad entre ambos** operadores para no errar en la no realización.

La primera responsabilidad recae en los operadores que están en servicio, pero como **equipo de trabajo**, también los operadores entrantes deberán estar **pendientes** y darle una revisada y reportar alguna anomalía en la no realización según se les solicita.

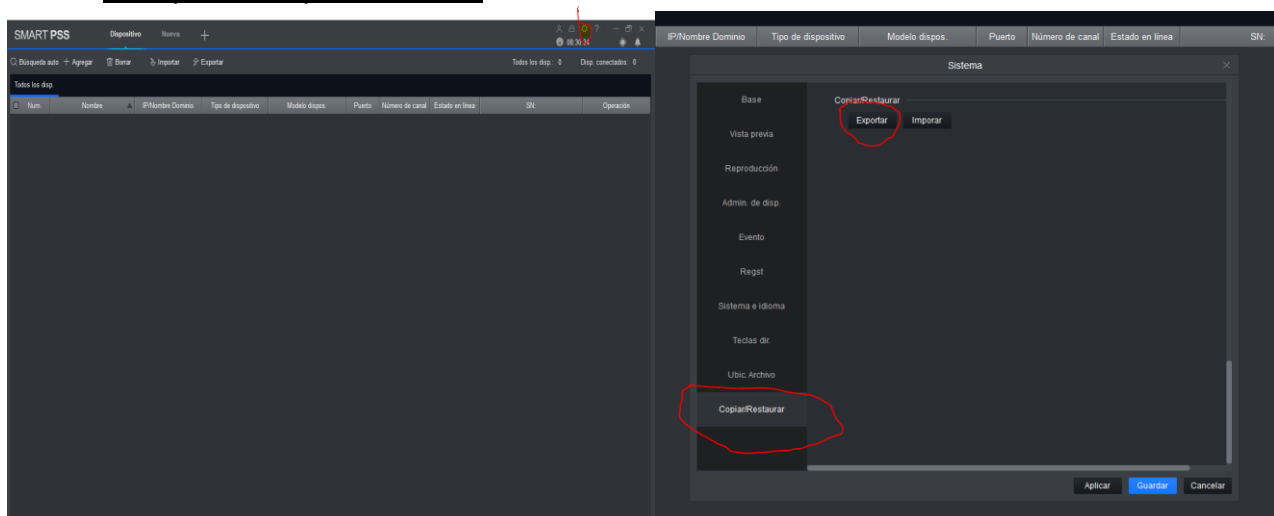
	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	65 de 104

Procedimiento de respaldo de PROGRAMA SMART PSS (P2P)

El programa Smart PSS de las cámaras P2P se instaló en cada una de las PC de los operadores, por lo cual podrán ya verlas desde su puesto de trabajo.

Para eso se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento de actualización.

1. El programa principal está instalado en la PC de interactivos (pantallas), acá es donde se debe ingresar COMO primera opción, todas nuevas cámaras.
2. Cuando ya hemos cargado los datos del nuevo cliente de cámaras P2P en el programa y verificadas que funcionan perfectamente, debemos hacerle una exportación (respaldo).
3. Para exportar nos dirigimos en la parte superior derecha a la opción SISTEMA, nos vamos a la última opción que dice COPIAR/RESTAURAR y EXPORTAR la base de datos a la CARPETA QUE ESTA EN EL BUZON con el nombre de **P2P SMART PSS ACTUALIZADO** y lo guardamos con la fecha que lo estamos exportando y el nombre del operador que lo realiza.

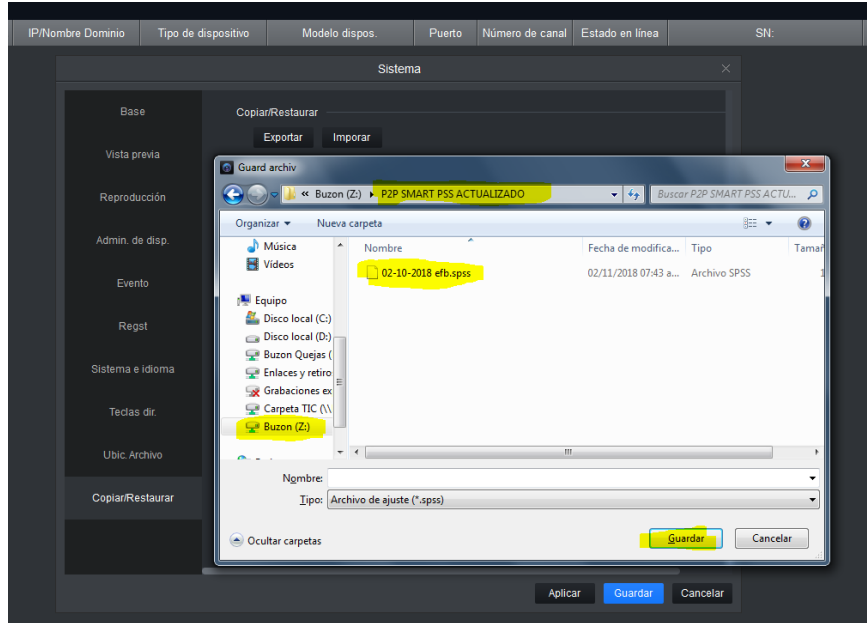




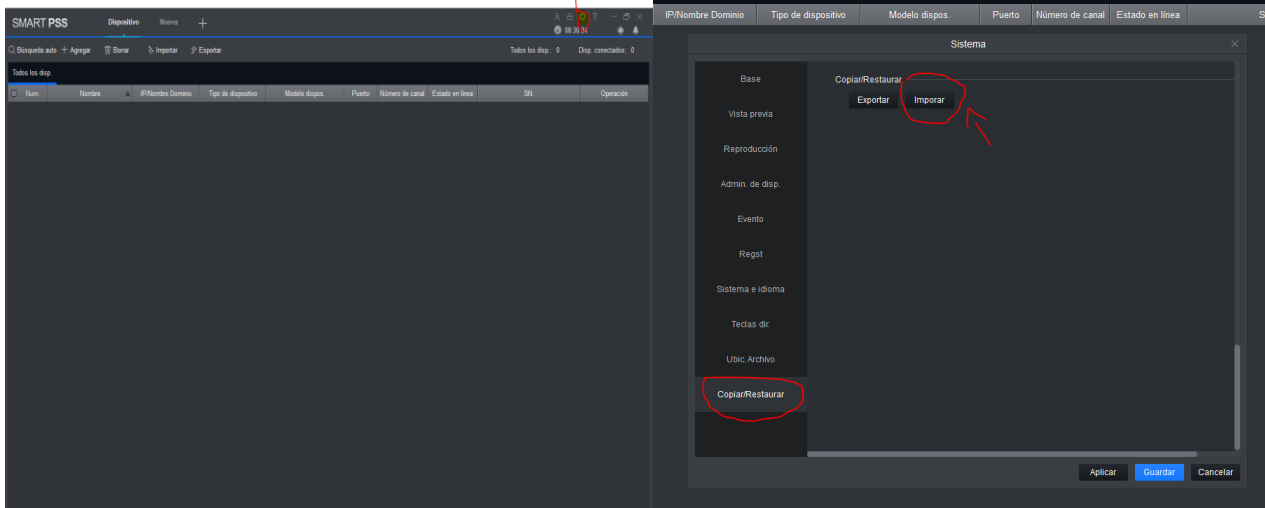
MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	66 de 104



4. Terminada la exportación el operador **debe NOTIFICAR** a sus compañeros que actualice la base de datos del programa y enviar un correo COMO SIEMPRE SE HACE, hay un cliente nuevo de cámaras, a la vez recordar actualizar el reporte de cámaras.
5. Esta actualización en cada puesto de trabajo Oper 01, 02 y Rada, debe actualizarlo en su PC. El procedimiento es parecido al anterior solo que en lugar de darle en exportar **LE DAMOS IMPORTAR** y buscamos de nuevo la carpeta **P2P SMART PSS ACTUALIZADO** en el buzón y cargamos la ultima base de datos guardada.

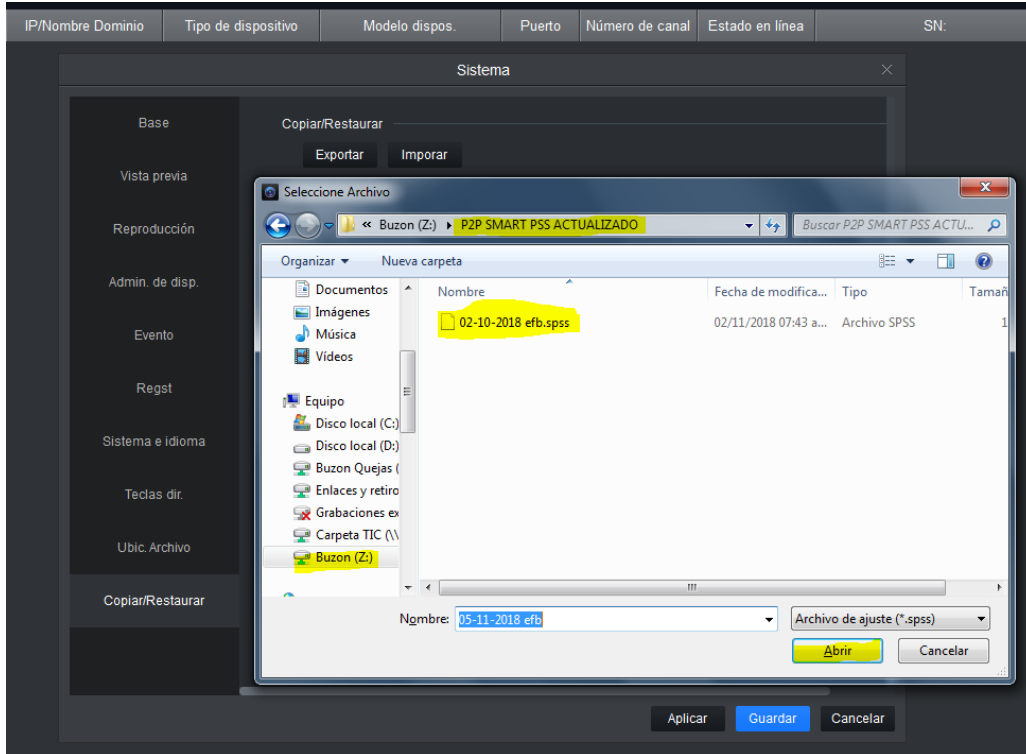




MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	67 de 104



Nota:


Este procedimiento debe hacerse siempre que ingrese un nuevo cliente a este sistema P2p, sin aceptación.

ELABORACIÓN DE REPORTES

Como ya vimos el sistema Bykon nos permite generar múltiples reportes para auditoría administrativa o para información al cliente. En esta parte veremos cómo generar reportes sobre eventos históricos en una cuenta específica.

Es importante aclarar que cuando el cliente solicite estos reportes debemos solicitar palabra clave y debe tener un correo electrónico en el sistema para su envío.

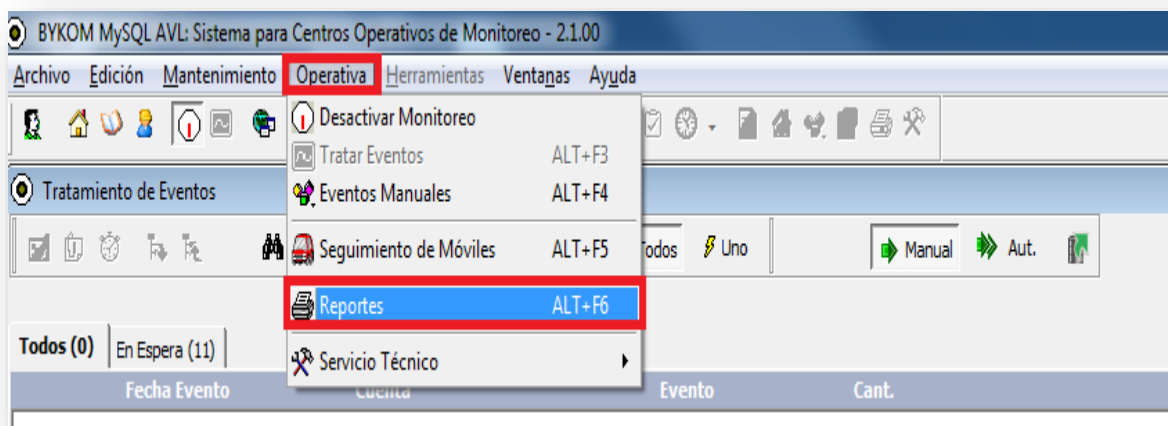
Los reportes mostrarán las señales generadas por el sistema de alarma en un rango de tiempo específico, así como el tratamiento que se dio por parte del operador, de ahí la

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>68 de 104</i>

importancia de tomar nota de todo paso que demos al momento de procesar una señal, no importa la prioridad de esta. A continuación detallamos los pasos para generar estos reportes:

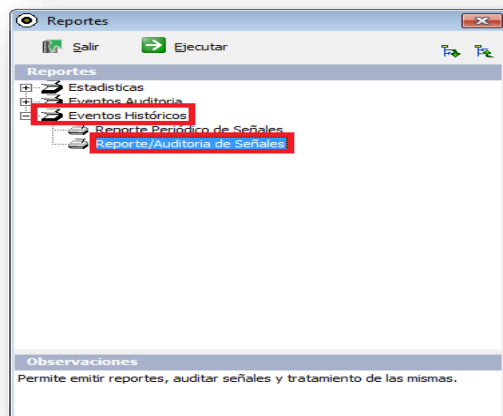
PASO 1:


- ❖ Daremos clic a la pestaña **Operativa** en la barra de tareas de Bykon para posteriormente dar clic a la opción **Reportes**, tal y como se muestra en la imagen.



PASO 2:

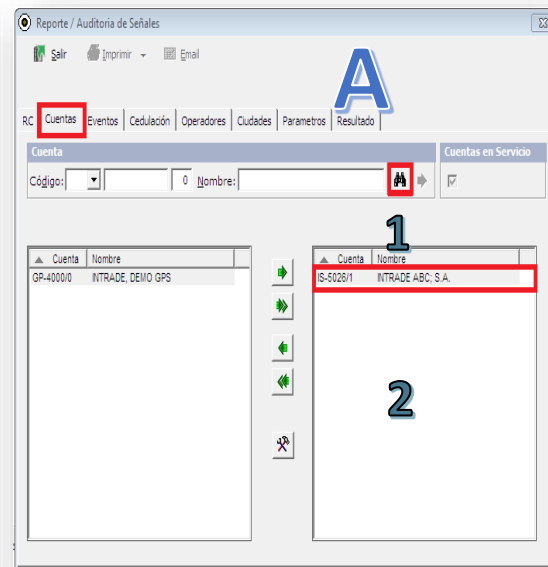
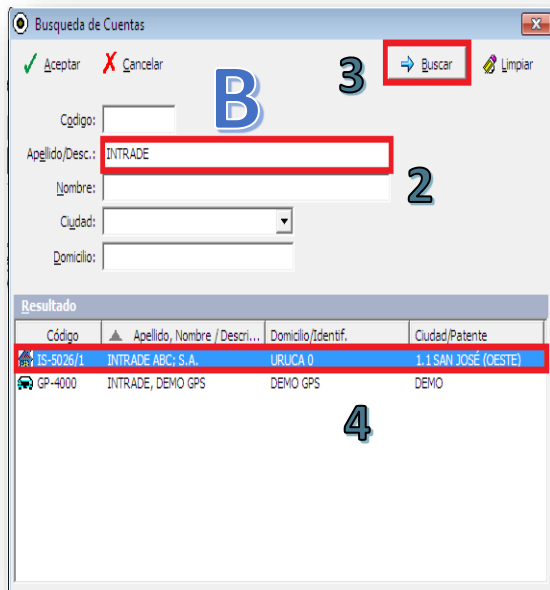
- ❖ Nos iremos a la opción de “Eventos Históricos” y luego “Reporte/Auditoria de Señales”



	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	69 de 104

PASO 3:

- ❖ Se nos desplegará la ventana **A** en la cual daremos clic a los binoculares **(1)** para que se nos despliegue la ventana **B**, en la cual buscaremos la cuenta que deseamos hacer el re-portal **(2)** daremos buscar **(3)**, al encontrar la cuenta necesitada le daremos clic **(4)** y se nos debe mostrar en la ventana **A** **(5)**.



PASO 4:

- ❖ Cuando tengamos elegida la cuenta, nos iremos a la pestaña parámetros **(1)** para posteriormente ajustar el rango de tiempo que se nos solicite generar el reporte en las casillas de "Fechas" **(2)**, luego marcaremos en las casillas de "Orden" las opciones "Nombre cuenta" e "Imprimir encabezado" **(3)** seguidamente también marcaremos en la casilla de "Tipo de impresión" la casilla "Detalle tratamiento" **(4)** por último daremos clic en "Ejecutar" **(5)**



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	70 de 104

Reporte / Auditoria de Señales

Salir Imprimir Email

RC Cuentas Eventos Cedulación Operadores Ciudades **Parametros** Resultado

5 Ejecutar Limpiar Cancelar

Fechas: Desde: 20/09/14 00:00 Hasta: 20/09/14 23:59 **2**

Agrupación de Rec. **1** Receptora Tipo de Recepción

Agrupación: Según Orden Zona **3**

Orden: Fecha y Hora Cód. Cuenta Nombre Cuenta Imprimir Encabezado

Correo Electrónico

Objetivos: Fijos Moviles **TODOS**

Tipo de Resumen: Predeterminado Filtro Actual

Tipo de Envío: Predeterminado Selección Actual

Tipo de Impresión: **Resumen** Detalle Tratamiento **4**

Progreso de envío de correo electrónico

PASO 5:

- ❖ Cuando le damos “Ejecutar” nos aparecerá la siguiente ventana (**A**) la cual contiene las señales que generó el sistema de alarma en el rango que necesitamos. Únicamente debemos ir a la pestaña “Imprimir” y elegir el formato PDF.
- ❖ Se nos generará el archivo PDF (**B**) el cual estará listo para guardar y enviar al correo del cliente.

Reporte / Auditoria de Señales

Salir Imprimir Email


IMPRESORA VISTA PREVIA **A**

ADOBE WORD EXCEL ADOBE x MAIL WORD x MAIL EXCEL x MAIL


RC Cuentas Eventos Cedi Ciudades Parametros Resultado

Resultado de la Búsqueda:

Detalle	Operador	Receptora	Tipo	Cedulación
CIERRE KAREN, (VENTAS)	0 SISTEMA	PARADOX IPR 512	TELE	AUTOCEDULADO
CIERRE KAREN, (VENTAS)	3 RUBEN	SUR-GARD	TELE	AUTOCEDULADO
SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0 SISTEMA	PARADOX IPR 512	TELE	AUTOCEDULADO
SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	3 RUBEN	EXPRESIUM	TELE	AUTOCEDULADO
SEÑAL DE ROBO SALA DE EXHIBICION	0 SISTEMA	PARADOX IPR 512	TELE	PROTOCOLO FINALIZAD
SEÑAL DE ROBO SALA DE EXHIBICION	3 RUBEN	EXPRESIUM	TELE	PROTOCOLO FINALIZAD
RESTAURACIÓN SALA DE EXHIBICION	3 SISTEMA	EXPRESIUM	TELE	AUTOCEDULADO
RESTAURACIÓN SALA DE EXHIBICION	3 SISTEMA	PARADOX IPR 512	TELE	AUTOCEDULADO

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	71 de 104

Reporte de Eventos



Fecha de Emisión: 20/09/14

(IS-5026/1)
INTRADE ABC; S.A.
 URUCA
 1.1 SAN JOSÉ (OESTE) - 01

Fecha/Hora	Evento	Z/U	Receptora
	Fecha y Hora	Acción Tomada	Operador
19/09/14 18:11:46	CIERRE KAREN, (VENTAS)	8	PARADOX IPR512
	19/09/14 18:11:47	FINALIZACION TRATAMIENTO	SISTEMA

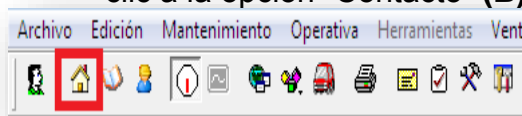
Anotación : CEDULACION AUTOMATICA

- ❖ **Reportes automáticos:** Bykon posee también la herramienta de envío de reportes de señales de manera automática, esto puede configurarse para que se envíen diariamente, semanalmente, quincenalmente o mensualmente. A continuación veremos cómo configurar estos reportes:

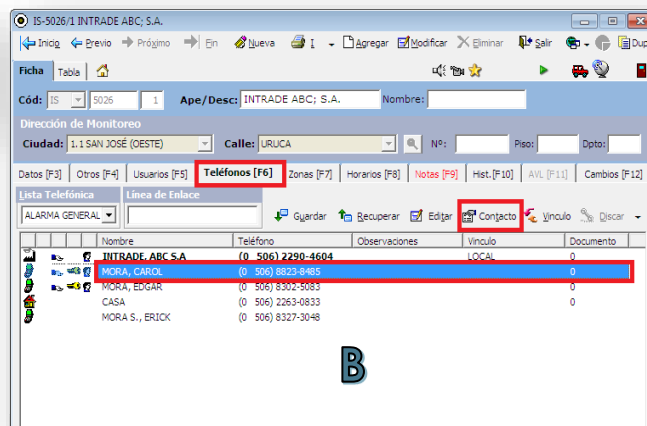
PASO 1:

Cuando algún cliente solicite este servicio es necesario que tenga registrado en Bykon un correo electrónico al cual se puede hacer el envío, primeramente mostraremos como verificar esto.


- ✓ Daremos clic a la opción “Cuentas” en la barra de herramientas de Bykon **(A)**
- ✓ Se nos abrirá la ventana del cliente en donde nos iremos a la pestaña “Teléfono” en donde como se muestra en la imagen elegiremos al cliente y seguidamente daremos clic a la opción “Contacto” **(B)**



A



B

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	72 de 104


PASO 2:

- ❖ Posteriormente al dar clic a la pestaña de “Contacto” se nos abrirá la siguiente ventana en la cual iremos a la pestaña “Misceláneos” (1) y podremos si el contacto posee correo electrónico (2) , de no ser así el cliente debe proporcionar uno. Al ingresar el correo daremos clic a “Grabar” (3).

PASO 3:

- Una vez verificado el correo electrónico, según vemos en la imagen A iremos a la pestaña “Otros” (1) y “Reportes automáticos” (2) veremos la sección “Periódicos” en donde se configuran los reportes de más de un día y enviado por email y a un lado tenemos “Instantáneos” que son los que se envían cada vez que se reciba una señal que sea del interés del cliente y que se enviarán por email o SMS. En este caso veremos los mensajes “Periódicos” (3). Por último, daremos clic a la opción “Modificar” (4).

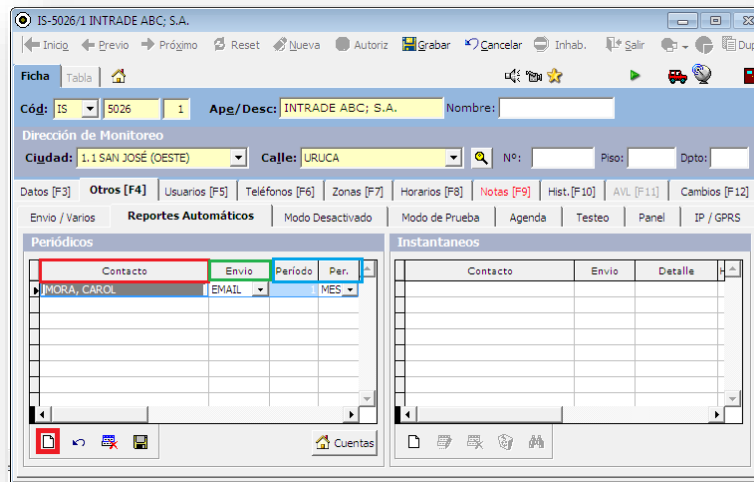
Contacto	Envío	Período	Per.
MORA, CAROL	EMAIL		MES

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	73 de 104

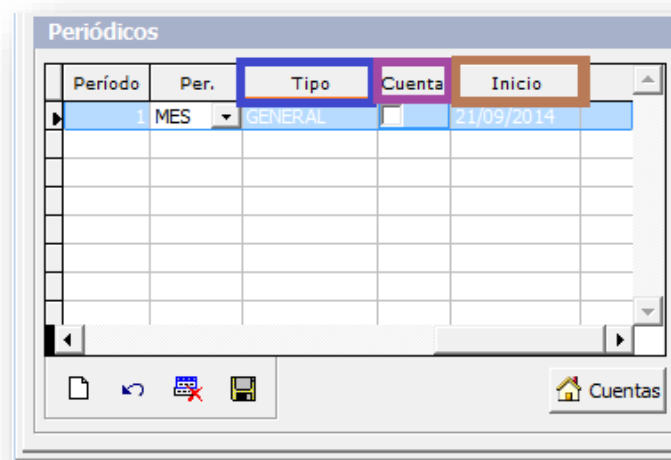
PASO 4: Ahora mostraremos como configurar los mensajes.

- Como vemos en la imagen **A** Daremos clic al icono de la “hoja blanca”, lo cual nos permitirá agregar un contacto en la grilla.
- En el área de “**Contacto**” agregaremos al usuario que posee correo electrónico.
- En la casilla de “**Envío**” lo dejaremos tal y como no lo muestra.
- En la casilla de “**Periodo**” pondremos la frecuencia con que el cliente solicito el envío del reporte (día, semana, mes).
- Ahora como vemos en la imagen **B** en la casilla “Tipo” marcaremos “General”.
- La casilla “Cuentas” se utiliza si deseamos adjuntar reportes de otras cuentas a ese mismo usuario sin necesidad de ir cuenta por cuenta configurando el reporte.
- La casilla “Inicio” corresponde a la fecha en que empezará a contar el tiempo para el envío del reporte.

A



B





MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	74 de 104

ELABORACIÓN DE REPORTE DE (ESTADÍSTICA).

Debemos llevar una estadística de los **EVENTOS REALES**, 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,

ESTADÍSTICA 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.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>75 de 104</i>

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 debe ser llenado según se le solicita, este reporte está dividido en 5 secciones:


- ✓ **HECHOS**
- ✓ **PROTOCOLO UTILIZADO EN EL INCIDENTE POR LOS OPERADORES DE MONITOREO**
- ✓ **DILIGENCIAS**
- ✓ **CONCLUSIONES**
- ✓ **RECOMENDACIONES**

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 SEA MUSI, SUR ETC 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.

Reporte GPS

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>76 de 104</i>

El sistema Bykon nos permite generar múltiples reportes para auditoria administrativa o para información al cliente. En esta parte veremos cómo generar reportes sobre cuentas con servicio de GPS.

Este reporte se debe realizar todos los lunes y viernes y s realiza después de las 1:00 a.m.

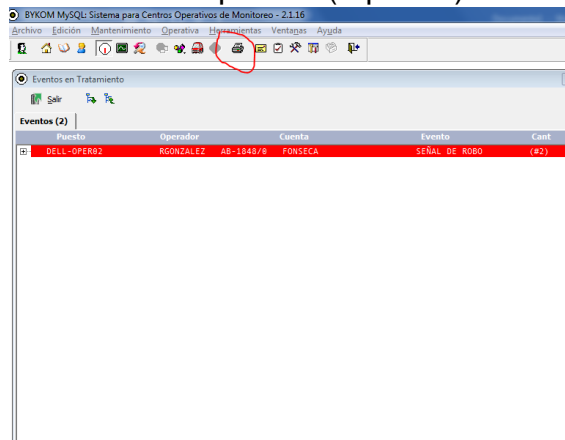
Los reportes mostrarán las señales generadas por el sistema de alarma en un rango de tiempo específico, de ahí la importancia de tomar nota de todo paso que demos. A continuación, detallamos los pasos para generar estos reportes:

Este reporte va a ser generado y verificado por el operador.

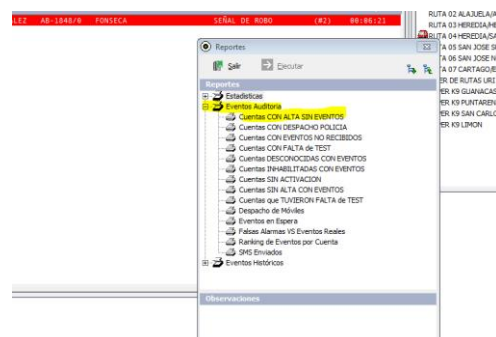
SIN excepciones

Este reporte se extrae DE LA SIGUENTE MANERA:

1. Abrimos la opción del icono de impresora(reportes):



2. Abrimos la opción de eventos auditoria y luego CUENTAS CON ALTA SIN EVENTOS.





MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	77 de 104

3. Marcamos como se muestra en la imagen (móviles) y posterior le damos ejecutar.

Reporte: Cuentas CON ALTA SIN Eventos

RC | Cuentas | Eventos | Cedulación | Operadores | Ciudades | **Parametros** | Resultado

Ejecutar | Limpiar | Cancelar

Fechas: Desde: 25/10/18 00:00

Agrupación de Rec. | Receptora | Tipo de Recepción

Agrupación: Según Orden Zona

Orden: Fecha y Hora Cód. Cuenta Nombre Cuenta Distribución Post

Correo Electrónico

Objetivos: Fijos **Móviles** TODOS

Tipo de Resumen: Predeterminado Filtro Actual

Tipo de Envío: Predeterminado Selección Actual

Tipo de Impresión: Agrupado por cuenta Detallado por señal

Control de Test: Excluir cuentas sin control de test

Progreso de envío de correo electrónico

4. Al abrir el reporte lo sacamos en formato de EXCEL y lo guardamos.


Reporte: Cuentas CON ALTA SIN Eventos

RC | Cuentas | Eventos | Cedulación | Operadores | Ciudades | **Parametros** | **Resultado**

Resultado de la Búsqueda: (31)

Código	Cuenta	Ultimo Reporte
GP-4003	URI K9 MOVIL #415830	02/08/2018 15:53:49
GP-4005	AUTO TECNICOS, SUZUKI JIMMY	16/10/2018 15:49:01
GP-4008	AUTO TECNICOS, SUZUKI JIMMY	22/10/2018 13:53:46
GP-4013	MOVIL 63 UOT 420355	24/10/2018 12:04:59
GP-4022	MOVIL 35 UOT 388260	05/07/2018 16:21:48
GP-4027	MOVIL 40 UOT 476373	05/10/2018 20:43:01
GP-4035	MOVIL 41 UOT 387223	24/10/2018 21:17:27
GP-4037	MOVIL 37 UNIDAD ESPECIAL	26/05/2018 00:12:01
GP-4040	MOVIL 106 UOT 348444	01/05/2018 20:33:00
GP-4043	HOLCIM XL 200	19/07/2018 06:38:04
GP-4055	SIERRA 3	20/06/2018 22:19:20
GP-4058	VICTOR 2	17/09/2018 10:52:34
GP-4059	SIERRA 2	20/05/2018 18:12:31
GP-4060	VICTOR 07	24/10/2018 16:37:36
GP-4062	OSCAR 18	20/04/2018 08:15:32
GP-4074	ENCARGADO DE UOT JOSE SOLIS PE	06/10/2018 09:20:00
GP-4078	MOVIL 114 UOT	24/10/2018 22:01:18
GP-4080	SUPERVISION K9 MOVIL 134	03/05/2018 16:27:34
GP-4081	CHARLIE 02 SUPERVISIÓN	03/05/2018 09:21:32
GP-4082	CHARLIE 01 SUPERVISIÓN	03/05/2018 11:58:58
GP-4094	FERNANDO (RADA S.A) (892769), AUTO PERSONAL	27/10/2017 19:26:26

Este reporte se debe acomodar en un formato a como está en en la carpeta: BUZON/ABC REPORTES (GPS - MOVILES) / GUIA FORMATO DE REVISIÓN DE GPS.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	78 de 104

Realizar reporte:

1. Cada cuenta tiene en la parte de arriba el dato de a que FLOTA PERTENECE, por lo cual se debe **llamar a la persona encargada según la flota.**
 - ✓ **FLOTA ABC (SOLO MOTOS)** líderes de K9 (URI) de respuesta, por radio o por teléfono.
 - ✓ **FLOTA K9 (UOT)** Reyes por WhatsApp o llamada al teléfono: 7295-7264.
 - ✓ **FLOTA APM** centro de monitoreo APM al teléfono: 8829-7651.
 - ✓ **FLOTA RADA** Fernando Pacheco al teléfono: 8385-8195.
2. El resultado de la llamada debe anotarse en el documento para así darle seguimiento.
3. Si el cliente solicita visita técnica se le debe generar una boleta normalmente como se hacen las demás boletas, si especificando bien el problema de la unidad.
4. Una vez finalizado el reporte este SE DEBE GUARDA EN LA CARPETA en: BUZON/ABC REPORTES (GPS - MOVILES) según el año y la fecha.

Reporte de CÁMARAS

Este reporte su función es de verificar las cámaras de los clientes que pagan por el servicio de video verificación, consiste:

1. **Chequeo de todas las cámaras, verificando que estén en funcionamiento, donde se cheque, CANTIDAD DE CAMARAS Y VISUALIZACIÓN.**
2. **Además, hacer un chequeo que estas se pueda realizar playback, REVISIÓN DE GRABACIONES.**
3. **De identificarse una o varias cámaras fuera de servicio, DEBEMOS REALIZAR playback PARA BUSCAR el video del momento que se perdió el video u otra cámara, para descartar robo o vandalismo,** de confirmarse evento, procedemos a notificar de inmediato al cliente según el protocolo estándar o establecido por el cliente.
4. Si una de estas revisiones no funciona se le **debe notificar al cliente para que verifique su funcionamiento.**



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	79 de 104

- Este reporte se lleva en una hoja de Excel donde se debe realizar todas las anotaciones que realice en el proceso de verificación y se divide en 2 partes, una para cada operador en servicio.
- Este debe realizarse por completo los MARTES Y JUEVES, sin excepción alguna.
- Este debe ser guardado en formato PDF en el buzón en la carpeta ABC REPORTES (REVISION DE CAMARAS) en la carpeta correspondiente, año, mes y día correspondiente, con el nombre del operador que lo realizo.


Si en su turno de servicio ingresa un cliente nuevo en la cual va a tener este tipo de servicio, se debe actualizar la hoja Excel, ingresando el nuevo cliente y pasando un correo a todos los operadores del nuevo ingreso con el machote de cámaras actualizado y la cantidad de cámaras que tendrá.

REVISION DE COMUNICACIÓN DE CAMARAS			
OPERADOR:		FECHA:	
INSTRUCCIONES GENERALES:			
LA COMUNICACIÓN DE LOS SISTEMAS QUE TIENEN VIDEOMONITOREO, SE REVISARÁN LOS MARTES Y JUEVES A PARTIR DE LAS 09:00 Y HASTA LAS 15:00 HORAS.			
SE DEBE REVISAR MINUCIOSAMENTE PARA IDENTIFICAR CUALQUIER FALLA DE COMUNICACIÓN UNA VEZ FINALIZADO EL REPORTE SE DEBE DE IMPRIMIR EN PDF Y GUARDAR EN LA CARPETA DE REVISION DE CAMARAS.			
NO SE YA UTILIZAR OTRO MACHOTE DISTINTO A ESTE, SI SE DEBE HACER ALGUNA SUGERENCIA PARA FACILITAR SU TRABAJO, POR FAVOR, LO DEBEN NOTIFICAR PARA QUE SE TRABAJE DE UNA SOLA FORMA.			
CUENTA	NOMBRE	DETALLE DEL TRATAMIENTO	
01	0028	MINOR FERNANDEZ MORALES	
02	0035	MELISSA SOLORZANO CAMPOS	
03	0114	COMIDAS CENTROAMERICANAS(BODEGAS PIZZA	
04	0161	COOPE SUPERACIÓN	
05	0204	FACIO Y CAÑAS LTDA	
06	0234	JORGE ARAYA CRUZ (IMPORTACIONES LARA)	
07	0235	DANIEL ROE XIRINACHS	
08	0256	REECO BODEGA #3	
09	0263	REECO PLANTEL (FRENTE OFICINAS)	
10	0299	RESIDENCIAL VALLEVISTA	
11	0411	KORE AUTOS DE COSTA RICA	
12	0431	AGENCIA DE VIAJES TURVISA	
13	0496	MOTO DESMO COSTA RICA; S.A.	
14	0497	CONDOMINIO HORIZONTAL (RESID. BRISAS DEL E	
15	0576	ASOTSE (ASOC. EMPLEADOS TSE)	
16	0586	RODRIGO ALBERTO CEDEÑO GOMEZ	
17	0627	SAGA INGENIERIA	
18	0745	ASOC. COMUNIDAD CRISTIANA CELEBRACIÓN	
19	0746	DISTRIBUIDOR DE VESTUARIO CENTROAMERICAN	

Crear Partición cuenta

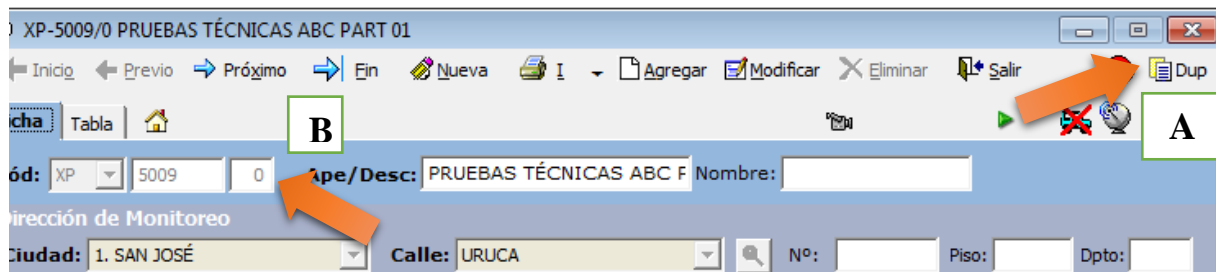
Para realizar una partición hay de 2 formas;

Como agregar una partición

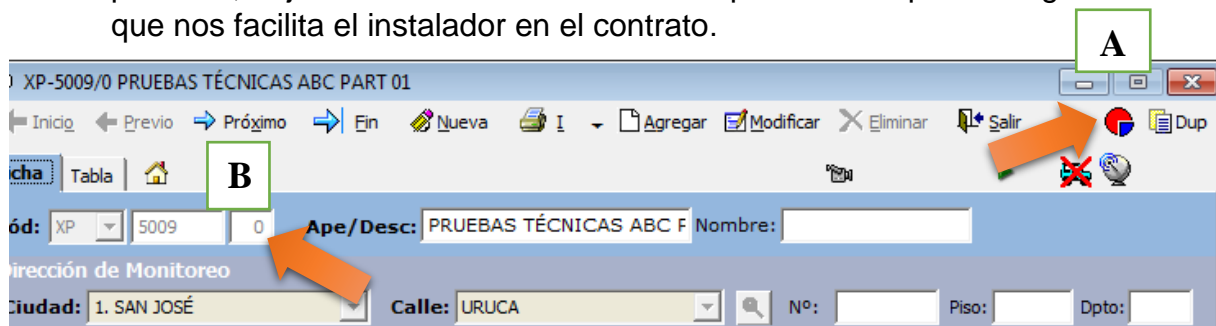
	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	80 de 104

Para asignar una partición del sistema de alarma a la cuenta seleccionada basta con presionar el botón Partición ubicado en la barra superior del formulario Cuentas.

1. **Oprimiendo Duplicar** la cuenta como se muestra en la imagen en la **A** le cambiamos el numero según la partición como se muestra en la imagen en la **B** y posterior agregamos o eliminamos los usuarios o zonas que no pertenecen a esta partición, dejando la cuenta con los datos que le corresponde según la información que nos facilita el instalador en el contrato.



2. **Oprimiendo crear una partición** en la cuenta a particionar como se muestra en la imagen en la **A** le agregamos el número de partición como se muestra en la imagen en la **B** y posterior agregamos los usuarios, zonas etc... que pertenecen a esta partición, dejando la cuenta con los datos que le corresponde según la información que nos facilita el instalador en el contrato.



Al final quedara la cuenta con las particiones que se le realizo con el mismo número de cuenta pero con distinto número de partición.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	81 de 104

AB-2235/2 EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 2

Inicio Previo Próximo Fin Nueva I Agregar Modificar Eliminar Salir Dup

Ficha Tabla

Resultado de la Búsqueda: (8) registros.

Cuenta	Nombre	Domicilio / Identificador	Ciudad
AB-2235/1	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 1	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)
AB-2235/2	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 2	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)
AB-2235/3	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 3	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)
AB-2235/4	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 4	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)
AB-2235/5	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 5	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)
AB-2235/6	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 6	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)
AB-2235/7	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 7	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)
AB-2235/8	EDIFICIO TRIFAMI PARTICION 8	CENTRAL	1.1 SAN JOSÉ (OESTE)

NOTA: Cabe destacar que la partición 1 de una cuenta puede ser generada con el número de partición 0 ó 1 siendo indistinto para Bykom. Debiendo respetar el número de partición para sistemas que posean particiones secundarias. Esto se debe a la programación de particiones en las distintas marcas de paneles de alarma, ya que algunas toman 0 ó 1 como partición primaria y a partir del 2 las particiones restantes

Datos a tener en cuenta al crear una partición

Al crear la partición se debe cargar los datos como si fuera una cuenta nueva pero no se cargará la línea de enlace y testeos ya que estos están cargados en la cuenta principal y son compartidos por las particiones.

Los eventos generales de la alarma, como testeos y fallas, siempre llegarán con referencia a la cuenta principal. Los eventos particulares de cada zona, como robos y aperturas, si llegarán discriminados por su partición.

Corroborar que las particiones programadas en los paneles concuerden con las cargadas en el Bykom.


Disposiciones generales IMPORTANTE.

❖ Tiempo de respuesta a una llamada o activación.

La empresa ofrece un servicio a los clientes y este estipula que en caso de emergencia el oficial de respuesta debe presentarse en la propiedad del cliente en un tiempo considerado como razonable, **según contrato de servicio de monitoreo** "Hacerse presente en un tiempo estimado entre los 3 minutos y los 15 minutos máximo, **haciendo la salvedad en casos de ocurrir algún hecho fortuito**". Sin que esto ponga en riesgo la seguridad e integridad de los oficiales de ABC Monitoreo.

❖ Cantidad de envíos de oficial al mes.

Nuestro servicio cuenta con un límite de envíos de oficial por mes la cual consiste en un límite de envió de oficial (respuestas), este límite será de 5 respuesta por mes por

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>82 de 104</i>

cuenta, sin ningún costo como siempre se ha venido dando y después del número 6 tendrá un costo adicional de 5.000 colones.

NOTA: Al superar los 5 envíos este cobro adicional, solo se aplicará si usted como cliente está de acuerdo el pago de los 5.000 colones. Esto quiere decir que usted decidirá si se le envía el oficial y se aplica el cobro correspondiente

❖ **Protocolo en caso de identificación de falsas alarmas**


Este protocolo consiste en **que cuando uno de nuestro profesional en monitoreo de seguridad electrónico, interprete una cuenta que constantemente está generando FALSAS ALARMAS se active este protocolo que consiste en:**

6. **Dar seguimiento al sistema (mantenerlo en observación), notificando solamente a los contactos en la base de datos.**
7. **No se envía** oficial de respuesta (si cuenta con este servicio).
8. Ahora bien, si se genera otra señal de Emergencia (Disparo de Alarma) **QUE NO ES** la que está dando LAS FALSA ALARMA, Se activa el protocolo NORMAL de verificación y envío de oficial de respuesta (si cuenta con este servicio). esto con el fin de minimizar las constantes llamadas y salidas del oficial de respuesta.
9. **En general este protocolo de FALSAS ALARMAS** consiste en darle seguimiento a las zonas con problemas solamente y monitorear las demás zonas dentro del sistema (que no están dando falsa alarma) por lo que, si se da un movimiento en estas otras zonas, se reactivará el protocolo normal de monitoreo, el cual es enviar respuesta inmediata (oficial motorizado) y notificar telefónicamente.

Cabe aclarar que, en cualquier servicio de monitoreo de intrusión, el tener más de 5 envíos de oficial EN FALSO dentro de un mismo mes, se considera FALSAS ALARMAS, por lo cual se activará el protocolo antes mencionado. En caso de que el cliente supere los 5 envíos y requiera una nueva visita del oficial motorizado este tendrá un costo adicional de 5.000 colones.

- ❖ **Para llevar este conteo el operador debe tener abierto la siguiente ventana, la cual le ira diciendo cuantos envíos tiene al mes.**

Manejo de solicitud de orden técnica

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>83 de 104</i>

CLIENTES ABC

Para este caso, solicita gerencia que el operador ya NO de montos de costo de la visita ni ningún otro, SOLAMENTE se VERIFICA LA FALLA, se realiza la boleta y se le INDICA al cliente “que el departamento de coordinación le estará llamando para coordinar la visita y este le brindará los costos correspondientes”.

TECNICOS INDEPENDIENTES (asociado)

En este caso, el operador igualmente VERIFICA LA FALLA y posterior SOLAMENTE le brindará el nombre y número de teléfono del técnico que le ve el sistema, NO SE REALIZARÁ BOLETA en Bykom, solamente se harán las anotaciones en el historial de la cuenta si está abierta y se le indicará al cliente, “que el técnico solicita ahora que el cliente le haga lo solicitud directamente, para que este dé una vez le dé costo y fecha de la visita”.
 NOTA: Si el cliente presenta molestia por el servicio técnico, SOLICITARLE un correo donde indique que no quiere más el servicio de este técnico y así ABC le atenderá la cuenta.

Proceso para subir imágenes a la App


1. Lo primero que debemos hacer es ingresar a la página: <https://app.abcmonitoreo.com/movil/abc/panel/login.php> con el siguiente login:

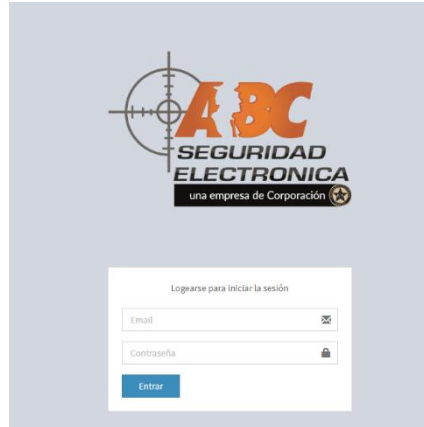
USUARIO: info@abcmonitoreo.com o infor@abcmonitoreo.com

CLAVE: adminoperador

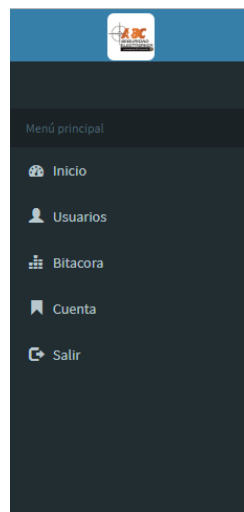
Son 2 accesos uno por operador.

Estos accesos lo contrataran también en la pizarra informativa del centro de monitoreo.

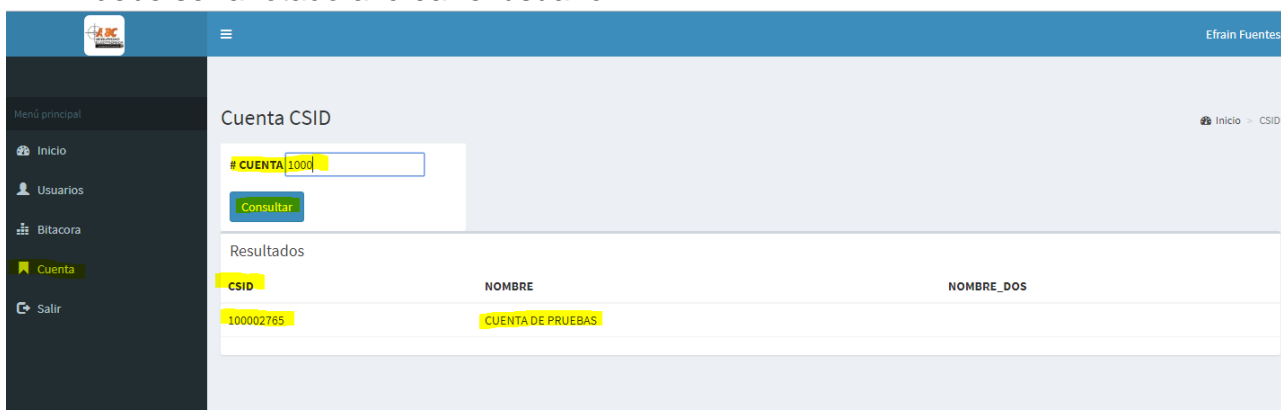
	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>84 de 104</i>




2. Una vez dentro de la plataforma le mostrara el siguiente menú:

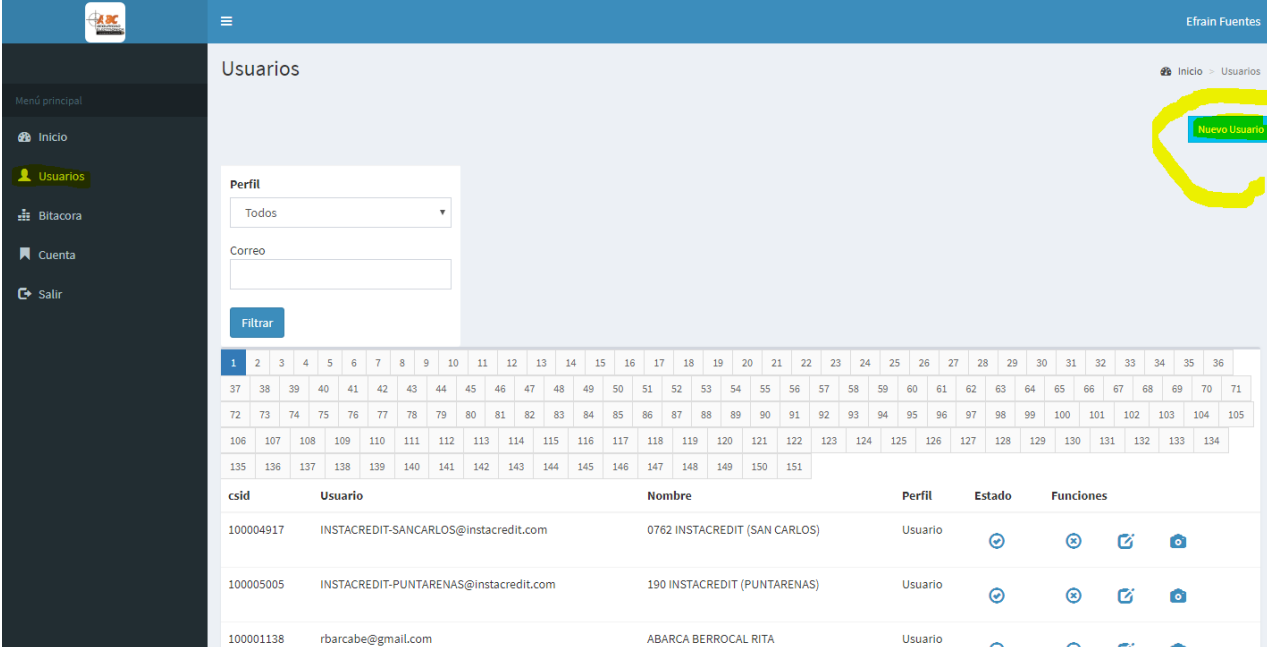


3. Hay ingresaremos a CUENTAS, acá lo que realizaremos en crear un código **CSID** la cual identificara la cuenta, lo que debemos hacer es ANOTAR donde dice # CUENTA el número de cuenta que tiene el cliente en BYKOM y este le generar un código que debe ser anotado al crear el usuario.



	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	85 de 104

4. Ya cuando tenemos el código CSID, nos vamos el menú a USUARIOS, acá vamos a crear un usuario para la cuenta donde guardaremos las imágenes.



csid	Usuario	Nombre	Perfil	Estado	Funciones
100004917	INSTACREDIT-SANCARLOS@instacredit.com	0762 INSTACREDIT (SAN CARLOS)	Usuario		
100005005	INSTACREDIT-PUNTARENAS@instacredit.com	190 INSTACREDIT (PUNTARENAS)	Usuario		
100001138	rbarcabe@gmail.com	ABARCA BERROCAL RITA	Usuario		

5. Ya dentro debemos **crear la cuenta**, como se muestra en la imagen,

CUENTA DE OPERACIONES (CARGAR FOTO)

- El nombre de la cuenta debe ser el mismo que tiene en BYKOM.
- Email lo vamos a utilizar estándar, # de cuenta@abcmonitoreo.com
- CSID, anotamos el código que generamos en CUENTAS.
- Perfil, debe quedar en CLIENTE.
- Contraseña, utilizaremos un estándar, que será el # de cuenta (4 dígitos) esto quiere decir que si la cuenta es la #13 ponemos 0013.
- Ya cuando tenemos todo listo oprimimos enviar y la cuenta quedara creada.

CUENTA PARA CLIENTE

- El nombre de la cuenta debe ser el mismo que tiene en BYKOM.
- Email ES EL QUE EL CLIENTE ENVIE.
- CSID, anotamos el código que generamos en CUENTAS.
- Perfil, debe quedar en CLIENTE.
- Contraseña, utilizaremos un estándar, que será el Abonado y # cuenta (4 dígitos) esto quiere decir que si la cuenta es la #13 ponemos 0013.
- Ya cuando tenemos todo listo oprimimos enviar y la cuenta quedara creada.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	86 de 104

Usuarios

Editar

Nombre
CUENTA DE PRUEBAS

Email
1000@abcmonitoreo.com

CSID
100002765

Perfil
Cliente


Dejar en blanco si no se desea cambiar

Contraseña

Repita Contraseña

Enviar

6. Ya cuando tengamos la cuenta creada en la plataforma, nos vamos a USUARIOS y buscamos la cuenta, anotando en la parte donde dice CORREO el número de cuenta (recuerde que los correos se crearon como inicio en número de cuenta), posterior le damos FILTRAR y nos mostrara la cuenta que habíamos creado, ya acá

verán un icono  en la de una cámara y le damos clip.

Usuarios

Inicio > Usuarios





Nuevo Usuario


Perfil

Todos

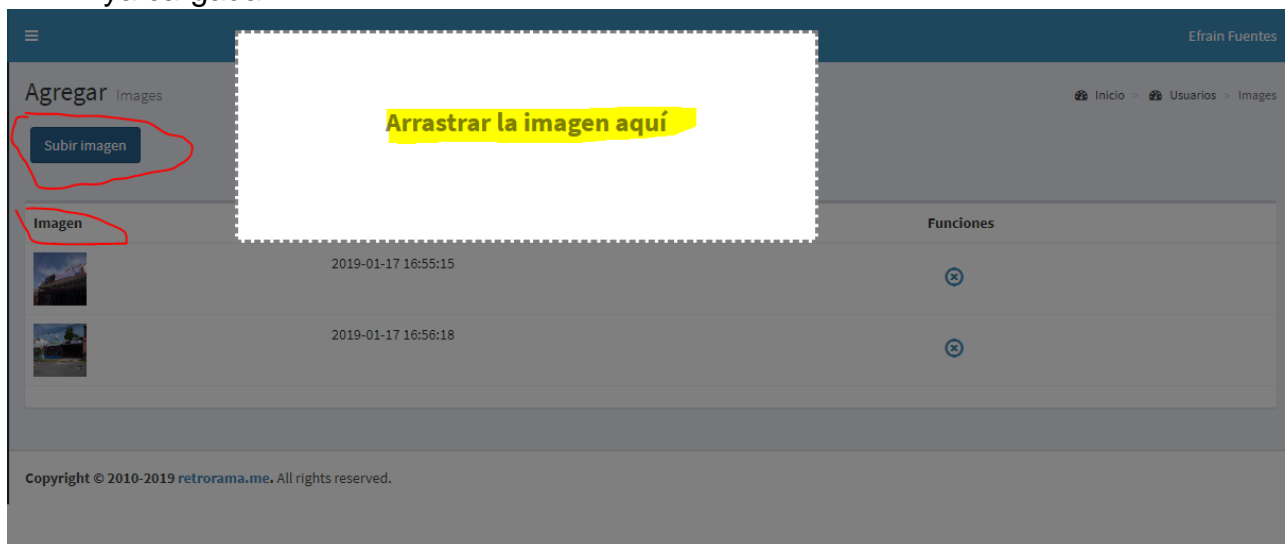
Correo
1000

Filtrar

csid	Usuario	Nombre	Perfil	Estado	Funciones
100002765	1000@abcmonitoreo.com	CUENTA DE PRUEBAS	Usuario		  

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	87 de 104


7. Ya dentro se no mostrara la opción para cargar las imágenes (ver imagen), donde solamente le damos clip a la opción que dice SUBIR IMAGEN y se nos abrirá una ventana que dice ARRSTRAR LA IMAGEN AQUÍ, y procedemos a poner la imagen en el espacio y automáticamente la imagen quedaran en la cuenta, para salir o subir otra foto nos aseguramos que la imagen se muestre en el recuadro y solo le damos clip en cualquier parte de la pantalla e inmediatamente la imagen verán que queda ya cargada.

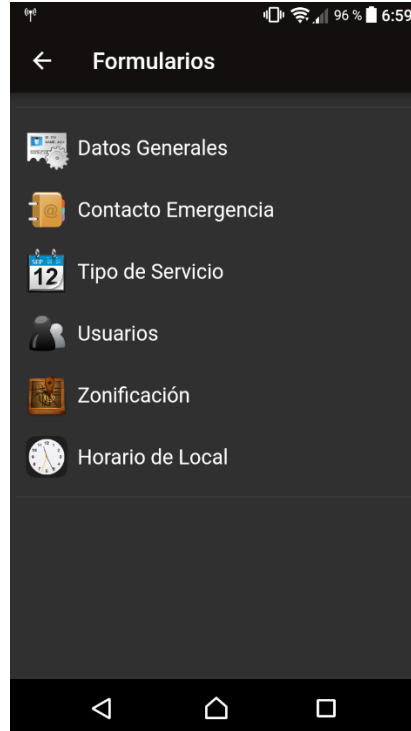


8. Recordar antes de crear un usuario o cargar una foto VERIFICAR SI ESTA CUENTA YA OTRO OPERADOR HABIA CREADO EL USUARIO, si e así solo buscamos la cuanta y subimos la o las fotos.

Actualización de datos que ingresa de la App-ABC

El cliente podrá enviar sus actualizaciones por la misma App y esta información le llegará al operador al correo servicio@abcmonitoreo.com con el nombre iniciando como Actualización...

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	88 de 104



Además, en la aplicación el cliente tendrá a mano una ventana que le brindará la información de los métodos de pago.


La creación de usuarios será la misma como se viene realizando, si tener malicia a la hora de ver quien solicita el acceso ya que solo el personal autorizado (principal) dentro del sistema podrá solicitar el acceso.

Este es la estructura del correo que les estará llegando a servicio@abcmonitoreo.com.

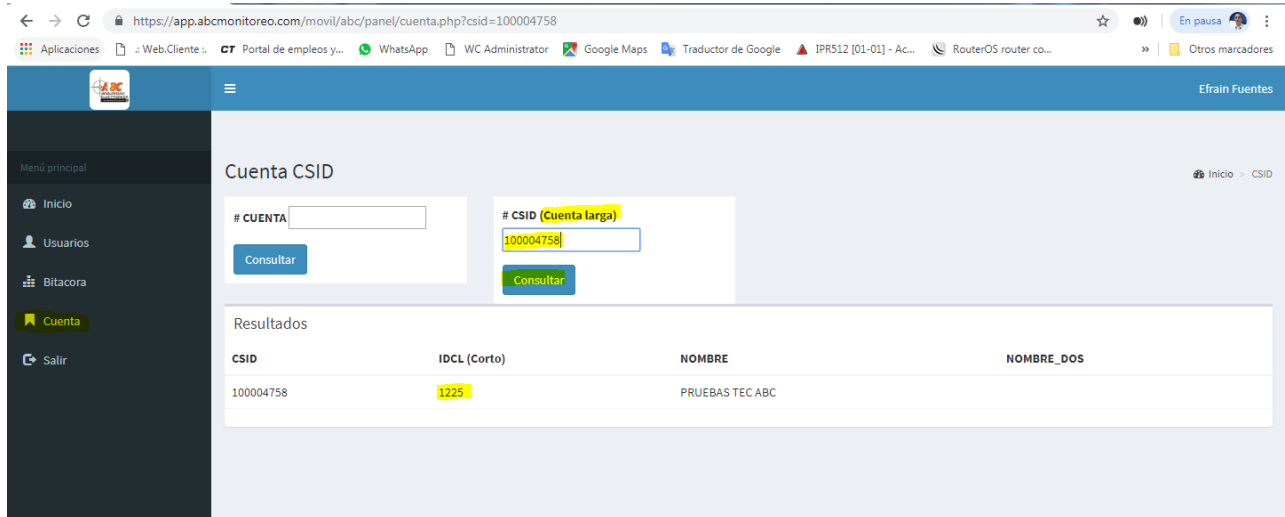
Cuenta: **100004758**

Nombre: ABC CUENTA DE PRUEBAS

Local	Representante Legal	Cédula #	Provincia	Cantón	Distrito	Dirección	Teléfono	Teléfono	e-mail
abc	prueba	12345678	San Jos?	San Jos?	Uruca	200 suroeste 100 Norte	22916360	22916360	info@abcmonitoreo.com
prueba App	abc	12345678	San Jos?	San Jos?	Uruca	Uruca del puente etc	22916360	60480784	efuentes@abcmonitoreo.com

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	89 de 104

Como pueden observar el correo traerá un número de cuenta grande, para identificar cual es la cuenta en BYKOM nos vamos a el panel Web e ingresamos este número en cuantas y nos brindara a cual cuenta pertenece, (VER IMAGEN).



Registro de novedades en la bitácora y formularios de control (Monitoreo).

Bitácora digital BYKOM: En ella se anotará TODAS las novedades relevantes que se presente, operadores en servicio, personal de respuesta" URI", control de rondas y control de tiempos de descanso, eventos reales, fallos en el sistema etc.



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Pagina
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	90 de 104

Esto es una bitácora digital oficial, por lo cual debe ser llenada en su totalidad, posterior al llenado esta debe ser guardada en la carpeta de BITACORA DIGITAL en formato PDF como medida de seguridad.

BITACORA DIGITAL DE OPERACIONES/ABC SEGURIDAD ELECTRÓNICA

Marcar con X el turno en servicio

Turno diurno: 7:00am-19:00pm
 Turno nocturno: 19:00pm-07:00am

Marcar con X los operadores en servicio de ambas operaciones.

BYKOM	Wendy	Daniel	Danilo	Fernando	Dylan	Ingrid	Karla
BYKOM	Nicole						

Marcar con X los oficiales URI en servicio.

DIVISION DE SECTORES Y OFICIALES EN SERVICIO

Ruta 1 San Ramón / Cogol	MIKE 15	MIKE 12	MIKE 13	MIKE 24	MIKE 05
05:00 A 17:00	Michael Sibaja	Anthony Cerdas	Alexander Vargas	Daniel Rodríguez	Librado Abarca
Ruta 2 Alajuela / Alajuela	MIKE 12	MIKE 09	MIKE 15	MIKE 18	MIKE 13
06:00 A 18:00	Anthony Cerdas	José Solano	Michael Sibaja	Rigoberto Campc	Alexander vargas
Ruta 3 Heredia / Heredia	MIKE 18	MIKE 10	MIKE 17	MIKE 12	MIKE 30
06:00 A 18:00	Rigoberto Campos	Denis Fernandez	Jefrey Gordon	Anthony Cerdas	Orlando Jimenez
Ruta 4 Heredia Noroeste / San José Sur	MIKE 20	MIKE 04	MIKE 08	MIKE 06	MIKE 07
06:00 A 18:00	Randal Ledezma	Edwin Castillo	Wagner Casasola	Erlyn Bravo	Jason Cascoante
Ruta 5 San José Sur / Oeste	MIKE 14	MIKE 18	MIKE 09	MIKE 06	MIKE 16
05:00 A 17:00	Randall Ledezma	Rigoberto Campos	Jose Solano	Erlyn Bravo	Allan Prado
Ruta 6 San José Norte / Este	MIKE 23	MIKE 22	MIKE 19	MIKE 04	MIKE 18
06:00 A 18:00	Johnny Calleja	Francisco Zúfiga	Luis Prado	Roberto Ledezma	Rigoberto Lezama
Ruta 7 Cartago / Este	MIKE 21	MIKE 11	MIKE 26	MIKE 24	MIKE 22
05:00 A 17:00	Henry Prado	Rodolfo Reyes	Marco Víquez	Daniel Rodríguez	Francisco Zúfiga
Ruta 8 Llaneros / Espungo	MIKE 01	MIKE 02	MIKE 03	DELTA 16	Sup BAC 158
05:00 A 17:00	Oldemar Saborio	Abraham Fletes	Carlos Rodríguez		Julio Irias Sierra

Anotar las observaciones o incidencias importantes del turno.

LA INFORMACIÓN ACÁ ANOTADA DEBE LLEVAR: Hora, cuenta, nombre y un pequeño informe de lo acontecido en el turno, ESTA DEBE TENER UN PRINCIPIO Y UN FINAL.

Observaciones Importantes:

Se deja en el puesto de trabajo una tablet SAMSUNG y su estuche, junto con un celular Huawei en buenas condiciones.

Anote el estado del turno y los nombre de los operadores en servicio en ambas operaciones.

ESTADO DEL TURNO					
Excelente	Bueno	X	Regular	Malo	

Firma:

Anotar en cada espacio el numero de cuenta, nombre del cliente, hora de la ronda, código del oficial que realizo la ronda, estado del lugar X2 o X3 y finalmente el numero de boleta dejada en el lugar.


SERVICIO DE RONDAS

CSID	CLIENTE	HORA	OFICIAL	ESTA	BOLETA

Anotar las horas de salida y de entrada de los tiempos de descanso tomados por los operadores en servicio en ambas operaciones.

CONTROL DE DESCANSOS

PERADOR:	1		2		3	
Motivo	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada
CAFE						
ALMUERZO						
CAFE						

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>91 de 104</i>

Unida de respuesta Inmediata

- Función de los Oficiales de URI.
- Respuesta ante activaciones.

Presentación

El presente Manual de Organización y Funciones de la División de Supervisión ha sido elaborado con el propósito de reflejar los objetivos, líneas de responsabilidad y coordinación; así como las principales funciones generales y por cargo de cada una de las posiciones de Supervisión y de respuesta inmediata a las activaciones, a fin de suministrarle las herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus funciones y para el cumplimiento de los objetivos propuestos en cuanto a seguridad se refiere.

Alcance

Para todo el personal del Departamento de Operaciones que participe en brindar servicios de Seguridad en esta división.

Política de Seguridad

K-9 International, no tolera actos que atenten contra la seguridad, como: narcotráfico, terrorismo, contrabando, drogadicción, delincuencia, discriminaciones, entre otros.


Nos comprometemos a realizar todos los esfuerzos necesarios para evitar que nuestra empresa sea utilizada para el tráfico ilegal de cualquier tipo de sustancia o mercaderías prohibidas, o actos delictivos como el terrorismo.

NOTA: Este documento es confidencial y se utilizara únicamente para efectos de guiarse por los procedimientos de la unidad URI; además queda prohibido el prestarlo o retirarlo de las instalaciones administrativas, así como el fotocopiarlo. Además de quedar sujeto a cambios únicamente por parte de la Dirección de Operaciones de K-9 Internacional.

Disposiciones generales

El oficial tendrá como obligaciones civiles

El oficial URI debe velar por el cumplimiento y practica de las buenas costumbres y los valores ligados al bienestar humano de forma integral y buscando el bien del prójimo, como fuentes informales del derecho y resultado de la reacción social que busca ser satisfecha en la normativa vigente, tales como fidelidad, honor, responsabilidad, disciplina, respeto, honradez, amabilidad, etc.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>92 de 104</i>

Cumplir con la legislación costarricense vigente al momento que ejecute labores de seguridad privada y tener presente todo lo concerniente a la normativa civil que lo rige como ciudadano de la República de Costa Rica, en materia de Seguridad privada acatar las leyes 8395 Servicios de Seguridad privados, 7530 Armas y Explosivos, Constitución de Costa Rica, 7130 Código Procesal Civil de Costa Rica y Ley 63 Código Civil de Costa Rica, además tener presente lo tipificado en la Ley 4573 Código Penal.


El oficial URI debe ejecutar y acatar las disposiciones de este documento, la definición Política, Reglas, Procedimientos, Practicas y Códigos protegen sin lugar a dudas al oficialk URI contra la acusación infundada o exagerada de la mala conducta, cuando este no hubiere actuado dentro de los límites establecidos del comportamiento y de la práctica de K9 Internacional o de las leyes civiles o penales del Gobierno de Costa Rica.

Respetar y proteger los Derechos Humanos. No discriminar en el cumplimiento de sus funciones a persona alguna en razón de su raza, religión, sexo, condición social, orientación sexual, ideología política o por algún otro motivo.

Conducta civilista del oficial: El servicio que K9 Internacional brinda a nuestros clientes dependerá de la conducta con que se comporte el oficial en su trabajo. El oficial es la persona que representa al cliente ante un evento o activación, y la forma como se conduce el oficial hará de K9 una empresa líder en servicio y eficiencia.

Si un oficial considera necesario que debe aportar una sugerencia de mejora del servicio, debe hacerla a través de los canales apropiados. La conducta del oficial, en cumplimiento de sus funciones debe ser la siguiente:

- Comportarse como una persona amable y reservada en su conducta.
- Preste atención a las preguntas que se le formulen.
- Muestre interés y anote toda información que pueda ser útil posteriormente que le sea comunicada.
- No debe entrar en conversaciones o controversias innecesarias con los clientes.
- Si el cliente lo solicita, el oficial de respuesta debe proporcionar el nombre e identificación personal.
- El oficial de respuesta no debe hacer comentarios con los clientes sobre temas polémicos (políticos, futbol y religiosos).
- Como política empresarial ningún colaborador de la empresa debe cometer acciones que discriminen por razón de color, sexo, edad, etc.
- El vocabulario de todo colaborador de K9 debe ser amable, cortés, evitando palabras y acciones violentas, insolentes e insultantes.
- El oficial de respuesta debe conducirse de manera adecuada, evitando los actos inmorales, indecentes, desordenados o acciones similares que puedan poner entre dicho la imagen de la empresa, mientras realiza su jornada de trabajo.
- **Los oficiales de respuesta no tienen permitido hacer compras, mandados o ejecutar diligencias personales mientras se encuentran en su jornada laboral, esto sin el debido permiso de la Jefatura o la Gerencia, que son los únicos en dar autorización.**


	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>93 de 104</i>

- Los oficiales deben obedecer todas las disposiciones de las leyes nacionales en materia de seguridad sin excepción alguna.
- Los oficiales deben comportarse de tal manera que se fomente el compañerismo y la armonía entre ellos.
- La empresa no permite las bromas pesadas y el chisme entre compañeros.
- Se prohíbe, el consumo de cualquier tipo de bebida alcohólica ocho (12) horas antes del inicio de la jornada de trabajo.

AREA OPERATIVA ESPECÍFICA

Responsabilidades (Oficial de Respuesta-supervisor)

1. El oficial debe presentarse 15 min como mínimo antes del inicio de sus labores para recibir adecuadamente el equipo transferible y el Vehículo, además para la debida notificación de novedades y eventos de la operación saliente.
2. El oficial antes de iniciar sus labores debe de realizar la revisión general de la unidad otorgada para sus labores (Motocicleta / Automóvil) y registrarlo en la papelería correspondiente.
3. El oficial debe de verificar el estado de los activos transferibles (Casco y Capa de Traslados, Arma, Radio, Cámara de video y teléfono inteligente) ya sean dados por la Central o por un compañero saliente, en block de entregas.
4. En el momento que se complete el recibimiento de la operación, el supervisor debe de notificarle a la central de comunicaciones, la disponibilidad para el inicio de labores.
5. El oficial debe realizar los traslados de personal, producto del cierre de la operación, formulando la mejor ruta para maximizar el tiempo de entrega de los oficiales.
6. Se debe de realizar la supervisión correspondiente a los puestos propios del Ejecutivo a su cargo.
7. Los oficiales deben de acatar atentamente las indicaciones del coordinador del Grupo de Supervisión (líder) y centro de Monitoreo de ABC Seguridad Electrónica.
8. El oficial es el personal encargado de la entrega de alimentaciones correspondientes a los oficiales en los puestos, según la necesidad operativa.
9. El oficial debe de completar debidamente la papelería respectiva a las visitas y supervisión de puestos, Hoja de Ruta, boleta disciplinaria (cuando se requiera) y boleta de visita de respuesta.
10. El oficial tiene la responsabilidad de notificar las novedades o anomalías presentadas durante la operación; ya sea en puestos o en la ruta.
11. El oficial tiene la responsabilidad de realizar las amonestaciones debidas a los oficiales y/o coordinadores que falten al reglamento interno o a las disposiciones generales de la compañía.
12. Los oficiales deben de realizar la entrega de los vehículos en buen estado, tanque lleno y con los papeles de registro debidamente autenticados.
13. El supervisor no se podrá retirar de las instalaciones hasta que haya llegado su remplazo respectivo.
14. El oficial debe mantenerse siempre atento y alerta para acudir al lugar en el menor tiempo posible a las activaciones de alarma ya sea establecimiento, local o residencia de los clientes

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>94 de 104</i>

enviados por el centro de monitoreo de ABC, según la dirección que el operador le indique para realizar una verificación ocular y física del inmueble en su perímetro externo.

15. El oficial debe conocer el área de respuesta que cubre, así mismo los clientes que están dentro del área que se le fue asignado, para así informar y dirigir a quien lo solicite.
16. En el momento que sea notificado el enlace de una cuenta nueva será obligación del oficial en turno ir a reconocerla inmediatamente y llamar a la central de monitoreo para marcar la cuenta en la plataforma, además notificarle al oficial que recibe turno.

Procedimiento de respuesta a activaciones (ABC)

El oficial de respuesta debe tener claro que K9-ABC brinda un servicio de prevención de robo por lo que es determinante el tiempo en que el oficial se presente a la propiedad del cliente.

El oficial de respuesta debe tener claro que lo más importante y prioritario es su seguridad personal, por lo que recomendamos se tomen todas las medidas de prevención.

Procure determinar el tipo de emergencia comunicándose con la central de monitoreo.


Recuerde que la activación de la alarma debe hacer presumir siempre la presencia de un sospechoso en la escena. Qué quiere decir esto, que se debe tomar siempre como un evento real.

Durante un evento (envió, Comunicación, toma de datos y desplazamiento).

- a) **El centro de monitoreo de ABC recibe la notificación de una activación.**
- b) **La central de monitoreo contacta vía radio de comunicación con el oficial asignado al sector. Indicándole los datos:**
 - ✓ **Número de cuenta;**
 - ✓ **Nombre del cliente;**
 - ✓ **Parte de la dirección, (punto de referencia, cantón o distrito);**
 - ✓ **Zona o zonas activadas.**
- c) **El oficial anotara todos los datos y buscara la cuenta EN LA APP “ABCMONITOREO” en el móvil inteligente, una vez localizada la dirección se desplaza.**
- d) **El oficial procederá a dirigirse al sitio, tomando en cuenta todas las medidas de seguridad del manejo defensivo.**

Revisión y aseguramiento de la escena

1. Cuando se encuentre en la escena, **debe informar al centro de monitoreo de ABC** por radio utilizando los códigos conocidos de radio.


	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>95 de 104</i>

2. Cuando el oficial este en la escena, si las condiciones así lo permiten, efectuara una revisión perimetral externa, que consiste en verificar que la escena está libre de sospechosos, en una radio de 75 metros.
3. Procure de observar a personas en posición encubierta. Después de comprobar el perímetro externo que sus condiciones son seguras y verificando no hay muestras de actividad criminal, solamente se analizará la posibilidad y necesidad del ingreso al interior de la escena.
4. Verifique el perímetro inmediato de la propiedad con sumo detalle, candados, forzadoras, palancas hechas a portones, corinas, residuos que provengan del inmueble, huecos en trapicheles, paredes, latas de zinc levantadas (ver desde la cuadra del frente o a 25 mts de distancia), alambre navajas torcidos o cortados, evidencia de candados cambiados(no corresponden, son más baratos que el resto, evidencia de limpieza en una cortina muy sucia, en locales solos, candados muy baratos en local comercial,etc).
5. Al momento de presentarse a una activación en donde haya un oficial destacado, se deberá hacer la consulta de si se puede hacer la revisión interna en el lugar, pero en caso de no poder ingresar, se debe hacer del conocimiento de la central; además se debe anotar el nombre del oficial.
6. Cuando se procede a esta revisión el oficial de respuesta nunca debe de quitarse el casco, ya que este le puede proteger en caso de ser atacado en la cabeza.
7. Cuando se trate de un evento real y comprobado, el ingreso corresponderá a la policía, tomando en cuenta las implicaciones legales que el ingreso podría ocasionar.
8. **Cuando detecte alguna anomalía**, esta debe ser reportada en forma inmediata a la central de monitoreo de ABC.
9. La central de monitoreo de ABC o el líder enviará refuerzos a la escena. Esta condición no exime a la central de monitoreo notificar y asegurar la presencia policial en el sitio.
10. El oficial de respuesta de ABC siempre debe laborar bajo las directrices de trabajo en equipo para evitar el riesgo de su vida y / o la vida de los clientes.
11. Hará las revisiones pertinentes sin emitir criterios y en las decisiones a tomar utilizando siempre el sentido común sin subestimar los hechos.
12. El oficial no podrá retirarse del sitio, sin contar con la autorización de la central de monitoreo de ABC.

Después de la revisión (CON NOVEDAD O SIN NOVEDAD)

La actuación del oficial de respuesta en forma general está condicionado a lograr contacto presencial con alguna persona en el lugar o en la dirección indicada por el operador de monitoreo. Este contacto abarca dos situaciones a saber:

SIN NOVEDAD.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>96 de 104</i>

Por la información recibida de la central de monitoreo, al llegar reporta su llegada y realiza a la revisión perimetral, al no encontrar anomalías, no se requiere el envío de recursos de apoyo por lo que el establecimiento de un mando no es significativo por no estar en evolución una situación de riesgo.

Cuando se compruebe y corrobore la seguridad total de la escena, el oficial deberá llamar a la central de monitoreo siguiendo un adecuado protocolo de comunicación por radio, donde posterior tomada la información la central le comunicara los datos correspondientes,


- **Número de cuenta**
- **hora de activación**
- **zona activada**
- **posterior procederá a confeccionar la respectiva boleta de revisión completando todos los campos de la misma**
- **posterior le pasará el número de boleta dejada en el lugar a la central para que sea ingresado al historial de la cuenta y se retirará de la escena.**

CON NOVEDAD

Establece un puesto de mando móvil que le permita efectuar los procedimientos de revisión y aseguramiento de la escena. Nunca ingresará al interior, en todo caso el ingreso corresponderá a la policía, (Seguridad Publica), siendo esta situación de riesgo. Su misión es reportar en forma inmediata a la central de monitoreo, y quedará a la espera del envío de refuerzos.

Respuesta a un cliente con allanamiento de morada.

- Si las condiciones lo permiten, estacione su unidad en la calle y busque un respaldo seguro que no sea directamente delante de la residencia o comercio involucrada.
- Camine cuidadosamente de modo tal que usted pueda observar al menos dos (2) costados de la escena. Acérquese y escuche cuidadosamente los ruidos extraños.
- Observe constantemente hacia arriba en busca de indicios en los árboles, azoteas, techos, balcones, etc.
- Si usted encuentra muestras o evidencias de una entrada, retroceda y pida refuerzos y la presencia de policía.
- En caso de que el evento ya se haya producido deberá procurar que la información fluya de manera ágil, debe comunicar a la central:
 - ✓ Descripción de los sospechosos.
 - ✓ Dirección hacia donde se dirigieron (en caso de ser observado).
 - ✓ Vehículo en el que se transportaban (en caso de ser observado).
 - ✓ Nombre de los usuarios en el lugar.
 - ✓ Numero de unidad de la policía que se presenta en el lugar y el nombre de los oficiales.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>97 de 104</i>

- ✓ Daños aparentes y monto estimado de la pérdida.
- En la noche permanezca cubierto y escuche atento voces, sonidos, etc. Evite usar lo menos posible la linterna, mantenga la luz lejos del cuerpo.
- Si los sospechosos están presentes y/o la entrada forzada es comprobada, espere la llegada de la policía y espere a las indicaciones de las autoridades judiciales y policiales.
- Después de que usted esté seguro de que no hay peligro inmediato, determine la causa de la alarma. Verifique que la alarma fue restablecida y que la escena es totalmente segura. Si no estuviera presente el cliente deje la notificación requerida para el cliente oculta no visible a personas externas.
- Toda información debe ser brindada al centro de monitoreo, por lo cual el oficial no se puede retirar del lugar hasta que el centro de monitoreo verifique con el cliente su presencia.


Cuando se compruebe y corrobore la seguridad total de la escena en coordinación con el centro de monitoreo, el oficial deberá llamar a la central de monitoreo siguiendo un adecuado protocolo de comunicación por radio, donde posterior tomada la información la central le comunicara los datos correspondientes,

- **Número de cuenta**
- **hora de activación**
- **zona activada**
- **posterior procederá a confeccionar la respectiva boleta de revisión completando todos los campos de la misma**
- **posterior le pasará el número de boleta dejada en el lugar a la central para que sea ingresado al historial de la cuenta y se retirará de la escena.**

Rondas

- Si se tratara de una ronda la central de monitoreo de ABC indicará al oficial de respuesta los datos necesarios para cubrir la verificación del inmueble.
- ✓ Número de cuenta;
- ✓ Cantidad de rondas;
- ✓ A qué horas (si lo pide el cliente);
- ✓ Y por cuanto tiempo.
- En oficial se traslada al lugar y verifica el estado del (local o vivienda) y luego le da los datos a la central del estado de este, esta le suministrara la hora la cual se le pondrá en la boleta de visita y el oficial le suministrara el número de boleta que deja en el lugar.
- Siempre deberá de dejar el comprobante de visita, totalmente lleno.

Responsabilidades Coordinador(Líder)

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>98 de 104</i>

1. Cada cambio de turno debe notificar al centro de monitoreo de ABC de la planilla que iniciara funciones.
2. El Coordinador de Supervisión en la figura responsable de la distribución efectiva de los recursos de supervisión, tanto recurso humano como logístico.
3. El Coordinador de Supervisión debe presentarse 15 min como mínimo antes del inicio de sus labores para recibir adecuadamente el equipo asignado y el Vehículo, además para la debida notificación de novedades y eventos de la operación saliente.
4. El Coordinador de Supervisión antes de iniciar sus labores debe de realizar la revisión general de la unidad otorgada para sus labores (Motocicleta / Automóvil) y registrarlo en la papelería correspondiente.
5. El coordinador de supervisión compartirá las responsabilidades y deberes de los supervisores, antes descritas.
6. Será el representante del grupo de Supervisión, ante las reuniones que realice el Departamento de Operaciones.
7. La coordinación de Supervisión responde al mando inmediato de la Sub Dirección de Operaciones.
8. Debe estar pendiente en cada movimiento a la hora del cambio de turno y saber las zonas que tiene centralizadas.
9. Debe estar siempre alerta a la frecuencia de radio.


Funciones específicas

CIERRE DE OPERACIÓN

1. Durante el cierre de la operación los supervisores acataran de primer orden, las indicaciones del líder.

ELABORACIÓN DE REPORTE

1. El Supervisor tiene el deber de confeccionar reportes extraordinarios, sobre situaciones particulares que sucedan en la operación.
2. Se debe de redactar el informe en la debida papelería otorgada para ese fin. El mismo una vez confeccionado deberá de ser entregado en el buzón de Planes y Operaciones.
3. Los reportes deben de poseer como mínimo los siguientes detalles: Fecha y Hora del Evento, Personal involucrado, personal que intervino (Supervisor(es)), Puesto donde se dio el evento, descripción detallada de los hechos. Y debe venir claramente especificado el operador que confeccionó el reporte.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.					
	Sistema Integrado de Gestión					
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>99 de 104</i>

USO DE BITACORA

1. Los Supervisores deberán de utilizar la bitácora para el recibimiento y entrega de activos varios.
2. El supervisor deberá de realizar la anotación, iniciando con la apertura del asiento correspondiente, siguiente la leyenda de entrega o recibimiento del equipo. A la vez se debe registrar la firma y nombre de quien recibe o entrega el debido equipo.
3. No está permitido recibir o entregar equipos sin la anotación de bitácora. Esto debido a la búsqueda del correcto control de la manipulación de activos.

USO DE LA FRECUENCIA DE RADIO

- Notifique si el equipo no trabaja, si tiene fallas o ya se acerca el tiempo de mantenimiento a su líder.
- Cuando utilice el radio de comunicación hable claro no se acerque mucho el radio a la boca, sea breve y use la frecuencia con respeto.
- Evite utilizar palabras y tono de voz que reflejen irritación, repugnancia o sarcasmo cuando se habla por radio.
- Cuando pase informes estos deben ser claros y concisos sin hacer uso de información innecesaria.
- El oficial debe estar atento a responder a la información suministrada por la central de monitoreo o colaborar, indicando:
 - ✓ Copiado
 - ✓ Comprendido
 - ✓ Enterado
 - ✓ Anotado
- Las comunicaciones durante la operación con otros oficiales deben ser siempre cordiales y dentro del marco de respeto mutuo la vez solicitar autorización al centro de monitoreo de ABC.
- Sea absolutamente impersonal mientras que está transmitiendo. Evite la familiaridad. Sea serio y profesional en todo momento.
- Evite el humor y no utilice o emplee sobre nombres.
- Cuando requiera pasar o transmitir información sobre un cliente o negocio, utilice únicamente: EL NUMERO DE CUENTA O EL CODIGO DE CLIENTE.
- Solo se podrán utilizar los códigos de comunicación establecidos en el (protocolo de radio comunicación).



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

Sistema Integrado de Gestión


<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>100 de 104</i>

CLAVES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES.

- BASE 02: Central de Monitoreo ABC.
- BASE 01: Central OPS.
- BASE 00: SETI Walmart.
- DELTA 16: Jefatura de unidad URI.
- SIERRA 01: Efrain Fuentes
- MIKE 01,02,03: Lideres de Unidad.
- RUTA 01: San Ramón, Coyal.
- RUTA 02: Alajuela centro.
- RUTA 03: Heredia centro.
- RUTA 04: Heredia- San José Norte.
- RUTA 05: San José Suroeste.
- RUTA 06: San José Sureste.
- RUTA 07: San José este- Cartago.

RECIBIMIENTO Y ENTREGA DE BOLETAS DE COMBUSTIBLE

1. La oficial de respuesta deberá solicitar regularmente las boletas de combustible a la Central de Comunicaciones. En el caso que, por motivos de fuerza mayor, la central no pudiese entregar dichas boletas, se deberá coordinar con el líder.
2. Las boletas cuando deban de ser entregadas o recibidas, se deberán de utilizar la bitácora correspondiente y destinada para este fin.
3. Al momento de recibir una boleta de combustible se deberá registrar en un Asiento de la Bitácora destinada para este fin que se encuentra en la Central; la fecha, hora, # de boleta entregada, nombre y firma de la persona quien facilita la boleta, Nombre y Firma del Supervisor que recibe la boleta y la móvil correspondiente en que se va a utilizar el beneficio del combustible.
4. Al momento de entregar el comprobante de combustible, de deberá de anotar, en el mismo asiento en que fue registrada la salida del documento, dándole continuidad al registro: la fecha de la devolución y la firma de quien devuelve el comprobante de combustible.
5. El operador de Radio que reciba las boletas, verificará la información registrada en la misma, revisando la que coincida lo anotado al momento de entrega en la bitácora.

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>101 de 104</i>

- De detectarse alguna anomalía de importancia, deberá ser noticiada de forma inmediata al Departamento Financiero y a la Dirección de Operaciones.

CONFECCIÓN DE AMONESTACIONES DISCIPLINARIAS

- La supervisión deberá solicitar vigilar el correcto funcionamiento de las funciones de cada puesto y oficial, así como el uso correcto de uniformes y disciplina en general. De presentarse alguna anomalía, se confeccionará una boleta disciplinaria.
- Se deberá de especificar en el documento confeccionado, el tipo de medida tomada en el momento de la corrección: Amonestación Verbal, Escrita, Reconocimiento o Suspensión.
- Se realizará una descripción clara, precisa y breve del evento por el cual se está realizando la amonestación, así como el nombre del oficial, puesto, fecha y hora exacta de los hechos.

DISPOSICIONES ESPECIALES


ANOMALÍAS Y SANCIONES

- En caso de que uno de los Supervisores se resista a cumplir con uno de los procedimientos indicados en este Manual, se debe notificar inmediatamente al Departamento de Operaciones, por medio del reporte de incidentes, o correo electrónico, quienes a su vez tramitarán la medida correctiva disciplinaria correspondiente a la falta cometida.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE (colisión):

- Si el accidente es grave, el Supervisor deberá llamar en primer lugar a la Central de Comunicaciones para Informar del percance y al 911 para pedir una ambulancia.
- Cuando todo vuelva a la normalidad, el Coordinador de Supervisión elaborará un informe con los datos más relevantes y enviar el original a la oficina de la Dirección de Operaciones y a la Jefatura de Operaciones de K-9 Internacional a efecto de que todos queden informados.

PROHIBICIONES DEL OFICIAL DE RESPUESTA URI

	MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A. Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Manual</i>	<i>30/04/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OPS_MAN_001</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>102 de 104</i>

- No recibirá su puesto hasta tanto no esté debidamente uniformado. No recibirá su puesto de responsabilidad hasta que usted y el compañero saliente lo hayan revisado debidamente.
- No se podrá recibir objetos personales de oficiales o demás personal, para que sean trasladados de un lugar a otro.
- No solicitará dinero prestado a nadie del puesto donde está asignado. Ni a colaboradores
- El Supervisor no comprometerá por ninguna razón la seguridad de las instalaciones o la de sus propios compañeros durmiendo en los puestos.
- En ninguna circunstancia, el Supervisor entregará el Puesto a un compañero que se presente oloroso a Licor o bajo el efecto de drogas que lo inhabiliten para cumplir sus funciones y en tal situación deberá reportarlo Inmediatamente a la Sub Dirección de Operaciones.

Reportes Mensuales

Al fin de mes a cada se le pasara a gerencia, operadores de monitoreo y URI/K9 la afectividad realizada en el mes, con el fin de evaluar y corregir.

Gráficos de Efectividad

Operadores de Monitoreo

Meta de efectividad:



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.

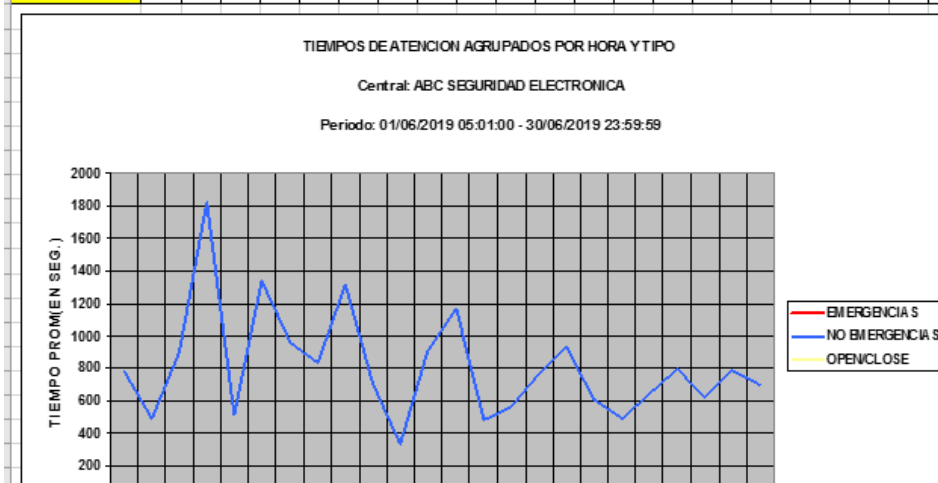
Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Pagina
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	103 de 104

META DE DEPARTAMENTO:	
EMERGENCIAS EN SEGUNDOS	24.5
NO EMERGENCIAS EN MINUTOS	15.5
OPEN/CLOSE EN SEGUNDOS	26.5

REPORTE DE MONITOREO

TIEMPO DE ATENCIÓN DE SEÑALES DE LA CENTRAL DE MONITOREO																										
JUNIO	NOCTURNO						DIURNO										NOCTURNO						PROMEDIO DEL MES	CALIFICACIÓN		
	H0(20)	H1(21)	H2(23)	H3(19)	H4(25)	H5(72)	H6(90)	H7(75)	H8(74)	H9(74)	H10(48)	H11(50)	H12(40)	H13(38)	H14(38)	H15(38)	H16(39)	H17(49)	H18(54)	H19(45)	H20(39)	H21(38)			H22(36)	H23(29)
EMERGENCIAS EN SEGUNDOS	26	48	23	16	13	22	19	19	20	24	15	24	19	32	19	20	19	18	18	16	32	23	22	55	23.4	104.6%
NO EMERGENCIAS EN MINUTOS	13	8	15	30	9	22	16	14	22	12	6	15	19	8	9	13	16	10	8	11	13	10	13	12	13.5	114.6%
OPEN/CLOSE EN SEGUNDOS	23	21	20	16	22	22	20	20	28	34	16	17	17	37	21	16	17	16	20	19	18	23	21	24	21.2	125.2%



PROMEDIO SEGÚN EL TURNO		
EMERGENCIAS		
DIURNA	20.7	
NOCTURNA	26.2	
NO EMERGENCIAS		
DIURNA	13.3	
NOCTURNA	13.7	
OPEN/CLOSE		
DIURNA	21.6	
NOCTURNA	20.8	
H# HORAS PICO DE SEÑALES		
E	N E	O/C
24.0	10.2	25.1
26.0	10.7	28.5
36.4	13.9	41.0
25.0	13.1	24.9
32.6	14.4	48.0
19.7	15.2	18.7
24.7	15.6	25.5

URI/K9- Unida de Respuesta

Meta de efectividad y reporte de efectividad:



MANUAL DE OPERACIONES ABC SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.
Sistema Integrado de Gestión

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
Manual	30/04/2018	SIG	OPS_MAN_001	2	Alto	104 de 104

REPORTE DE RENDIMIENTO MENSUAL TIEMPOS							
TODO EL EQUIPO DE RESPUESTA							
	DIA		MES		DIA		MES
REPORTE DEL :	1	DE	JUNIO	AL	30	DE	JUNIO
			FECHA ENTREGA :			HORA	
Activaciones atendidas		598					
Llegadas tardidas		56					
Llegadas Tempranas		542					
Porcentaje de llegadas tardías		9.36%					
Porcentaje de llegadas tempranas		90.64%				META 90%	
Promedio de tiempo de respuesta :		10				MINUTOS	META 15 M
Observaciones:							
META DEL DEPARTAMENTO: ESTAR A MAS DE UN 90% DE EFECTIVIDAD							
TIEMPO DE RESPUESTA EFECTIVO : MENOS DE 15 MINUTOS (TIEMPO EXTANDAR)							
PROMEDIO DE RESPUESTA POR MES: MENOS DE 15 MINUTOS							

ANEXOS