

**SEÑALES PRIORIDAD ROJA**

**SEÑALES PRIORIDAD AMARILLA**

**SEÑALES PRIORIDAD VERDE**

**SEÑALES PRIORIDAD BAJA**

**CLIENTE CON VIDEO VERIFICACIÓN**

**TECNICOS INDEPENDIENTES**

**TRATAMIENTO DE FALSAS ALARMAS**

**Conteo de envíos por cuenta**

**Control de Cierres**

**Correo Servicio @**

**Procedimiento de respaldo de PROGRAMA SMART PSS (P2P)**

**ELABORACIÓN DE REPORTES**

**ELABORACIÓN DE REPORTE DE (ESTADISTICA).**

**Reporte GPS**

**Reporte de CÁMARAS**

**Crear Partición cuenta**

**Manejo de solicitud de orden  
técnica**

**Proceso para subir imágenes a la  
App**

**Actualización de datos que  
ingresa de la App-ABC**

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



# 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.
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.
- ✓ 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 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 llegó 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.

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 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 acompañada 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 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 perdida 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 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 Cesulación	Operador	Rec
12/09/14 10:21:32 Sab	APERTURA Usuario 3	3	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 23:13:07 Vie	CERRE Usuario 1	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 23:10:27 Vie	CERRE Usuario 1	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 23:10:34 Vie	APERTURA Usuario 1	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 23:10:04 Vie	APERTURA Usuario 1	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 23:05:01 Vie	CERRE Usuario 1	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 13:06:01 Vie	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 00:02:56 Vie	APERTURA Usuario 3	3	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
12/09/14 10:37:17 Vie	APERTURA Usuario 3	3	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP
11/09/14 23:07:14 Jue	CERRE Usuario 1	1	AUTOCEJULADO	SISTEMA	EXP

**B**

Habilitar:  Solo Activado:   
 Cada: 23 Período: HORAS  
 Cód. Recorrido: CUALQUIER SEÑAL  
 Evento: FALLO DE TEST  
 Tipo de Recepción: 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.

Fecha y Hora	Evento	ZAI	Tipo de Declaración	Operador	Rec...
14/09/14 03:05:15 Dom	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCEDULADO	SISTEMA	
13/09/14 03:05:00 Sab	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCEDULADO	SISTEMA	
12/09/14 03:04:36 Vie	FALLO DE TEST TELEFONICA	1	AUTOCEDULADO	SISTEMA	
11/09/14 00:03:50 Jue	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	SUN
10/09/14 16:48:09 Mie	APERTURA VARELA BULGARELLI...	1	AUTOCEDULADO	SISTEMA	EXP
10/09/14 06:27:40 Mie	CIERRE VARELA BULGARELLI, F...	1	AUTOCEDULADO	SISTEMA	EXP
10/09/14 00:04:22 Mie	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	EXP
09/09/14 00:03:45 Mar	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEDULADO	SISTEMA	SUB
08/09/14 20:03:34 Dom	APERTURA VARELA BULGARELLI...	1	AUTOCEDULADO	SISTEMA	SUN
08/09/14 06:24:07 Lun	CIERRE VARELA BULGARELLI, F...	1	AUTOCEDULADO	SISTEMA	EXP
08/09/14 03:04:16 Lun	SEÑAL DE PRUEBA (TEST)	0	AUTOCEDULADO	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, CONSULTARLE al cliente entre cuanto 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, desconecta 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](mailto:servicios@abcmonitoreo.com) haciendo la solicitud e inmediato notificar al departamento de cobros enviando un correo electrónico informando la situación, correos [recepción@abcmonitoreo.com](mailto:recepción@abcmonitoreo.com), [cobros@abcmonitoreo.com](mailto:cobros@abcmonitoreo.com), con copia la [servicio@abcmonitoreo.com](mailto: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.

## 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.

**(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 envió 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 cargado de la cuenta.

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

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

Apertura:	
Tiempo	Señal
Antes: 15	APERTURA TEMPRANA
Después: 0	NO ABRIO AUN

Cierre:	
Tiempo	Señal
Antes: 0	CIERRE TEMPRANO
Después: 0	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 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,
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 encontrarán 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 pérdida de energía en espera para su seguimiento.**
6. Cuando el cliente sea notificado ya por tercera vez y no se logre solucionar el problema, se le deberá recomendar una revisión técnica la cual tiene un costo adicional, si el cliente no desea el servicio, se debe enviar un correo a la Jefatura de Operaciones informando que el cliente no quiso el servicio técnico y que se le ha notificado durante 3 días seguidos; con esto se podrá procesar la señal.
7. Podremos procesar la señal en caso de que haya **conocimiento previo** que el sistema de alarma no envía las señales de restauración (esto por una mala programación del técnico).

NOTA:

- ❖ **Este tipo de señales tienen prioridad si se dan en horas nocturnas, ya que son horas que el sistema puede estar siendo violentado para una intrusión.**

#### 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 IDENTIFICO

EN LA PLATAFORMA DE GPS que presentan esta misma situación y que demuestran que es un fallo LOCAL.

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 encontrarán un machote.

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

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.

#### ❖ 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	Rec
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 Sab	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 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.

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.

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

1. **Dar seguimiento al sistema (mantenerlo en observación), notificando solamente a los contactos en la base de datos.**
2. 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**”.
3. No se envía oficial de respuesta (si cuenta con este servicio).
4. 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 envió de oficial de respuesta (si cuenta con este servicio). esto con el fin de minimizar las constantes llamadas y salidas del oficial de respuesta.
5. 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.

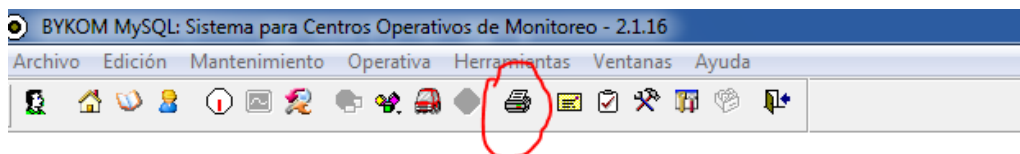
- ❖ **NOTA:** Para llevar este conteo el operador debe tener abierto la siguiente ventana, la cual le ira diciendo cuantos envíos tiene al mes.

### Más de 5 envíos al mes:

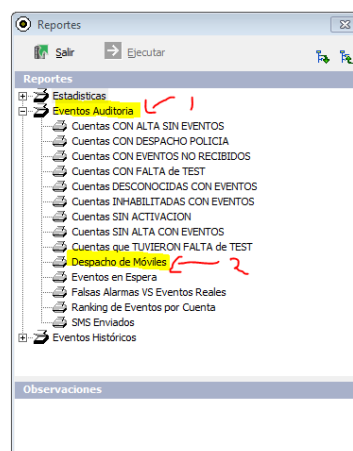
# Conteo de envíos por cuenta

**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).

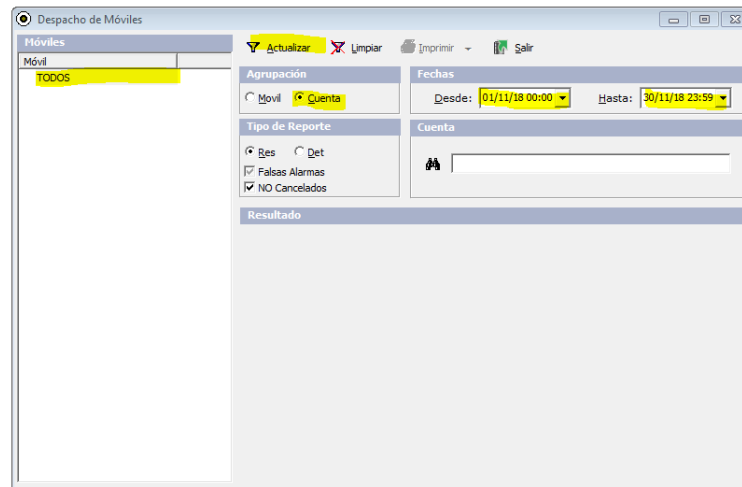


2. Se nos abrirá la siguiente ventana (ver imagen), donde seleccionamos la opción EVENTOS AUDITORIA y posterior DESPACHO DE MOVILES.

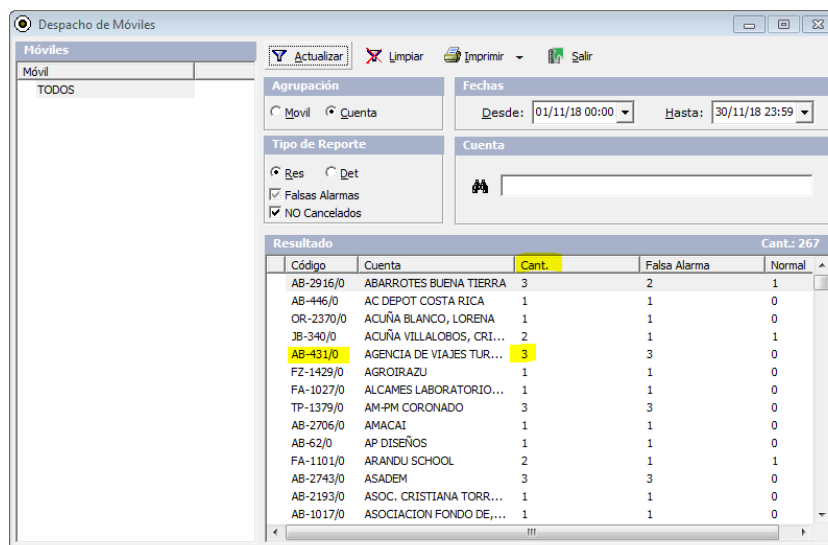


3. Se nos abrirá la siguiente ventana (ver imagen), donde debemos seleccionar:

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



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.

- ✓ 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 más tiene un costo de 5.000 colones más IVA, este debe confirmar que está 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.

## Control de Cierres

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 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.

## 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.

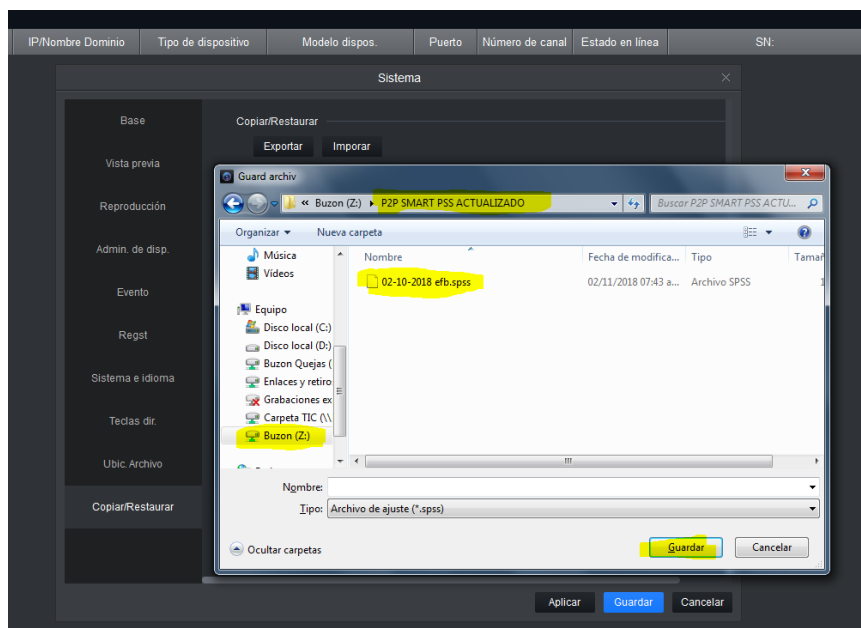
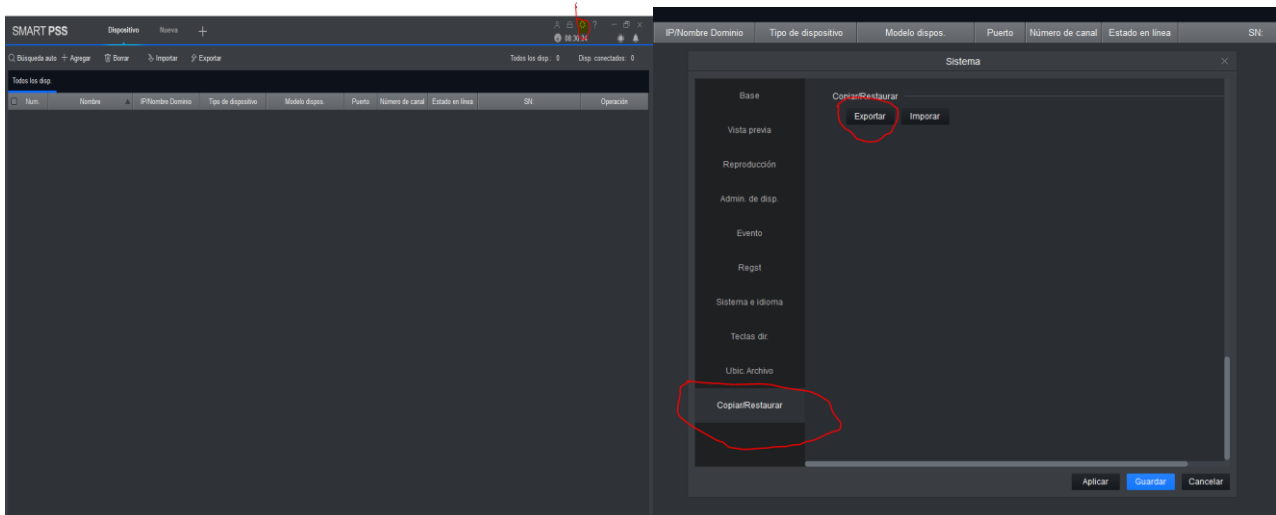
La primera responsabilidad recae en los operadores que están en servicio, pero como **equipo de trabajo**, también los operadores entrantes deberán estar **pendientes** y darle una revisada y reportar alguna anomalía en la no realización según se les solicita.

### **Procedimiento de respaldo de PROGRAMA SMART PSS (P2P)**

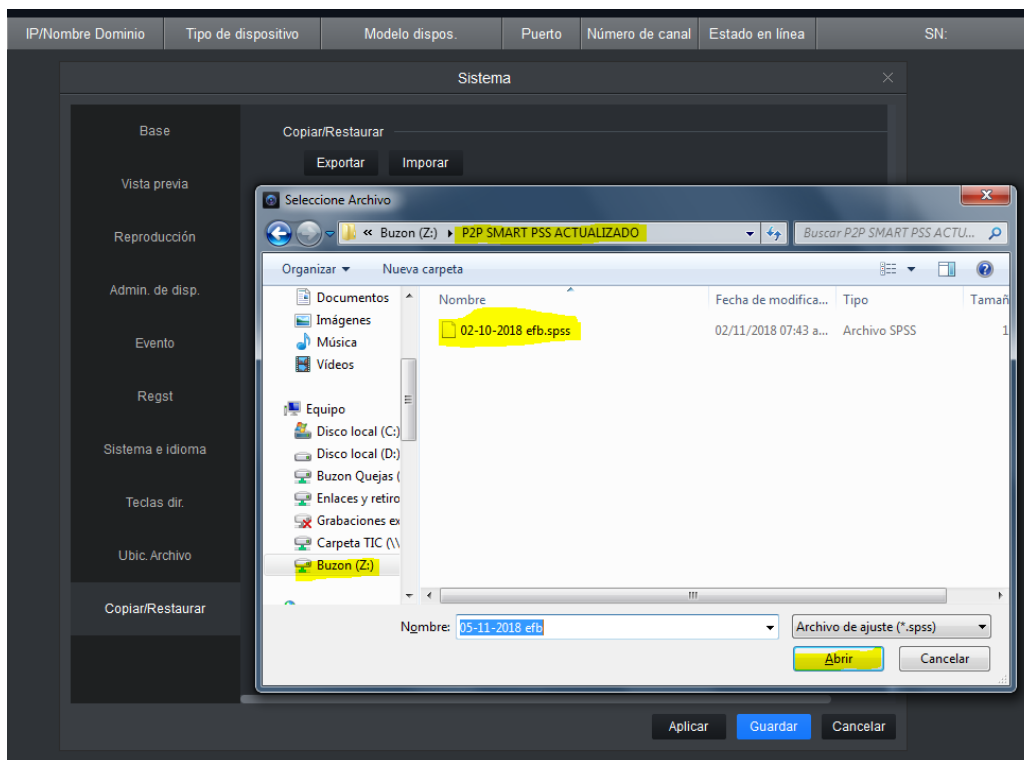
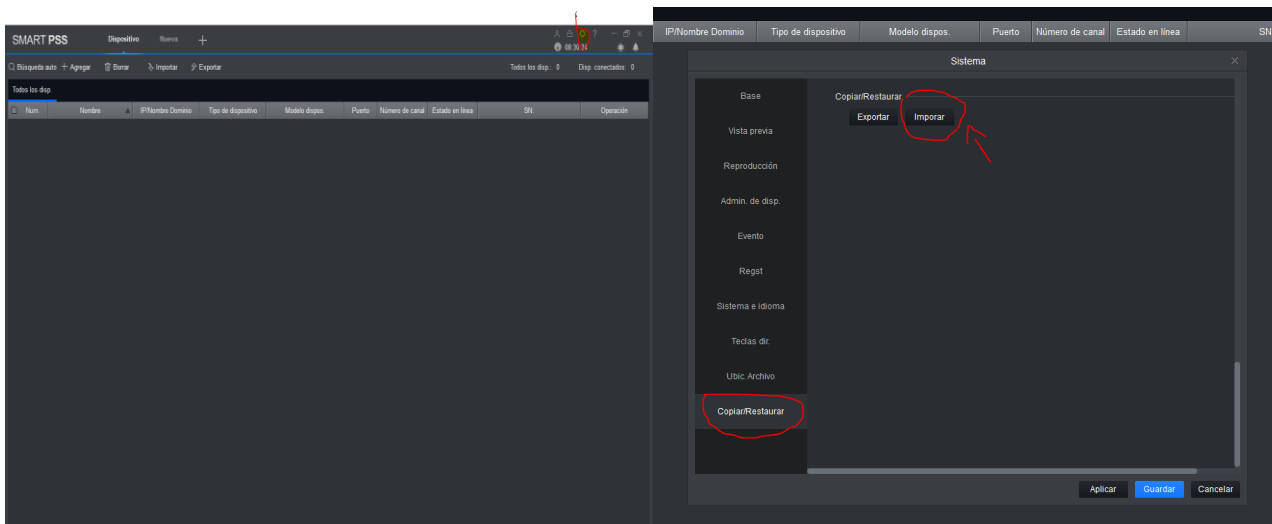
El programa Smart PSS de las cámaras P2P se instaló en cada una de las PC de los operadores, por lo cual podrán ya verlas desde su puesto de trabajo.

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.



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.



**Nota:**

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

**ELABORACIÓN DE REPORTES**

**ELABORACIÓN DE INFORMES**

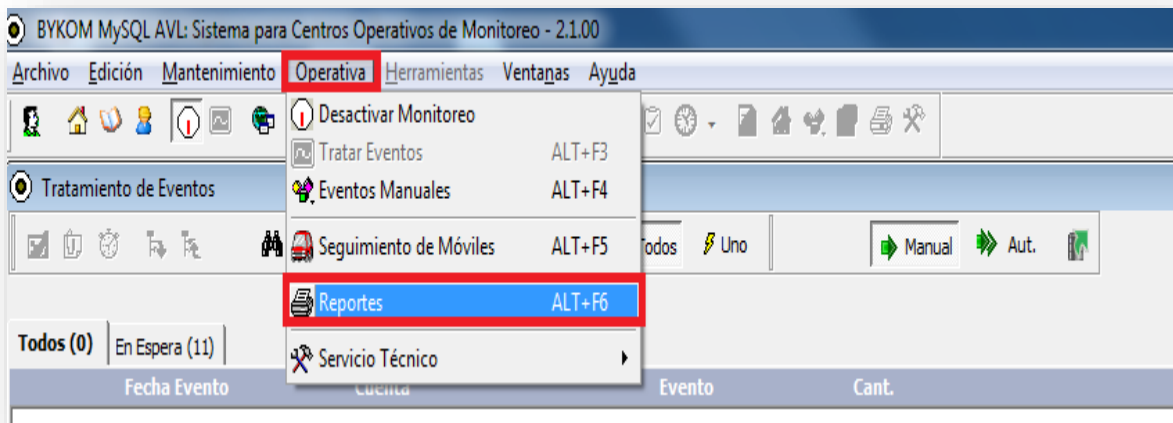
Como ya vimos el sistema Bykon nos permite generar múltiples reportes para auditoria administrativa o para información al cliente. En esta parte veremos cómo generar reportes sobre eventos históricos en una cuenta específica.

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 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:

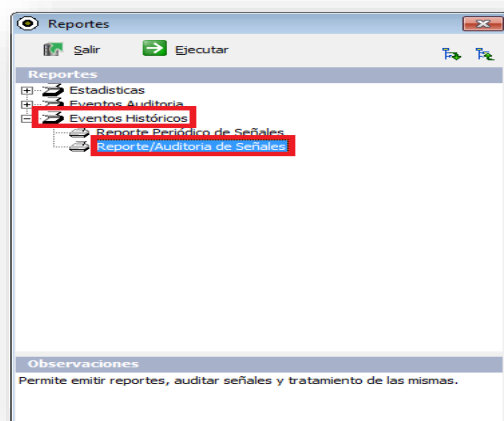
#### PASO 1:

- ❖ 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:

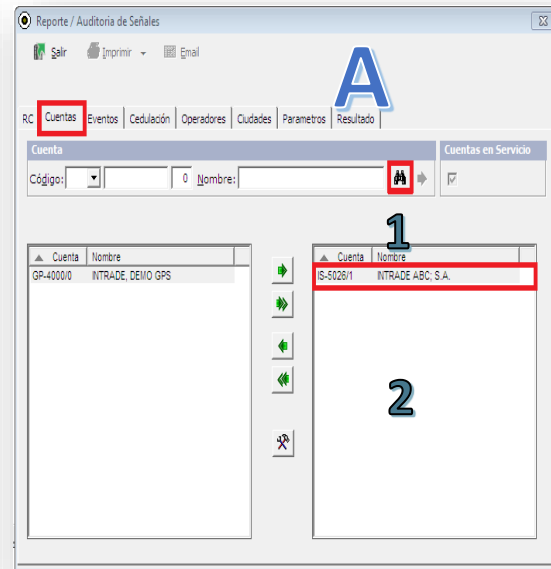
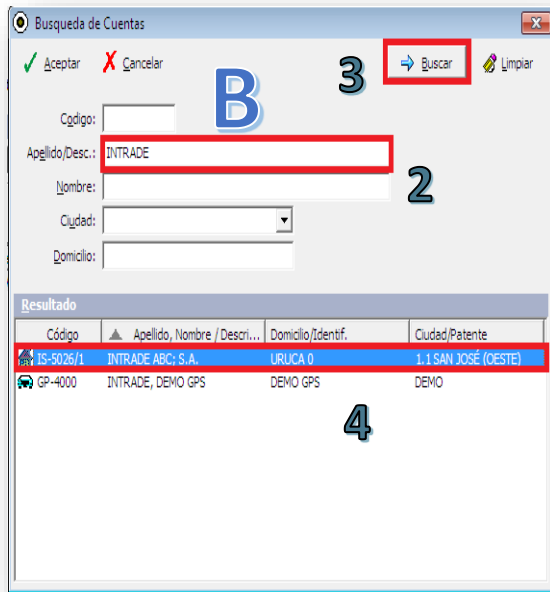
- ❖ Nos iremos a la opción de “Eventos Históricos” y luego “Reporte/Auditoria de Señales”



#### PASO 3:

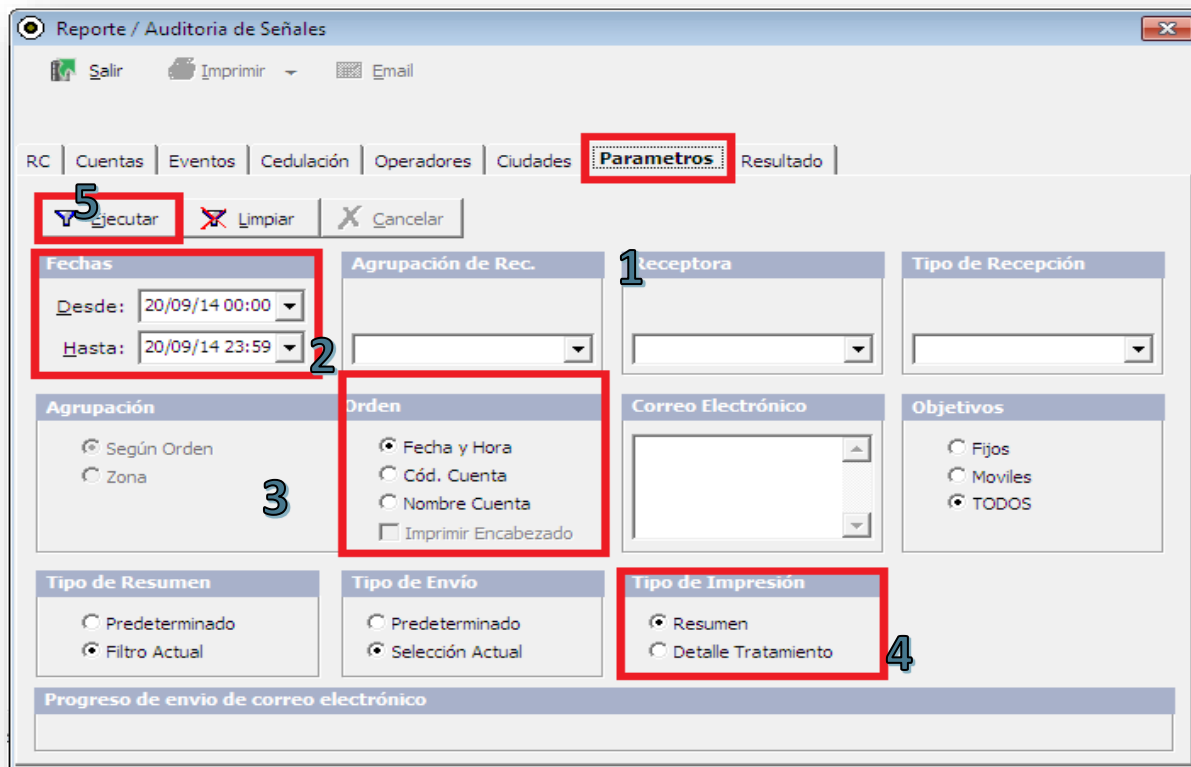
- ❖ Se nos desplegará la ventana **A** en la cual daremos clic a los binoculares **(1)** para que se nos despliegue la ventana **B**, en la cual buscaremos la cuenta que deseamos hacer

el re-porte (2) daremos buscar (3), al encontrar la cuenta necesitada le daremos clic (4) y se nos debe mostrar en la ventana A (5).



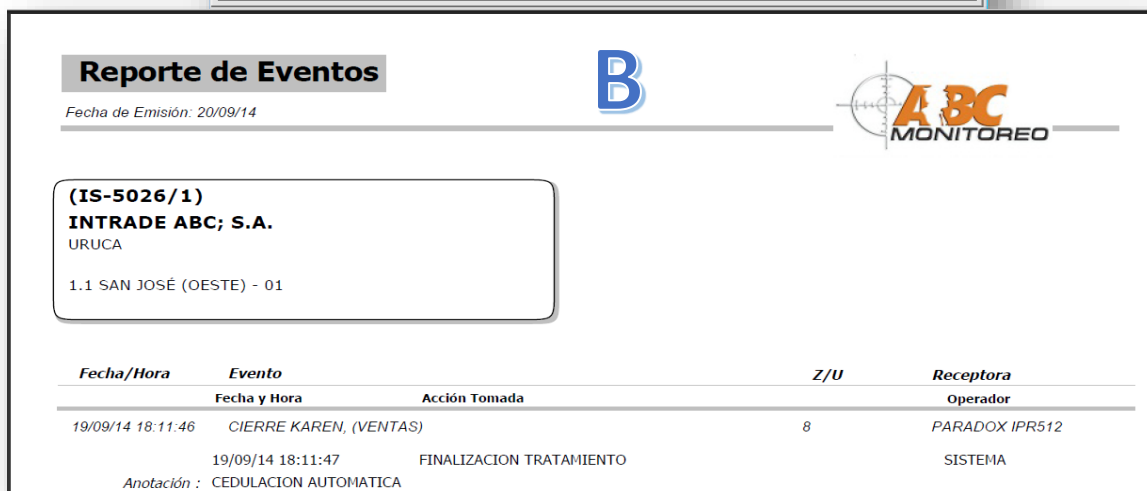
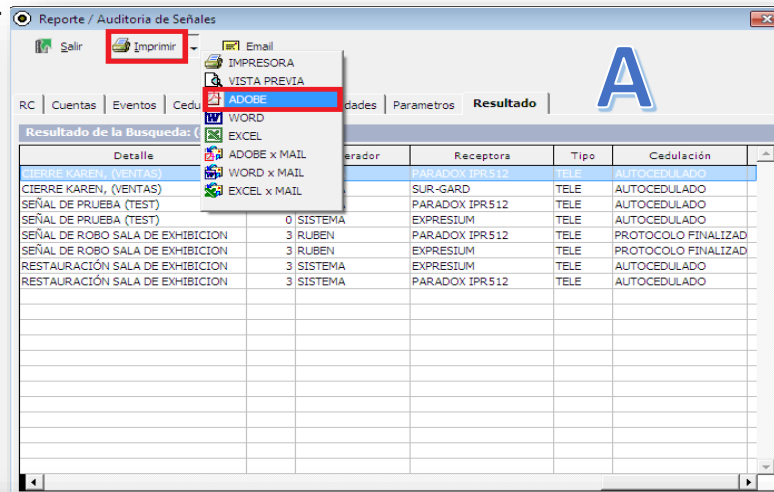
#### PASO 4:

- ❖ 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)



## 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.

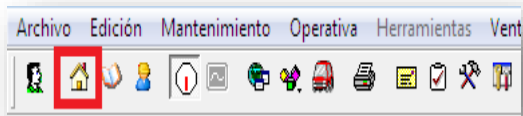


- ❖ **Reportes automáticos:** Bykon posee también la herramienta de envío de reportes de señales de manera automática, esto puede configurarse para que se envíen diaria, semanal, quincenal o mensualmente. A continuación, veremos cómo configurar estos reportes:

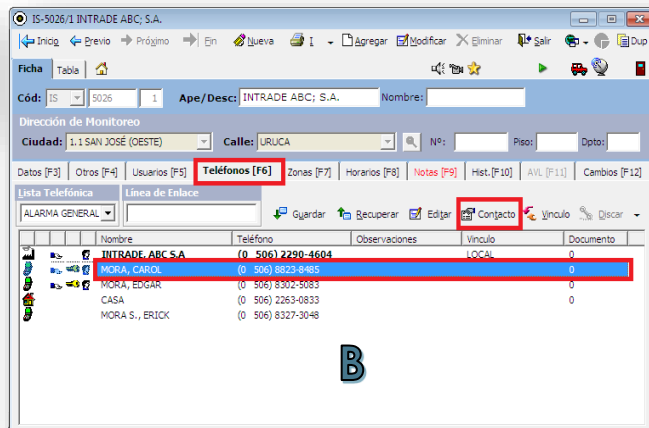
## PASO 1:

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)**



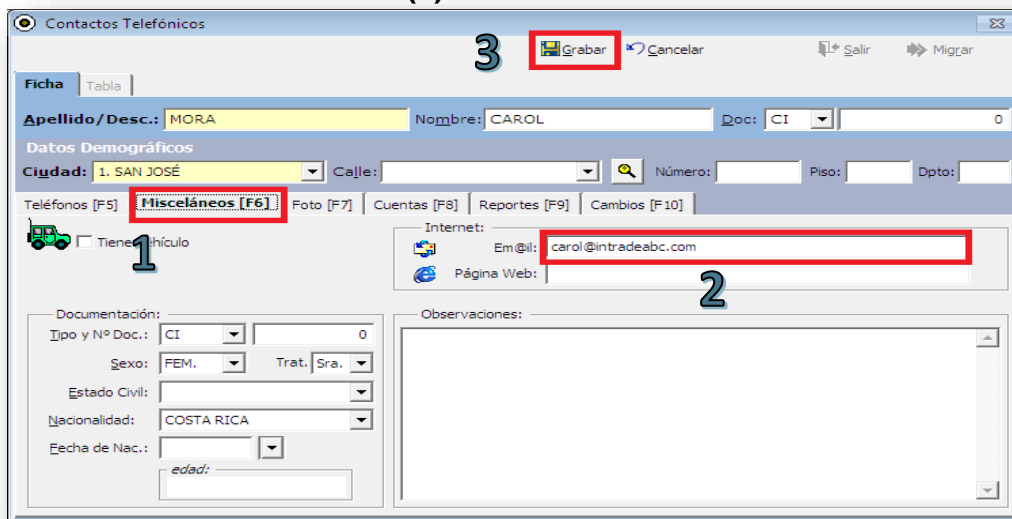
A



B

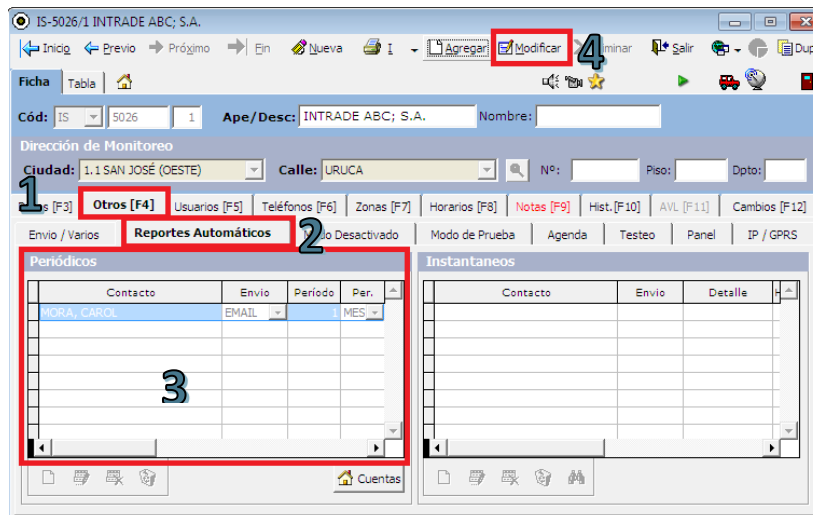
## PASO 2:

- ❖ 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:

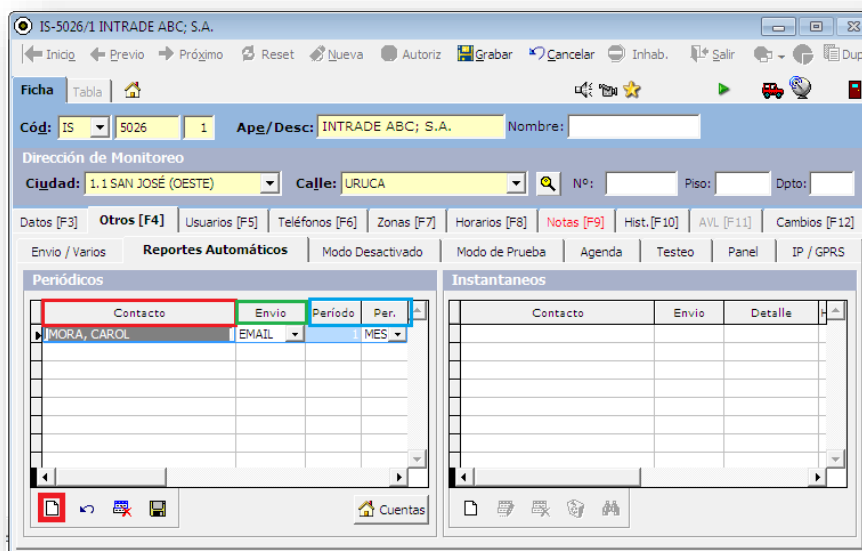
- Una vez verificado el correo electrónico, según vemos en la imagen A iremos a la pestaña “Otros” (1) y “Reportes automáticos” (2) veremos la sección “Periódicos” en donde se configuran los reportes de más de un día y enviado por email y a un lado tenemos “Instantáneos” que son los que se envían cada 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).



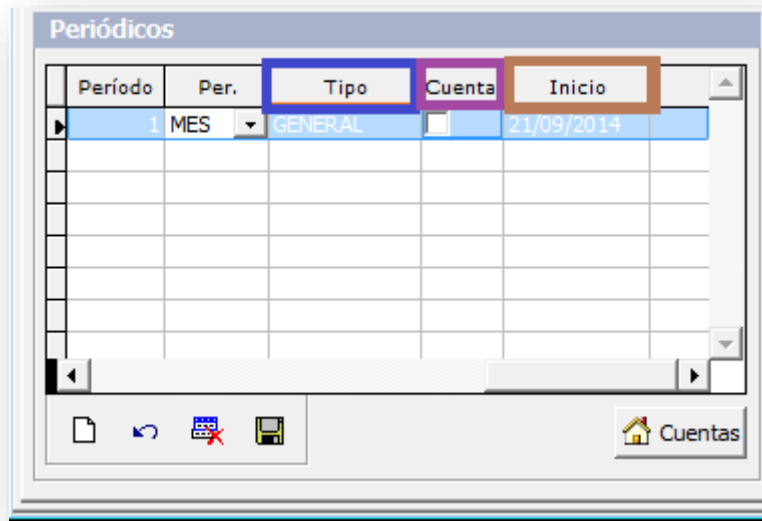
PASO 4: Ahora mostraremos como configurar los mensajes.

- 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



**ELABORACIÓN DE REPORTE DE (ESTADISTICA).**

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,

ESTADISTICA 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	(AB-2879/0) MUSI PAVAS TRIANGULO	11/12/2018	19:48	NICOLE	SI	MIKE #13	3	SI	1		SI	<a href="#">REPORTES\EVENTOS REAL 2879 11-12-2018.pdf</a>	
2	(AB-1260/0) MUSI ITAN ZAPOTE	12/12/2018	18:39	INGRID	SI	MIKE #19	6	SI	1		SI	<a href="#">REPORTES\EVENTO REAL 1260 12-12-2018.pdf</a>	
3													

Nos posicionamos 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.
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**

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 se realiza después de las 1:00 a.m.**

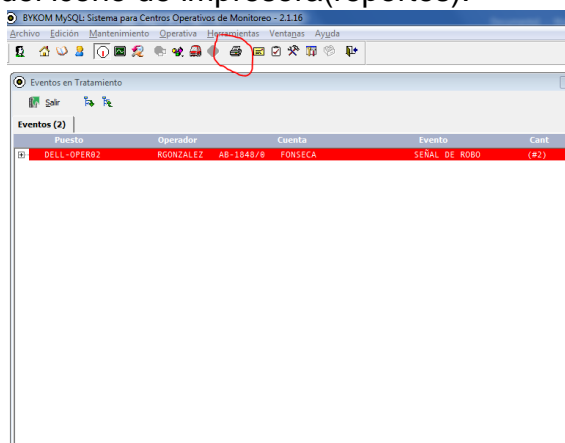
Los reportes mostrarán las señales generadas por el sistema de alarma en un rango de tiempo específico, de ahí la importancia de tomar nota de todo paso que demos. A continuación, detallamos los pasos para generar estos reportes:

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

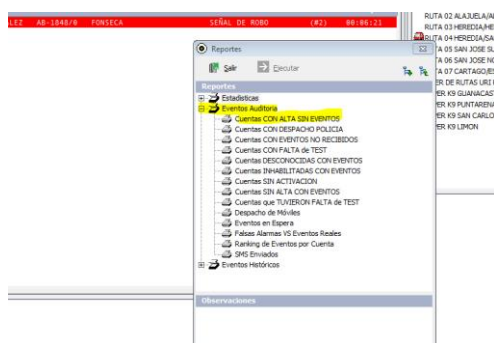
**SIN excepciones**

**Este reporte se extrae DE LA SIGUIENTE MANERA:**

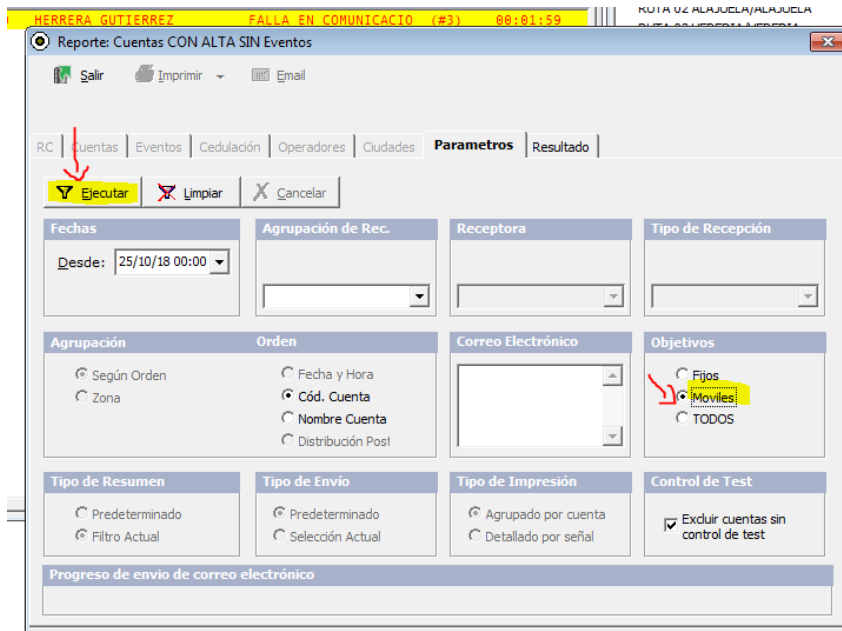
1. Abrimos la opción del icono de impresora(reportes):



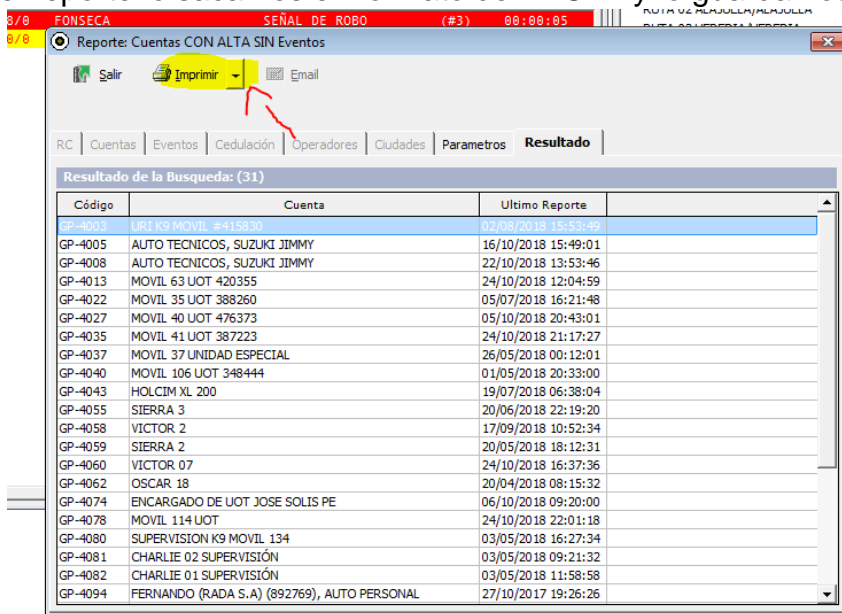
2. Abrimos la opción de eventos auditoria y luego CUENTAS CON ALTA SIN EVENTOS.



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



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



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.

### 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 en un chequeo de todas las cámaras, verificando que estén en funcionamiento, además que en estas se pueda realizar playback**. Si una de estas revisiones no funciona se le debe notificar al cliente para que verifique su funcionamiento

- Este reporte se lleva en una hoja de Excel 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 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:
<b>INSTRUCCIONES GENERALES:</b>		
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.		
<b>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.</b>		
CUENTA	NOMBRE	DETALLE DEL TRATAMIENTO
01	0028	MINOR FERNANDEZ MORALES
02	0035	MELISSA SOLORZANO CAMPOS
03	0114	COMIDAS CENTROAMERICANAS(BODEGAS PIZZA
04	0161	COOPESUPERACIÓN
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

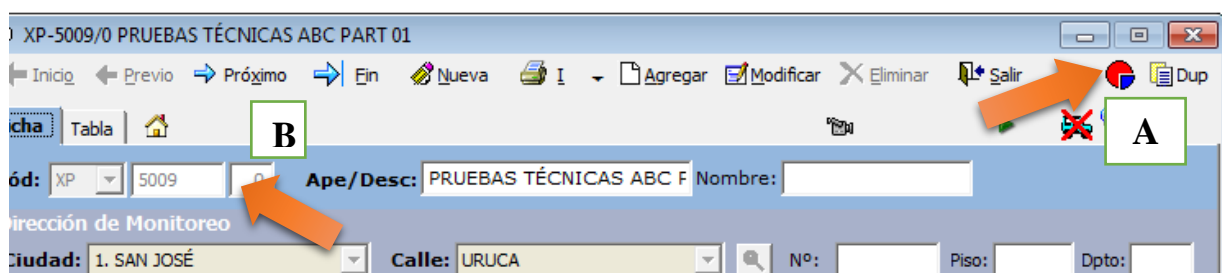
## Crear Partición cuenta

Para realizar una partición hay de 2 formas;

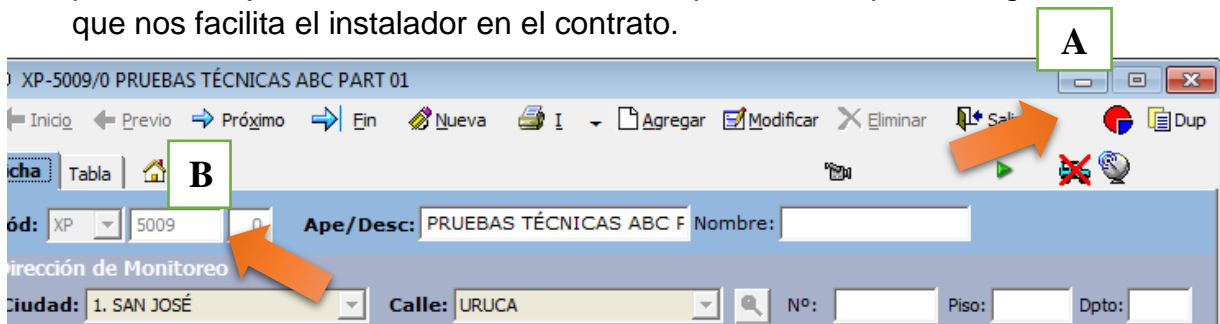
### Como agregar una partición

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.

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 envío de oficial (respuestas), este límite será de 5 respuesta por mes por cuenta, sin ningún costo como siempre se ha venido dando y después del numero 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 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.

- ❖ **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

## 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

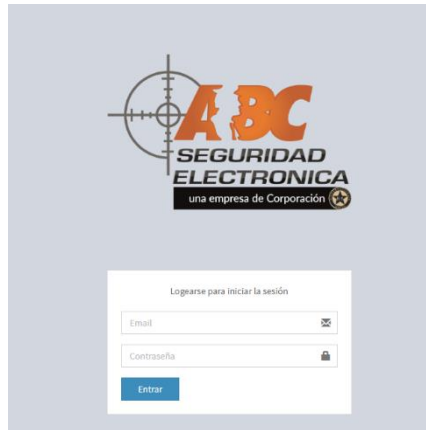
1. Lo primero que debemos hacer es ingresar a la página: <https://app.abcmonitoreo.com/movil/abc/panel/login.php> con el siguiente login:

USUARIO: [info@abcmonitoreo.com](mailto:info@abcmonitoreo.com) o [infor@abcmonitoreo.com](mailto:infor@abcmonitoreo.com)

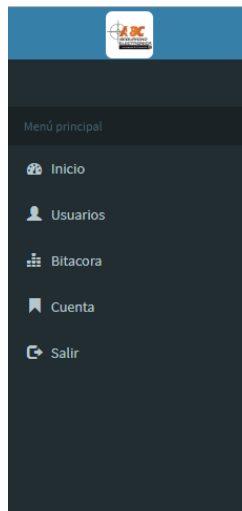
CLAVE: adminoperador

Son 2 accesos uno por operador.

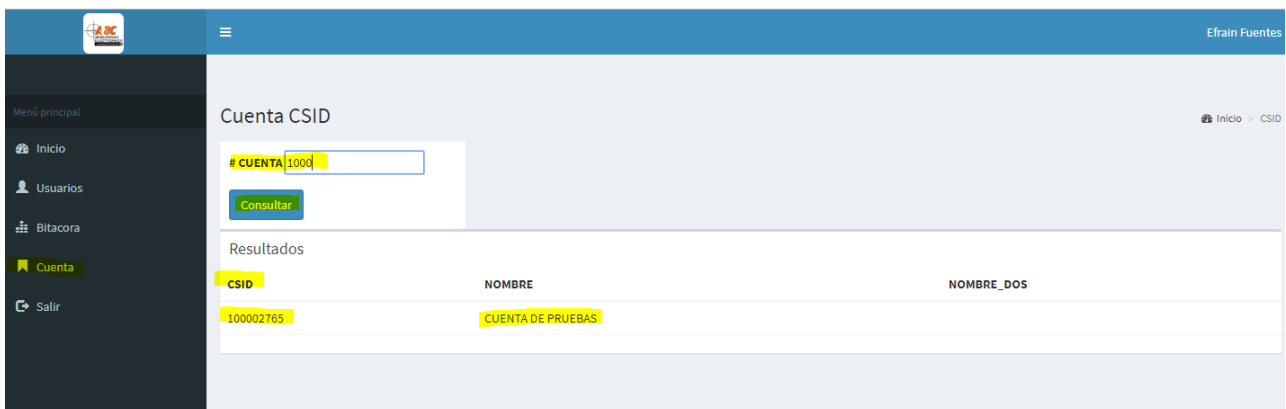
Estos accesos lo contrataran también en la pizarra informativa del centro de monitoreo.



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.



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 imagenes.

Usuarios

Inicio > Usuarios

Nuevo Usuario

Perfil

Todos

Correo

Filtrar

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.

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		

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

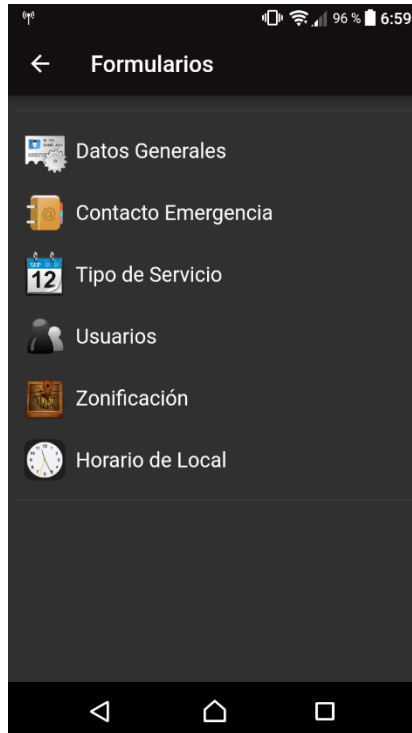
clip en cualquier parte de la pantalla e inmediatamente la imagen verán que queda ya cargada.



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...



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

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).

https://app.abcmonitoreo.com/movil/abc/panel/cuenta.php?csid=100004758

Inicio CSID

# CUENTA

Consultar

# CSID (Cuenta larga)

100004758

Consultar

Resultados

CSID	IDCL (Corte)	NOMBRE	NOMBRE_DOS
100004758	1225	PRUEBAS TEC ABC	

## 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.

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.

	<b>BITACORA DIGITAL DE OPERACIONES/ABC SEGURIDAD ELECTRÓNICA</b>
---	--

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 Rodriguez 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 Jeffrey Gordon Anthony Cerdas Orlando Jimenez

**Ruta 4 Heredia Noreste / 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 Cascante

**Ruta 5 San José Sur / Oeste** MIKE 14 MIKE 18 MIKE 09 MIKE 06 MIKE 16  
 05:00 A 17:00 Randal Ledezma Rigoberto Campos Jose Solano Erlyn Bravo Allan Prado

**Ruta 6 San Jose Norte / Este** MIKE 23 MIKE 22 MIKE 19 MIKE 04 MIKE 18  
 06:00 A 18:00 Johnny Calleja Francisco Zúñiga 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 Rodriguez Francisco Zúñiga

**Ruta 8 Llaneros / Espiguera** 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.

	<b>ESTADO DEL TURNO</b>				
	Excelente	Bueno	X	Regular	Malo
<b>Firmas:</b>					

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**

OPERADOR	1		2		3	
Motivo	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada
CAFE						
ALMUERZO						
CAFE						