	<b>GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA</b>	<b>GSF-PD-02 VERSIÓN 01</b>
	<b>CENTRAL DE MONITOREO</b>	<b>PAGINA 1 DE 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Definir las normas, procedimientos y responsabilidades del personal de la central de monitoreo, fomentando una cultura de conciencia de la importancia de hacer bien su trabajo, lo cual ayuda a minimizar riesgos, mediante la verificación del CCTV, monitoreo de alarmas y monitoreo satelital de vehículos (GPS).

## 2. ALCANCE.

El procedimiento aplica para el personal de operadores o auxiliares de información que desempeñen labores de seguimiento y control en las centrales de monitoreo de Duana & Cía. Ltda.

## 3. RESPONSABILIDAD.


La autoridad y responsabilidad frente a los mecanismos de control de las actividades de monitoreo, es el jefe de seguridad y la aplicación por parte de todos los responsables del proceso.

## 4. DEFINICIONES.

1. **Circuito Cerrado de Televisión (CCTV):** es una sigla en inglés “cosed TV circuit” que traducido al español es “circuito cerrado de televisión”, consiste en una o más cámaras de vigilancias conectadas a uno o más monitores de video o televisores que reproducen las imágenes transmitidas por las cámaras. Las imágenes vistas por la cámara se transmiten por cables coaxiales (difusores, recetores) al monitor o una red inalámbrica que se utiliza para transmitir las imágenes.
2. **Central de Monitoreo:** es el sitio físico donde se reciben las señales de video y se encuentran todos los equipos de recepción de video y control de cámaras, los cuales están colocados en muebles fabricados especiales para ellos. Es el centro de operaciones y monitoreo de todos los sistemas de seguridad de la empresa / lugar, y pueden ser sistemas locales y también remotos (oficinas remotas).
3. **Operador de medios tecnológicos:** Un operador de medios tecnológicos es una persona altamente calificada en el manejo de herramientas informáticas, digitales y telemáticas para realizar una labor de seguridad y control dentro de un ambiente específico el cual puede encontrarse dentro de una organización privada o pública.
4. **GPS: “Global Positioning System”** que en español significa **“sistema de posicionamiento global”**. El GPS es un sistema que permite determinar en toda la Tierra la posición de cualquier objeto (una persona, un vehículo) con una precisión de hasta centímetros (si se utiliza GPS diferencial), aunque lo habitual son unos pocos metros de precisión.

## 5. POLÍTICA


- 5.1 Solo utilizar los medios tecnológicos y de comunicación con fines laborales, por lo tanto, se prohíbe el uso de redes sociales y páginas de ocio (Facebook, YouTube, etc.), que distraigan la labor del operador de la central de monitoreo.
- 5.2 No presentarse en estado de embriaguez o con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas o alucinógenos, tampoco se permite el almacenamiento, consumo de

	<b>GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA</b>	<b>GSF-PD-02 VERSIÓN 01</b>
	<b>CENTRAL DE MONITOREO</b>	<b>PAGINA 2 DE 5</b>

alucinógenos, licor u otras sustancias que alteren las capacidades físicas o psicológicas del empleado en pleno desempeño de sus funciones.

Verificar el correcto funcionamiento de los equipos (Avantel, Radio, Teléfono, Computador, etc.) y reportar si estos presentan novedad al jefe inmediato.

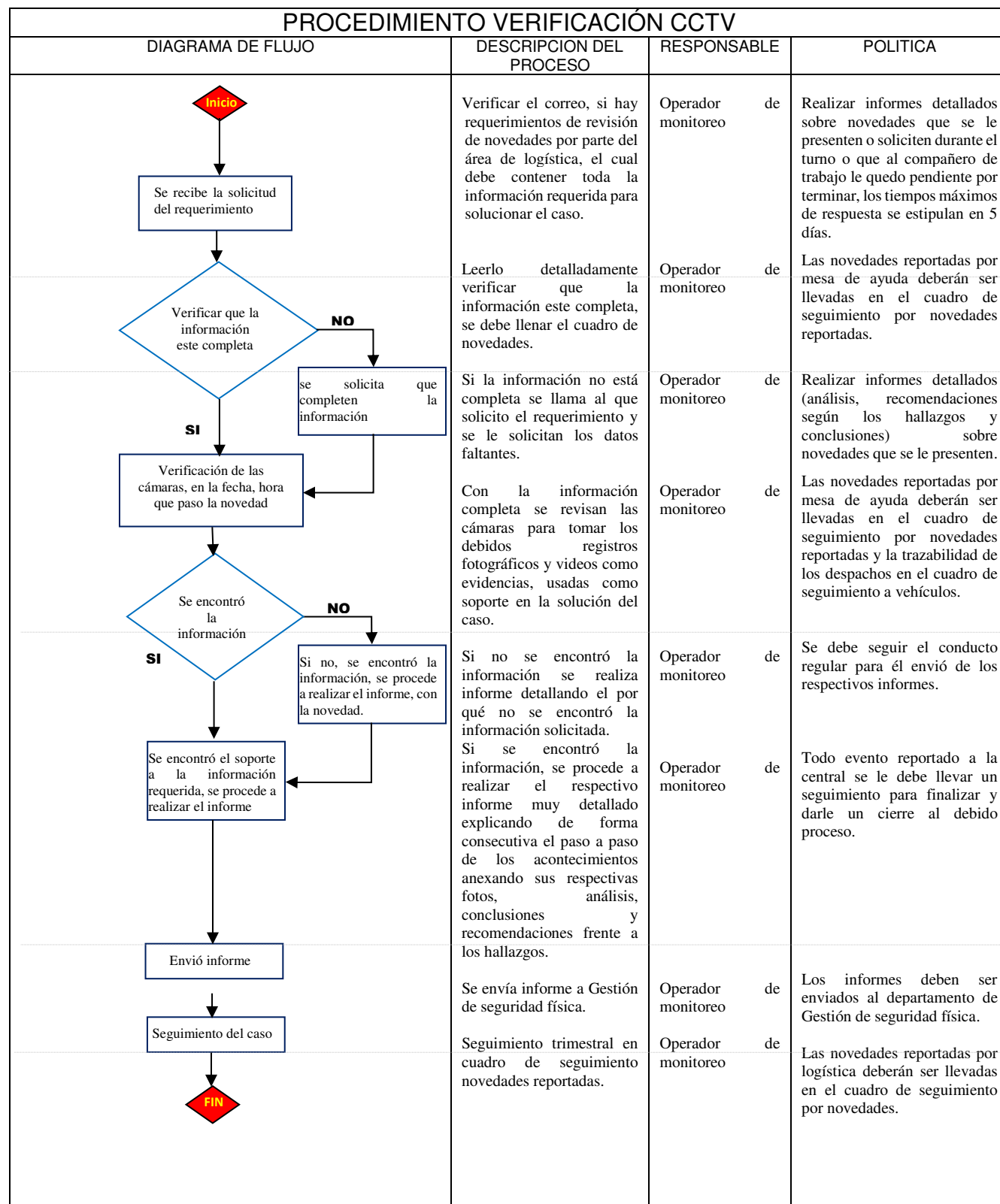
- 5.3** Realizar inspección de las unidades GPS, alarmas, cámaras del CCTV y reportar a los jefes de área responsables si estos presentan alguna falla, para que se tomen los correctivos pertinentes.
- 5.4** Reportar las novedades transcurridas durante el turno a los jefes de área con copia a gestión de seguridad, mediante correo electrónico o vía telefónica y realizar las respectivas anotaciones de los sucesos diarios en el libro de minuta, (al recibir y entregar puesto, dejar muy claro los asuntos pendientes y tareas realizadas durante el turno).
- 5.5** Realizar un estricto monitoreo a los vehículos de la empresa mediante el sistema de GPS, celular y reportar las novedades vía telefónica o mediante correo electrónico, consignándolas en el cuadro de seguimiento vehículos.
- 5.6** Realizar informes preventivos sobre vulnerabilidades observadas en los procesos verificación de las unidades GPS, alarmas o el CCTV.
- 5.7** Tener actualizado los números telefónicos de emergencia, (cuadrante policía nacional, bomberos, Gaula, transito, concesión) entre otros.
- 5.8** Confirmar con los organismos de seguridad (Policía de Carretera, INVIAS, Red de apoyo, etc.), reportes de incidentes, accidentes, derrumbes o novedades viales en general que atenten contra el libre desplazamiento y entrega de la mercancía, informando a gestión logística y gestión seguridad por correo electrónico y celular.
- 5.9** Todo desvío de ruta debe estar autorizado por Gestión Logística (jefe de Bodega, Coordinador logístico), por lo cual, en caso de ser detectado este evento y no estar autorizado, se debe realizar preventivo de hurto reportando a las autoridades competentes (Policía de carreteras, Red de apoyo, Ristra) y a Gestión de seguridad física.
- 5.10** Verificar que vehículos se encuentran en tránsito y revisar si hay autorización de salida de estos, enviada mediante correo electrónico por parte del personal de logística (Placa, ruta, destino, datos de conductor y ayudante), en caso de no encontrar correo previo a su salida comunicarse con el jefe de bodega o Coordinador logístico y confirmar estos datos, llamar al conductor dar recomendaciones de seguridad y santo y seña.
- 5.11** Al recibir algún tipo de alerta (pánico, desviación de ruta, incidente, accidente, siniestro), se debe llamar de inmediato al conductor, si este no contesta o lo hace con un tono de voz diferente al conocido, informar inmediatamente a la policía de carreteras, red de apoyo, SIJIN, para que realice el apoyo inmediato, informando las características del vehículo y datos del conductor, apoyarse en el instructivo reacción ante emergencias **GSF-IT-03** e informar a Gestión de seguridad física (Coordinador de seguridad electrónica, jefe de seguridad, Coordinador de seguridad física, Analista de riesgos).
- 5.12** Realizar informes detallados (análisis, recomendaciones según los hallazgos y conclusiones) sobre novedades que se le presenten o soliciten durante el turno o que al compañero de trabajo le quedo pendiente por terminar, los tiempos máximos de

	<b>GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA</b>	<b>GSF-PD-02</b> <b>VERSIÓN 01</b>
	<b>CENTRAL DE MONITOREO</b>	<b>PAGINA 3 DE 5</b>

respuesta se estipulan en 3 días, máximo 5 días si el caso es muy complejo. Los informes deben realizarse en el formato reporte de incidentes **GSF-FT-01** o formato Reporte de novedades Duana **GSF-FT-04** y ser enviados al departamento de Gestión de seguridad física para su revisión.

- 5.13** Las novedades reportadas por logística deberán ser llevadas en el cuadro de seguimiento por novedades reportadas y la trazabilidad de los despachos en el cuadro de seguimiento a vehículos.
- 5.14** Realizar pruebas aleatorias del botón pánico de las unidades satelitales instaladas en los vehículos, con el fin de verificar que funcionen correctamente.
- 5.15** Asistir a reuniones o capacitaciones virtuales o presenciales al momento que se le requiera o programe.
- 5.16** No permitir el ingreso de personas ajenas a la central de monitoreo sin previa autorización del jefe inmediato.

## 6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO



**PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO SATELITAL**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE	POLÍTICA
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibe[Se recibe solicitud de seguimiento vía correo electrónico por parte del Coordinador logístico.]     Recibe --&gt; VerificaEnvio{Verificar el envío de la información}     VerificaEnvio -- NO --&gt; SolicitaCelular[Solicitar vía celular al jefe de Bodega o Coordinador logístico la información del despacho.]     VerificaEnvio -- SI --&gt; InformaConductor[Se le informa santo y seña al conductor y se realiza seguimiento satelital v por celular cada hora.]     SolicitaCelular --&gt; InformaConductor     InformaConductor --&gt; ReporteConductor[En caso de reporte del conductor sobre cierre vial por derrumbe, accidente o manifestación]     ReporteConductor --&gt; VerificaPOLCA{Verificar la información con POLCA}     VerificaPOLCA -- NO --&gt; EsperaRespuesta[Si la autoridad no contesta esperar hasta confirmar el evento e informar por correo electrónico]     VerificaPOLCA -- SI --&gt; VerificaVial[Verificar vía alterna e informar al jefe de Bodega, Coordinador logístico y Gestión de seguridad para solicitar autorización de desvío]     EsperaRespuesta --&gt; VerificaVial     VerificaVial --&gt; DesvioNoAutorizado[En caso de desvío no autorizado, sospecha de hurto, piratería o siniestro]     DesvioNoAutorizado --&gt; LlamaConductor{Llamar conductor}     LlamaConductor -- NO --&gt; ReporteAutoridades[Reporte autoridades (POLCA, red de apoyo), jefe de seguridad, analista de riesgos, Coordinador seguridad electrónica y física.]     LlamaConductor -- SI --&gt; SolicitaReporte[Solicitar reporte de novedades "Santo y Señá"]     ReporteAutoridades --&gt; EnvioInforme[Envío informe si hubo novedad]     SolicitaReporte --&gt; EnvioInforme     EnvioInforme --&gt; FIN([FIN]) </pre>	<p>Verificar el correo que envía el área logística sobre el despacho.</p> <p>Si no enviaron la información comunicarse con Gestión logística y confirmar estos datos.</p> <p>Si enviaron la información llamar al conductor, dar recomendaciones de seguridad, santo y seña y llenar el cuadro de seguimiento vehículos.</p> <p>En caso de cierre vial, se confirma con las autoridades cual es la novedad.</p> <p>En caso de no haber confirmación, informar por correo electrónico a Gestión logística y seguridad.</p> <p>Si se confirma la novedad, verificar ruta alterna y estado de la vía, enviar correo electrónico a Gestión logística y seguridad física para autorización de desvío.</p> <p>En caso de desvío no autorizado, sospecha de hurto, piratería o siniestro comunicarse con el conductor.</p> <p>Si el conductor no contesta confirmar con el jefe de Bodega o Coordinador logístico si se ha comunicado con él, en caso contrario reportar autoridades Policía de carreteras, Red de apoyo, SIJIN, Antipiratería, línea 123). Proporcionando la última información conocida del vehículo, características, nombre completo conductor, ayudante.</p> <p>Si el conductor contesta solicitar reporte de novedades y santo y seña.</p> <p>Si hubo novedad se envía informe a Gestión de seguridad física.</p>	<p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p> <p>Operador monitoreo de</p>	<p>Verificar que vehículos se encuentran en tránsito y revisar si hay autorización de salida de estos.</p> <p>Verificar que vehículos se encuentran en tránsito y revisar si hay autorización de salida de estos.</p> <p>Realizar un estricto monitoreo a los vehículos de la empresa mediante el sistema de GPS, celular y reportar las novedades vía telefónica o mediante correo electrónico, consignándolas en el cuadro de seguimiento vehículos.</p> <p>Todo desvío de ruta debe estar autorizado por Gestión Logística (jefe de Bodega, Coordinador logístico).</p> <p>Al recibir algún tipo de alerta (pánico, desviación de ruta, incidente, accidente, siniestro), se debe llamar de inmediato al conductor, si este no contesta o lo hace con un tono de voz diferente al conocido, informar inmediatamente a la policía de carreteras, red de apoyo, SIJIN Confirmar con los organismos de seguridad (Policía de Carretera, INVIAS, Red de apoyo, etc.), reportes de incidentes, accidentes, derrumbes o novedades viales en general que atenten contra el libre desplazamiento y entrega de la mercancía</p> <p>Activar instructivo de reacción ante emergencias GSF-IT-03</p> <p>Realizar informes detallados (análisis, recomendaciones según los hallazgos y conclusiones) sobre novedades que se le presente.</p>

**Aprobado por: Jefe de Seguridad  
El día 04/06/2019**