

## ROL DE OPERADORES SOC MAYO (4 operadores)

### Operador 1:

#### Rol y Responsabilidades dentro del equipo:

- Monitoreo por CCTV de 11 (ONCE) CAC'S de calle y Shopping con personal de SSFF según los CRITERIOS DE VISUALIZACION del MOMENTO CRITICO DEL DIA (Fases: 1-2-3-4-5) y 2 (dos)
- Monitoreo de Alarmas: Panel RISCO de los CAC's del AMBA, seguimiento de Correo Argentino en la entrega de bolsines, alarmas de la App de SSFF
- Gestión de claves personales de paneles RISCO
- Aperturas y Cierres en locales sin SSFF y con cortina metálica automatizada vía remota.
- Los CAC's de calle ordenados alfabéticamente que están bajo su responsabilidad son:
  1. Bs As Mall
  2. Unicenter
  3. Plaza Italia
  4. Florida
  5. LaFerrere
  6. Lanús
  7. La Plata
  8. Liniers
  9. Lomas de Zamora
  10. Martinez
  11. Monte Grande

### Operador 2:

#### Rol y Responsabilidades dentro del equipo:

- Monitoreo por CCTV en 11 (ONCE) CAC'S de calle y Shopping con personal de SSFF según los CRITERIOS DE VISUALIZACION del MOMENTO CRITICO DEL DIA (Fases: 1-2-3-4-5)
- Los CAC's de calle ordenados alfabéticamente que están bajo su responsabilidad son:
  1. Abasto
  2. Alto Palermo
  3. Chacarita
  4. Avellaneda
  5. Av. de Mayo
  6. Belgrano
  7. Caballito
  8. Congreso
  9. Constitución
  10. Flores
  11. San Martin

### Operador 3:

#### Rol y Responsabilidades dentro del equipo:

- Monitoreo por CCTV en 11 (once) CAC'S de calle y Shopping con personal de SSFF según los CRITERIOS DE VISUALIZACION del MOMENTO CRITICO DEL DIA (Fases: 1-2-3-4-5)
- Monitoreo de Edificios Corporativos del AMBA (secuencial)
- Los CAC's de calle ordenados alfabéticamente que están bajo su responsabilidad son:
  1. Quilmes
  2. Dot Baires
  3. Palmas del Pilar
  4. Moreno
  5. Morón
  6. Olivos
  7. Parque Brown
  8. Pompeya
  9. Ramos Mejía
  10. San Justo
  11. San Miguel

### Operador 4:

#### Rol y Responsabilidades dentro del equipo:

- Gestión de Mails e informativos
- Gestión del parte de novedades del servicio a nivel país
- Cortes de vídeo solicitados por SD y oficios judiciales
- Control de ingresos de contratistas en Edificios Corporativos del AMBA
- Carga de tarjetas C-Cure a nivel país según disposición de analista.
- Coordinación de servicios con Planta Florida (por extensiones, dinámicos esporádicos)
- Control de tareas de contratistas (SP/Peláez/Prosegur tecnología)
- Control de tareas relacionadas con los ATM's

# MOMENTOS CRITICOS DEL DIA:

## FASES

### **FASE 1: INGRESO**

Esta fase va DESDE el momento en el que el personal de seguridad INGRESA al local en coordinación con el SOC (mediante botón antipánico) HASTA todo lo que suceda antes de la apertura del CAC, (ingreso de personal de limpieza, ingreso de personal de mantenimiento, ingreso de colaboradores)

### **FASE 2: APERTURA**

Esta fase va DESDE que se levanta la persiana o se aperturan los blindex del local HASTA después de transcurridos 10 min de iniciada la atención al público

### **FASE 3: ATENCION AL CLIENTE (mayor porción del día)**

Esta fase va DESDE transcurridos los 10 min de apertura del local HASTA que se dispone a cerrar el CAC teniendo en cuenta los 5 minutos de tolerancia de At al Cliente fuera de los cuales ya no se admite el ingreso de clientes

### **FASE 4: CIERRE**

Esta fase va DESDE que se dispone que no entra más el cliente HASTA que se cierra y alarma por completo el local con aprobación del SOC

### **FASE 5: NOCHE**

Esta fase va DESDE que se cierra completamente el local HASTA la Fase 1, el primer ingreso por parte de la llegada del personal de seguridad

# CRITERIOS DE VISUALIZACION

## ¿Qué miramos en cada fase?

SerClaro<sup>1</sup>

### **FASE 1: INGRESO**

Se confecciona un LAYOUT con 2 cámaras por CAC a calle (ordenadas alfabéticamente), una de vereda para ver el movimiento externo, y otra desde el lado de adentro que apunte al ingreso. En este momento se hará hincapié en la prevención desde la detección de vehículos estacionados con vidrios empañados, varios ocupantes dentro, personas que pasen por la vereda observando de manera sospechosa, inclusive esperando en cercanías o que ya hayan pasado por el lugar más de una vez. Tener en cuenta que los delincuentes antes de dar un golpe estudian su objetivo.

### **FASE 2: APERTURA**

Para esta fase aplica el mismo LAYOUT anterior, con el cuidado de controlar el personal que ingresaría luego del personal de seguridad por la puerta trampa y actitudes sospechosas en alrededores.

### **FASE 3: ATENCION AL CLIENTE (mayor porción del día)**

Para esta fase el LAYOUT que se fija es de 4 cámaras por CAC: 2 cámaras con degustadores propios de la empresa, 1 cámara de CAJA y 1 cámara de PRODUCTO. Se hará una PREVENCIÓN ACTIVA por parte del operador 2. Este LAYOUT permitirá controlar los puntos críticos del CAC con un golpe de vista. Toda aquella situación que requiera enfoque de otros sectores se hará en los monitores de escritorio para seguimiento. Previo al retiro del personal responsable de caja y producto se chequeará que no olviden cerrar las bóvedas de seguridad y el tesoro.

### **FASE 4: CIERRE**

En esta fase aplica el mismo LAYOUT que para las fases 1 y 2, observando el mismo procedimiento, pero a la inversa para el retiro seguro del personal de seguridad, dando soporte perimetral por videoverificación para la salida y posterior retiro. Se observará detalladamente que las cortinas o persianas no queden mal bajadas. Y se controlará el correcto armado desde el puesto del operador 1. Debemos asegurarnos que queden bien cerradas a su vez las puertas traseras de existir.

### **FASE 5: NOCHE**

Para esta fase se procederá a confeccionar un LAYOUT de veredas, y techos o terrazas, haciendo hincapié en posibles intrusiones, se dará rápido tratamiento ante cualquier evento de alarma, ya sea con la fuerza policial y videoverificando las acciones. Se hará un barrido durante la noche para confirmar que hayan quedado bien cerradas las puertas de cajas fuerte de producto y tesoro de los CAC's. Se dará prioridad de monitoreo a tareas nocturnas controlando el ingreso del personal contratado y se supervisará el cumplimiento estricto de consignas por parte del personal de seguridad nocturno para evitar acciones ociosas.