

4) Consideraciones en el diseño del centro de monitoreo

- **4) Consideraciones en el diseño del centro de monitoreo**
 - Consideraciones generales
 - Consideraciones operativas
 - Herramientas y servicios
 - Continuidad y back up



Creación del rol de turno

Centros de monitoreo



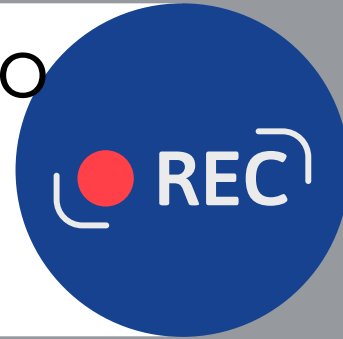
Monitoreo activo o pasivo

Activo: 1-4 cámaras por persona
Pasivo: +100 cámaras X persona



de revisiones de video

Investigaciones
Reportes



Análisis de
requerimiento
de personal

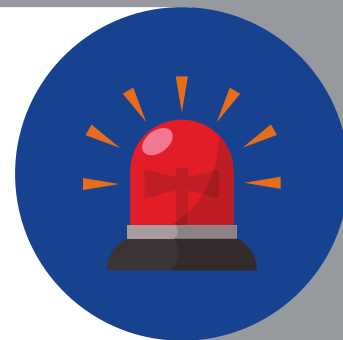
Otros sistemas

Activación de credenciales
Alarmas (Intrusión / fuego / etc)



de alertas / incidentes

de alertas atendidas
de incidentes o intervenciones del CCM



Otras actividades

Apoyo a supervisión
Solicitudes externas



- Monitoreo por excepción
 - Espera a que llegue la alarma
 - 1-4 monitoristas
- Monitoreo por procesos
 - Monitoreo sobre cada tipo de operación (casino, banco, centro comercial, etc.)
 - Según diversos estudios, se ha encontrado que la cantidad óptima de cámaras que un monitorista puede visualizar simultáneamente es de entre 6 y 8 cámaras
- Monitoreo de continuidad
 - Asegurarse que cada sitio o tienda se encuentra operando
 - Monitorear áreas críticas (Energía, gas, presión, etc.)



- Recorridos por todas las camaras
 - Visualizar cada determinado tiempo cada cámara
- Cámaras de riesgo
 - Identificar las zonas de riesgo y solo monitorear estas cámaras y procesos
- Monitorear solo los accesos principales
- Monitoreo siempre las mismas imagenes de manera constante
- Realizar una bitacora de cada revisión por cámara

Detector de intrusos



- Activar alarmas (sonoras para disuadir)
- Mandar alertas al centro de monitoreo
- Detección a través de sensores o cámaras
 - Sensores
 - Paneles
 - Codigos de amago
 - Teclados
 - Estaciones centrales
 - Sirenas



Monitoreo de vigilancia



- Monitoreo por radio troncal - monitoreo interno
- Monitoreo por llamada o mensaje
- Monitoreo por CCTV
- Monitoreo por sistema de Rondines
- Monitoreo por Alarma o botón de pánico
- Monitoreo de asistencia de los guardias
- Monitoreo para apoyo / Reacción / soporte
- Monitoreo de conductas sospechosas

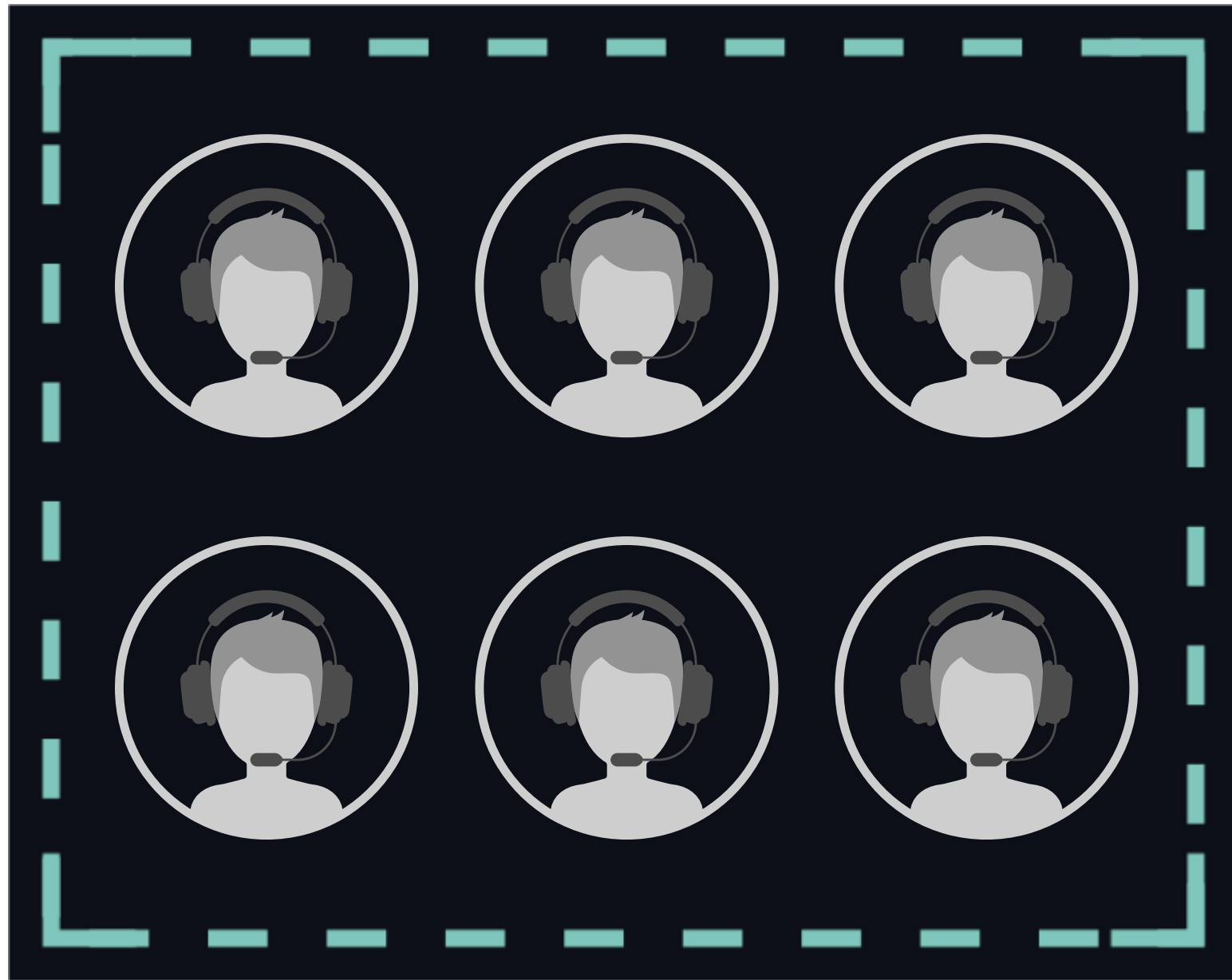




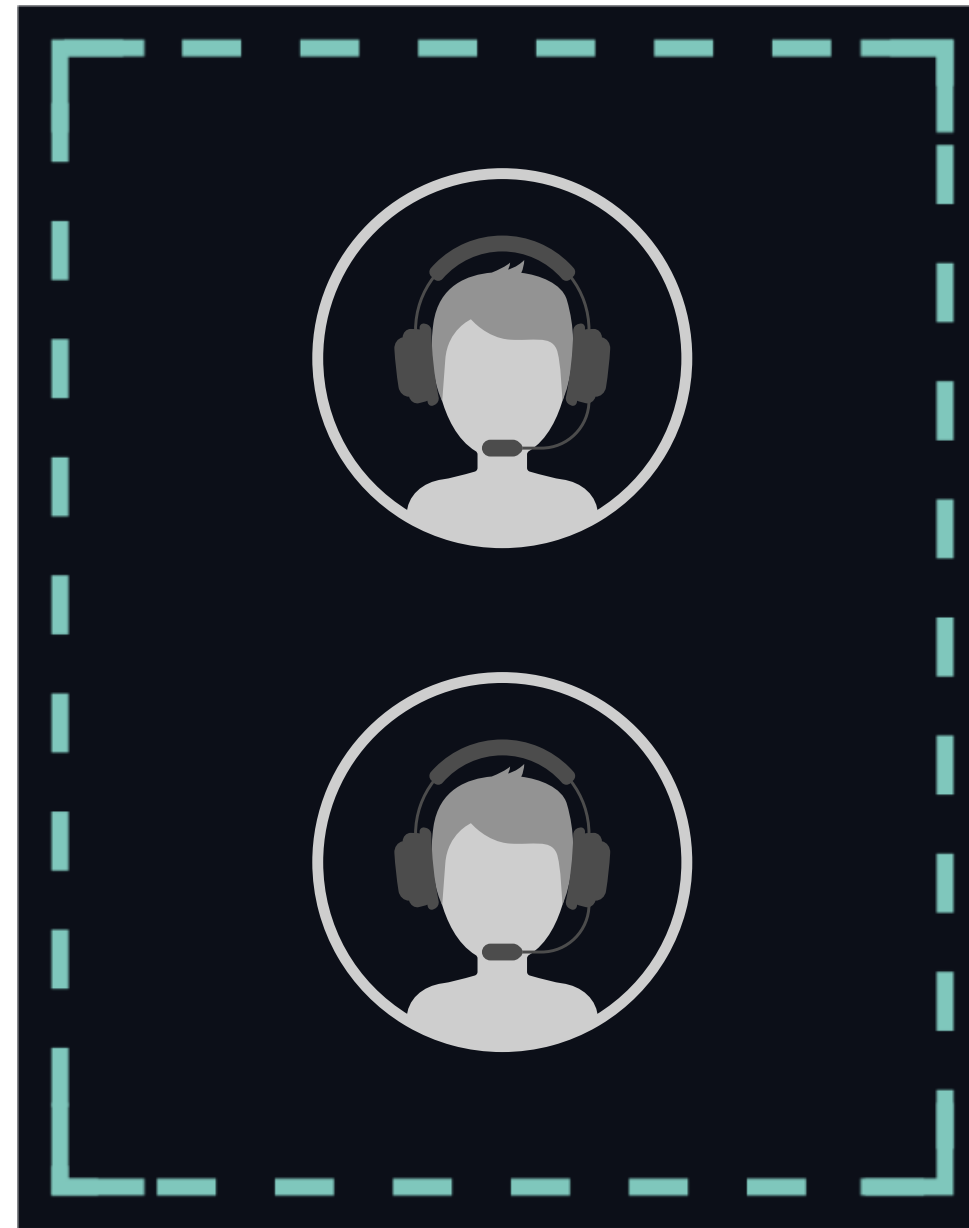
- Monitoreo CCTV
 - Garantizar que el evento no siga en aumento
 - Garantizar la seguridad del personal
 - Monitoreo en tiempo real o post evento
- Radios
 - Comunicarse con los guardias o brigadistas
 - La ventaja que no utiliza servicios de red o telefonica
- Correo
 - Redarctar informes o correos completos
- Whats app
 - Comunicar a grupos o personalmente mensuales, videos, etc.
- Configurar zonas, cruce de lineas, conteo de personal, etc.



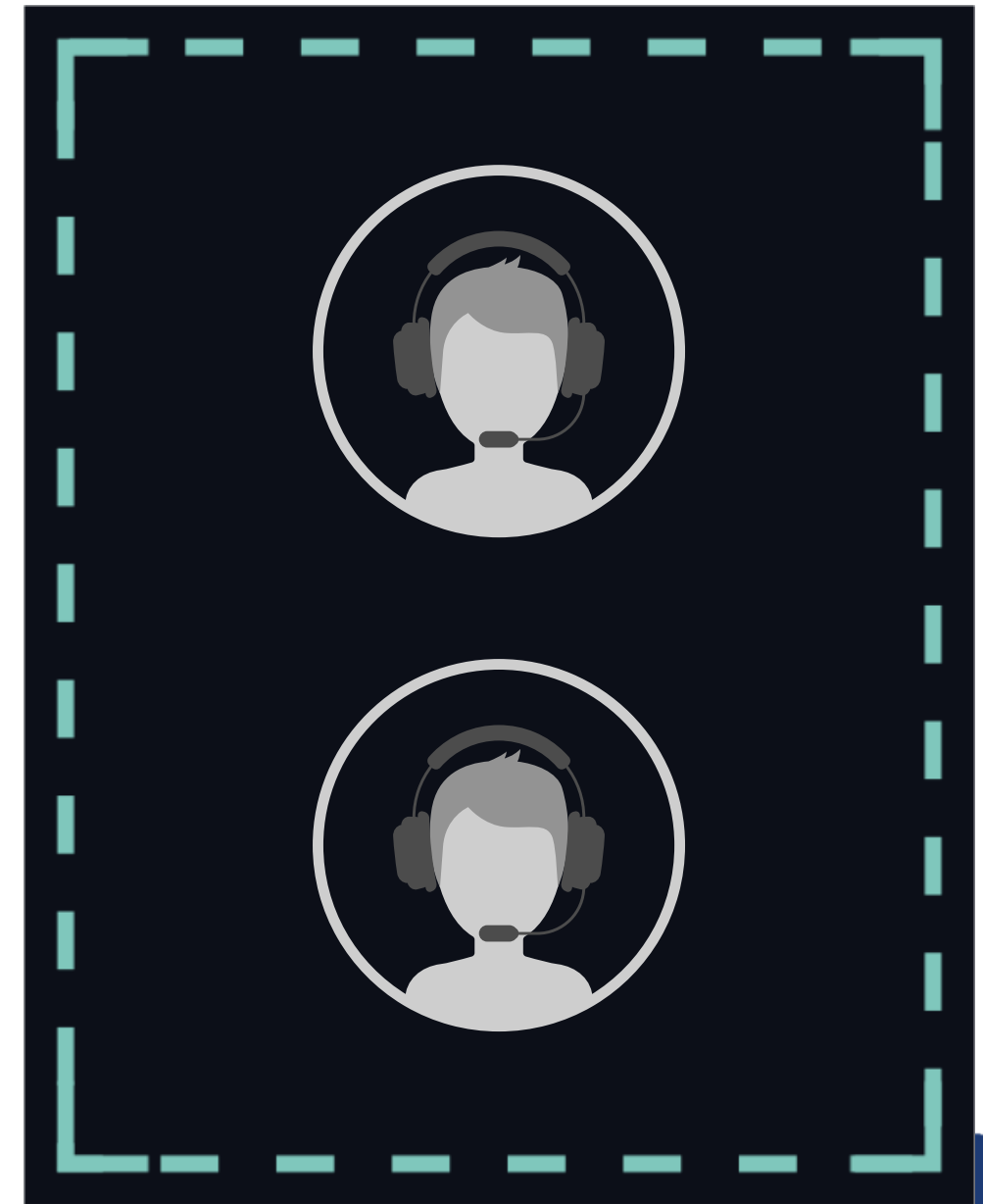
Monitoreo dedicado



Alertas



Emergencias



Inteligencia / Osint
Calidad
Analistas de inf



Jefes de mesa

Simétricos

	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
día							
noche							

	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
día							
noche							

12x12x

12x24

8x24

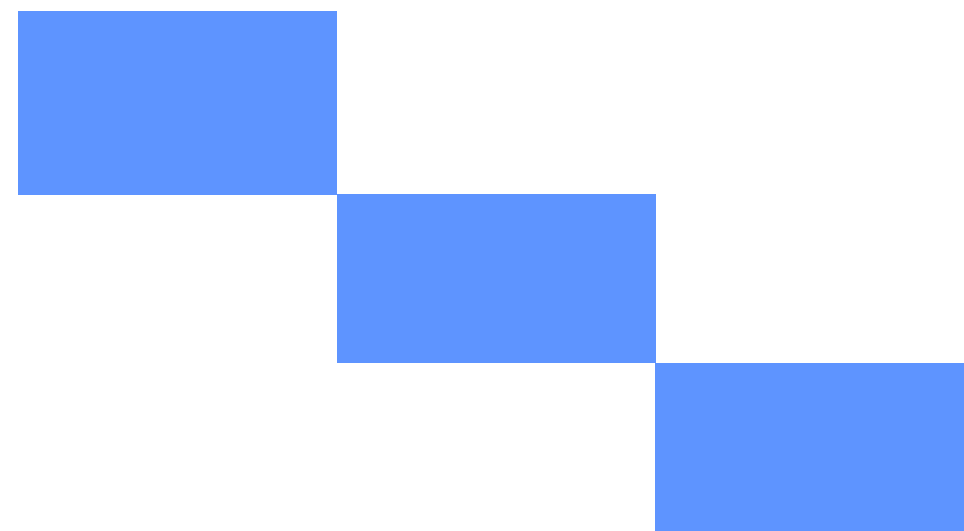
Asimétricos

	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
día							
noche							

	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
día							
noche							

Sin una secuencia

Simétricos



12x24 opción A

Jornada de 12x24 (12 horas por turno)

		Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	
G1 - Grupo 1	Turno 1	7 am - 7 pm	G1	G3	G2	G1	G3	G2	G1
G2 - Grupo 2	Turno 2	7 pm - 7 am	G2	G1	G3	G2	G1	G3	G2
G3 - Grupo 3									

	Turnos	horas	Total semana
G1 - Grupo 1	5	12	60 hrs
G2 - Grupo 2	5	12	60 hrs
G3 - Grupo 3	4	12	48 hrs

Turno de 12x24 (12 hrs de trabajo por 24 de descanso)
 Para este turno se necesitan 3 grupos.
 Cada semana van cambiando los grupos conforme al rol

Este turno aplica para operaciones robustas, donde se requiere laborar sin complicaciones, fácil ingreso de personal así como cambios o bajas, y es accesible para suplir ausencias.

12x24 opción B

Jornada de 12x12 con fines de 24 (12 horas por turno y fin de semana de 24)

		Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
G1 - Grupo 1	Turno 1 7 am - 7 pm	G1	G1	G1	G1	G1	G3	G2
G2 - Grupo 2	Turno 2 7 pm - 7 am	G2	G3	G2	G3	G2	G3	G2
G3 - Grupo 3								

	Turnos	horas	Total semana
G1 - Grupo 1	5	12	60 hrs
G2 - Grupo 2	5	12	60 hrs
G3 - Grupo 3	4	12	48 hrs

Turno de 12x12 entre semana (12 hrs por turno)
 El grupo 2 y 3 estan 12 hrs de noche y fines de 24 hrs
 Para este turno se necesitan 3 grupos.
 Cada semana van cambiando los grupos conforme al rol

Este turno permite tener personal que estudie o tenga actividades entre semana, ya que los podemos mantener en la noche o fines de semana. También es conveniente para empleados que viajan largas distancias de su casa al trabajo.

12x24 opción C

Jornada de 2x2x2 dos turnos de día, dos de noche y dos descanso (12 horas por turno y fin de semana de 24)

			Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
G1 - Grupo 1	Turno 1	7 am - 7 pm	G1	G1	G3	G3	G2	G2	G1
G2 - Grupo 2	Turno 2	7 pm - 7 am	G2	G2	G1	G1	G3	G3	G2
G3 - Grupo 3									

	Turnos	horas	Total semana
G1 - Grupo 1	5	12	60 hrs
G2 - Grupo 2	5	12	60 hrs
G3 - Grupo 3	4	12	48 hrs

Turno de 2x2x2 - Dos de día, dos de noche y dos descanso (12 hrs por turno)
 Para este turno se necesitan 3 grupos.
 Cada semana van cambiando los grupos conforme al rol

Esta opción es de gran aceptación por los empleados y de fácil creación de tus plantillas, pero limita el proceso de cambios o de cobertura de ausencias.

12x12

Jornada de 12 horas por turno (Turnos consecutivos de día o de noche)

		Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
G1 - Grupo 1	Turno 1 7 am - 7 pm	G1	G1	G1	G1	G1		
G2 - Grupo 2	Turno 2 7 pm - 7 am	G2	G2	G2	G2	G2		

	Turnos	horas	Total semana
G1 - Grupo 1	5	12	60 hrs
G2 - Grupo 2	5	12	60 hrs

Turno de 12 horas de trabajo
Para este turno se necesitan 1 o 2 grupos
Rol fijo, 5 turnos de trabajo por dos de descanso

Esta opción es viable para operaciones que laboran de lunes a viernes, pero tiene deficiencias para el turno nocturno ya que tiene alto índice de ausentismo.

12x36 opción A								
Jornada de 12 horas de trabajo por 36 de descanso								
		Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
G1 - Grupo 1	Turno 1	7 am - 7 pm	G1	G3	G1	G3	G1	G3
G2 - Grupo 2	Turno 2	7 pm - 7 am	G2	G4	G2	G4	G2	G4
G3 - Grupo 3								
G4 - Grupo 4								

	Turnos	horas	Total semana
G1 - Grupo 1	4	12	48 hrs
G2 - Grupo 2	4	12	48 hrs
G3 - Grupo 3	3	12	36 hrs
G4 - Grupo 4	3	12	36 hrs

Turno de 12 horas de trabajo
 Para este turno se necesitan 4 grupos
 Cada semana van cambiando los grupos conforme al rol

Esta opción es viable para operaciones donde se restringe el número de horas a la semana, ya que solo se labora de 36 a 48 horas. Este rol es usado para operaciones donde se requiere practicidad ya que es sumamente amigable y fácil de seguir

12x36 opción B										
Jornada de 12 horas de trabajo por 36 de descanso (Dos de día, dos de noche, 4 descanso)										
			Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	
G1 - Grupo 1	Turno 1	7 am - 7 pm	G1	G1	G3	G3	G4	G4	G2	Semana 1
G2 - Grupo 2	Turno 2	7 pm - 7 am	G2	G2	G1	G1	G3	G3	G4	
G3 - Grupo 3										Semana 2
G4 - Grupo 4			G2	G1	G1	G3	G3	G4	G4	
			G4	G2	G2	G1	G1	G3	G3	

	Turnos	horas	Total semana
G1 - Grupo 1	4	12	48 hrs
G2 - Grupo 2	3	12	36 hrs
G3 - Grupo 3	4	12	48 hrs
G4 - Grupo 4	3	12	36 hrs

Turno de 12 horas de trabajo
 Para este turno se necesitan 4 grupos
 Cada semana van cambiando los grupos conforme al rol

Esta opción tiene el mismo número de horas, se labora de 36 a 48 horas a la semana. Este rol es muy aceptable por los empleados, aunque no es tan accesible en cambios o suplir ausencias.

8x24 opción A									
Jornada de 8 horas de trabajo por 24 de descanso (derivado del turno de 12x36)									
		Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	
G1 - Grupo 1	Turno 1	7 am - 3 pm	G1	G4	G3	G2	G1	G4	G3
G2 - Grupo 2	Turno 2	3 pm - 11 pm	G2	G1	G4	G3	G2	G1	G4
G3 - Grupo 3	Turno 3	11 pm - 7 am	G3	G2	G1	G4	G3	G2	G1
G4 - Grupo 4									

	Turnos	horas	Total semana
G1 - Grupo 1	6	8	48 hrs
G2 - Grupo 2	5	8	40 hrs
G3 - Grupo 3	5	8	40 hrs
G4 - Grupo 4	5	8	40 hrs

Turno de 12 horas de trabajo
 Para este turno se necesitan 4 grupos
 Cada semana van cambiando los grupos conforme al rol

Esta opción es viable cuando se tienen regulaciones por parte de recursos humanos sobre los turnos de 12 horas, es aceptable por los turnos cortos de 8 horas. Para los empleados que viajan largas distancias no es favorable.

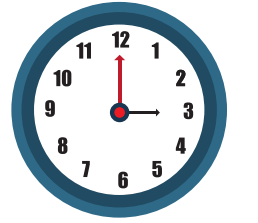
Difíciles de llevar a cabo

Difíciles de planear

Complicaciones en el número de horas

Operaciones pequeñas o complejas

Call center sin esquemas de turnos de monitoreo o vigilancia





Operadores con alto grado de responsabilidad y competencia



Se concentra la gestión de recursos y herramientas tecnológicas



Servicio 24/7, balance de personal en base a la operación



Bitácora de funcionamiento de equipos y medios de comunicación



Consiga por posición cumpliéndola con profesionalismo y calidad por turno



Entregar de manera detallada el turno para dar continuidad a los incidentes





Mantener actualizado el directorio de contactos (ABC Altas, bajas y cambios)



Contar con sistema de gestión de incidentes (Seguimiento hasta el cierre del evento)



Contar con sistema de grabación de llamadas para investigación y servicio a cliente



Procedimientos claros con matriz de escalamiento bien definidos



Competencias importantes a considerar (manejo de frustración, atención a clientes e informáticas)



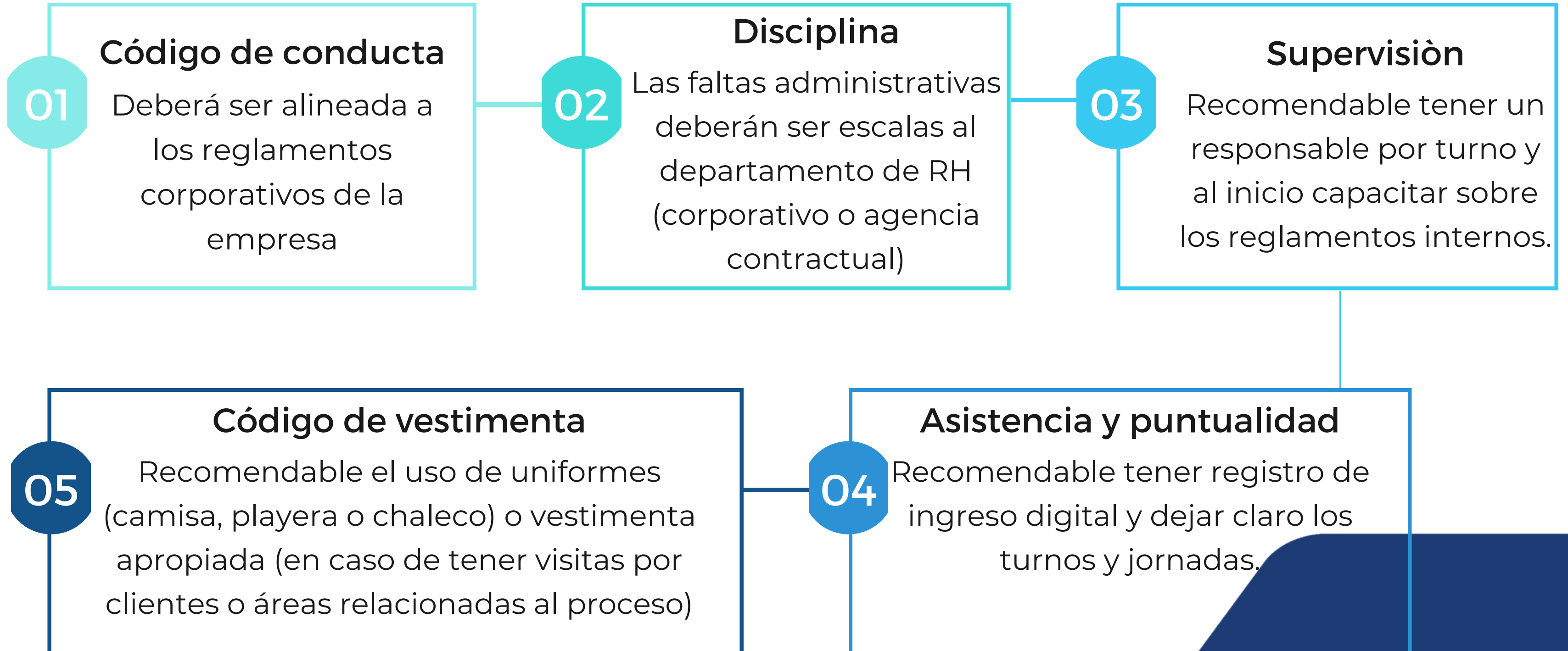
Servicio a cliente, calidad y calidez



Capacitar constantemente en el seguimiento a procesos y uso de equipos



Contar con manuales e instructivos sobre el uso de las herramientas (software, conmutador, grabador de llamadas, etc)



- ✓ **Imagen.-** Se recomienda cuidar la imagen del centro de monitoreo en todo momento con aseo, disciplina, uso correcto de equipos y capacitación.
- ✓ **Aseo:** Contar con plan de limpieza diario por el área correspondiente (de preferencia tener los cestos de basura fuera del centro de monitoreo)
- ✓ **Alimentos:** Recomendable no permitir ingresar con alimentos (por aseo y protección de equipos). Permitir ingreso de agua en recipientes que no permitan el derrame.
- ✓ **Escritorio limpio:** Las mesas de trabajo deberán estar despejadas de cualquier objeto o herramienta ajena.
- ✓ **Less paper:** Esta política habla de no usar papel, o lo menos posible (impresiones, notas, etc.)
- ✓ **Seguridad de la información:** Se recomienda evitar uso de memoria USB o acceso a impresiones de forma directa.
- ✓ **Archiveros:** Resguardar directorios, formatos o documentos en archiveros de fácil acceso (en caso de que se apague la PC)

Los sistemas de gestión de crisis son fundamentales en centros de monitoreo para coordinar respuestas efectivas frente a eventos críticos. Estas plataformas permiten la comunicación entre distintos actores, la gestión recursos y el análisis situacional en tiempo real.



Comunicaciones Unificadas: Capacidad para integrar diferentes canales y asegurar flujos comunicación claros.

Escalabilidad: Facilidad para adaptarse al crecimiento o cambios dinámicos durante una crisis.

Fiabilidad: Alta disponibilidad y resistencia a fallos, especialmente bajo condiciones extremas.

Everbridge

Everbridge Critical Event Management (CEM)
Características: Plataforma integral que cubre desde alerta temprana hasta análisis post-crisis.

