

PROCEDIMIENTO DE ENLACES Y ACTUALIZACIONES

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>Procedimiento</i>	<i>12/01/2018</i>	<i>SIG</i>	<i>OP_PRO_002</i>	<i>1</i>	<i>Alto</i>	<i>1 de 4</i>

1. OBJETIVO GENERAL

El adjetivo de este procedimiento es crear una herramienta útil que sirva como guía de las Normas y procedimientos que debe seguir el personal de ventas, técnicos instaladores, operadores de monitoreo y oficiales de respuesta de ABC Seguridad Electrónica. El manual tiene como objetivo definir las funciones y responsabilidades. Estos son de acatamiento obligatorio, que han sido debidamente analizados, garantizando un excelente control interno y un eficiente servicio al cliente.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Definir el proceso a seguir a la hora de iniciar una inclusión de cliente nuevo igualmente a la hora de actualizar información en el sistema.
- ✓ Brindar una guía al personal.
- ✓ Definir la documentación oficial que debe llenarse.

3. META

“Incorporar uniformidad en los criterios que se emplean”

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- ✓ Este protocolo es aplicable para todos los colaboradores de ABC Seguridad Electrónica.
- ✓ Se divulgará a todos los colaboradores involucrados.

PROCEDIMIENTO DE ENLACES Y ACTUALIZACIONES

Sistema Integrado de Gestión



Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Procedimiento	12/01/2018	SIG	OP_PRO_002	1	Alto	2 de 4

5. DESARROLLO, RESPONSABILIDADES

➤ Departamento de ventas de ABC Seguridad Electrónica o técnico asociado

- **Nuevo enlace:** Traer al departamento de coordinación de servicios técnicos el contrato y base datos, pacto de seguridad y estudio de riesgo, **para así asignarle cita para la instalación.** En caso de ser técnico asociado este deberá traerlo a ABC **previamente** e informar el día en el que se procederá al enlace.
- **No se asignará ningún número de cuenta hasta que esta información este Previamente en ABC Seguridad Electrónica.**
- **Actualización o ampliación del sistema:** Traer físicamente o enviar al correo oficial servicio@abcmonitoreo.com toda actualización o ampliación de base de datos.

➤ Técnico instalador directo de ABC Seguridad Electrónica o asociado

- **Nuevo enlace:** Instalar y programar el sistema, **llenar el documento oficial de "DATOS DE ENLACE" y enviar este por WhatsApp "FOTO" o correo al departamento de coordinación técnica** que son, **zonas, usuarios, particiones, tipo de panel, numero de transmisión y formato de transmisión, para así darle inicio al enlace.** y posterior a la instalación entregarlo en físico.
- Ya brindada esta información "datos de programación" y confirmada con la central de monitoreo se le asignara y se brindara el número de cuenta para enlace.
- No se le asignara ningún número de cuenta hasta que esta información este **Previamente** en ABC Seguridad Electrónica.
- Posterior a esto el técnico al hacer el enlace **deberá hacer PRUEBAS DE TODAS LAS ZONAS y verificar las señales con la central de monitoreo, sin excepción alguna.**
- **Si las pruebas y la transmisión del sistema no está correctamente la central NO le dará de alta a la cuenta y deberá informarle al técnico para que solucione el problema INMEDIATAMENTE.**
- **Actualización o ampliación del sistema:** Enviar vía WhatsApp 6068-3569 "FOTO" o correo de la ampliación o actualización del sistema y posterior entregarlo al departamento de coordinación de servicios técnicos.

PROCEDIMIENTO DE ENLACES Y ACTUALIZACIONES

Sistema Integrado de Gestión



Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Procedimiento	12/01/2018	SIG	OP_PRO_002	1	Alto	3 de 4

➤ Operador de Monitoreo “Centro de Monitoreo”

Función: VELAR Y FISCALIZAR “control de calidad”

- Recibido por medio de la BITACORA del contrato y base de datos por parte del departamento de coordinación de servicios técnicos.
- Llenar el formulario de Checklis.
- No cargar la cuenta hasta que se esté COMPLETAMENTE SEGURO de que ya están a punto de realizar el enlace.
- Recibido correcto de **“DATOS DE ENLACE” (foto o físico)** por correo en el documento oficial por parte del departamento de coordinación técnica.
- **BRINDAR número de cuenta para enlace SOLO hasta que ya esté TODA LA INFORMACIÓN COMPLETA Y CORRECTA. “contrato, base de datos y datos de enlace”.**
- **Solicitar y comprobar las pruebas de TODAS LAS ZONAS brindadas por el técnico instalador, esto sin excepción alguna, es responsabilidad del operador en verificar que todas las zonas se hayan sido probadas. “visto bueno”**
- **Si las pruebas y la transmisión del sistema no está correctamente la central NO le dará de alta a la cuenta y deberá informarle al técnico para que solucione el problema INMEDIATAMENTE, si no procede inmediatamente, pasar un informe al departamento de coordinación de servicio técnico, con copia a jefatura de servicio técnico.**
- Si el procedimiento fue realizado correctamente el operador le debe comunicar al técnico que ya está de alta la cuenta, para que se pueda retirar del lugar. Igual para las pruebas de servicios técnicos y actualizaciones.
- Recibir por parte del técnico asociado o del departamento de coordinación de servicios técnicos el documento **“DATOS DE ENLACE”** por medio de la BITACORA.
- Enviar al oficial de respuesta a reconocer el nuevo ingreso y marcarla en la plataforma de GPS y anotar longitud y latitud en la misma cuenta.

➤ Unidad de Respuesta Inmediata “URI/K9”

- Trasladarse inmediatamente al reconocimiento de la cuenta que la central le notifique y verificar con la central la MARCA y la correcta dirección y características.

➤ Departamento de coordinación de servicio técnico

Función: VELAR Y FISCALIZAR

- Recibir y revisar la documentación suministrada por el departamento de ventas.
- Asignación de cita para enlace cuando ya tenga la información necesaria.
- **No asignara ninguna cita de enlace hasta que esta información este Previamente en ABC Monitoreo.**
- Entregar esta información “contrato y base de datos” a la central de monitoreo y firmar la

PROCEDIMIENTO DE ENLACES Y ACTUALIZACIONES

Sistema Integrado de Gestión



Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Procedimiento	12/01/2018	SIG	OP_PRO_002	1	Alto	4 de 4

bitácora de recibo de documentos que se encuentra en la central.

- Recibir y entregar la información suministrada por los técnicos a la hora del enlace por correo a la central, **zonas, usuarios, particiones, tipo de panel, número de transmisión y formato de transmisión, para así darle inicio al enlace.**
- En caso de una actualización o una ampliación del sistema este deberá ser enviado a la central de monitoreo por medio de CORREO o físicamente en el documento oficial “dase de datos”.
- Controla, fiscaliza y comprueba el uso correcto del protocolo dentro del departamento técnico.

➤ Departamento de Cobros

- Solicitar al centro de monitoreo los contratos enlazados y firmar la bitácora de salida del contrato del centro de monitoreo.
- Ingresar la información respectiva al programa Softland.
- Realizar la facturación para el cobro respectivo.

➤ Jefatura de Operaciones

- Fiscaliza el uso correcto del protocolo.
- Mantiene una actualización del protocolo cada 6 meses.

➤ Gerencia de Operaciones

- Comprueba el cumplimiento del protocolo.

6. CONSIDERACIONES

- Los objetivos del protocolo deben ser importantes y relevantes para ABC Seguridad Electrónica.
- El cronograma debe cumplirse puntualmente para no restar credibilidad ni seriedad al protocolo.
- Monitorear constantemente el protocolo, para detectar oportunamente cuando este pierda su efecto y así poder corregirlo oportunamente.