

**I.- Datos Generales**

Código: EC0213
Título: Monitoreo de sistemas de videovigilancia

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que monitorean sistemas de videovigilancia y que dentro de sus actividades van de preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia, operar el monitoreo del sistema de videovigilancia hasta concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente Estándar de Competencia evalúa el conjunto de parámetros orientados que una persona debe de demostrar para acreditar la competencia en la operación de los sistemas de videovigilancia, comenzando desde preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia que comprende la verificación de su estación de trabajo, la bitácora y el inicio de su turno, siguiendo con la operación del sistema de videovigilancia, en el cual monitorea la información de los dispositivos, determina la existencia de anomalías y ejecuta el protocolo de respuesta ante la ocurrencia de las mismas y, finalmente, concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia en el cual reporta la conclusión de su turno y actualiza su bitácora. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Sector Seguridad Privada.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
24 de mayo de 2012

Fecha de publicación en el D.O.F:
06 de julio de 2012



Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):

Módulo/Grupo Ocupacional:
No se encuentra referente

Ocupaciones asociadas:
No se encuentra referente

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Operador de sistemas de monitoreo de video vigilancia

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5616 Servicios de investigación, protección y seguridad

Subrama:

56162 Servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de sistemas de seguridad

Clase:

561620 Servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de sistemas de seguridad

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- ALAS Capítulo México, A.C.
- Corporativo GARA, S.A. de C.V.
- Grupo Empresarial Elite de Seguridad Privada, S.A. de C.V.
- Grupo SABE Consultores, S.A. de C.V.
- Grupo SAMAHÉ Seguridad Privada, S.A. de C.V.
- Museo Nacional de Antropología.
- Nacional Monte de Piedad, I.A.P.
- Secretaría General para México de la Corporación Euro Americana de Seguridad.

**Aspectos relevantes de la evaluación:**

- Detalles de la práctica:**
- El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o simulada.
- Apoyos:**
- Instrumentos de trabajo, instrucciones especiales de monitoreo o equivalente, protocolo de monitoreo o equivalente, Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia o equivalente.

Duración estimada de la evaluación:

- Evaluación en campo de 4 horas y 1 horade evaluación en gabinete.

II.- Perfil del Estándar de Competencia**Estándar de Competencia**

Monitoreo de sistemas de videovigilancia

Elemento 1 de 3

Preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

Elemento 2 de 3

Operar el monitoreo del sistema de videovigilancia

Elemento 3 de 3

Concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0765	Preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones de la estación de trabajo:
 - Al inicio del turno,
 - Corroborando que la estación de trabajo cuente con los instrumentos de trabajo de acuerdo con la lista de verificación de la organización,



- Corroborando que el manual de procedimientos corresponda a los dispositivos de videovigilancia asignados por la organización para su monitoreo, y
 - Comprobando el funcionamiento de los instrumentos de trabajo de acuerdo con el manual de procedimientos proporcionado por la organización.
2. Verifica la bitácora del turno saliente:
- Revisando que los registros de los eventos relevantes ocurridos durante el turno saliente, estén asentados en la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia, de acuerdo a la instrucción de trabajo,
 - Revisando que las instrucciones especiales de monitoreo de los sistemas de videovigilancia de la organización correspondan con cada dispositivo de videovigilancia bajo responsabilidad del monitorista, y
 - Comprobando en la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia que el monitorista saliente haya elaborado el reporte de monitoreo de su turno.
3. Inicia el turno de servicio:
- Elaborando un reporte de las anomalías encontradas en la estación de trabajo,
 - Corroborando que exista la firma del monitorista saliente en el apartado correspondiente de la bitácora,
 - Firmando el inicio del turno en el apartado correspondiente de la bitácora, e
 - Informando al inmediato superior de la transferencia de la responsabilidad, por el medio de comunicación establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Que se presente una condición no prevista en los protocolos/instrucciones especiales de monitoreo emitidas por la organización.

RESPUESTA ESPERADA

1. Reportar y solicitar instrucciones a su inmediato superior.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que entrega la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia libre de manchas, roturas y dobleces.
2. Orden: La manera en que los eventos, en la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia están registrados en forma cronológica.



GLOSARIO

1. **Anomalías:** Se refiere a discrepancias en el funcionamiento de los dispositivos/sistemas de videovigilancia respecto a lo establecido en el manual de procedimientos.
2. **Anormalidades:** Se refiere a las situaciones de excepción en las condiciones normales de actividad señaladas en el manual de procedimientos.
3. **Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia:** Instrumento donde se registran las actividades relevantes ocurridas al inicio, durante y al concluir el turno de monitoreo, de acuerdo al Manual de Procedimientos e instrucciones especiales de monitoreo.
4. **Estación de trabajo:** Se refiere al espacio con mobiliario e instrumentos de trabajo, en el que permanece el monitorista durante su turno de monitoreo.
5. **Evento:** Es un suceso que activa un protocolo/procedimiento que puede ser preventivo, informativo/de emergencia.
6. **Instrucciones especiales de monitoreo:** Son las indicaciones que modifican temporalmente alguno de los protocolos/procedimientos de monitoreo establecidos en el Manual de Procedimientos.
7. **Instrumentos de trabajo:** Se refiere a los elementos mínimos necesarios para el desarrollo de la actividad propia del monitorista, como son: equipo de cómputo, medios de comunicación, bitácora, protocolos, entre otros, y que se deben detallar en la lista de verificación.
8. **Monitoreo:** Función laboral referida a la operación del servicio de monitorizar un sistema de vigilancia.
9. **Monitorista:** Se refiere a la persona responsable del monitoreo de los dispositivos del sistema de videovigilancia.
10. **Protocolo de monitoreo:** Se refiere a las instrucciones de operación de los equipos, la descripción de las condiciones de normalidad en los dispositivos de videovigilancia, las instrucciones para la corroboración de anomalías y anomalidades, las instrucciones de reacción y las instrucciones de atención del servicio específico del cliente.



Referencia	Código	Título
2 de 3	E0766	Operar el monitoreo del sistema de videovigilancia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Monitorea la información entregada por los dispositivos de videovigilancia:
 - De acuerdo a las instrucciones de trabajo establecidas en el manual de procedimientos proporcionado por la organización,
 - Identificando la información grafica mostrada en el monitor entregada por los dispositivos, de acuerdo a las instrucciones de trabajo y las instrucciones especiales de monitoreo establecidas en el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
 - Asociando cada dispositivo de videovigilancia bajo su responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.

2. Determina la existencia de anomalías / anormalidades en el dispositivo:
 - De acuerdo a los establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
 - Verificando en el monitor si lo que está ocurriendo está establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.

3. Ejecuta el protocolo de respuesta ante la ocurrencia de anormalidades / anomalías:
 - Corroborando la ocurrencia de anormalidades / anomalías detectadas a través del dispositivo, de acuerdo con las instrucciones de trabajo y en las instrucciones especiales de monitoreo contenidas en el manual de procedimientos proporcionado por la organización,
 - Ejecutando las instrucciones de trabajo, conforme lo describe el manual de procedimientos proporcionado por la organización y las instrucciones especiales de monitoreo, y
 - Registrando la fecha, la hora y el tipo de evento ocurrido, así como sus resultados en el reporte de monitoreo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Orientación y ubicación geográfica.

2. Fundamentos de seguridad para videovigilancia y especificaciones técnicas de los componentes de un sistema de videovigilancia.

NIVEL

Conocimiento

Conocimiento



3. Técnicas de observación e interpretación de imágenes de sistemas de videovigilancia.

Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Iniciativa: La manera en que recaba información y la envía a su inmediato superior acerca de eventos que afectan el monitoreo del sistema de videovigilancia, y que no estén contemplados en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.

GLOSARIO

1. Espacios de observación: Se refiere a los espacios en los que se ubica el funcionamiento de los dispositivos de videovigilancia.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0767	Concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Concluye el turno de servicio:
 - Al finalizar el turno,
 - Dejando los instrumentos de trabajo en la estación de trabajo de acuerdo con la lista de verificación de la organización,
 - Corroborando la funcionalidad de los instrumentos de trabajo de acuerdo con el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
 - Dejando el manual de procedimientos relacionado con los dispositivos de video vigilancia que estuvieron bajo su responsabilidad en su turno, en la estación de trabajo.
2. Reporta la conclusión del turno de servicio:
 - Informando al inmediato superior de la transferencia de la responsabilidad, por el medio de comunicación establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
 - Firmando la conclusión del turno en el apartado correspondiente de la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia.



La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia actualizada:
 - Incluye el reporte de anomalías detectadas por el monitorista durante la recepción de turno,
 - Incluye el nombre y firma del monitorista entrante, fecha y hora de elaboración y el código/forma de identificación de la estación de trabajo,
 - Incluye los registros de anomalías y anormalidades detectadas durante el turno, los cuales describen la fecha, la hora, el dispositivo de videovigilancia a través del que se detectó la anomalía y/o anormalidad, el tipo de anomalía/anormalidad, datos de contacto del cliente y los datos del monitorista, las observaciones realizadas por parte del monitorista, y describe las acciones correctivas ejecutadas por el monitorista para cada una de las anomalías/anormalidades registradas,
 - Contiene el registro de los eventos en proceso del turno que concluye,
 - Describe los cambios en las instrucciones especiales de monitoreo con respecto al protocolo de monitoreo, e
 - Incluye el nombre y la firma del monitorista, hora y fecha de elaboración y el código/la forma de identificación de la estación de trabajo.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que conserva su estación de trabajo libre de objetos y sustancias que puedan dañar los instrumentos de trabajo durante su turno de monitoreo.

GLOSARIO

1. Monitorista entrante: Se refiere a la persona que asume la operación del sistema cuando el monitorista saliente concluye su turno, ya sea en el sitio/de manera remota.