

Oficial de Seguridad Protocolos de **Comunicaciones**



OJO!!

Este manual lo pensamos para que puedas entender tus funciones de una manera mucho mas fácil.

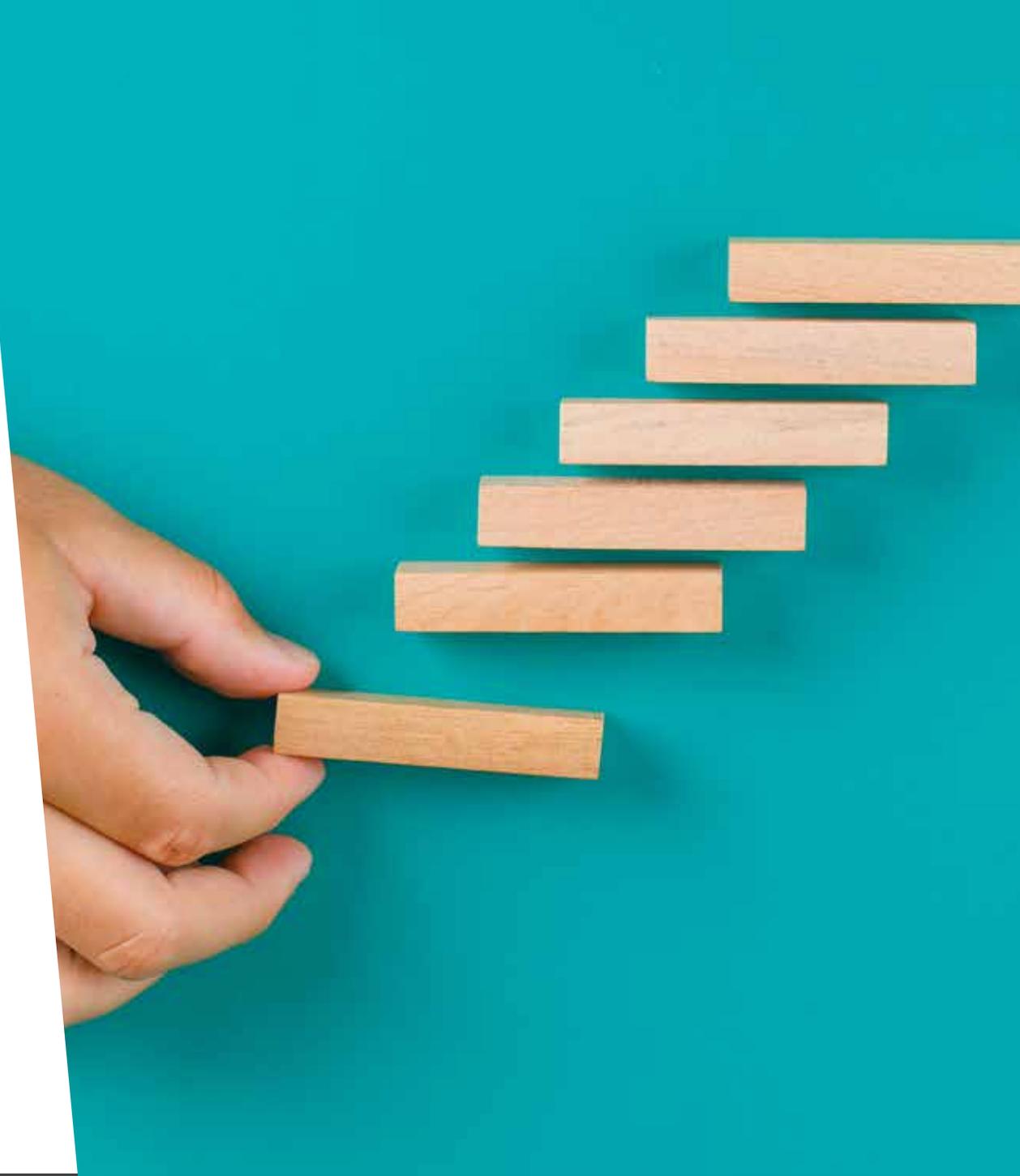
Comencemos tu entrenamiento Basico como Guarda de Seguridad Apolo.



Objetivo

Estandarizar las comunicaciones y reportes que se hacen desde la central de operaciones a los diferentes frentes de trabajo o esquemas de seguridad logrando unificar el procedimiento y haciendo más eficaz el flujo de información.

Con el fin de realizar verificación del servicio de seguridad la central de operaciones realiza reporte a las unidades en los cambios de turno y cada cierto tiempo durante la prestación del servicio.





IOC

Idioma Operativo de comunicaciones, se utiliza como referencia el 5, ejemplo 5/20.



Codigo De Identificacion:

Nombre que se asigna a cada puesto de trabajo, este nombre está compuesto por una palabra (APOLO) y un número ejemplo APOLO 65.



Central De Operaciones:

Área encargada de coordinar las operaciones de la empresa, direccionada por el coordinador de operaciones y los radio-operadores, se denomina en la comunicación como: CENTRAL.



Novedad

Evento que afecta el normal desarrollo del servicio.



Reporte Interno

Canal de comunicación abierto solo entre dos equipos de comunicación, este reporte puede presentarse en modo teléfono y en PTT.



Reporte En Grupo

Canal de comunicación abierto entre un equipo fuente y varios equipos receptores, la comunicación es de doble vía y se contesta en modo PTT obturando el botón que aparece en el centro de la pantalla.



Reporte Modo Ptt

Es el que se contesta al estilo radio obturando el botón lateral izquierdo, cada vez que se requiere emitir mensaje, el mensaje que se recibe es por altavoz.



Código de Emergencia

palabra o frase que al nombrarla en la comunicación informa un estado de alerta, indica



Recursos

Equipos de comunicación celular marca Motorola con aplicativo movistar Tema Talk, con plan de minutos y datos.



Reportes

Quien reciba el equipo de comunicación en el cambio de turno, asume la responsabilidad de las comunicaciones durante el servicio, debe mantener el equipo: encendido, con el volumen lo suficientemente alto como para ser escuchado, con la batería cargada y no dejarlo abandonado en ningún momento.



Reporte Individual

Cuando la central de operaciones realice el primer reporte al iniciar el servicio, quien tenga la responsabilidad del equipo de comunicación debe informar las unidades operativas que recibieron servicio por lo tanto antes que se presente el reporte debe verificar si sus compañeros de servicio se presentaron y realizaron el cambio de turno, adicional debe verificar las posibles novedades en el cambio de turno y reportarlas a la central de operaciones.

El reporte en el cambio de turno se hace interno y en modo telefónico, quien contesta el reporte debe:

Saludar

Informar el código de identificación

Informar el nombre de quien modula

Informar el nombre de los demás vigilantes que recibieron servicio

Informar novedades en caso que se hayan presentado.

Ejemplo

“Buena noche, reporta APOLO 10, modula DIEGO GONZALEZ, recibiendo servicio de vigilancia con los señores, MIGUEL RAMIREZ Y JUAN PINILLA, a la hora no hay novedad especial”

Espera la confirmación de la central y se termina la comunicación.



Reporte Individual.



Reporte En Grupo

Este tipo de reporte se realiza cada cierto determinado por la persona a cargo de la central de operaciones, tiempo para verificar el estado de la prestación del servicio en cada uno de los puestos, quien tenga la responsabilidad del equipo de comunicación debe informar el estado del servicio y de sus compañeros de turno, en caso de presentarse novedad debe ser informada a la central de operaciones.

El reporte en grupo se hace en canal abierto y modo PTT, quien contesta el reporte debe:

Saludar

Informar el
código de
identificación

Informar novedades
en caso que se hayan
presentado.

Ejemplo:

“Buena noche, reporta APOLO 10, a la hora no hay novedad especial”.

Se considera reporte especial el que se realiza desde un esquema de seguridad a la central de operaciones para reportar novedades o realizar cualquier solicitud, en este reporte no se requiere atención urgente por lo que se puede dar tiempo de espera para ser contestado.

Los reportes especiales se hacen en forma interna y en modo telefónico, quien realice la comunicación debe:

Buscar en el directorio del equipo Celular, el número telefónico de la Central de operaciones, oprimir la tecla LLAMAR o de color verde, esperar que la Central de Operaciones responda la llamada.

Una vez la central de operación responda se debe:

Saludar

Informar el código de identificación

Informar el nombre de quien modula

Informar novedades o realizar la solicitud a que haya lugar.

Ejemplo:

“Buena noche, reporta APOLO 10, modula DIEGO GONZÁLEZ, para reportar que a la hora no ha hecho presencia el sr. JUAN PRIETO y recibía turno a las 18:00h como recorredor”.

Reportes Especiales



Reporte de Emergencia



Se considera reporte de emergencia el que se realiza desde un esquema de seguridad a la central de operaciones para reportar novedades que requieren atención inmediata, a este tipo de reporte se le debe dar prelación por lo que la comunicación debe de ser inmediata.

Quien realice la comunicación debe:

Buscar el aplicativo Team Talk (color azul) en el equipo Celular, al abrir la aplicación, pulse donde dice central de operaciones y luego mantenga oprimido el botón circular que esta en el centro de la pantalla, e informe la emergencia, esperar indicaciones, cuando se obtura el botón digital se abre un canal de comunicación el cual permanece abierto hasta que se deje de oprimir este botón.

Quien realice este reporte debe:

Identificar la central de Operaciones

Informar el código de identificación

Esperar respuesta

Informar el nombre de quien modula

Informar novedad

Esperar indicaciones

Realizar anotación en libro de minuta

Ejemplo:

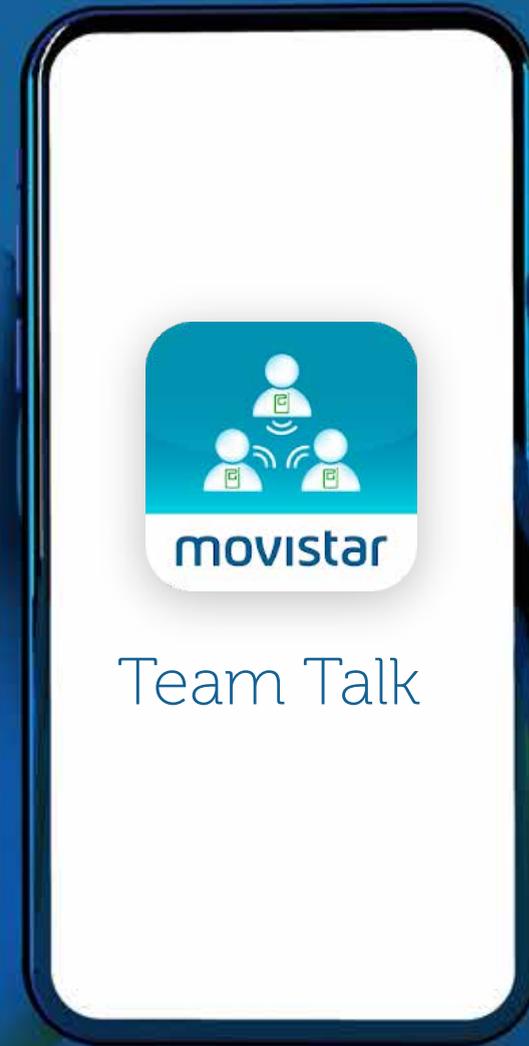
"CENTRAL de APOLO 10" / respuesta de la central / "modula DIEGO GONZÁLEZ, para reportar que tenemos dos personas sospechosas (A16) detenidas las cuales saltaron la reja y entraron a las instalaciones, y están detenidos" respuesta de la central.

Prohibiciones

El equipo de comunicación Celular Team Talk es un elemento del servicio por lo tanto solo debe ser utilizado para la misión propia del servicio, teniendo en cuenta que es un medio de comunicación que cuenta con varias opciones de uso se debe tener en cuenta:

No Está Autorizado realizar llamadas a números diferentes a los autorizados como son: Central de Operaciones, SUPERVISOR, Administración, policía u organismos de atención de emergencias en caso de ser necesario.

No realizar llamadas a números celular, fijos u otros operadores, excepto en caso de emergencia.	No dejarlo conectado al cargador permanentemente, solo el tiempo requerido para	No realizar configuraciones en la programación, menús y demás opciones del equipo.	Protegerlo de la humedad.
No dejarlo golpear , ni ponerle objetos encima	No destaparlo ni retirarle ninguna de sus partes.	Y demás cuidados que se deben tener con un equipo electrónico.	El que lo daña, PAGA!!!



Perfecto
ya acabaste.

Ahora en la parte de abajo
puedes realizar tu quiz

