



CENTRAL DE MONITOREO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CLIENTES CON MONITOREO FIJO DE ALARMAS.

VERSIÓN 2
2024

(MANUAL DEL OPERADOR)

A. ATENCIÓN LLAMADA ENTRANTE, GENERADA POR EL CLIENTE.

Paso 1: Identificación de la llamada

1. Saludos:
 - Al responder la llamada, de un saludo profesional y amigable, por ejemplo: "Buenos días/tardes/noches, soy [su nombre] de MORE SECURITY SAS. ¿En qué puedo ayudarte hoy?"
2. Identificación:
 - Pídale al cliente su nombre, numero de abonado (o nombre del lugar que representa) y número de identificación. Esto es esencial para verificar la autenticidad del cliente y acceder a su información de manera segura.

Paso 2: Verificación de la situación

3. Verifique la necesidad
 - Pregunte al cliente si ha activado una señal de alarma o cuál es su requerimiento y solicítele el código de verificación (santo y seña) para confirmar su identidad.
 - En paralelo consulte el estado del cliente en la plataforma MONIPLUS y las VIDEO VERIFIQUE el evento con las cámaras del sitio.
4. Información del cliente:
 - Corrobore la dirección exacta del lugar donde se encuentra la alarma y el nombre del cliente.

Paso 3: Evaluación de la situación

5. Escucha activa:
 - Escucha atentamente las preocupaciones o emergencias del cliente y toma notas detalladas de la situación.
6. Comunicación con las autoridades:
 - Si la situación lo requiere, comuníquese inmediatamente a las autoridades pertinentes, según el caso
 - A. EVENTO DE ROBO O PÁNICO: En primera instancia el coordinador contratista de reacción de CERROJO SAS, y segundo, con la policía nacional a través del 123 y el Directorio Nacional de Cuadrantes.
 - B. INCENDIO: Servicio de Bomberos de la zona según directorio
 - C. EMERGENCIA MEDICA: Secretaria de Salud o contactos de la hoja de ingreso del cliente

Asegúrese de proporcionarles la información relevante del evento y datos clave como dirección y tipo de establecimiento.



CENTRAL DE MONITOREO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CLIENTES CON MONITOREO FIJO DE ALARMAS.

VERSIÓN 2
2024

(MANUAL DEL OPERADOR)

Paso 4: Brindar información y asesoramiento

7. Información de contacto:
 - Proporcione al cliente un número de referencia de la llamada para futuras consultas y un número de contacto directo para seguimiento.
8. Asesoramiento:
 - Si es necesario, ofrezca consejos o instrucciones de seguridad al cliente mientras esperan a que llegue la ayuda, por ejemplo, cómo mantenerse seguro en su ubicación actual y mantener la calma.

Paso 5: Coordinación y seguimiento

9. Coordinación con el personal de respuesta:
 - Coordine con el equipo de seguridad de CERROJO y personal de respuesta de la policía para garantizar una respuesta rápida y eficiente. Facilite ubicación del cliente y estado de la situación.
10. Seguimiento:
 - Haga un seguimiento con el cliente para asegurarte de que la situación se haya resuelto de manera satisfactoria y proporcione cualquier información adicional que pueda necesitar.

Paso 6: Finalización de la llamada

11. Despedida:
 - Despídase cordialmente y asegúrate de que el cliente se sienta seguro y satisfecho con la atención recibida.
12. Registro de la llamada:
 - Realice un registro detallado de la llamada, incluyendo la fecha, hora, nombre del cliente, número de referencia y una descripción de la situación y la acción tomada usando el software de monitoreo MONIPLUS Y verifique que hayan sido correctamente guardadas las llamadas y mensajes en las respectivas plataformas.

B. ATENCIÓN LLAMADA SALIENTE, GENERADA COMO ATENCIÓN A UN EVENTO RECIBIDO

Paso 1: Identificación de la llamada

3. Saludos:
 - Al recibir contestación identifíquese de manera profesional y amigable: "Buenos días/tardes/noches, soy [su nombre] de MORE SECURITY SAS su central de monitoreo."
4. Identificación:
 - Indague a su interlocutor si es la persona encargada del sistema y corrobore la información confirmando el santo y seña preestablecido.



CENTRAL DE MONITOREO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CLIENTES CON MONITOREO FIJO DE ALARMAS.

VERSIÓN 2
2024

(MANUAL DEL OPERADOR)

Paso 2: Verificación de la situación

5. Informe sobre el evento
 - Indíquelo al cliente que 'Hemos recibido una señal de su sistema de alarma' e informe detalles de lo recibido. Ej. Se activó la zona 5 que nos registra como sensor de movimiento del patio"
 - En paralelo consulte el estado del sitio a través de las cámaras en línea (video verificación).
6. Información del cliente:
 - Corrobore la dirección exacta del lugar donde se encuentra la alarma y el nombre del cliente.

Paso 3: Evaluación de la situación

7. Escucha activa:
- 7.1 Si se trata de una 'falsa alarma' confirmada por el cliente solicítele nuevamente su dato y el santo y seña. Y consigne todo el sistema MONIPLUS

NOTA: Si el santo y seña es modificado o Ud. presume que la respuesta del cliente es bajo coacción, Genere el procedimiento de alarma positiva.

- 7.2 Si el cliente no se encuentra en el lugar, o no tiene comunicación con este o cualquiera de los demás encargados active el protocolo de alarma positiva.

NOTA: Siempre deje constancia de su contacto o intento de contacto con el cliente o los encargados el sistema en tantos sitios como le sea posible, es decir deje notas en el software MONIPLUS, envíe mensajes escritos o vocales vía WhatsApp e incluso deje mensajes en el Buzón de voz del (os) celular (es) del cliente y sus encargados USUARIOS y CONTACTOS.

8. Comunicación con las autoridades:
Si la situación lo requiere, comuníquese inmediatamente a las autoridades pertinentes, según el caso

- A. EVENTO DE ROBO O PÁNICO: En primera instancia con el coordinador contratista de reacción de CERROJO SAS, y segundo, con la policía nacional a través del 123 y el Directorio Nacional de Cuadrantes.
- B. INCENDIO: Servicio de Bomberos de la zona según directorio
- C. EMERGENCIA MEDICA: Secretaria de Salud o contactos de la hoja de ingreso del cliente

Paso 4: Brindar información y asesoramiento

9. Información de contacto:

	CENTRAL DE MONITOREO	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CLIENTES CON MONITOREO FIJO DE ALARMAS. (MANUAL DEL OPERADOR)	VERSIÓN 2 2024

- Proporcione al cliente un número de referencia de la llamada para futuras consultas y un número de contacto directo para seguimiento.
10. Asesoramiento:
- Si es necesario, ofrezca consejos o instrucciones de seguridad al cliente mientras esperan a que llegue la ayuda o si no se encuentra en el sitio de donde proviene la alarma, pídale que se desplace o envíe a alguien que facilite el acceso al sitio.

Paso 5: Coordinación y seguimiento

11. Coordinación con el personal de respuesta:
- Coordine con el equipo de seguridad de CERROJO y personal de respuesta de la policía para garantizar una respuesta rápida y eficiente.
12. Seguimiento:
- Haga un seguimiento con el cliente para asegurarte de que la situación se haya resuelto de manera satisfactoria y proporcione cualquier información adicional que pueda necesitar.

Paso 6: Finalización de la llamada

13. Despedida:
- Despídase cordialmente y asegúrate de que el cliente se sienta seguro y satisfecho con la atención recibida.
14. Registro de la llamada:
- Realice un registro detallado de la llamada, incluyendo la fecha, hora, nombre del cliente, número de referencia y una descripción de la situación y la acción tomada usando el software de monitoreo MONIPULS.

Este protocolo de respuesta y atención telefónica debe ser seguido rigurosamente para garantizar la seguridad y satisfacción del cliente en situaciones de alarma. La capacitación adecuada del personal es esencial para asegurar que estén preparados para responder eficazmente a las necesidades de los clientes en situaciones de emergencia.

Elaboró: Dagoberto Dávila. Jefe de Operaciones.



CENTRAL DE MONITOREO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CLIENTES CON MONITOREO FIJO DE ALARMAS.

VERSIÓN 2
2024

(MANUAL DEL OPERADOR)

C. TIPOS DE PLANES DE MONITOREO

Aplique la siguiente tabla de acuerdo con el tipo de cliente y modalidad de servicio previa verificación en el sistema.

PLAN	TIPO DE CLIENTE				
	RESIDENCIAL	COMERCIAL	ED AUTOMATIZADO	ABUELO	KIT PORTERÍA
CORPORATIVO					
ANÁLISIS DE SEGURIDAD	X	X	X	X	X
LLAMADA A CONTACTOS	X	X	X	X	X
VIDEO VERIFICACIÓN	-	X	X	X	X
CONFIRMACIÓN CIERRE APERTURA	-	X	-	-	-
REPORTE DE SEÑALES	X	X	X	-	X
REACCIÓN Y RESPUESTA	X	X	X	X	X
RONDAS / REVISTAS	-	X	X	-	-
CLAVE DE COACCIÓN	X	X	-	-	X
ACOMPañAMIENTO POR HORAS	-	X	X	-	-

C. TIPOS DE PLANES DE MONITOREO

