

Conozca el perfil de un operador
de una central de monitoreo



Es un cargo de gran **RESPONSABILIDAD**

No debe ser elegido por tener experiencia en el área de vigilancia física, supervisión o manejo de herramientas tecnológicas.

Aquí le brindamos **ideas y argumentos** para tener presente a la hora de elegir el personal del centro de monitoreo de alarmas.

Tenga presente el alto grado de responsabilidad

Como operador de un centro de control y monitoreo de alarmas, video, personal de seguridad y/o servicios de emergencia, el ejecutor será el responsable de la supervisión y protección de tantas personas, cómo sitios estén conectados al centro de monitoreo.

Su misión permanente es la reacción oportuna ante situaciones de emergencia por tanto deberá estar alerta, atender alarmas y lidiar con situaciones desfavorables para aplicar procedimientos establecidos, bien sea el envío de equipos de supervisión, contactar las autoridades o hacer las notificaciones al nivel apropiado. La responsabilidad de un operador es alta y del desempeño de su labor depende la capacidad de respuesta de una compañía de que ofrece servicios de monitoreo.





En la operación de sistemas visuales, cómo el **monitoreo de video**, el operador debe ser capaz de prevenir mediante el monitoreo de los eventos desórdenes y servir de alerta ante actividades sospechosas que pudieran generar afectación y hacer cumplir las políticas de la persona encargada de la seguridad.

El operador **administra y sigue atentamente el funcionamiento los sistemas y dispositivos de seguridad** localizados e implementados en los clientes, es así como debe detectar y reportar fallas técnicas y funcionamientos erróneos apoyado por las herramientas disponibles.

En toda situación debe garantizar respuesta calmada, rápida y oportuna, canalizando la información a los equipos de respuesta internos, así como los elementos de control del estado o de atención de emergencias.



Competencias comportamentales

Son requisito para un operador de centro de monitoreo las siguientes competencias, sin excepción:

Orientación a resultados. Estar enfocado en la resolución de problemas y el cumplimiento de objetivos del servicio.

Orientación al usuario. Es crítico que todas las formas de comunicación (correo electrónico, conversación telefónica, etc.) se realicen de manera cortés y profesional; debe servir como un sistema de comunicaciones de información de emergencia para un cliente de cualquier perfil.

Habilidad de **comunicación** oral y escrita.



Habilidades de **escucha** activa.

Capacidad de trabajo en **ambientes** constantes y **cerrados** como oficinas.

Compromiso con la organización y **transparencia** en sus acciones.

Liderazgo y dirección de personal auxiliar o de apoyo.

Toma de decisiones, capacidad para identificar problemas críticos de forma rápida y precisa, así como tomar acciones correctivas.

Conocimiento del entorno y elementos relacionados con su labor tales como la operación básica de sistemas de seguridad.

Capacidad para trabajar **bajo presión** por ejemplo ante situaciones de emergencia.

No debe consumir sustancias alucinógenas o tener adicciones. Debe poder **pasar pruebas** con resultados negativos.



Requisitos profesionales

El operador debe contar con el siguiente perfil profesional mínimo:

Contar con **diploma** de secundaria o equivalente.



Capacidad para **aprobar capacitaciones** impuestas por la legislación estatal u otras calificaciones para la operación de centros de monitoreo.

Habilidades informáticas competentes incluyendo manejo de herramientas ofimáticas.



Contar con **cursos básicos** de medios tecnológicos, seguridad física o afines requeridos por el centro de monitoreo o ente regulador.

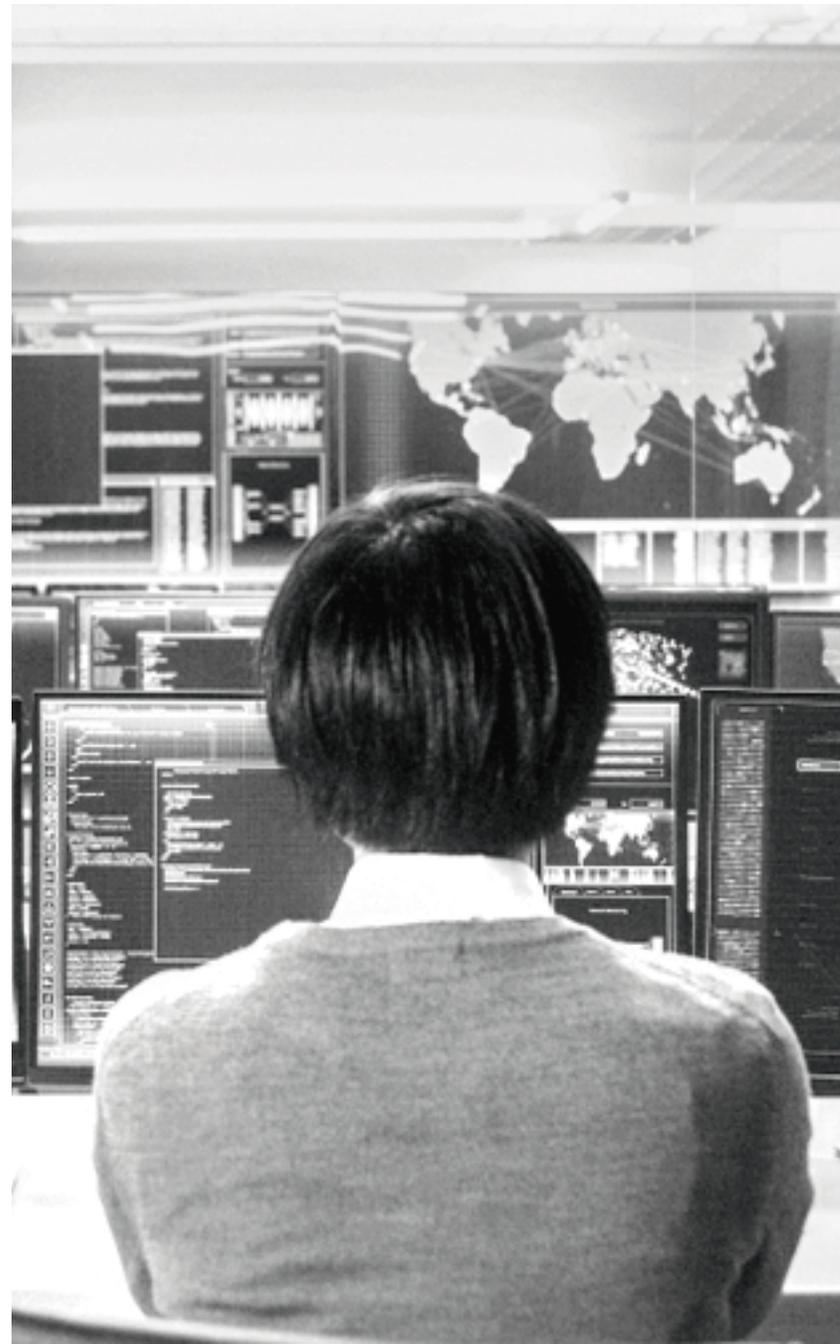
Lo que el centro de monitoreo debe proveer

En gran cantidad de casos los operadores del centro de monitoreo no tienen claros los procedimientos, operación de sistemas, oferta al usuario, entre otros, por lo que la compañía se debe encargar de brindar al operador información clara:

Proveer las herramientas para una **operación eficaz** tales como herramientas de visualización, alertas sonoras, software de operación y medios de comunicación.

Capacitación en el manejo de las herramientas y sus actualizaciones tales como software de monitoreo, sistemas de radiocomunicación y demás que sean usadas.

Entregar procedimientos para la atención de los diferentes tipos de emergencias o situaciones críticas que se puedan presentar, además de definir claramente donde y como escalar aquellas que se salgan de los procedimientos estipulados.





Compartir con los operadores la **oferta y alcance de los servicios** brindados y esperados por los usuarios.

Definir los niveles de servicio, así como los formatos de comunicación para la relación con los usuarios del centro de monitoreo.

Procedimientos en caso de fallas técnicas leves o críticas del propio centro de monitoreo.

Contáctenos



Sí desea más información sobre la operación de un centro de monitoreo, las herramientas usadas y capacitaciones en este tema por favor contáctese con el Grupo Solutec
www.solutecllc.com | contacto@solutecllc.com

