



**PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ELABORACIÓN DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS EN LA
CENTRAL DE MONITOREO DE ALARMAS Y CCTV DE LA EMPRESA
RMTECH**

**LUIS RODRIGO MONJE ROJAS
MAYRA ALEJANDRA BONILLA NAVAS**

**INTENALCO
FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DE PROYECTOS
SANTIAGO DE CALI
2025**



**PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ELABORACIÓN DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS EN LA
CENTRAL DE MONITOREO DE ALARMAS Y CCTV DE LA EMPRESA
RMTECH**

**LUIS RODRIGO MONJE ROJAS
MAYRA ALEJANDRA BONILLA NAVAS**

HARRINSON SANCHEZ SEVILLANO

**INTENALCO
FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DE PROYECTOS
SANTIAGO DE CALI
2025**



CONTENIDO

<u>Introducción</u>	<u>7</u>
<u>1. Identificación del problema</u>	<u>8</u>
<u>1.1 Descripción del problema</u>	<u>9</u>
<u>1.2 Formulación del problema</u>	<u>9</u>
<u>1.3 Relación de síntomas, causa, pronóstico y control de pronóstico</u>	<u>10</u>
<u>1.4 Sistematización del problema</u>	<u>11</u>
<u>2. Objetivos</u>	<u>12</u>
<u>2.1 Objetivo general</u>	<u>12</u>
<u>2.2 Objetivos específicos</u>	<u>12</u>
<u>3. Justificación</u>	<u>13</u>
<u>3.1 Justificación teórica</u>	<u>13</u>
<u>3.2 Justificación práctica</u>	<u>15</u>
<u>3.3 Justificación metodológica</u>	<u>16</u>
<u>4. Marcos de referencia</u>	<u>19</u>
<u>4.1 Marco teórico</u>	<u>22</u>
<u>4.2 Marco conceptual</u>	<u>28</u>
<u>4.3 Marco contextual</u>	<u>30</u>
<u>4.4 Marco temporal</u>	<u>32</u>
<u>4.5 Marco legal</u>	<u>33</u>



<u>5. Diseño metodológico</u>	<u>45</u>
<u>5.1 Tipo de Investigación</u>	<u>45</u>
<u>5.3 Procedimientos de la Investigación</u>	<u>57</u>
<u>5.3 Diagrama de Gantt</u>	<u>60</u>
<u>6. Reseña histórica</u>	<u>61</u>
<u>6.1 Tipo de empresa</u>	<u>62</u>
<u>6.2 Capital social</u>	<u>62</u>
<u>6.3 Objeto social</u>	<u>63</u>
<u>6.3.1 Cámara de comercio</u>	<u>64</u>
<u>6.4 Misión y visión</u>	<u>65</u>
<u>6.5 Políticas empresariales</u>	<u>66</u>
<u>6.6 Estructura empresarial</u>	<u>68</u>
<u>6.7 Portafolio de productos</u>	<u>69</u>
<u>6.8 Segmentación de mercado</u>	<u>70</u>
<u>6.9 Evolución financiera</u>	<u>71</u>
<u>7. Análisis de la situación actual de la empresa</u>	<u>72</u>
<u>7.1 Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa</u>	<u>78</u>
<u>7.2 La competencia</u>	<u>87</u>
<u>7.3 El mercado actual – Participación en el mercado</u>	<u>89</u>
<u>7.4 Estrategias de mercadeo y ventas</u>	<u>90</u>



<u>7.5 Matriz DOFA Análisis interno y externo de la empresa</u>	<u>91</u>
<u>7.5.2 Debilidades</u>	<u>91</u>
<u>7.5.3 Oportunidades</u>	<u>91</u>
<u>7.5.4 Fortalezas</u>	<u>92</u>
<u>7.5.5 Amenazas</u>	<u>92</u>
<u>7.6.1 Matriz DOFA para el sector al que pertenece la empresa</u>	<u>93</u>
<u>7.6.2 Estrategias DA, FA, FO, DO</u>	<u>96</u>
<u>8. Diagnostico formulación e implementación del plan de mejoramiento en</u> <u>área administrativa</u>	<u>99</u>
<u>8.1 Área administrativa</u>	<u>99</u>
<u>8.2 Diagnóstico</u>	<u>99</u>
<u>Estructura del área administrativa</u>	<u>100</u>
<u>8.2.1 La matriz DOFA para el área administrativa</u>	<u>101</u>
<u>8.3 Plan de mejoramiento</u>	<u>104</u>
<u>Objetivos</u>	
<u>8.4 Implementación del plan de mejoramiento</u>	<u>105</u>
<u>8.4.1 Concepto de Misión y visión</u>	
<u>Misión y Visión propuesta</u>	
<u>8.4.2 Políticas</u>	<u>106</u>
<u>8.4.3 Valores</u>	<u>106</u>



<u>8.4.4 Principios</u>	<u>107</u>
<u>8.4.5 Objetivos</u>	<u>107</u>
<u>8.4.6 Estrategias</u>	<u>108</u>
<u>8.4.7 Plan de acción</u>	<u>109</u>
<u>8.4.8 Capacitación</u>	<u>113</u>
<u>8.4.9 Plan de acción procedimientos</u>	<u>115</u>
<u>8.4.10 Estructura del área del departamento técnico</u>	<u>130</u>
<u>8.4.11 Perfil de cargos y manual de funciones</u>	<u>131</u>
<u>9.0 Presupuesto</u>	<u>137</u>
<u>10. Conclusiones y Recomendaciones</u>	<u>138</u>
<u>10.1 Conclusiones</u>	<u>138</u>
<u>10.2 Recomendaciones</u>	<u>139</u>
<u>11. Bibliografía</u>	<u>142</u>



INTRODUCCIÓN

INICIO

Se realiza el diseño de un plan de mejoramiento para la atención de eventos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH generando la creación de un manual de procedimientos que permita opciones de mejora y solución de eventos, con el fin de optimizar el rendimiento del departamento de tecnología de la empresa y atención de eventos alineados con los objetivos estratégicos planteados por la compañía.

La importancia de realizar un diagnóstico de la situación actual en la atención de eventos de alarma y CCTV de la empresa RMTECH permitirá generar un estado real de la compañía y la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

La importancia de diseñar las estrategias organizativas y organizacionales de mejoramiento de atención de eventos de Alarma y CCTV de la central de monitoreo de la empresa RMTECH haciendo mas optimo el manejo de las diferentes situaciones en los clientes y abonados.

La importancia de realizar un plan de acción para la implementación de manuales y procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo de la empresa RMTECH permitirá tener un estándar propio y exclusivo para la central de monitoreo en el cual permite optimizar los recursos y atención adecuada a las solicitudes de eventos en los clientes y abonados.

La importancia de desarrollar un estudio de costo beneficio para el plan de mejoramiento en la atención de eventos de alarma y CCTV en la empresa RMTECH permitirá mejorar la rentabilidad y optimización de costos en la atención de eventos de los clientes y abonados



TÍTULO

PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS EN LA CENTRAL DE MONITOREO DE ALARMAS Y CCTV DE LA EMPRESA RMTECH UBICADA EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI.

1.IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:

La empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, no cuenta con un manual de procedimientos para la atención de eventos en una central de monitoreo de alarmas y CCTV que permita tener un estándar de atención de los diferentes eventos de los clientes y abonados en el cual permita una optimización de recursos y costos con amplios beneficios reflejados en el mejoramiento continuo y la satisfacción de los clientes.



1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

RMTECH es una empresa que se encarga de suministrar, instalar, programar configurar y monitorear sistema de seguridad electrónica e IT para varios tipos de clientes tipo residencial, comercial e industrial la cual lleva cerca de ocho (8) años en el mercado con registro en cámara de comercio desde el año 2021, ofreciendo soluciones de seguridad electrónica en sistemas de alarma, CCTV, Detección de Incendio y sistemas de control de acceso en tecnologías análoga y Digital.

La compañía cuenta con buenas prácticas y políticas de trabajo, objetivos generales, y específicos trazados, con una misión plenamente establecida complementada con una visión de expansión hacia el futuro en la cual busca la satisfacción de sus clientes y el mejoramiento continuo generando rentabilidad a los socios de la organización y colaboradores.

La empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, al no contar con un manual de procedimientos para la atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV genera problemas en la optimización de recursos y demoras en los tiempos de atención de los eventos, esto debido a la falta de organización de procedimientos, lo cual se evidencia en el aumento de las reclamaciones realizadas por varios clientes con respecto a las situaciones presentadas y las diferentes formas de atención a los eventos presentados por parte de los operadores de la central de monitoreo.

1.2 FORMUACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera se pueden implementar procedimientos y formatos para la atención de eventos de alarma y CCTV y posibilitar el mejoramiento para la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali?



1.3 SÍNTOMAS, CAUSAS, PRONÓSTICO, CONTROL DE PRONÓSTICO

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS DE ALARMA Y CCTV EMPRESA RMTECH			
SÍNTOMAS	CAUSAS	PRONÓSTICO	CONTROL DEL PRONÓSTICO
En el área de monitoreo de alarmas y CCTV no se sabe cómo actuar ante eventos presentados	Falta de capacitación adecuada por parte del jefe de departamento	Fallas en la atención de los eventos del cliente	Realizar la respectiva capacitación del área.
El área de tecnología no cuenta con los debidos formatos	No se ha realizado los formatos por parte del personal adecuado	Falta de atención adecuada de los eventos por no contar con los respectivos formatos	Elaborar una guía de formatos para el registro de la atención de eventos
El área de monitoreo no existe un manual de procedimientos de atención de señales.	No se ha elaborado el manual de procedimientos de atención de eventos	Disparidad e incoherencia en la atención de eventos y el respectivo procedimiento.	Elaborar el respectivo manual de procedimientos de atención de eventos
No existe un software en el computador de monitoreo que indique la atención de eventos de alarma y CCTV	No se ha programado la función de procedimientos en el computador	No es posible tener una alternativa de apoyo a la atención de eventos por parte de los operadores	Activar la función de procedimientos en el software y ajustar los procedimientos conforme a la política de la empresa



1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual del departamento de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH situada en la ciudad de Santiago de Cali?

¿Qué tipos de estrategias se busca desarrollar para la elaboración de procesos de atención de eventos de los sistemas de alarma y CCTV en la central de monitoreo de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali?

¿Qué procedimientos y plan de acción se deben implementar para el mejoramiento de la atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Cali?

¿Qué costo beneficio tendrá la empresa RMTECH, para la implementación de manuales de procedimientos en la atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo?



2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Crear un plan de mejoramiento y el diseño de manuales de procedimientos para la atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnóstico de la situación actual en la atención de eventos de alarma y CCTV de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali.

Diseñar las estrategias organizativas y organizacionales de mejoramiento de atención de eventos de alarma y CCTV de la central de monitoreo de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali.

Realizar un plan de acción para la implementación de manuales y procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali

Desarrollar un estudio de costo beneficio para el plan de mejoramiento en la atención de eventos de alarma y CCTV en la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali



3. JUSTIFICACIÓN

3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La implementación de manuales de funciones y procedimientos en la atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo de la empresa RMTECH es fundamental para establecer un marco organizativo claro y eficiente. Los manuales de funciones y procedimientos de atención de eventos ayudan a definir roles y responsabilidades de los operadores, lo que facilita la asignación de tareas y la optimización de los recursos humanos y tecnológicos, contribuyendo a una mayor eficiencia en la organización y la atención hacia los clientes.

Estos manuales establecerán estándares y pautas para las operaciones de atención diarias, lo que garantizará la consistencia, agilidad y orden en la ejecución de tareas y procesos, donde se mejorará la calidad de la prestación del servicio ofrecido.

Los manuales serán una herramienta valiosa para la capacitación de nuevos empleados, disminuyendo tiempos en demoras de interpretación de los eventos acortando la curva de aprendizaje y permitiendo que los operadores se familiaricen más rápido con sus responsabilidades del cargo.

Este trabajo de investigación se basa en las siguientes teorías de la administración para su correcta implementación.

Teoría de la Administración Científica (Frederick Taylor): Esta teoría se centra en la eficiencia operativa y la optimización de los procesos y aporta conceptos fundamentales a este trabajo investigativo, que se deben tener en cuenta para la correcta implementación de manuales de funciones y procedimientos en a central de monitoreo de la empresa RMTECH.



Teoría Clásica de la Administración (Henri Fayol): Fayol propone que las funciones administrativas incluyen la planificación, organización, dirección y control y se ajusta perfectamente con lo que se busca dar a conocer con este trabajo investigativo ya que los manuales de funciones y procedimientos se marcan dentro de la "organización" y el "control", porque ayudan a definir las estructuras organizativas y los estándares de desempeño.

Enfoque de la Calidad Total TQM (William Edwards Deming): Esta teoría se centra en la mejora continua y la satisfacción del cliente, punto importante y objetivo clave de la empresa RMTECH donde el cliente como base principal de toda estructura organizacional en una compañía y de lo que se quiere mejorar a través de este trabajo investigativo, ya que la implementación de manuales de procedimientos se relaciona con el TQM al enfocarse en la estandarización y la mejora constante de procesos para aumentar la calidad y la satisfacción del mismo.

La teoría motivacional de Abraham Maslow: Postuló que las personas tienen una jerarquía de necesidades, comenzando por las necesidades básicas como la alimentación y la seguridad, y avanzando hacia necesidades más elevadas como la autorrealización. Por eso esta teoría da luces a este trabajo investigativo para que al diseñar manuales de funciones y procedimientos, las empresas pueden garantizar que las necesidades básicas de los empleados estén cubiertas, proporcionando un ambiente seguro y condiciones de trabajo adecuadas y acordes a la función que se desempeña buscando generar progreso al interior de la empresa.



3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La implementación de manuales de funciones y procedimientos es una que ofrece una serie de beneficios prácticos que mejoran la eficiencia y efectividad de la atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo. Los manuales de funciones especifican claramente las responsabilidades y procedimientos a realizar por parte de los operadores en la organización. Esto reduce la confusión sobre cuál es la forma de atender los eventos, evita duplicaciones de trabajo y asegura que cada operador esté enfocado en sus funciones específicas.

Los procedimientos documentados garantizan que las actividades de atención de eventos de alarma y CCTV se realicen de manera uniforme consistente y conforme al evento generado. Esto es especialmente importante para la empresa RMTECH ya que opera en múltiples ubicaciones y con equipos dispersos, porque ayuda a mantener altos estándares de calidad y servicio en los clientes a través de la central de monitoreo para toda la organización.

La documentación clara de funciones y procedimientos fomenta una mejor comunicación interna y hacia los clientes. Los operadores podrán entender mejor cómo encajan en el panorama específico del departamento de monitoreo y en general de la organización y cómo sus funciones se relacionan con las de otros departamentos y la sostenibilidad rentable de la empresa.

Esta investigación está fundamentada por todos los conocimientos adquiridos a lo largo de 4 semestres dentro de la carrera Técnico en Procesos Administrativos del INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO "SIMÓN RODRIGUEZ", tiempo en el cual distintos profesionales aportan su experiencia en diferentes asignaturas como: Fundamentos en administración, metodología de la investigación, fundamentos en contabilidad, planeación y organización, dirección y control, investigación de proyectos; bases sin las cuales el desarrollo de este trabajo investigativo no hubiera sido posible ni se podría tener el mejor enfoque para el beneficio y desarrollo de RMTECH.



3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La implementación de manuales de funciones y procedimientos en la empresa RMTECH, es fundamental para establecer procesos claros y consistentes en la atención de eventos de alarma y CCTV, lo que a su vez contribuye a la eficiencia operativa y la gestión efectiva de los operadores de la central de monitoreo. Para poder llevar a cabo este trabajo investigativo y la puesta en firme de los manuales de funciones y procedimientos tenemos los siguientes métodos:

Documentación escrita o digital: Manuales impresos o electrónicos: Crear manuales en formato impreso o digital es uno de los métodos más tradicionales. Proporciona una fuente de referencia tangible y puede ser fácilmente distribuido y actualizado. Los manuales electrónicos también pueden incluir enlaces y búsqueda rápida para facilitar la navegación y aclaración de dudas por parte de los operadores.

Razón: Los manuales escritos son útiles para empresas que valoran la documentación física o necesitan una referencia rápida y tangible para los empleados.

Intranet o sitio web interno: Publicar los manuales en una intranet o sitio web interno de la empresa permite un acceso fácil y rápido a la información para los operadores. Se pueden organizar los manuales por departamentos o funciones para facilitar la navegación.

Razón: Este método es ideal para empresas con empleados dispersos geográficamente o que deseen mantener una biblioteca de recursos en línea actualizable.



Capacitación presencial o virtual: Realizar sesiones de capacitación presencial o en línea donde se expliquen y discutan los manuales de funciones y procedimientos de la central de monitoreo puede ser muy efectivo. Esto permite una interacción directa con los empleados y la oportunidad de aclarar dudas en tiempo real y específica.

Razón: La capacitación personalizada ayuda a asegurar que los operadores de la central de monitoreo y funcionarios de la empresa RMTECH entiendan y comprendan completamente los procedimientos y cómo aplicarlos en su trabajo diario.

Software de gestión de documentos: Utilizar software de gestión de documentos permite centralizar y organizar todos los manuales y procedimientos en una ubicación única. Esto facilita la búsqueda, actualización y seguimiento de cambios por parte de los funcionarios de la empresa RMTECH.

Razón: El software de gestión de documentos mejora la eficiencia en la gestión de la documentación y garantiza la coherencia y actualización de los manuales.

Los Tipos de investigación usados para la implementación y uso de los manuales de funciones y procedimientos en este trabajo investigativo son:

Investigación exploratoria: Para comprender la situación actual en la empresa en cuanto a la falta de manuales de funciones y procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo y para identificar las posibles ventajas y desventajas de la implementación de manuales.

Investigación descriptiva: Para recopilar datos detallados sobre las funciones y procedimientos empíricos o prácticos existentes en la empresa y poder describir la estructura organizativa y las responsabilidades de los operadores específicamente para la empresa RMTECH.



Investigación cuantitativa: Para recopilar datos numéricos sobre la eficacia de los manuales una vez implementados y poder medir el impacto en la satisfacción del cliente y eficiencia en la atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo, la calidad y otros indicadores clave.

Con ello se pretende conocer el estado actual de la organización, proceso de control y toma de decisiones que caracterizan y definen la estructura organizacional de una compañía en la central de monitoreo de alarmas y CCYV, estableciendo otros criterios de gestión que soporten y mejoren el diseño de estrategias para lograr los objetivos de la empresa hacia los clientes.

La recopilación de datos permite obtener información clara y concisa sobre el estado de la organización de la empresa y convertir esta información en conocimiento aplicable a los procesos generados en la central de monitoreo.

Por último, la investigación y el análisis permitirá desarrollar al proceso investigativo un enfoque aplicativo en la problemática planteada de la organización de la central de monitoreo de alarmas y CCTV, Implementando de manera eficiente el modelo de investigación.



4. MARCOS DE REFERENCIA

Se buscan marcos de referencia en relación a resolver la problemática de la creación del manual de funciones de atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, con el objetivo de generar dichos procedimientos conforme a los marcos legales y normatividad vigente aplicable.

1. Según el plan de mejoramiento de Jina Marcela Medina Rivera y Carlos Mario Sánchez Pineda, en la universidad industrial de Santander, facultad de ingeniería físico mecánica, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de Bucaramanga, en el año 2016 se realizó un plan de mejoramiento a cargo de estos estudiantes, quienes por medio de la planeación estratégica organizacional lograron abordar la importancia de la logística para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Construvarios S.A.S como fuentes de ventajas competitivas en las organizaciones, y se centra en los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Construvarios S.A.S.

Se mencionan objetivos específicos, como realizar un diagnóstico del proceso logístico interno, evaluar la distribución física y diseñar un cuadro de indicadores de gestión.

Resaltan la eficiencia en la planificación de recursos a través de propuestas basadas en el diagnóstico de procesos logísticos.

Se destaca el pronóstico de ventas y la implementación de estrategias 5S 's, de la herramienta administrativa Kaizen, para mejorar las condiciones de trabajo. Además, se propone un modelo de ruteo para administrar la flota vehicular y la importancia de un sistema de indicadores de gestión.



Orienta y servirá como guía para establecer indicadores que ayudan a medir la eficiencia en los procesos logísticos esto permitirá realizar un seguimiento y evaluar el progreso de las estrategias establecidas a través del plan de mejoramiento organizacional, el cual permite que en la central de monitoreo de alarmas y CCTV de RMTECH sea más eficiente en el despacho de señales y atención de eventos hacia los clientes.

2. En la tesis de Karen Melisa Cubillos Moreno y Brayan Uriel Roa, estudiantes de la universidad de la Salle en Bogotá, facultad de Economía y Empresas Desarrollo sostenible Feeds, se encontró un diseño de plan estratégico en el año 2016, elaborado para el mejoramiento y posicionamiento de la empresa JLJ Creando, la cual presenta una crisis a nivel administrativo.

El proyecto se centra en mejorar la posición de una pequeña empresa del sector litográfico, que suministra productos de calidad a colegios. Se busca diseñar una estrategia de planeación estratégica para lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

Se utiliza una investigación descriptiva cuantitativa y cualitativa que involucra el análisis interno y externo de la empresa, así como la competencia en el sector.

El objetivo general es mejorar la posición en el mercado litográfico y aumentar el reconocimiento de la empresa. La implementación de la planeación estratégica se considera esencial para el crecimiento y desarrollo óptimo de la empresa

Este artículo propone cómo establecer una visión y misión claras para la empresa y su dirección futura. Si bien la misión define el propósito y los valores fundamentales, también ayuda a analizar la empresa para identificar fortalezas y debilidades; e identificar áreas donde la comunicación dentro de la empresa es imprecisa.



Diseñar un plan estratégico que incluya objetivos para mejorar la posición de la empresa en el mercado, explotar oportunidades e identificar debilidades y establecer estrategias como guía que permitan elevar el nivel de atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV en la empresa RMTECH.

3. Proyecto de gestión documental de CorpoNariño Corporación Autónoma Regional del Nariño (2019) Pablo Nicolás Guerrero Ortega, Claudia Rocío Narváez Sinza, Luisa Fernanda Ramírez Atehortúa “Proyecto de gestión documental subdirección administrativa y financiera de CorpoNariño Corporación Autónoma Regional del Nariño”.

Considerando que mediante el Decreto 3455 de 1993 se reconoce la Corporación Autónoma Regional de Nariño “CORPONARIÑO” como entidad pública especial de orden nacional, adscrito al Departamento Nacional de Planeación y considerando que el Programa de Gestión Documental – PGD, se establece como un requerimiento normativo, se hace indispensable para la entidad la adopción completa y específica de las leyes que en el país apliquen a aquellas entidades públicas y para efectos del presente documento.

Se observan con especial atención la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos de Colombia) y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) así como el Decreto 1080 de 2015 del Ministerio de Cultura, donde se plasman los deberes de los sujetos obligados a adoptar el Programa de Gestión Documental e implementar estrategias para su desarrollo; por lo cual, se observa la necesidad de mantener y conservar los archivos de la entidad y garantizar su conservación en el tiempo con las respectivas actualizaciones del caso de acuerdo a los avances tecnológicos y políticas internas de la empresa RMTECH.



4.1 MARCO TEÓRICO

En la práctica de los estudios realizados para el desarrollo de esta investigación es importante tener en cuenta las teorías administrativas propuestas por diferentes autores que comprenden que una buena administración es el eje principal del crecimiento de una compañía.

Tal es el caso de Igor Ansof, quien, por medio de la teoría de la planeación estratégica, fue propuesta como un modelo de organización dentro de la empresa en el año 1950. Se basa en dos tesis centrales, una de las cuales indica que se debe planear la empresa en su totalidad, no como una serie de áreas dispersas o especializadas (áreas empresariales de Fayol) así como lo es la central de monitoreo de Alarmas y CCTV de la empresa RMTECH.

La segunda sugiere que la empresa debe responder al estado del entorno y examinar lo interno para, con base en ellos, determinar luego los objetivos y, por último, la estrategia.

Según Ansoff la planeación estratégica se debe hacer a nivel institucional teniendo en cuenta todos los factores que en ella influyen, lo cual dará una perspectiva más amplia con el fin de analizar los agentes externos e internos para poder evaluar la situación presente, esto llevará a una toma de decisiones objetiva y posteriormente fijar su direccionamiento hacia el futuro con el mejoramiento de sus procesos de atención de eventos de la central de monitoreo de Alarmas y CCTV de la empresa RMTECH.



Es uno de los modelos más firmes en el área administrativa, así mismo se apoya en herramientas de análisis como:

- triángulo estratégico
- DOFA
- Balance Score
- Mapa estratégico

Este modelo requiere que el personal encargado de la toma de decisiones tenga absoluta claridad sobre las estrategias que se adoptan y la implementación y adecuación a las distintas alternativas presentadas en la medida del crecimiento empresarial de la organización RMTECH.

Este proceso continuo de toma de decisiones estratégicas considera las implicaciones futuras de las decisiones que deban tomarse en el presente en la atención de eventos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

El aporte que hace el autor a la investigación es significativo como modelo de implementación y aplicación de las estrategias organizativas que se requieren para el mejoramiento y definición de los procesos misionales y administrativos de la organización en la central de monitoreo de alarmas y CCTV de RMTECH.

Por otro lado, la teoría clásica de la administración se centra en la estructura de la organización, sugiriendo el aumento de la eficiencia y eficacia por medio de sus formas y elementos. Cabe resaltar la contribución de esta teoría al estudio investigativo, puesto que su modelo de estructuración permite realizar una departamentalización establecer liderazgos necesarios dentro de la compañía y así realizar el mejoramiento de la atención de los eventos de Alarma y CCTV hacia los clientes.



Este modelo administrativo fue impulsado por el francés Henry Fayol, en el año 1916. Surgió en respuesta al acelerado crecimiento empresarial luego de la segunda revolución industrial.

Hace hincapié en la administración global de la organización, es decir, en la estructura y en las funciones que debe realizar cada parte de la empresa. Fayol veía la administración como elemento importante y fundamental para el desarrollo empresarial. Infería en que la eficiencia se podía aumentar al poner a disposición de la administración a todas las partes que conforman la compañía RMTECH, en especial, a los niveles superiores de mando.

Para ejecutar el modelo administrativo clásico Fayol postuló cinco funciones básicas, las cuales son:

La planificación. Radica en visualizar el futuro que pretende alcanzar la organización y trazar un plan de acción para llegar hasta ahí.

La organización. Se apoya en construir las estructuras necesarias (materiales y sociales) para desempeñar el trabajo de la organización.

La dirección. Procede en guiar y orientar todos los recursos de la organización hacia un mismo objetivo.

La coordinación. Consiste en mantener la armonía de todos los que trabajan en la organización y que pueden tener intereses diferentes, para que trabajen en sinergia

El control. Se basa en hacer un seguimiento y verificar que cada instancia de trabajo se desempeñe según las normas pautadas.

El autor define la administración como un conjunto de procesos estructurados en los cuales la organización está dentro de ella, y su puesta en práctica ha asegurado buenos resultados para las organizaciones que van catapultadas al crecimiento empresarial inherente a un modelo administrativo confiable.



La teoría de Desarrollo Organizacional, permite indagar un poco más sobre el comportamiento de los colaboradores de la organización, sugiriendo que estos sean incluidos de forma sistemática en los procesos diseñados y realizados, dándoles mayor participación y fortalecimiento dentro de la compañía RMTECH. Esto prueba que haya compromiso, aumentando así la efectividad de las labores asignadas en especial en la atención de eventos hacia los clientes.

Su enfoque principal es buscar el crecimiento y desarrollo de las potencialidades del capital humano mejorando y agilizando los procesos, creando un estilo y señalando una meta desde la institucionalidad con eficiencia de la labor encomendada en cada cargo de la organización.

Richard Beckhard, una autoridad en materia de desarrollo organizativo definió el desarrollo organizativo como:

“un esfuerzo, planificado, a nivel de toda la organización y gestionado desde arriba, para aumentar la eficacia y la salud de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, utilizando los conocimientos de las ciencias del comportamiento organizacional (Beckhard 1969)”

Sin duda alguna es una herramienta que aporta significativamente a la investigación, pues, el estudio de la motivación pone en práctica un nuevo enfoque en la administración, que ayudará a interpretar al hombre moderno y su comportamiento en las organizaciones actuales.

El desarrollo organizacional es un proceso planeado para buscar cambios en las organizaciones por medio del concepto de división del trabajo, además indica que los individuos o colaboradores contribuyen a las organizaciones dependiendo del sistema de recompensas.



Los autores del Desarrollo Organizacional destacan las diferencias entre las empresas con un sistema mecánico (concepto de organización tradicional) y un sistema orgánico (aplicación del Desarrollo Organizacional). Las empresas al aplicar este modelo, mantiene relaciones intergrupales, se aumenta la confianza, la responsabilidad es compartida, evitando al máximo sobre cargas laborales ya que se optimizan los procesos de forma lógica secuencial mejorando la atención de los eventos en los clientes.

Por otro lado, no es un secreto que para que se puedan implementar estrategias efectivas, la comunicación es parte clave para el desarrollo óptimo de estas, lo cual lleva a muchas organizaciones a poner en marcha el modelo de Diagnóstico Organizacional como el que ha realizado RMTECH.

Este modelo se puede definir como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la compañía en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

Conocer una forma de evaluar el desempeño de una compañía ayudará a identificar y combatir los problemas que se puedan presentar, es por eso, que el aporte magno a la investigación en curso es considerable, puesto que el diagnóstico organizacional se podrá realizar con el fin de definir las brechas de desempeño que se tienen en la compañía, saber cómo pueden influir al momento de alcanzar los objetivos y darles pronta solución.



El diagnóstico constituye una parte de gran importancia en el proceso de investigación. Este, por lo tanto, se compone de varias etapas, las cuales se aplican secuencialmente.

- Orientación
- Establecimiento de objetivos
- Recolección de datos
- Análisis/interpretación
- Retroalimentación
- Planificación de la acción
- Implementación
- Seguimiento/Medición
- Evaluación

Sobre la base de un diagnóstico realizado a partir del análisis en la central de monitoreo de Alarmas y CCTV de RMTECH, se pueden iniciar medidas de acción en términos de mejora de la administración de recursos y tiempos de atención de eventos de los clientes, introducción de nuevos sistemas y procesos de gestión, reducción de gastos, mejoras de la política del personal para mejorar la motivación de los empleados y mejorar la atención hacia los clientes.



4.2 MARCO CONCEPTUAL

La planeación estratégica es una herramienta de gestión que usan muy a menudo las empresas como RMTECH para identificar los problemas que en ella se generan y trazar estrategias objetivas para obtener mejoras en la organización, no obstante, es necesario una buena implementación de la misma para lograr los objetivos propuestos.

Procesos administrativos: es un conjunto de pasos a seguir para la gestión de los recursos internos que abarcan el capital humano, tecnológico y financiero de una empresa.

Organización: entidad social compuesta por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Objeto social: es la finalidad para la que se constituye una empresa.

Estrategias Organizacionales: Es un plan que determina cómo una empresa utilizará sus recursos para apoyar la infraestructura, la producción, la comercialización y otras actividades comerciales.

El plan de acción es un documento en soporte papel o informático que describe las actuaciones necesarias para alcanzar uno o más objetivos, es indispensable en el momento de trazar los objetivos, pues este en ruta el camino hacia los mismos.



Estructura Organizacional: Consiste en el modelo que define cómo se organiza la empresa y sus empleados, establece el entramado de niveles jerárquicos y es, en definitiva, el esqueleto sobre el que se sostiene la empresa.

Diagnóstico: Alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

Eficacia: Es decir, es un concepto que está relacionado con el resultado que se obtiene de un proceso.

Eficiencia: capacidad que tiene una persona o un proceso para utilizar adecuadamente las herramientas con el fin de lograr los objetivos marcados.

Productividad: se encarga de medir y calcular el total de bienes y servicios que han sido producidos por cada factor utilizado (tierra, trabajo, capital, tiempo, etc.) durante un periodo determinado.

Departamentalización: consiste en separar y agrupar las funciones de una empresa conforme a su naturaleza.

Objetivo: se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr.

Crecimiento Empresarial: es el proceso que una compañía implementa para mejorar sus estrategias y alcanzar el éxito en determinados aspectos.

Análisis Documental: representa la información de un documento en un registro estructurado, reduce todos los datos descriptivos físicos y de contenido.



4.3 MARCO CONTEXTUAL

La empresa RMTECH está ubicada en la calle 23N # 5N – 23 en el barrio Versalles en la ciudad de Cali valle del cauca, en el sector norte de la ciudad, el cual nació en la década de 1940 por el asentamiento de familias Caleñas, siendo una zona inicialmente muy residencial.

Ha sido reconocido por su rica cultura y tradiciones caleñas, así como por la atención y la solidaridad de su comunidad. La cultura y el arte son elementos fundamentales en la vida cotidiana, ha sido cuna de muchos talentos artísticos que han alcanzado reconocimiento nacional e internacional.





Está situado en la comuna 2, conformado por once barrios y abarca barrios tradicionales como: Centenario, granada y la tradicional avenida sexta.

Algunos de estos barrios forman el núcleo comercial de la ciudad como comercio formal e informal, la mayoría de tierras están pobladas, con un total de 49.850 habitantes. Los habitantes son un ejemplo de resiliencia, fortaleza comunitaria y riqueza cultural, pero también han enfrentado desafíos socioeconómicos significativos logrando un desarrollo sostenible y equitativo.



4.4 MARCO TEMPORAL

La investigación se afrontará en dos periodos de tiempo que tienen que ver con el proceso de formación académico en el Instituto **INTENALCO EDUCACION SUPERIOR**. Estos periodos de tiempo comprenden:

Cuarto semestre académico: El cual comprende entre enero y junio del año 2024, durante este tiempo se realizará la propuesta de investigación y el anteproyecto de investigación con base a los temas expuestos en la clase formulación y elaboración de proyectos.

Sexto semestre: Está comprendido entre febrero a junio del año 2025, tiempo en el cual se finalizará el desarrollo de la investigación y será revisada por el docente que dicte la asignatura de trabajo de grado.



4.5 MARCO LEGAL

La empresa **RMTECH**, lleva en el mercado ocho (8) años, teniendo en cuenta esa información se concluye que como principio de la empresa debe estar constituida legalmente en el mercado, por lo tanto, se mencionaran los requisitos que en Colombia se deben de cumplir para tener legalizada una empresa.

Estar registrada en la Cámara de Comercio.

Declaración de renta e impuestos.

Regirse por la ley estipulada en el código de comercio de Colombia

Una vez ya establecido lo anterior, se conoce que la empresa **MRMTECH**, presenta varias dificultades a nivel administrativo de procedimientos en el área de la central de monitoreo de alarmas y CCTV (gestión documental).

Dado esto, en Colombia existen regulaciones por medio de leyes y decretos para garantizar un buen entorno laboral para los ciudadanos. Aunque no hay leyes específicas que exijan la visualización de la misión, visión y valores corporativos, el Código de Comercio de Colombia (Decreto 410 de 1971) establece en su artículo 200 que "todos los comerciantes están obligados a llevar contabilidad organizada de acuerdo con el sistema de partida doble como mínimo". Esto implica que las empresas deben tener claridad sobre su misión y visión para poder llevar a cabo una contabilidad organizada y efectiva.



Ley 1014 del 2006:

Artículo 2°. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto:

Promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país, en el cual se propenda y trabaje conjuntamente sobre los principios y valores que establece la Constitución y los establecidos en la presente ley.

Establecer mecanismos para el desarrollo de la cultura empresarial y el emprendimiento a través del fortalecimiento de un sistema público y la creación de una red de instrumentos de fomento productivo.

Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de nuevas empresas. Promover y direccionar el desarrollo económico del país impulsando la actividad productiva a través de procesos de creación de empresas competentes, articuladas con las cadenas y clusters productivos reales relevantes para la región y con un alto nivel de planeación y visión a largo plazo.

Esto quiere decir que la ley ampara a todo emprendedor, para la planeación y creación de nuevas empresas con el fin de obtener un mercado óptimo y competente, generación y sostenibilidad de empleos, innovación, a través de proyectos que impulsen la economía, la tecnología, la ciencia, la productividad y la operación de las diferentes empresas a nivel nacional.



Artículo 4°. Obligaciones del Estado:

Promover en todas las entidades educativas formales y no formales, el vínculo entre el sistema educativo y el sistema productivo para estimular la eficiencia y la calidad de los servicios de capacitación.

Buscar la asignación de recursos públicos periódicos para el apoyo y sostenibilidad de las redes de emprendimiento debidamente registradas en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Establecer acuerdos con las entidades financieras para hacer que los planes de negocios de los nuevos empresarios sirvan como garantía para el otorgamiento de crédito, con el aval, respaldo y compromiso de seguimiento de cualquiera de los miembros que conforman la Red Nacional para el Emprendimiento.

Con esto el estado está obligado a cumplir de manera íntegra dichas estipulaciones presentes en este artículo, brindando garantías y derechos a todos los emprendedores, con la finalidad, de la promoción, sostenibilidad y derecho constitucional de creación de nuevas empresas.

Artículo 13°. Enseñanza obligatoria:

En todos los establecimientos oficiales o privados que ofrezcan educación formal es obligatorio en los niveles de la educación preescolar, educación básica, educación básica primaria, educación básica secundaria, y la educación media, cumplir con:

Definición de un área específica de formación para el emprendimiento y la generación de empresas, la cual debe incorporarse al currículo y desarrollarse a través de todo el plan de estudios.



Transmitir en todos los niveles escolares conocimiento, formar actitud favorable al emprendimiento, la innovación y la creatividad y desarrollar competencias para generar empresas

Promover actividades como ferias empresariales, foros, seminarios, macro ruedas de negocios, concursos y demás actividades orientadas a la promoción de la cultura para el emprendimiento de acuerdo a los parámetros establecidos en esta ley y con el apoyo de las Asociaciones de Padres de Familia.

Los entes educativos serán los encargados de divulgar, asociar, y difundir las estrategias, las pautas y todo lo relacionado con el emprendimiento, fomentando la motivación, el impulso de todos los estudiantes para la creación e innovación de nuevas empresas.

Artículo 20°. Programas de promoción y apoyo a la creación, formalización y sostenibilidad de nuevas empresas:

Con el fin de promover el emprendimiento y la creación de empresas en las regiones, las Cámaras de Comercio, las incubadoras de empresas desarrollarán programas de promoción de la empresarialidad desde temprana edad, procesos de orientación, formación y consultoría para emprendedores y nuevos empresarios, así como servicios de orientación para la formalización. También las Cámaras facilitaran al emprendedor, medios para la comercialización de sus productos y/o servicios, así como la orientación y preparación para el acceso a las líneas de crédito para emprendedores y de los programas de apoyo institucional público y privado existentes.

Se entiende como la apertura para la obtención a nuevos conocimientos y nuevas prácticas empresariales, que incentivan la creación de nuevos proyectos.



Ley 594 del 2000: Ley General de Archivo en Colombia

Establece las reglas y principios que regulan la función archivista del estado y se aprobó 14 de julio del 2000.

Permite a una entidad pública y privada guiarse y llevar una correcta y/o adecuada gestión documental.

Objetivos:

Categorizar los archivos por interés público y utilidad de consulta.
Evitar la acumulación de documentos innecesarios.
Facilita la gestión documental y garantizar su transparencia.
Controlar los documentos su disposición final y su relevancia.
Promover la organización, conservación y consulta de los archivos de interés, económico, social y tecnológico.

Principios:

La presente ley posee 9 principios, y estos tienen la finalidad de:

Mantener una información organizada.
Garantizar la conservación de la información con fácil acceso y recuperación.
Categorizar los documentos para ayudar a depurar y a minimizar lo necesario.
El uso de instrumentos archivísticos.
El manejo de documentos y su archivo respaldan las actividades de gestión.
Que las organizaciones tanto públicas como privadas de interés público deben dar cumplimiento de las normas.
El estado garantiza el acceso a la ciudadanía en general a la información.



Que las nuevas estrategias ayudan a mejorar los procesos de gestión documental. El archivo general de la nación es el principal ente regulador, y que tienen la responsabilidad de brindar asesoría a todo interesado de llevar a cabo procesos de documentos.

¿Qué es la eliminación de documentos?

Es cuando se valora un documento, para determinar si ya ha cumplido su tiempo de retención, o son irrelevantes para la empresa con el fin de proceder a su eliminación o destrucción.

Ventajas de la eliminación de documentos:

- Se libera espacio de almacenamiento tanto físico como electrónico.
- Se contribuye a la actualización de la información.
- Se mantiene el control de la información.
- Se reduce costos de administración de archivos.

El acuerdo 027 del 2006 es una actualización del acuerdo 07 del 29 de junio de 1994: habla de la estandarizar el vocabulario archivístico.

El acuerdo 04 del 2013 artículo 15: habla de la eliminación de documentos deberá estar basada en las tablas de retención documental (TRD), que es un instrumento que establece la necesidad e importancia del tiempo de conservación de documentos, además que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia, o las tablas de valoración documental (TVD), que es un listado que asigna el tiempo de permanencia y su disposición final.



Decreto 1080 del 2015:

Que habla de que la eliminación de documentos deberá estar respaldada en las disposiciones legales en las tablas de (TRD) o (TVD) y con sustentación técnica, legal o administrativa como también deberá llevar actas de eliminación.

Acuerdo 0040 del 30 de abril de 2019:

Este acuerdo modifica el Decreto 1080 de 2015, estableciendo que la Política Nacional de Archivos aplica a todas las instituciones gubernamentales y no solo a las entidades públicas. Este acuerdo también establece que la Dirección General de Archivos Nacionales es la encargada de promover y difundir la Política Nacional de Archivos.

Finalmente, establece los requisitos mínimos para las entidades públicas colombianas a disponer de un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE). Sustituye al Acuerdo 0020 del 30 de abril de 2018.

Circular externa 003 de febrero 27 de 2015: Que establecen el uso de la firma digital en el sector público.

Acuerdo 0038 del 19 de diciembre de 2017: Que establece el formato de los documentos electrónicos.

Decreto 1081 del 26 de mayo del 2015:

Este decreto establece los procedimientos de registro y archivo para los documentos electrónicos en Colombia. Sustituye al Decreto 010 del 14 de febrero de 2005.



Artículo 2.1.1.5.4.4 Lineamientos sobre el Programa de Gestión Documental para los sujetos obligados de naturaleza privada: Los sujetos obligados de naturaleza privada que no están cobijados por el Decreto 2609 de 2012, o el que lo complementa o sustituya, deben cumplir, en la elaboración del Programa de Gestión Documental, como mínimo, con las siguientes directrices:

- Contar con una política de gestión documental aprobada por el sujeto obligado.
- Elaborar, aprobar y publicar sus Tablas de Retención Documental.
- Contar con un archivo institucional.
- Diseñar políticas para la gestión de sus documentos electrónicos, incluyendo políticas de preservación y custodia digital.
- Integrarse al Sistema Nacional de Archivos.

Artículo 2.1.1.2.1.4. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial: Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, la siguiente información:

La información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. Cuando la información se encuentre publicada en otra sección del sitio web o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información que reposa en estos y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.



- El Registro de Activos de Información.
- El índice de Información Clasificada y Reservada.
- El Esquema de Publicación de Información.
- El Programa de Gestión Documental.
- Las Tablas de Retención Documental.
- Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.

Circular 0001 del 31 de marzo de 2020:

Esta circular establece la nueva política de gestión documental para las entidades públicas en Colombia. Reemplaza la norma anterior, la Circular 010 del 15 de noviembre de 2013. Los principales cambios son:

El uso de documentos electrónicos es obligatorio. Los documentos en papel sólo deben utilizarse como último recurso.

Todas las entidades públicas deben tener un sistema de gestión de documentos electrónicos (EDMS).

Los documentos deben clasificarse según su nivel de importancia y sensibilidad.

Norma Colombiana NTC ISO/IEC 27001 sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información:

Con respecto a la gestión de la información digital, también contamos con esta norma. La cual establece un conjunto de requisitos para un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI), que es el marco organizativo que permite a una organización gestionar su información sensible y confidencial.



Norma Técnica Colombiana NTC ISO 15489 sobre Gestión de Archivos Electrónicos:

Es la norma nacional para la gestión de archivos electrónicos. Establece requisitos y recomendaciones para el diseño, desarrollo, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas de conservación de registros electrónicos.

Con esto se detalla la importancia, de la custodia y disposición final de la gestión documental, tanto física como electrónica, con el fin de llevar un orden óptimo archivístico, en las áreas de una compañía, y que además lo respalda el estado con las diferentes normas que, en caso de no cumplimiento de las mismas, deberán cancelar millonarias sumas de dinero, y estarán obligadas a cumplir con dichas normas.

Super Intendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

La vigilancia y los servicios de seguridad privada, para ser lo que son hoy en día, requieren de ciertas normativas que regulen correctamente los derechos y deberes que tienen los guardas u Operadores de Medios Tecnológicos Operadores de Medio Tecnológico, respecto a su labor, en sus diferentes ambientes de trabajo.

El marco normativo que acoge la ley colombiana en cuanto a las empresas de seguridad privada o sus trabajadores y qué beneficios traen a las diferentes personas que hacen parte de esta industria.



El marco normativo proporciona las pautas y los límites legales necesarios para el funcionamiento de una organización, un sector industrial, una institución pública o cualquier otra entidad. Estas normas pueden abarcar diversos aspectos, como el cumplimiento de estándares de seguridad, la protección del medio ambiente, la promoción de la competencia justa, la protección de los derechos de los consumidores, la regulación financiera, entre otros. Además, tiene como objetivo establecer un marco jurídico claro y coherente que permita regular desde la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas en el cumplimiento de las normas establecidas de acuerdo a las políticas establecidas en RMTECH.

Es valioso destacar que el marco normativo puede variar según el país o la región, ya que cada uno tiene su propio sistema legal y regulador. Además, puede estar sujeto a cambios y actualizaciones a medida que se desarrollan nuevas leyes o se ajustan las políticas existentes para adaptarse a las necesidades y circunstancias cambiantes de cada contexto.

Marco normativo para servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia

El marco normativo para los servicios de vigilancia y seguridad en Colombia está principalmente regulado por la Ley 245 de 1995 y su decreto reglamentario 356 de 1994. En ese sentido, las principales normativas relacionadas con estos servicios son:



Ley 245 de 1995: establece las bases legales para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada. Define los conceptos básicos, las responsabilidades y los requisitos para obtener la licencia de funcionamiento como empresa de vigilancia y seguridad privada.

Decreto 356 de 1994: este decreto reglamenta la Ley 245 de 1995 y establece los requisitos técnicos, operativos y de personal para las empresas de vigilancia y seguridad privada. También regula aspectos como la identificación de los Operadores de Medios Tecnológicos, los uniformes, los equipos de seguridad, Centrales de monitoreo de alarmas y CCT V y sus procedimientos.

Resolución 3167 de 2007: define los requisitos mínimos para la capacitación y certificación de los Operadores de Medios Tecnológicos de seguridad privada, Operadores de Medio tecnológico. Establece, a su vez, los contenidos de los programas de formación, los procesos de evaluación y las certificaciones correspondientes.

Resolución 01764 de 2017: regula el uso de medios tecnológicos en los servicios de vigilancia y seguridad privada, como los sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV), alarmas, controles de acceso, entre otros. Además, establece los requisitos para su instalación, funcionamiento y registro.

Resolución 3588 de 2018: esta resolución indica las disposiciones para el control y supervisión de las empresas de vigilancia y seguridad privada. Regula aspectos como las visitas de inspección, los reportes de novedades, los registros contables, entre otros.



5. DISEÑO METODOLÓGICO

Componentes investigativos

5.1.1. Tipo, métodos y fuentes de investigación. El trabajo realizado se considera un estudio interno por experiencia, entrevistas, análisis de datos, trazabilidad de eventos, y casuística de eventos, porque toma como unidad principal de análisis a la empresa RMTECH, ubicada en la ciudad de Cali; identificando a su vez el área donde ocurre el problema identificado, o no se utiliza el proceso afectado por la problemática descrita inicialmente. Por lo tanto, es similar a un estudio de caso, porque como lo plantea **Yin, citado por Jiménez y Comet (2016)** “estudio de casos es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes”.

Entonces, es preciso acotar que este trabajo trata de hacer una generalización interna de la situación en la empresa para el manual de procedimientos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV objeto de estudio, porque como lo afirman Jiménez y Comet (2016) “...si la unidad de análisis es un grupo, las conclusiones tienen que ser aplicables a la totalidad del grupo. En este caso, la validez descriptiva, interpretativa y teórica de las conclusiones dependen enteramente de su generalización interna al grupo en su totalidad.” (Jiménez & Comet, 2016)

Así mismo, para complementar la inclusión de este trabajo como estudio de caso, se trae a colación lo que proponen Marcelino, Baldazo y Valdés (2012, 31) “...el método del estudio de caso permite una comprensión holística que busca entender el fenómeno desde todas sus partes internas y externas, y con ello explicar de forma profunda los procesos o hechos relativos del fenómeno, todo a través de una participación del investigador, que en el caso del estudio de la gestión empresarial busca entender las problemáticas de esta y darles solución.” (Marcelino, Baldazo, & Valdés, 2012)



El presente trabajo, por su finalidad se considera que es de tipo aplicada, porque se debe dar solución a la problemática identificada en la Central de Monitoreo de Alarmas y CCTV de la empresa RMTECH ubicada en Cali, Colombia, por lo cual es necesario aplicar conocimientos adquiridos por los autores, en la carrera de Gestión Empresarial con respaldo de la siguiente metodología.

Investigación cuantitativa: Para recopilar datos numéricos sobre la eficacia de los manuales una vez implementados y poder medir el impacto en la satisfacción del cliente y eficiencia en la atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo, la calidad y otros indicadores clave.

En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas, se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado. Pero la característica más destacada de la investigación aplicada es su interés en la aplicación y en las consecuencias prácticas de los conocimientos que se han obtenido. El objetivo de la investigación aplicada es predecir un comportamiento específico en una situación definida. (Rodríguez, 2019) Con todo lo anterior, el estudio se hará con diferentes métodos, por lo que se considera un enfoque multi metódico. Para Hernández, Fernández, y Baptista, citados por Fuenmayor y Bittar (2018) el enfoque multi metódico es una innovación en relación con el proceso investigativo surgido desde las ciencias económicas, pero aplicada en su debida forma a dicho proceso". (Fuenmayor & Bittar, 2018)

Esto complementado con los siguientes aspectos aplicados al trabajo realizado:

Documentación escrita o digital: Manuales impresos o electrónicos: Crear manuales en formato impreso o digital es uno de los métodos más tradicionales. Proporciona una fuente de referencia tangible y puede ser fácilmente distribuido y actualizado. Los manuales electrónicos también pueden incluir enlaces y búsqueda rápida para facilitar la navegación y aclaración de dudas por parte de los operadores.



Razón: Los manuales escritos son útiles para empresas que valoran la documentación física o necesitan una referencia rápida y tangible para los empleados.

Intranet o sitio web interno: Publicar los manuales en una intranet o sitio web interno de la empresa permite un acceso fácil y rápido a la información para los operadores. Se pueden organizar los manuales por departamentos o funciones para facilitar la navegación.

Razón: Este método es ideal para empresas con empleados dispersos geográficamente o que deseen mantener una biblioteca de recursos en línea actualizable.

Capacitación presencial o virtual: Realizar sesiones de capacitación presencial o en línea donde se expliquen y discutan los manuales de funciones y procedimientos de la central de monitoreo puede ser muy efectivo. Esto permite una interacción directa con los empleados y la oportunidad de aclarar dudas en tiempo real y específica.

Razón: La capacitación personalizada ayuda a asegurar que los operadores de la central de monitoreo y funcionarios de la empresa RMTECH entiendan y comprendan completamente los procedimientos y cómo aplicarlos en su trabajo diario.

Software de gestión de documentos: Utilizar software de gestión de documentos permite centralizar y organizar todos los manuales y procedimientos en una ubicación única. Esto facilita la búsqueda, actualización y seguimiento de cambios por parte de los funcionarios de la empresa RMTECH.

Razón: El software de gestión de documentos mejora la eficiencia en la gestión de la documentación y garantiza la coherencia y actualización de los manuales.



Los Tipos de investigación usados para la implementación y uso de los manuales de funciones y procedimientos en este trabajo investigativo son:

Investigación exploratoria: Para comprender la situación actual en la empresa en cuanto a la falta de manuales de funciones y procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV en la central de monitoreo y para identificar las posibles ventajas y desventajas de la implementación de manuales.

Investigación descriptiva: Para recopilar datos detallados sobre las funciones y procedimientos empíricos o prácticos existentes en la empresa y poder describir la estructura organizativa y las responsabilidades de los operadores específicamente para la empresa RMTECH.

En términos generales, los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevista abiertas a los operadores y personal técnico de la central de monitoreo de alarmas y CCTV, revisión de documentos actuales, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales, inspección de instalaciones y servicios técnicos, análisis semánticos y de discursos cotidianos, interacción con grupos y/o clientes, e introspección. (Mendoza & Hernández-Sampieri, 2018)



Por sus fuentes de información y el lugar en donde se realiza, esta investigación se caracteriza por ser documental e in situ, esto porque la búsqueda que se realiza se basa en fuentes documentales y bibliográficas como textos, informes, registros audiovisuales, experiencias adquiridas durante el proceso, experticia y otros en la central de monitoreo de Alarmas y CCTV de RMTECH. Por otro lado, se investiga el problema en el mismo sitio donde se hace el estudio por lo cual se denomina “in situ”.

En cuanto al tiempo en que se realiza este estudio, se considera que es transversal (sincrónica) debido a que el estudio se hace en una sola fase, sin discriminar etapas para hacer estudios parciales comparativos. Es decir que los resultados del presente trabajo investigativo se conseguirán en un solo periodo académico, ya que debido a la experiencia y a los registros históricos de la empresa RMTECH permite dar solución efectiva al problema planteado contando con los métodos investigativos ya planteados.

De acuerdo con el alcance, se denomina que esta es una investigación descriptiva puesto que se reúnen una serie de conceptos o variables con el fin, precisamente de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades más importantes de personas, colaboradores, asociados, clientes o cualquier otro fenómeno, como en este caso, la problemática por la necesidad de Analizar y desarrollar un sistema de manual de procedimientos de atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali.



Cada investigación tiene un nivel de conocimiento científico, el cual ayudará a definir el tipo de investigación. Para Chano Ibarra puede haber tres tipos de investigación, exploratorio, descriptivo y explicativo, en donde se detalla que el tipo de estudio exploratorio se realiza cuando el tema elegido ha sido poco explorado, poco reconocido y sobre el cual es difícil formular hipótesis precisas, ya que en el campo de la seguridad electrónica y en las centrales de monitoreo de alarmas y CCTV de distintas empresas, no existe información precisa acerca del mismo, ya que cada empresa diseña sus procedimientos de conformidad a la evolución de la empresa, por ende requiere gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El descriptivo tiene un propósito que es describir situaciones y eventos que se presentan en los sistemas de alarma y CCTV de los clientes, donde el investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición. La explicativa no solo describe el problema observado si no que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación realizada. (Ibarra, 2011)

Considerando el proyecto en mención y conforme al problema planteado se utilizará el análisis organizacional mediante fuente de información documental como sitios web, textos, revistas, entrevistas y experiencias de los operadores y personal técnico entre otros. También será preciso conseguir información de campo en la misma empresa donde se encuentran el área de análisis como lo es la central de monitoreo de alarmas y CCTV de RMTECH. De esta manera la investigación arrojará resultados definitivos y claros, aplicando el tipo de estudio descriptivo para tener un mejor conocimiento del problema y para lograr presentar un informe efectivo, estructurando uniformemente la problemática del objeto de estudio, logrando soluciones prácticas y reales que contribuyan a mejorar el área de la central de monitoreo de alarmas y CCTV del departamento de Tecnología para un mejor funcionamiento de la empresa RMTECH, ubicada en la Ciudad de Cali, Colombia.



En cuanto al control de las variables del presente trabajo, se adecúa también al diseño experimental, en donde no se construye ninguna situación hipotética, sino que se observan situaciones ya existentes y eventos reales ya presentados en los clientes de la central de monitoreo de alarmas y CCTV, no provocadas intencionalmente por el investigador, a partir de esta, se deriva la investigación transaccional o transversal la cual se encarga de recolectar datos en un solo momento (generación de eventos), en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir eventos, situaciones, fenómenos o contextos). (Montemayor & Cáceres, 2015)

Según el alcance del estudio del proyecto se tomará como base los estudios transaccionales descriptivos pasados en la central de monitoreo de alarmas y CCTV de RMTECH, que son la base de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de la atención de los eventos, situaciones representativas de las situaciones y necesidades que se presentan en los clientes y abonados. La descripción del estudio será fundamental para hallar la solución adecuada para las problemáticas planteadas, en este caso, el manual de procedimientos de atención de eventos en el área la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH.



Las fuentes de información necesarias para el objeto de investigación son:

Primarias: entrevistas con los operadores de la central de monitoreo de alarmas y CCTV porque son las personas que, de primera mano, conocen los eventos y situaciones generados en los sistemas de seguridad electrónica de los clientes y la atención de los mismos.

Secundarias: tales como bibliografía e historial de casos de empresas del mismo sector, informes presentados, archivos de servicios técnicos, sugerencias realizadas por los funcionarios y clientes, encuestas de satisfacción realizadas a los diferentes clientes de la central de monitoreo de alarmas y CCTV, estadísticas del software de Monitoreo porque este tipo de información permitirá tener un mejor planteamiento de la estrategia a desarrollar para la solución del problema, teniendo en cuenta las experiencias ya generadas el cual indicará el rumbo en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo.

5.1.2. Línea de investigación. El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Técnico Profesional en procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sub-líneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

5.1.3. Delimitación del objeto de estudio. La investigación del presente proyecto será ejecutada en la empresa RMTECH, ubicada en la Ciudad de Cali (Valle). Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con la creación y generación del manual de procedimientos para la atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV del departamento de Tecnología.



Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con el manual de procedimientos de eventos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV que se implementará en la empresa RMTECH de la ciudad de Cali.

5.1.4. Población y muestra de objeto de estudio. Este proyecto propone una mejora en el proceso del manual de procedimientos de la atención de eventos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV hacia los clientes o abonados pertenecientes en la empresa RMTECH ubicada en el barrio Versalles de la ciudad de Santiago de Cali, una empresa del sector tecnológico comercial, que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas operativas y administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa y satisfacción de los clientes. Con lo anterior, la población a estudiar será los clientes y abonados de la empresa RMTECH, y la muestra que se tomará para realizar el estudio será el área de la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH con Técnicas, equipos e instrumentos

5.1.5 Diagnostico empresarial. Según Rincón (2012) “El diagnóstico empresarial le permite a la administración de la empresa conocer la situación actual por la que atraviesa el proceso organizativo, con qué cuenta la empresa y qué puede o debe hacer, qué estrategias implementar para superar los obstáculos que impiden obtener los resultados esperados, realizando seguimiento evaluativo a las mismas y, por consiguiente, efectuando los ajustes a que haya lugar. (Rincón, 2012)

A través del diagnóstico empresarial, las PYMES pueden detectar las causas principales de los problemas que las aquejan, de tal manera que consigan enfocar los esfuerzos futuros en buscar medidas más efectivas. Así mismo, la entidad puede establecer cuáles son los obstáculos que le impiden obtener los resultados deseados y ser más competitivas, logrando así ser capaz de establecer estrategias de crecimiento y satisfacer sus propios objetivos conociendo los requerimientos de sus clientes. (Rincón, 2012)



Por otra parte, el diagnóstico empresarial les garantiza a las empresas hacer frente a los constantes cambios del mercado, de la tecnología y asegurar una posición competitiva en éste. A los directivos, les permite identificar y conocer los problemas que presenta la empresa y plantear un plan de acción que oriente el futuro de la misma y en la satisfacción de los clientes; utilizando apropiadamente los resultados del diagnóstico, el cual ayuda a mejorar en forma importante el proceso de toma de decisiones del negocio y la optimización de la atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH, con el fin de cumplir los objetivos propuestos y la competitividad empresarial.” (Rincón, 2012)-

De acuerdo con Muñiz (2017) para realizar el diagnóstico empresarial al interior de la compañía, lo primero que debemos hacer es analizar las clases de diagnóstico que podemos ejecutar y determinar cuál de estos es pertinente para la empresa RMTECH. dentro de estos encontramos los siguientes. (Muñiz, 2017)

Diagnósticos integrales: son conocidos principalmente por la gran cantidad de variables empresariales a las que se pueden aplicar. Para poner un ejemplo, se podría encontrar el diagnóstico de competitividad, un estudio que permite conocer las oportunidades, debilidades, ventajas y amenazas de una empresa. Otros ejemplos son la estrategia, las políticas de personal, etcétera. y todo ello en base a la evaluación y consideración de numerosas variables que el consultor o el responsable del diagnóstico ha considerado incluir en el análisis de la atención de eventos y satisfacción de los clientes y abonados de la central de monitoreo de alarmas y CCTV de **RMTECH**

Diagnósticos específicos: se caracteriza por centrarse en aquellos procesos más concretos, es decir estudian diferentes aspectos del mercado, estados financieros o procesos de gestión como son productividad, red de ventas, atención de servicios técnicos, requerimientos de los clientes, tiempos de atención y procedimientos de los eventos en los sistemas de seguridad electrónica e I.T. y cualquier otro proceso relacionado con la actividad de la empresa RMTECH, estos son más precisos y concretos



Independientemente del enfoque que se pretenda darle al diagnóstico, específico o integral, se deben tener en cuenta cuatro tipos de procesos que serán los que garantizarán un buen trabajo, estudio y que permitirán obtener muy buenos resultados. (Muñiz, 2017)

Evaluación: establecer un baremo que permitirá evaluar la situación actual de la empresa, centrandose sobre aquellos puntos los cuales se desee realizar el diagnóstico: procedimientos de atención de ventos de alarma y CCTV con sistemas de I.T, clientes, calidad, compras, finanzas, proceso de instalación, servicios técnicos, etcétera.

Visión detallada o concreta: en este punto es cuando el equipo o persona encargada de realizar el diagnostico se centra especialmente en recoger toda la información posible acerca del apartado concreto de la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH por el que se está interesado estudiar, este proceso es posible gracias a la obtención de historial, tablas, gráficos, entrevistas, y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la situación o tema a analizar.

Cálculos: llegados a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es establecer el estado del tema y en qué nivel está según el baremo que se haya querido fijar.

Conclusiones: se procesa y analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su momento se establecieron. Conociendo los problemas o causas negativas del apartado seleccionado, será mucho más fácil y práctico encontrar las soluciones trazadas.



De acuerdo con el análisis, es importante que se tengan en cuenta los aspectos mencionados, ya que, de esta forma, la presente investigación podrá tener los efectos esperados al interior de la empresa RMTECH de la ciudad de Santiago de Cali, Colombia.

5.1.6. El Análisis de procesos. El análisis de procesos es exactamente el punto necesario para evaluar si los procesos empresariales están alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y comprender por qué y cómo se están consiguiendo los resultados.



5.2 PROCEDIMIENTOS

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

5.2.1 Fases del diagnóstico en la empresa RMTECH. El diagnóstico empresarial de RMTECH, se hará de la siguiente manera:

Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades

Amenazas:

- Falta de un departamento comercial estructurado
- Falta de mayor promoción
- Falta de personal de planta constante
- Falta de mayor estructuración organizacional de la empresa
- Falta de una sede propia
- Falta de mayor capital de inversión
- Falta de estrategias de crédito con proveedores

Debilidades:

- Fluctuación variable de la economía
- Competencia desleal
- Precios por debajo de los ofrecidos por parte de otras empresas
- Contrabando de productos y meno de la facturación
- Cambio de las políticas económicas del país
- Importación oportuna de los productos especializados
- Se visualizará las relaciones de causa y efecto dentro la empresa.
- Se recopilará las posibles causas del problema de la empresa.



5.2.2. Pasos para estudio de procesos la empresa RMTECH, Mediante una revisión minuciosa se debe determinar los procesos que está llevando la empresa RMTECH, y diagnosticar que acciones se deben mejorar para potencializar el proceso e insertar a la empresa dentro del ámbito de calidad y eficiencia.

En las diferentes áreas ya sea operativa y administrativa, donde se implementará el manual de procedimientos de atención de ventos en la central de alarmas y CCTV. En el área del departamento de Tecnología en la cual se hará un trabajo que se proporcione.

5.2.4 Pasos para calcular los costos de la propuesta. El cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre el manual de procedimientos de atención de eventos en la central de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH, se hará de la siguiente forma:

A continuación, un ejemplo para investigar sobre la elaboración de manuales de procedimientos de atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV:

costes laborales internos. Se hará una lista de los trabajadores (operadores) activos que se encuentran en la planilla y así conocer el gasto de la liquidación de ese personal de acuerdo al tiempo en la atención de eventos que se presentan en los clientes de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Investigar los materiales para el proyecto. estimar los gastos en equipos, software, herramientas y materiales.



Establecer un amortiguador financiero O “Haz bajo la manga”. Es importante y necesario tener un porcentaje de dinero destinado a sobrecostos, pago de horas extras, asesorías externas, documentación, software adicional, actualizaciones de equipos o aumentos de los costes de los suministros durante el desarrollo del proyecto.

Monitorizar el consumo del presupuesto. Este seguimiento, que contempla informes periódicos de contratistas, hojas de cálculo, etc., ayudará a realizar ajustes para afinar la estimación sobre el desarrollo del proyecto. Asimismo, esto sirve para detectar a tiempo los excesos de dinero, permitiendo tomar medidas y acciones inmediatas



5.3 DIAGRAMA DE GANTT

DIAGRAMA DE GANTT	Meses	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema empresarial		█	█														
Descripción del problema				█													
Creación de la formulación y sistematización del problema					█	█											
Creación de los objetivos (Generales y específicos)						█	█										
Descripción de las justificaciones (teórica, practica y metodológica)								█	█	█							
Construcción y consulta de marcos (de referencia, teórico, conceptual, contextual, temporal, legal)											█	█	█				
Planteamiento del diseño metodológico															█	█	█



6. RESEÑA HISTORICA EMPRESARIAL

RMTECH es una empresa que nace desde el año 2017 de la idea de su fundador y núcleo familiar (hijos) de poder legalizar aún más la profesión de Ingeniería Mecatrónica y especializaciones en seguridad Electrónica e I.T. y la de suministrar, instalar, programar configurar y monitorear sistemas de seguridad electrónica e IT para varios tipos de clientes pero con nombre jurídico con el objetivo de abarcar un poco más el mercado tipo residencial, comercial e industrial en donde se realizó el registro en cámara de comercio de la ciudad de Santiago de Cali desde el año 2021, ofreciendo soluciones de seguridad electrónica en sistemas de alarma, CCTV, Detección de Incendio y sistemas de control de acceso en tecnologías análoga y Digital.

La compañía se estableció inicialmente en el barrio Versalles en conjunto con otra empresa en una alianza estratégica para la prestación de los servicios, así mismo, cuenta con buenas prácticas y políticas de trabajo, objetivos generales y específicos trazados, con una misión plenamente establecida complementada con una visión de expansión hacia el futuro en la cual busca la satisfacción de sus clientes y el mejoramiento continuo generando rentabilidad a los socios de la organización y colaboradores.

La empresa RMTECH está en desarrollo y buscando su mejoramiento continuo en la cual ha desarrollado varios trabajos importantes con clientes en diferentes campos lo que conlleva irse consolidado de forma segura a través del tiempo y con una alta expectativa de perdurar en el tiempo y en la siguiente generación e pretende poder desarrollar manuales de procedimientos para la atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV, mejora en la optimización de recursos y disminuir demoras en los tiempos de atención de los montajes y trabajos a realizar, está en el proceso de mejorar y ampliar su estructura organizacional para ser más competitiva, poder generar mayor rentabilidad con personal profesional idóneo y capacitado.



6.1 TIPO DE EMPRESA

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES-: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE COMPUTADORES Y DE EQUIPO PERIFÉRICO. FORMACIÓN ACADÉMICA NO FORMAL. ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE SISTEMAS DE SEGURIDAD. COMERCIO AL POR MENOR REALIZADO A TRAVÉS DE INTERNET

6.2 CAPITAL SOCIAL

El comerciante matriculado reportó la siguiente información financiera, la cual corresponde a la última información reportada en la matrícula mercantil, así:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Activo corriente: \$1.000.000

Activo no corriente: \$0

Activo total: \$1.000.000

Pasivo corriente: \$0

Pasivo no corriente: \$0

Pasivo total: \$0

Patrimonio neto: \$1.000.000

Pasivo más patrimonio: \$1.000.000

Actualmente la empresa RMTECH presenta un patrimonio aproximado de ciento cincuenta millones de pesos (\$ 150.000.000)



ESTADO DE RESULTADOS

Ingresos actividad ordinaria: \$0
Otros ingresos: \$0
Costo de ventas: \$0
Gastos operacionales: \$0
Otros gastos: \$0
Gastos por impuestos: \$0
Utilidad operacional: \$0
Resultado del periodo: \$0

6.3 OBJETO SOCIAL

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 9511
Actividad secundaria Código CIIU: 8551
Otras actividades Código CIIU: 8020
Otras actividades Código CIIU: 4791

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES-: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE COMPUTADORES Y DE EQUIPO PERIFÉRICO. FORMACIÓN ACADÉMICA NO FORMAL. ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE SISTEMAS DE SEGURIDAD. COMERCIO AL POR MENOR REALIZADO A TRAVÉS DE INTERNET



6.3.1. CÁMARA DE COMERCIO



Camara de Comercio de Cali
CERTIFICADO DE MATRÍCULA DE PERSONA NATURAL
Fecha expedición: 17/02/2025 01:07:32 pm

Recibo No. 9795575, Valor: \$5.800

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 082SVSWSVS

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccc.org.co y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Nombre: LUIS RODRIGO MONJE ROJAS
Identificación: C.C.:94448121
Nit: 94448121 - 9
Domicilio principal: Cali - Valle

MATRÍCULA

Matrícula No.: 1081604-1
Fecha de matrícula en esta Cámara: 06 de abril de 2020
Último año renovado: 2024
Fecha de renovación: 22 de marzo de 2024
Grupo NIIF: Grupo 3

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: CL 43 A # 4 NORTE - 40
Municipio: Cali - Valle
Correo electrónico: rmtechcali@gmail.com
Teléfono comercial 1: 3155216692
Teléfono comercial 2: No reportó
Teléfono comercial 3: No reportó

Dirección para notificación judicial: CL 43 A # 4 NORTE - 40
Municipio: Cali - Valle
Correo electrónico de notificación: rmtechcali@gmail.com
Teléfono para notificación 1: 3155216692
Teléfono para notificación 2: No reportó
Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona natural LUIS RODRIGO MONJE ROJAS SI autorizó recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



6.4 MISIÓN Y VISION EMPRESARIAL

6.4.1 MISIÓN

Buscar la satisfacción de las necesidades de IT y seguridad electrónica en los clientes, con altos estándares de calidad, valores, ética y profesionalismo, tecnología, productividad y rentabilidad para los clientes y socios de la organización

6.4.2 VISIÓN

Para el año 2030 ser reconocidos en el mercado de tecnología IT, Seguridad Electrónica y comunicaciones como una de las empresas líderes del sector ampliando la cobertura y demostrando la calidad de los productos ofrecidos reflejada en la satisfacción de los clientes



6.5 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

OBJETIVO GENERAL EMPRESARIAL

Asesorar, suministrar e instalar sistemas de seguridad electrónica e IT en los diferentes sectores con calidad, eficiencia y de forma responsable para brindar satisfacción a los clientes en el producto ofrecido con rentabilidad para la empresa y los socios de la organización.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Prestar los servicios de asesorías, suministro y montaje de equipos y productos de seguridad electrónica conforme al riesgo presentado en cada sector

Realizar las instalaciones de los equipos de seguridad electrónica con los más altos estándares de calidad, ofreciendo confiabilidad a nuestros clientes

Buscar el mejoramiento continuo en cada uno de nuestros montajes, demostrando la experiencia, calidad, seriedad con eficiencia que nos caracterizan generando un ambiente confiable con los clientes y personal de la empresa

Generar rentabilidad para la empresa, socios y colaboradores de la organización



OBJETIVO CORPORATIVO

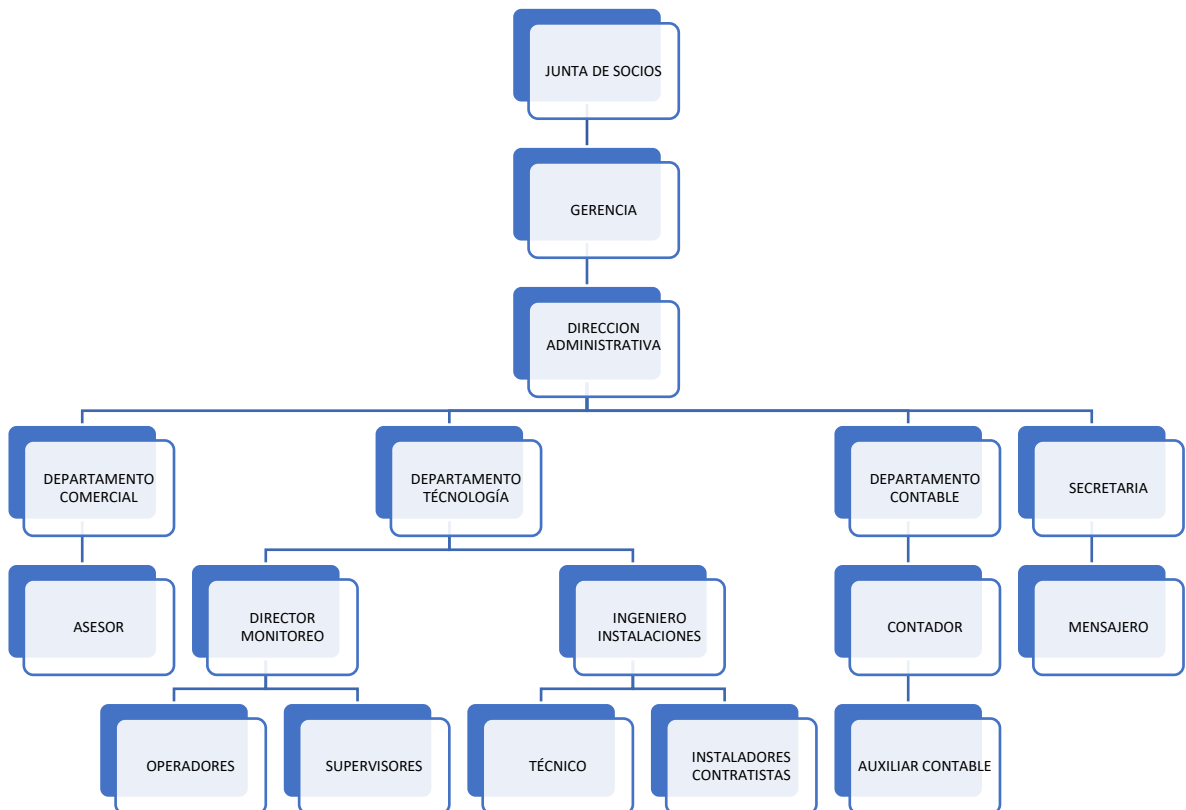
Generar rentabilidad económica y tecnológica para en un corto poder expandir las sedes y ofrecer los productos y servicios de **RMTECH** a nivel regional, en un mediano plazo expandirlos a nivel nacional y en un largo plazo nivel internacional en el continente, con mejoramiento continuo de los productos y servicios ofrecidos con la calidad y profesionalismo que nos representa, generando así, la satisfacción de nuestros clientes con la posibilidad de la ampliación de la gama de servicios

VALORES CORPORATIVOS

LEALTAD, Compromiso, Responsabilidad, Respeto, Conocimiento, Integridad, Ética y **PASIÓN** por la labor a realizar, hacia el país, nuestros clientes, colaboradores y socios de la organización.



6.6 ESTRUCTURA EMPRESARIAL





6.7 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Se relaciona el portafolio de productos de la empresa **RMTECH** de la siguiente manera:

Asesoría, Suministro, Montaje e Instalación de:

REDES IT



CCTV



ALARMAS



4. CONTROL DE ACCESO





6.8 MERCADO

RMTECH cuenta con una oficina principal en la ciudad de Santiago de Cali, ubicada en la calle 23N # 5 AN – 23 en el barrio Versalles, con correo electrónico rmtechcali@gmail.com con número de contacto 3155216632, para el cubrimiento de la ciudad de Santiago de Cali, y la región del Valle del Cauca en las empresas de tipo comercial industrial y sector residencial en los todos los estratos tanto para personas naturales y jurídicas.

Siendo el sector Comercial el que más se comercializa y consume los productos y servicios de la compañía

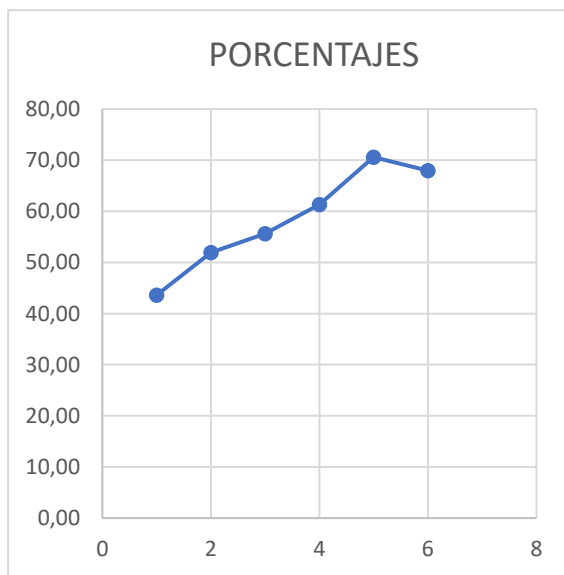


6.9 EVOLUCIÓN FINANCIERA



EVOLUCIÓN FINANCIERA RMTECH

ITEM	FECHA	INGRESOS	GASTOS	VENTAS	PORCENTAJE %
1	sep-24	\$ 2.745.000	\$ 1.197.000	\$ 2.245.000	43,61
2	oct-24	\$ 3.120.000	\$ 1.620.000	\$ 2.750.000	51,92
3	nov-24	\$ 2.570.000	\$ 1.430.000	\$ 2.120.000	55,64
4	dic-24	\$ 5.340.000	\$ 3.275.000	\$ 4.320.000	61,33
5	ene-25	\$ 850.000	\$ 600.000	\$ 530.000	70,59
6	feb-25	\$ 2.560.000	\$ 1.740.000	\$ 1.820.000	67,97





7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

De acuerdo con la fecha de lo recorrido del mes de enero al mes de marzo del 2025 la empresa aún se mantiene estable de acuerdo a los estados financieros y de proyectos presentados en el primer trimestre a pesar de que no se han adquirido aún nuevos proyectos, ya que se están realizando proyectos de cotización y licitación para instalaciones nuevas en clientes nuevos y actuales, ya que el mercado ha estado estancado sin un índice progreso significativo debido a la falta de inversión en el sector público y privado, lo cual ocasiona que los adelantos en instalaciones y revisiones no avancen a lo proyectado en el estudio de mercado.

Se empezaron a crear estrategias de actualización en productos y servicios de I.T con ingreso a capacitaciones de Programación de datos e Inteligencia Artificial el objetivo de poder empezar a abarca parte de este mercado y ampliar de manera significativa el portafolio de servicios de RMTECH y ofrecer a los clientes nuevos y actuales soluciones integras en los campos de tecnología y seguridad electrónica estando actualizados con las nuevas tendencias del mercado y las necesidades de los abonados.

En el sector de capacitaciones y seminarios se realizaron certificaciones con fabricantes de equipos de seguridad electrónica y en las modalidades de PROGRAMACIÓN DE I.T, INTELIGENCIA ARTIFICIAL, ANÁLISIS DE DATOS con MINTIC, además de la incorporación en alianza con una nueva academia en la cual se ofrecen dichos servicios con un inicio de horas catedra iniciales, las cuales se irán incrementando a medida que la academia así lo requiera.



LAS CINCO FUERZAS DE PORTER



1. El poder de negociación de los clientes

Hoy más que nunca, el consumidor es una de las fuerzas más potentes a la hora de determinar muchas de las estrategias empresariales. Los clientes tienen hoy la capacidad de exigir más calidad, forzar reducción del precio o pedir servicios y extras.



Generalmente, se puede determinar que los clientes tienen una gran fuerza cuando:

Son pocos, pero comprar en grandes cantidades.

Cuando los productos del mercado en general son muy parecidos y hay muchos disponibles.

También cuando para el cliente, el cambio de proveedor o de marca no supone un coste.

En el sector por parte de la mayoría de empresas se busca un punto de equilibrio de negociación con el cliente que beneficie las partes en especial demostrando la calidad de los productos y el profesionalismo en la prestación del servicio solicitado, en el cual se realiza una comparación de costo beneficio, donde cada compañía saca su plus y sus factores de diferencia el momento de la negociación.

2. El poder de negociación de los proveedores

Los proveedores y su poder de negociación son otro de los elementos de las 5 fuerzas de Porter. Así, estos juegan un papel clave en el nivel de competencia de la organización ya que pueden influir directamente en el precio del producto o servicio que ofrece la compañía, así como en la calidad del mismo. Contar con una buena cartera de proveedores que se revise con asiduidad es fundamental para mejorar el posicionamiento dentro de una industria. El poder de los proveedores en nuestra industria será más o menos determinante en función de:

El grado de concentración de los proveedores

El coste que supone cambiar de proveedor es elevado

No existen muchos proveedores que ofrezcan un servicio o producto determinado.



En el sector se busca tener relación con varios proveedores al tiempo y poder verificar la lista de disponibilidad de productos y precio, en el cual un manejo de pago en efectivo del total de los equipos permite a la empresa una mejor negociación del precio, ya que los productos son muy similares o iguales entre los diferentes proveedores, lo cual le permite a las empresas del sector seleccionar con cual proveedor realizar la transacción y aprovechar en varias ocasiones descuentos adicionales por cantidades de los producto a adquirir o la totalidad de los mismos.

3. La amenaza de los productos sustitutos

Los productos o servicios sustitutos, también llamados de reemplazo son aquellos productos o servicios que pueden satisfacer necesidades muy similares a las de nuestro producto. Según el modelo de análisis de las 5 fueras de Porter, los productos sustitutos se convierten en una fuerza intensa, en una verdadera amenaza cuando:

- Ofrecen mejor calidad
- El coste del cambio no es elevado
- El precio es inferior

Afortunadamente en el sector de la seguridad electrónica son pocos los productos sustitutos debido a la complejidad del equipo y su función específica en el campo determinado, lo que existe en algunos casos es la diferencia de marca y calidad del producto, lo cual puede hacer que el precio en la oferta varié y algunos proveedores externos relacionen reemplazos a lo inicialmente trazado.



4. La amenaza de los nuevos competidores

Los nuevos competidores que puedan existir o darse en el mercado de RMTECH intentarán copar de forma rápida cuota de mercado. Algunos de ellos pueden ofrecer un valor añadido que no habíamos contemplado. Determinar el número de competidores nuevos y analizar el grado de amenaza que suponen nos ayudará a proteger la cuota de mercado de la compañía. Para saber si la amenaza de nuevos competidores es elevada se deberá tener en cuenta varios factores:

Barrera de entrada de la industria. Esta expresión, utilizada en estrategia empresarial, apunta al grado de dificultad con la que se encuentra una empresa que quiere entrar en dicha industria. A menudo, estas barreras de entradas están relacionadas con el grado de inversión necesaria, aunque puede haber otro tipo de barreras legales, fiscales, etcétera.

Economías de escala. Cuando las economías de escala no son fuertes es más fácil que otros agentes u organizaciones accedan a la industria.

En este tema es algo que se percibe de forma constante, ya que personas que trabajan en las diferentes compañías aprenden las funciones y montaje de los equipos y buscan su independencia económica el cual se empieza a generar una sobre oferta de compañías y personas que ofrecen estos servicios y los cuales entregan “valores agregados” a los clientes, pero las empresas del sector buscan minimizar este impacto con personal con experiencia, idóneo, capacitado y profesional que permita demostrar más la calidad que el precio en el cual varios clientes entienden la importancia de una correcta selección.



5. La rivalidad entre los competidores existentes

La rivalidad existente entre las empresas competidoras de una industria se verá reflejada, entre otras, en la necesidad continua de hacer reajustes o bajadas de precios para mantener la cuota de mercado, o tal vez en el requerimiento de una constante innovación. El modelo de análisis de las 5 fuerzas de Porter valora el grado de rivalidad de los competidores en función de:

- Reducción de precios
- Estrategia de marketing y campañas de publicidad
- Introducción de nuevos productos

Las diferentes empresas buscan justificar el valor de la cotización y licitación presentada en el suministro e instalación de los productos y servicios haciendo énfasis en la parte de la legalidad de los equipos y las correspondientes garantías en los cuales, en negociación con proveedores y fabricante, se busca un mayor tiempo de las mismas, en los cuales, es un punto importante al ingresar a competir en el mercado, de la misma forma los tiempos de reposición y suministro de los equipos en garantía, lo que permite una confiabilidad por parte del cliente y usuario final.

También las empresas buscan que su personal esté actualizado en cuanto a productos y tecnologías, ofreciendo una amplia gama de equipos y servicios que permitan la satisfacción de las necesidades del cliente con el mejor costo beneficio generando rentabilidad para ambas partes.



7.1 ANÁLISIS DEL SECTOR: ENTORNO ECONÓMICO EN QUE SE MUEVE LA EMPRESA

La empresa RMTECH se mueve en varios campos de acción como lo son los sistemas de seguridad electrónica, implementación de sistemas I.T, asesorías y capacitaciones en los temas de tecnología y seguridad electrónica, los cuales de conformidad con datos de la Cámara Colombiana de la Seguridad y la revista Ventas de Seguridad, edición especializada en el tema, el sector de la seguridad física privada aumentó un 27% en comparación con el mismo periodo del año 2024, en cuanto a la seguridad electrónica solo se incrementó un 7.8% con respecto al mismo periodo, ya que la implementación de nuevas tecnologías en los usuarios finales de las compañías ha estado con poco crecimiento debido al costo de los equipos y su implementación.

Mercado de seguridad electrónica

Según el estudio de mercado desarrollado por Mordor intelligence “Se proyecta un aumento significativo en el tamaño del mercado de seguridad electrónica, pasando de 52.37 mil millones de dólares en 2023 a 76.24 mil millones de dólares para 2028, con una tasa de crecimiento anual del 7.8 % durante el período de pronóstico (2023-2028). La pandemia de COVID-19 ha impulsado la demanda de soluciones de seguridad electrónica, destacando la importancia de tecnologías esenciales para respaldar la continuidad comercial. En la India, el crecimiento de la digitalización durante la pandemia ha generado una necesidad significativa de sistemas de seguridad electrónica”.

Los gobiernos están invirtiendo en reducir la creciente tasa de delitos a nivel mundial. La implementación de sistemas de vigilancia masiva ha ayudado a rastrear a los sospechosos. Un lector de matrículas (LRP) en las carreteras está aumentando en respuesta a la conducción insegura. Según el informe NHTSA 2021, la tasa de mortalidad para 2021 fue de 1.33 por cada 100 millones de millas recorridas en vehículos. La causa principal de tales muertes de vehículos motorizados es el exceso de velocidad.



Además, ante el incremento de casos de violaciones de seguridad y situaciones de riesgo físico, se anticipa un aumento en la demanda de sistemas de vigilancia y seguridad. Un ejemplo revelador es la reciente encuesta llevada a cabo por Pro-Vigil.

una empresa especializada en video vigilancia, que indicó que el 28 % de los encuestados experimentaron un aumento en incidentes físicos en 2021, en comparación con el 20 % registrado en la encuesta del año 2020. Un porcentaje significativo (27 %) de los participantes incluso proyecta un continuo incremento de estos incidentes en el presente año.

La encuesta subraya que más empresas están recurriendo a servicios de monitoreo remoto de video (RVM) como una forma eficaz y rentable de proteger sus activos y sitios. Sin embargo, se destaca que la mayoría de los usuarios no están aprovechando completamente las capacidades de estos servicios más allá de la simple vigilancia de seguridad.

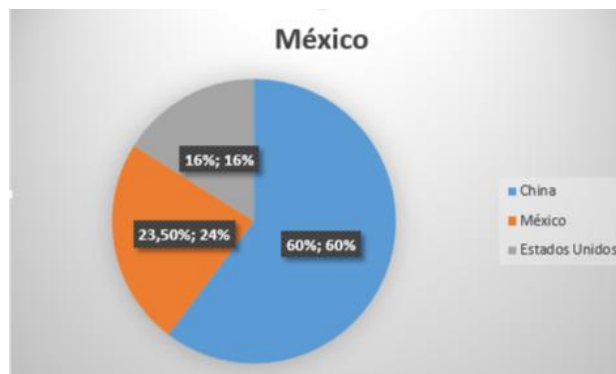
En contraste, y conforme a un informe de la consultora Markets and Markets, se proyecta un crecimiento anual del 8,3 % en el mercado de monitoreo de alarmas en Latinoamérica hasta el año 2025. Este informe también anticipa que dicho mercado alcanzará los 7.500 millones de dólares para ese año.

La cifra mencionada engloba todos los ingresos generados por los servicios de monitoreo de alarmas en diversos segmentos de mercado en la región, como seguridad residencial, empresas pequeñas y medianas, grandes corporativos, infraestructuras críticas, localización y seguridad personal, así como otras aplicaciones de seguridad.



El valor de los 7.500 millones de dólares también comprende los ingresos derivados de la venta de equipos de seguridad, así como los ingresos provenientes de servicios como instalación, mantenimiento y soporte técnico vinculados a los sistemas de monitoreo de alarmas. Es esencial destacar que esta cifra también abarca elementos integrados a los sistemas de monitoreo, como asistentes inteligentes, domótica e Internet de las cosas (IoT), señalando claramente la inclusión de nuevos dispositivos tecnológicos en la evolución de los sistemas de seguridad.

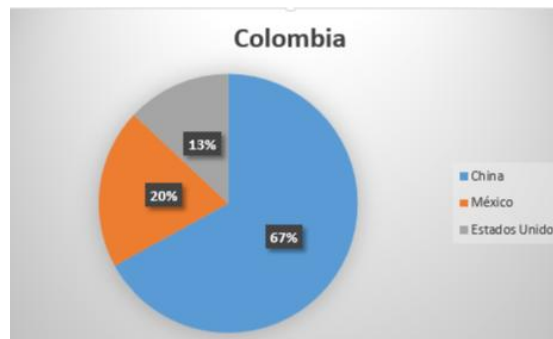
¿Y el mercado de monitoreo? En México, las perspectivas para el mercado de monitoreo de alarmas apuntan a alcanzar los 1.000 millones de dólares para el año 2025, según revela un informe de la consultora Frost & Sullivan. Este crecimiento se atribuye a la creciente adopción de tecnologías inteligentes y a la demanda en aumento de servicios de monitoreo de seguridad, especialmente en el ámbito residencial y para pequeñas y medianas empresas.



Importaciones de equipos de seguridad electrónica a México de enero de 2023 a octubre de 2023

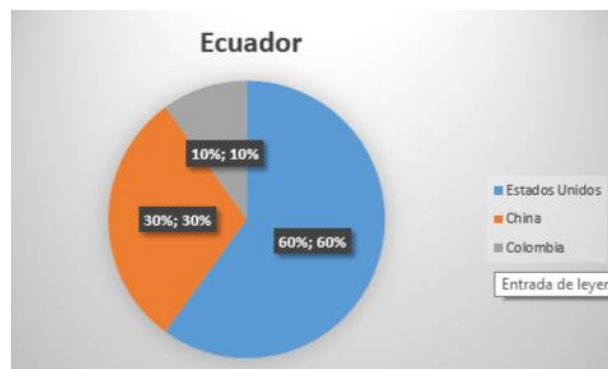


En Colombia, de acuerdo con un informe de la consultora Research And Markets, se proyecta que el mercado de seguridad electrónica, que abarca servicios de monitoreo de alarmas, alcance los 250 millones de dólares para el año 2025. La preocupación por la seguridad personal y empresarial, así como la incidencia de robos, impulsan la demanda de estos servicios, anticipándose un crecimiento anual compuesto del 6,3 % durante el período 2019-2024.



Importaciones de equipos de seguridad electrónica a Colombia de enero de 2023 a octubre de 2023

Ecuador ha experimentado un notable crecimiento en el mercado de servicios de monitoreo de alarmas en los últimos años. Conforme a un informe de QY Research, se espera que este mercado alcance los 143 millones de dólares para el año 2026, con una tasa de crecimiento anual compuesta del 8,7 % durante el período 2021-2026. La expansión de las zonas urbanas y la creciente urbanización también contribuyen al impulso de la demanda de soluciones de seguridad.





En el contexto de Centroamérica, un informe de la consultora Markets and Markets pronostica un destacado crecimiento en el mercado de seguridad electrónica, con una tasa compuesta anual del 10,2 % entre 2020 y 2025. Este crecimiento sobresaliente destaca la creciente importancia de soluciones de monitoreo de alarmas en la región.

En cuanto al tema de los sistemas de I.T y tecnologías de informática el sector ha crecido un 33% con respecto al primer trimestre del año anterior, ya que varios fabricantes de Software y Hardware han realizado actualizaciones y nuevos equipos de tecnología más avanzada la cual no es compatible en la mayoría de los casos con tecnologías anteriores, lo cual ocasiona que varios programas y aplicaciones (APP) necesiten tener equipos más robustos, de mayor procesamiento con mejor calidad y seguridad, es así que, los elementos de ciberseguridad y sistemas de protección de datos deban permanecer en constante actualización con el fin de minimizar el riesgo de ataques y perder información valiosa para las corporaciones.

En 2024, Colombia enfrentó un alarmante incremento en ciberataques, registrando más de 36.000 millones de intentos en los primeros cinco meses del año, según un informe de FortiGuard Labs. Además, el índice de Inteligencia de Amenazas X-Force de IBM reveló que el país concentró el 17% de los ataques cibernéticos en Latinoamérica, siendo el sector salud el más afectado, con un 60% de los incidentes.

Ante este panorama, el Estado y empresa privadas, a través del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Datic), ha implementado un servidor SOC-SIEM para fortalecer la seguridad digital de la entidad. Este sistema protege los servicios tecnológicos municipales contra amenazas, riesgos y ciberataques, garantizando la integridad de la información institucional y de los ciudadanos.



Ciberseguridad en Cali: Una prioridad

En 2023, 32 entidades del Estado fueron víctimas de ataques cibernéticos que comprometieron información sensible de los colombianos. Entre las afectadas estuvieron el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia de Salud y el Consejo Superior de la Judicatura, entre otras.

Ante esta realidad, Alexander Mondragón, director de **Datic**, destacó la importancia de fortalecer la seguridad digital en la Administración Distrital. “Somos conscientes de que, como entidad pública, estamos expuestos a ciberataques. Ahora contamos con un robusto servidor que nos protege contra estas amenazas. La prioridad es blindar la información bajo custodia de la Administración, porque salvaguardar los datos de los ciudadanos es nuestra responsabilidad”, señaló Agregó que el sistema opera las 24 horas del día y los siete días de la semana, emitiendo alertas en tiempo real a los administradores de infraestructura, permitiendo un análisis inmediato y una respuesta oportuna ante cualquier incidente.

Por su parte, el subdirector de Tecnología Digital, Ermilson Díaz, destacó la importancia de contar con este servidor dentro de la Alcaldía. “Informar a la comunidad que disponemos de una infraestructura tecnológica avanzada para proteger sus datos, genera confianza al momento de realizar trámites y acceder a nuestros servicios”.

Con estas acciones Estado, liderada por mandatarios locales, regionales y nacionales, reafirma su compromiso con la seguridad digital, garantizando la protección de la información y la confianza de los ciudadanos en los servicios tecnológicos distritales.



Medidas de seguridad implementadas por las empresas y el Estado

Seguridad perimetral avanzada: conexión encriptada entre múltiples sedes mediante redes virtuales seguras.

Escudo multi-nube: integración de plataformas con estrictas políticas de navegación segura.

Antivirus de última generación: protección centralizada en la nube contra diversas amenazas informáticas.

Sistema antispam robusto: implementación de Google Workspace con doble factor de autenticación, para prevenir fraudes y suplantaciones.

SOC-SIEM: monitoreo y análisis de registros de seguridad para detectar y mitigar amenazas de manera eficiente.

Aplicaciones virtualizadas seguras: implementación conforme a la normativa ISO 27001.

Capacitación y sensibilización: campañas de concienciación sobre ciberseguridad, ingeniería social, phishing y quishing para evitar engaños y ataques.

Políticas de seguridad estrictas: control riguroso de credenciales y autenticación para una experiencia segura.

Soporte técnico especializado: mantenimiento y actualización constante de los sistemas de información.



Respaldo de información: copias de seguridad en máquinas virtuales para garantizar la continuidad operativa.

Escaneo proactivo de vulnerabilidades: detección y mitigación de brechas de seguridad en los activos tecnológicos de la Alcaldía.

Gestión de incidentes: clasificación y respuesta efectiva ante amenazas y riesgos digitales.

En la parte de capacitaciones y seminarios se mantiene un crecimiento de acuerdo a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con la misma cifra del periodo ya mencionado, ya que es un hecho que se mantiene por la temporada de inicio de año.

La entidad presentó histórica cifra de crecimiento económico del sector para la vigencia 2022-2024, pasando de un 9% en 2022, con una cifra de 11.814.829.000 millones de pesos a un 17% en 2024, con una cifra de 15.069.082.000 millones de pesos. En cuanto al crecimiento de los activos por tamaño de empresa, en la vigencia 2022-2024, se pasó de un 6%, a un 13% con un total de 7.248.291.000 millones de pesos para microempresas, esquemas, medianas y grandes empresas.

Frente al crecimiento del patrimonio, en la vigencia 2022-2024, se presenta una cifra del 10%, lo que representa un total de 3.793.014.000 millones de pesos. El crecimiento del 17% para el sector, representa una mayor inversión y una mayor generación de empleo, lo que se ve reflejado en el crecimiento del personal operativo, que en su totalidad representa 394.007 personas. Cabe destacar el rol de la mujer que ha tenido un crecimiento en su participación en los diferentes servicios con un total de 55.021 mujeres operativas acreditadas.



Actualmente hay un total de 6.326 personas en proceso de acreditación, entre Operadores de Medios Tecnológicos, escoltas, supervisores, operadores de medios tecnológicos y manejadores caninos. Evento de presentación del crecimiento de las cifras del sector de Vigilancia y Seguridad privada con presencia de personal operativo y representantes de las diferentes organizaciones del sector y del Gobierno Nacional.

El Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, Larry Sadith Álvarez, afirmó: "según el Plan de Desarrollo, la Supervigilancia hace énfasis en lo que respecta a la seguridad humana, gracias a los convenios universitarios que hemos realizado con diferentes instituciones educativas como Academias de Seguridad Privada, Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad Cafam, Universidad Libre, SENA, Escuela de Postgrado de la Policía Nacional y Fundación Universitaria Nueva América, para ampliar de esta manera la cobertura de la oferta educativa para el personal operativo y sus familias, y así mejorar sus condiciones de vida".



7.2 LA COMPETENCIA

Existen varios tipos de competidores en el sector de la seguridad electrónica y sistemas de I.T. con el mismo tipo de la empresa RMTECH los cuales también influyen mucho las personas independientes que se dedican al mismo tipo de actividad económica, lo que ocasiona una competencia de precios con variaciones en cuanto a tipo, calidad y forma de instalaciones y prestación del servicio.

COMPETIDORES DIRECTOS:

BRIGHTECH

Empresa que se dedica a la instalación y soporte de equipos de Alarmas de Intrusión y CCTV, la cual ofrece soporte a sistemas de seguridad electrónica con sede en la ciudad de Santiago de Cali, ofrece precios en un 15% superiores ofrecidos por la compañía, en la cual utilizan equipos de alta calidad ya que la mayoría de sus productos vienen importados desde Estados Unidos.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

Empresa que se dedica a la instalación suministro y soporte de equipos de Alarmas de Intrusión, incendio, control de acceso y CCTV, la cual ofrece instalación y soporte a sistemas de seguridad electrónica con sede en la ciudad de Santiago de Cali, ofrece precios en un 18% superiores ofrecidos por la compañía, en la cual utilizan equipos de buena calidad y estable ya que la mayoría de sus productos vienen importados desde China.



CARREÑO - ESTUPIÑAN INGENIEROS

Empresa que se dedica a la instalación y soporte de equipos de Alarmas de Intrusión, incendio, control de acceso y CCTV, la cual ofrece instalación y soporte a sistemas de seguridad electrónica con sede alterna en la ciudad de Santiago de Cali, ofrece precios en un 20% superiores ofrecidos por la compañía, en la cual utilizan equipos de buena calidad, con garantías estables locales ya que la mayoría de sus productos los manejan con proveedores y distribuidores locales y nacionales registrados.

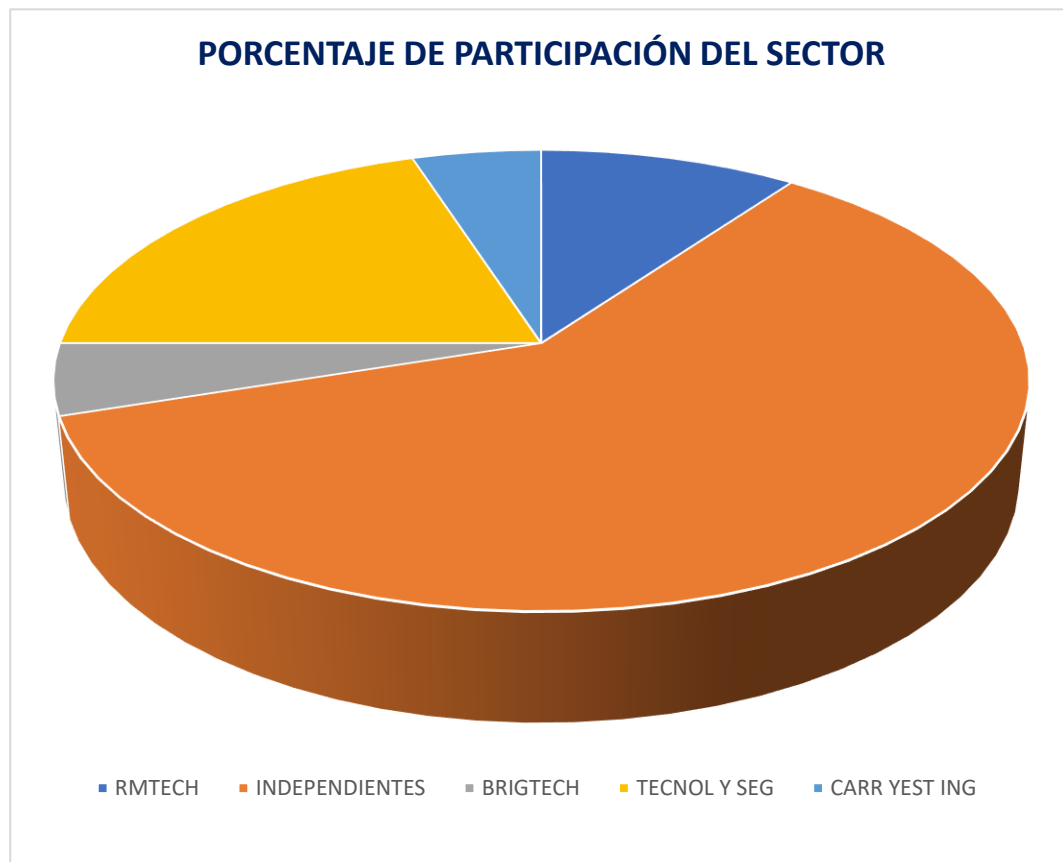
INDEPENDIENTES

Personas naturales con conocimientos en el tema de la seguridad electrónica que se dedican a la instalación y montaje de equipos de Alarmas de Intrusión, incendio, control de acceso y CCTV, la cual ofrece instalación a sistemas de seguridad electrónica sin sede estable comercial en la ciudad de Santiago de Cali y municipios aledaños, ofrece precios en un 10% al 35% inferiores ofrecidos por la compañía, en la cual utilizan equipos de buena calidad de instalación sin mayores normas técnicas de instalación con garantías escasas locales ya que la mayoría de sus productos los manejan con proveedores y distribuidores locales y nacionales de diversos productos.



7.3 EL MERCADO ACTUAL – PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

EMPRESA	PARTICIPACIÓN
RMTECH	10%
INDEPENDIENTES	60%
BRIGTECH	5%
TECNOL Y SEG	20%
CARR Y EST ING	5%





7.4 ESTRATEGIAS DE MERCADEO Y VENTAS

En la empresa RMTECH existen pocas estrategias de mercadeo y ventas, las cuales consisten principalmente en el sistema de Referido, en el cual un cliente anterior le informa a un conocido sobre la prestación de los servicios y la oferta de los productos en los cuales se realiza un contacto inicial, se coordina una visita técnica y se genera la cotización y negociación de las condiciones de la instalación.

Otro factor de mercadeo y ventas es por invitación a través del sistema de correo electrónico en el cual la empresa determina una viabilidad o no acerca de la participación de la propuesta, el cual permite entregar al nuevo cliente una presentación del portafolio de servicios ofrecido.



7.5 MATRIZ DOFA ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DEL SECTOR

A continuación, se relaciona el análisis de las debilidades, oportunidades, Fortalezas y amenazas que se presentan en el sector de la seguridad electrónica así:

7.5.2 DEBIIDADES:

- Falta de una mayor representación del sector.
- Falta de mayor promoción del sector a nivel nacional.
- Falta de mayor estructuración organizacional del sector y unión.
- Falta de mayor capital de inversión por parte de las empresas del sector.
- Falta de estrategias de adquisición de tecnologías avanzadas y proveedores.

7.5.3 OPORTUNIDADES

- Problemática social y política del Estado.
- Mayor incremento en la inseguridad en todos los niveles.
- Mayores avances en sistemas de IT y seguridad electrónica.
- Conocimiento en equipos y sistemas de mayor tecnología en productos de seguridad electrónica.
- Implementación de A.I.
- Expansión y cultura tecnológica en todos los sectores.



7.5.4 FORTALEZAS

- Amplio acceso al conocimiento del sector de la seguridad electrónica e IT.
- Experiencia en los productos y servicios de seguridad electrónica.
- Apoyo tecnológico y de soporte de fabricantes y proveedores.
- Proveedores y personal certificados en el sector.
- Personal profesional, idóneo y certificado en las instalaciones.
- Capacitación constante de productos y servicios.
- Implementación y manejo de la normatividad técnica.
- Implementación de calidad técnica en asesorías e instalaciones.

7.5.5 AMENAZAS

- Fluctuación variable de la economía.
- Competencia desleal por parte de empresas competidoras.
- Precios por debajo de los ofrecidos por parte de otras empresas.
- Contrabando de productos y menor valor en la facturación
- Cambio de las políticas económicas del país y del Gobierno.
- Importación oportuna de los productos especializados.
- Altos costos de aranceles.
- Incremento del valor de los impuestos.
- Normas técnicas exageradas y con mayores costos de implementación.



7.6 MATRIZ DOFA ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DEL SECTOR

7.6.1. ESTRATEGIAS FO, DO, FA, DA DEL SECTOR

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplio conocimiento del sector de la seguridad electrónica e IT 2. Amplia experiencia en los productos y servicios ofrecidos 3. Apoyo tecnológico y de soporte de proveedores y asociados personal profesional, idóneo y calificado 4. Capacitación constante de productos y servicios 5. Manejo de la normatividad técnica 6. Calidad técnica de asesorías e instalaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de un departamento comercial estructurado 2. Falta de mayor promoción 3. Falta de personal de planta constante 4. falta de mayor estructuración organizacional de la empresa 5. Falta de una sede propia 6. Falta de mayor capital de inversión 7. Falta de estrategias de crédito con proveedores



OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Problemática social de inseguridad 2. Mayor incremento en la inseguridad 3. Mayores avances en sistemas de IT 4. Mayor tecnología en productos de seguridad electrónica 5. Implementación de A.I 6. Expansión tecnológica en todos los sectores 	<p>F1-03. Aprovechar el amplio conocimiento y experiencia en seguridad electrónica e IT para desarrollar nuevas soluciones tecnológicas.</p> <p>F2-04. Establecer alianzas estratégicas con proveedores y asociados para obtener mayor apoyo tecnológico.</p> <p>F3-06. Expandir la oferta de productos y servicios mediante la adopción de nuevas tecnologías como la IA y seguridad electrónica avanzada.</p> <p>F4-05 Implementar estrategias comerciales para aprovechar la creciente demanda de seguridad debido a la problemática de inseguridad.</p>	<p>D1-02. Crear un departamento comercial estructurado para impulsar la promoción y aprovechar la creciente demanda del sector.</p> <p>D7-04. Implementar estrategias de crédito con proveedores para mejorar la capacidad de inversión en tecnología avanzada.</p> <p>D4-03. Buscar inversionistas o socios estratégicos para fortalecer la estructura organizacional y obtener una sede propia.</p> <p>D3-06. Contratar personal de planta constante para mejorar la eficiencia en la ejecución de proyectos y aprovechar la expansión tecnológica.</p>



AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fluctuación variable de la economía 2. Competencia desleal 3. Precios por debajo de los ofrecidos por parte de otras empresas 4. Contrabando de productos y mano de la facturación 5. Cambio de las políticas económicas del país. 6. Importación oportuna de los productos especializados 	<p>F4-A2. Potenciar la capacitación constante del personal para enfrentar la competencia desleal y la variabilidad económica.</p> <p>F6-A3. Enfatizar la calidad técnica en asesorías e instalaciones para diferenciarse de la competencia de bajo costo.</p> <p>F5-A4. Reforzar el cumplimiento normativo y la calidad para evitar problemas relacionados con el contrabando.</p> <p>F3-A6. Mejorar la logística y tiempos de importación para asegurar la disponibilidad de productos especializados.</p>	<p>D6-A1. Desarrollar una estrategia financiera para obtener mayor capital de inversión y afrontar los cambios económicos del país.</p> <p>D1-A2. Diseñar un plan de contingencia para mitigar los impactos de la competencia desleal y la fluctuación económica.</p> <p>D3-A5. Optimizar costos operativos para competir con precios sin comprometer la calidad del servicio.</p> <p>D2-A3. Fortalecer la promoción y marketing para contrarrestar la competencia y mejorar la facturación.</p>



7.6.2 ESTRATEGIAS FO, DO, FA, DA DE LA EMPRESA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplio acceso al conocimiento del sector de la seguridad electrónica e IT 2. Experiencia en los productos y servicios de seguridad electrónica. 3. Apoyo tecnológico y de soporte de fabricantes y proveedores y personal certificados en el sector. 4. Personal profesional, idóneo y certificado en las instalaciones. 5. Capacitación constante de productos y servicios. 6. Implementación y manejo de la normatividad técnica. 7. Implementación de calidad técnica en asesorías e instalaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de una mayor representación del sector. 2. Falta de mayor promoción del sector a nivel nacional. 3. Falta de mayor estructuración organizacional del sector y unión. 4. Falta de mayor capital de inversión por parte de las empresas del sector. 5. Falta de estrategias de adquisición de tecnologías avanzadas y proveedores



OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Problemática social de inseguridad 2. Mayor incremento en la inseguridad 3. Mayores avances en sistemas de IT 4. Mayor tecnología en productos de seguridad electrónica 5. Implementación de A.I. 6. Expansión tecnológica en todos los sectores. 	<p>F3-O3. Desarrollar alianzas estratégicas con fabricantes y proveedores para obtener tecnología avanzada.</p> <p>F7-O6. Implementar campañas de difusión sobre la importancia de la seguridad electrónica aprovechando la creciente cultura tecnológica.</p> <p>F4-O4. Crear programas de certificación y capacitación continua, alineados con los avances en IT y seguridad electrónica.</p> <p>F1-O1. Participar activamente en foros y eventos de tecnología para mejorar la representación del sector.</p> <p>F2-O5. Desarrollar soluciones con inteligencia artificial para ofrecer productos más innovadores.</p>	<p>D1-O6. Generar mecanismos de financiamiento y apoyo para incrementar la inversión en el sector.</p> <p>D4-O3. Fomentar la integración empresarial a través de asociaciones y cámaras de comercio.</p> <p>D2-O3. Implementar campañas de promoción y concienciación sobre la seguridad electrónica a nivel nacional.</p> <p>D3-O5. Desarrollar plataformas digitales para mejorar la representatividad del sector.</p> <p>D5.O4. Crear estrategias de adquisición de nuevas tecnologías de financiamiento compartido o leasing tecnológico.</p>



AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fluctuación variable de la economía 2. Competencia desleal 3. Precios por debajo de los ofrecidos por parte de otras empresas 4. Contrabando de productos y meno de la facturación 5. Cambio de las políticas económicas del país 6. Importación oportuna de los productos especializados 	<p>F7-A2. Implementar estrategias de diferenciación basada en la calidad técnica y certificaciones para enfrentar la competencia desleal.</p> <p>F3-A6. Optimizar la gestión de costos y mejorar negociaciones con proveedores para mitigar el impacto de aranceles y costos de importación.</p> <p>F6-A5. Fortalecer el cumplimiento normativo y ofrecer accesorias especializadas para convertir las normas técnicas en una ventaja competitiva.</p> <p>F5-A3. Ampliar la cartera de productos y servicios para contrarrestar la competencia de precios bajos.</p> <p>F2-A1. Desarrollar estrategias de comercialización con valor agregado contrarrestar los efectos de la fluctuación económica.</p>	<p>D4-A1. Crear un modelo de negocios sostenible que permita reducir la dependencia del capital de inversión externo.</p> <p>D1-A5. Establecer una red de colaboración con instituciones gubernamentales para facilitar la implementación de normativas técnicas sin altos costos.</p> <p>D2- A3. Desarrollar estrategias de mercadeo y diferenciación para evitar la guerra de precios.</p> <p>D1-A2. Diseñar programas de formalización y certificación para combatir la competencia desleal.</p> <p>D4-A6. Buscar incentivos fiscales y beneficios para la importación de productos especializados.</p>



8. DIAGNÓSTICO FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN AREA ADMINISTRATIVA

8.1 ÁREA CENTRAL DE MONITOREO RMTECH.

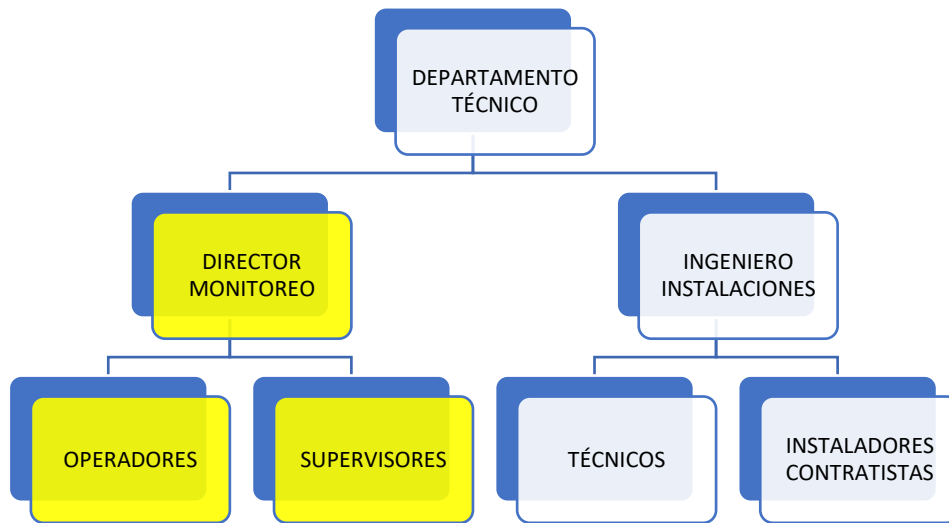
La empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, no cuenta con un manual de procedimientos para la atención de eventos en una central de monitoreo de alarmas y CCTV.

8.2 DIAGNÓSTICO

La empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, en la central de monitoreo de alarmas y CCTV al no contar con un manual de procedimientos para la atención de eventos genera problemas en la optimización de recursos y demoras en los tiempos de atención de los eventos, esto debido a la falta de organización de procedimientos, lo cual se evidencia en el aumento de las reclamaciones realizadas por varios clientes con respecto a las situaciones presentadas y las diferentes formas de atención a los eventos presentados por parte de los operadores de la central de monitoreo.



Estructura del Área de la Central de Monitoreo en el Departamento Técnico RMTECH





8.2.1 LA MATRIZ DOFA PARA EL ÁREA DE LA CENTRAL DE MONITOREO.

8.2.1. ESTRATEGIAS FO, DO, FA, DA DE LA CENTRAL DE MONITOREO.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA	1. Amplia experiencia del sector de la seguridad electrónica y monitoreo alarmas y CCTV 2. Amplia experiencia en los productos y servicios ofrecidos 3. equipo tecnológico y de soporte de proveedores y asociados personal profesional, idóneo y calificado 4. Capacitación constante de productos y servicios 5. Manejo de la normatividad técnica 6. Calidad técnica de asesorías e instalaciones y servicios de monitoreo de alarmas y CCTV.	1. Falta de una mejor organización administrativa. 2. Falta de mayor promoción del área de monitoreo. 3. Falta de ampliación de personal de planta constante 4. falta de mayor estructuración operacional del área. 5. Falta de una sede propia 6. Falta de mayor capital de inversión



OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Problemática social de inseguridad del sector. 2. Mayor incremento en la inseguridad en todos los sectores. 3. Desarrollar avances en sistemas de IT y monitoreo 4. Mejor tecnología en productos de seguridad electrónica 5. Implementación de A.I 6. Expansión tecnológica en todos los clientes y abonados. 	<p>F1-O3. Aprovechar el amplio conocimiento y experiencia en seguridad electrónica y monitoreo para desarrollar nuevas soluciones tecnológicas.</p> <p>F2-O4. Establecer alianzas estratégicas con clientes y abonados para mejorar el servicio.</p> <p>F3-O6. Expandir la oferta de productos y servicios mediante la adopción de nuevas tecnologías como la IA y seguridad electrónica avanzada.</p> <p>F4-O5 Implementar estrategias operativas para aprovechar la creciente demanda de seguridad debido a la problemática de inseguridad en todos los sectores.</p>	<p>D1-O2. Mejorar un departamento Técnico estructurado para impulsar la promoción y aprovechar la creciente demanda del sector.</p> <p>D7-O4. Implementar estrategias operativas para mejorar la capacidad de atención de los eventos en los clientes y abonados.</p> <p>D4-O3. Buscar inversionistas o socios estratégicos para fortalecer la estructura organizacional y obtener una sede propia.</p> <p>D3-O6. Contratar personal de operadores de planta constante para mejorar la eficiencia en la ejecución y atención de eventos de los clientes y abonados.</p>



AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>1. Fluctuación variable de la economía</p> <p>2. Competencia desleal en otras centrales de monitoreo.</p> <p>3. Calidad de servicio por debajo de los ofrecidos por parte de otras empresas</p> <p>4. Contrabando de productos y mano de la facturación</p> <p>5. Cambio de las normas técnicas del país.</p>	<p>F4-A2. Potenciar la capacitación constante del personal para enfrentar la competencia desleal y la variabilidad económica.</p> <p>F6-A3. Enfatizar la calidad técnica y tiempos en la atención de eventos para diferenciarse de la competencia de bajo costo.</p> <p>F5-A4. Reforzar el cumplimiento normativo y la calidad para evitar problemas legales.</p> <p>F3-A6. Mejorar la logística y tiempos de atención de eventos para mejorar la satisfacción del cliente en la prestación de servicios.</p>	<p>D6-A1. Desarrollar una estrategia financiera para obtener mayor capital de inversión y afrontar los cambios económicos del sector.</p> <p>D1-A2. Diseñar un plan de contingencia para mitigar los impactos de la competencia desleal y la fluctuación económica.</p> <p>D3-A5. Optimizar costos operativos para competir con precios sin comprometer la calidad del servicio.</p> <p>D2-A3. Fortalecer la promoción y marketing para contrarrestar la competencia y mejorar la atención.</p>



8.3 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTRAL DE MONITOREO

Objetivo General:

Crear un plan de mejoramiento para el diseño de manuales de procedimientos para la atención de eventos de alarma y CCTV en la Central de Monitoreo de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los cargos y funciones de la central de monitoreo de alarmas, CCTV de equipos y productos de seguridad electrónica conforme al riesgo presentado en cada sector.

Realizar el manual de procedimientos en la central de monitoreo y atención de eventos de los sistemas de alarma, CCTV y equipos de seguridad electrónica.

Buscar el mejoramiento continuo en la atención de eventos de alarmas, CCTV y Seguridad Electrónica de los clientes y abonados demostrando la experiencia, calidad, seriedad con eficiencia que nos caracterizan generando un ambiente confiable con los clientes y personal de la empresa.

Ayudar a incrementar rentabilidad para la empresa, socios y colaboradores de la organización con la mejor atención a las necesidades de los clientes y abonados.



8.4 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

8.4.1 Concepto de Misión y visión

MISIÓN

Buscar la satisfacción de las necesidades de atención de eventos de alarma y CCTV en seguridad electrónica en los clientes y abonados de RMTECH, con eficiencia, altos estándares de calidad, valores, ética y profesionalismo, tecnología, desarrollando mejores estrategias para el mejoramiento continuo del área de monitoreo en la organización

VISIÓN

Para el año 2030 RMTECH ser reconocidos en el mercado de Seguridad Electrónica y comunicaciones como una de las empresas líderes del sector ampliando la cobertura y demostrando la calidad de los productos y servicios de monitoreo de alarmas y CCTV ofrecidos reflejada en la satisfacción de los clientes



8.4.2 Políticas

Asesorar, respaldar, dar soporte y monitorear sistemas de alarmas, CCTV y seguridad electrónica en los clientes y abonados con eficiencia y en tiempos establecidos de forma responsable para brindar satisfacción a los clientes en los servicios y productos ofrecidos con rentabilidad para los clientes, la empresa y los socios de la organización.

8.4.3 Valores

LEALTAD hacia la empresa y los clientes.

Compromiso con la labor encomendada.

Responsabilidad hacia los compromisos adquiridos.

Respeto con las personas y la profesión que representa.

Conocimiento continuo, actualizaciones en el tema y los servicios ofrecidos.

Integridad con todo lo establecido de forma profesional.

Ética en todo lo que se realiza con el mejor ejemplo posible.

PASIÓN por la labor a realizar, hacia el país, nuestros clientes, colaboradores y socios de la organización.



8.4.4 Principios

Integridad: Actuar con honestidad y transparencia en todas las actividades.

Respeto: Valorar la diversidad y tratar a todos con dignidad.

Responsabilidad: Asumir las consecuencias de las acciones y decisiones.

Compromiso: Estar comprometido con los objetivos de la empresa y con la satisfacción de los clientes y abonados.

Sostenibilidad: Actuar de manera responsable con el medio ambiente y la sociedad.

Equidad: Tratar a todos de manera justa e imparcial.

Calidad: Buscar la excelencia en todos los procesos y productos.

Eficiencia: Optimizar los recursos y procesos para lograr los objetivos trazados de manera eficiente.

Innovación: Buscar constantemente nuevas ideas y soluciones a las necesidades de los clientes y abonados de la Central de Monitoreo de alarmas y CCTV.

8.4.5 Objetivos

Aportar en la generación de rentabilidad económica y tecnológica de la empresa en los objetivos corporativos de **RMTECH**, con mejoramiento continuo de los productos y servicios de monitoreo de alarmas, CCTV y Seguridad Electrónica ofrecidos con la calidad y profesionalismo que nos representa, generando así, la satisfacción de nuestros clientes con la posibilidad de la ampliación organizacional de la gama de servicios y sectores de la Seguridad Electrónica.



8.4.6 ESTRATEGIAS

- Diseñar el manual de funciones de atención de eventos de alarma y CCTV de la central de monitoreo de la empresa RMTECH
- Desarrollar el manual de procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV de la central de monitoreo de la empresa RMTECH.
- Implementar y socializar el manual de funciones, procesos y procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV de la central de monitoreo de la empresa RMTECH.



8.4.7 PLAN DE ACCIÓN

Planes De Acción						
Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
	1	Realizar el diseño manual de funciones y procedimientos de los eventos del sistema de alarma y CCTV	<p>Diseñar la estructura del manual de funciones</p> <p>Diseñar los procedimientos de eventos del sistema de alarma y CCTV</p> <p>Diseñar el manual de funciones de los cargos de cada uno de los</p>	<p>1 semana</p> <p>1 semana</p> <p>1 semana</p>	<p>Director de Departamento</p> <p>Director de Departamento</p>	1.000.000



Área Tecnología y monitoreo	monitoreo de la empresa RMTECH		funcionarios del departamento de Monitoreo.			
	2 Desarrollar el manual de procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV de la central de monitoreo	Realizar el manual de funciones con los eventos del sistema de alarma y CCTV.	Desarrollar la estructura del manual de funciones Desarrollar los procedimientos de eventos del sistema de alarma y CCTV Desarrollar el manual de funciones de los cargos de cada uno de los	2 semanas 2 semanas 2 semanas	Director de Departamento y OMT Director de Departamento y OMT	\$ 1.500.000



	o de la empresa RMTECH H.		funcionarios del departamento de Monitoreo.			
Área Tecnología y monitoreo	3. Implementar y socializar el manual de procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV de la central	Implementar y socializar por diferentes medios internos tecnológicos de la compañía el manual de procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV de la empresa RMTECH.	Implementar y socializar por diferentes medios internos de la compañía y reuniones de departamento con Realizar prácticas explicativas el manual de procedimientos de atención de	02 días hábiles 2 semanas	Director de Departamento Director de T.H. Director de Departamento y OMT.	\$ 300.000



	de monitoreo de la empresa RMTEC H.		eventos de alarma y CCTV Verificar y auditar la aplicación del manual de procedimientos de eventos del sistema de alarma y CCTV	02 días hábiles	Director de Departamento	
--	-------------------------------------	--	--	-----------------	--------------------------	--



8.4.8 CAPACITACIÓN

ITEM	TEMA	DIA	LUGAR	RESPONSABLE	TIEMPO	ASISTENCIA
1	Difusión	10/06/2025	Sala de reuniones	Recursos humanos	2 horas	
2	Desarrollo de plan de procedimientos	13/06/2025	Sala de reuniones	Recursos humanos y Tecnología	4 horas	
3	Sensibilización acerca del manual de procedimientos	17/06/2025	Sala de reuniones	Recursos humanos	3 horas	



FORMATO ASISTENCIA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Fecha de la Actividad

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

Actividad

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			



TECH

3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
Persona o Dependencia Responsable de la Actividad			



8.4.9 PLAN DE ACCIÓN

Diseñar la estructura del manual de funciones de atención de eventos de alarma y cctv de la central de monitoreo de la empresa RMTECH.

Realizar el diseño de la estructura del manual de funciones con los eventos del sistema de alarma y CCTV con los procedimientos que se deben realizar para las situaciones presentadas, en la cual se realiza el paso a paso de cada evento, con respecto al perfil en cada uno de los funcionarios del departamento de Monitoreo.

Este constará del manejo de cada uno de los eventos de forma independiente e individual de la función de cada cargo del departamento y sus procedimientos a seguir de la siguiente forma:

Eventos

- Eventos Normales.
- Eventos Anormales.
- Eventos de activación de señal de Alarma.
- Eventos de activación de señal de Alarma por teclado.
- Revisión videos de CCTV
- Atención de eventos de activación de CCTV
- Fallas Técnicas.
- Visitas Técnicas.

Cargo:

Operador de Medios Tecnológicos.



Desarrollar el manual de procedimientos de atención de eventos de alarma y CCTV de la central de monitoreo de la empresa RMTECH.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENTRAL DE MONITOREO DE ALARMAS RMTECH

OPERADOR CENTRAL DE MONITOREO

INGRESO

Se deberá solicitar autorización al jefe del área para el ingreso.

Toda persona que ingrese a la central de monitoreo, deberá realizar la descarga de energía estática en la lámina de descargue en cobre destinada para tal fin.

ATENCIÓN DE EVENTOS

En la central de monitoreo se pueden presentar eventos generados por los sistemas de alarma de los clientes o abonados así:

Los eventos que se reportan hacia la central de monitoreo, presentan dos situaciones, normales y anormales, para cada uno de estos eventos se generan los procedimientos respectivos, los cuales están determinados por el tipo de servicio ofrecido o por los protocolos a seguir de acuerdo a los reglamentos estipulados en la central de recepción.



EVENTOS NORMALES:

Son los reportes del sistema de alarma que le indican al operador que hay normalidad donde el cliente, se ajustan a los horarios habituales y a los usuarios autorizados, por ejemplo:

Apertura del local: El usuario autorizado desarmó (Desactivó el sistema de alarma usando su código de identificación personal) dentro del horario normal establecido en la ficha técnica de información.

Cierre del local: El usuario autorizado Armó (Activó el sistema de alarma usando su código de identificación personal) dentro del horario norma establecido en la ficha técnica de información.

Auto reporte o prueba periódica: Son los reportes del sistema de alarma que le indican al operador que el sistema opera correctamente y se utiliza de acuerdo al tipo de recepción y es la señal que envía el panel o central de alarma automáticamente de acuerdo a su programación y le da una ayuda al operador del reporte de comunicación del respectivo abonado, se registra automáticamente.



EVENTOS ANORMALES:

Son los reportes del sistema de alarma que le indican al operador que hay anomalía o un evento donde el cliente, o no se ajustan a los horarios habituales o a los usuarios autorizados, por ejemplo:

Apertura fuera de horario: El usuario autorizado desarma (Desactivo el sistema de alarma usando su código de identificación personal) en un horario anormal o no establecido en la ficha técnica.

- 1- Se llama al abonado o local
- 2- Se solicita santo y seña de verificación
- 3- Se registra los datos de la persona quien atiende la llamada
- 4- Se registra en el software

Cierre fuera de horario: El usuario autorizado aún no ha Armado el sistema (Activado del sistema de alarma usando su código de identificación personal) en un horario registrado en la ficha técnica.

- 1- Se llama al abonado o local
- 2- Se registra los datos de la persona quien atiende la llamada
- 3- Se ajusta al nuevo horario aproximado de cierre
- 4- Se registra en el software



EVENTOS DE ACTIVACION SEÑAL DE ALARMA

Disparo de Alarma de intrusión o activación de Zonas Protegidas: Cuando existe la detección de algún evento como robo reportado por el sistema y es responsabilidad del operador realizar el respectivo despacho del evento así:

- 1- Se llama al supervisor de medio Tecnológico, se le informa el sitio, la dirección del abonado, tipo de evento y zona de activación correspondiente
- 2- Se llaman a los usuarios registrados en la ficha técnica del cliente
 - 2.1- si el usuario contesta se le informa del evento de activación, zona y sensor correspondiente y se solicita la presencia en el sitio.
 - 2.2- si no contesta, se llama en dos oportunidades y se deja mensaje de voz en los medios de comunicación registrados.
- 3- Se llama al **CAD** (Centro Automático de Despacho 123) se toma el dato de la persona que atiende, se solicita el apoyo y la colaboración con la presencia de la **PONAL** en el sitio informando la dirección del abonado.
 - 3.1- si no es posible la comunicación con el **CAD**, se solicita vía radio la colaboración con la red de apoyo con la misma información.
 - 3.2- en caso de no ser factible la comunicación con la red de apoyo, se recurrirá al llamado del cuadrante correspondiente con la misma información.
- 4- Se registra en el software del sistema.
- 5- Se espera la confirmación de la presencia física del supervisor en el sitio del abonado.
- 6- Al momento de reportar la presencia se registra en el software del sistema





Disparo de Alarma de asalto o activación de Botón de Pánico: Cuando existe la activación de algún sensor de botón de pánico reportado por el sistema y es responsabilidad del operador realizar el respectivo despacho del evento así:

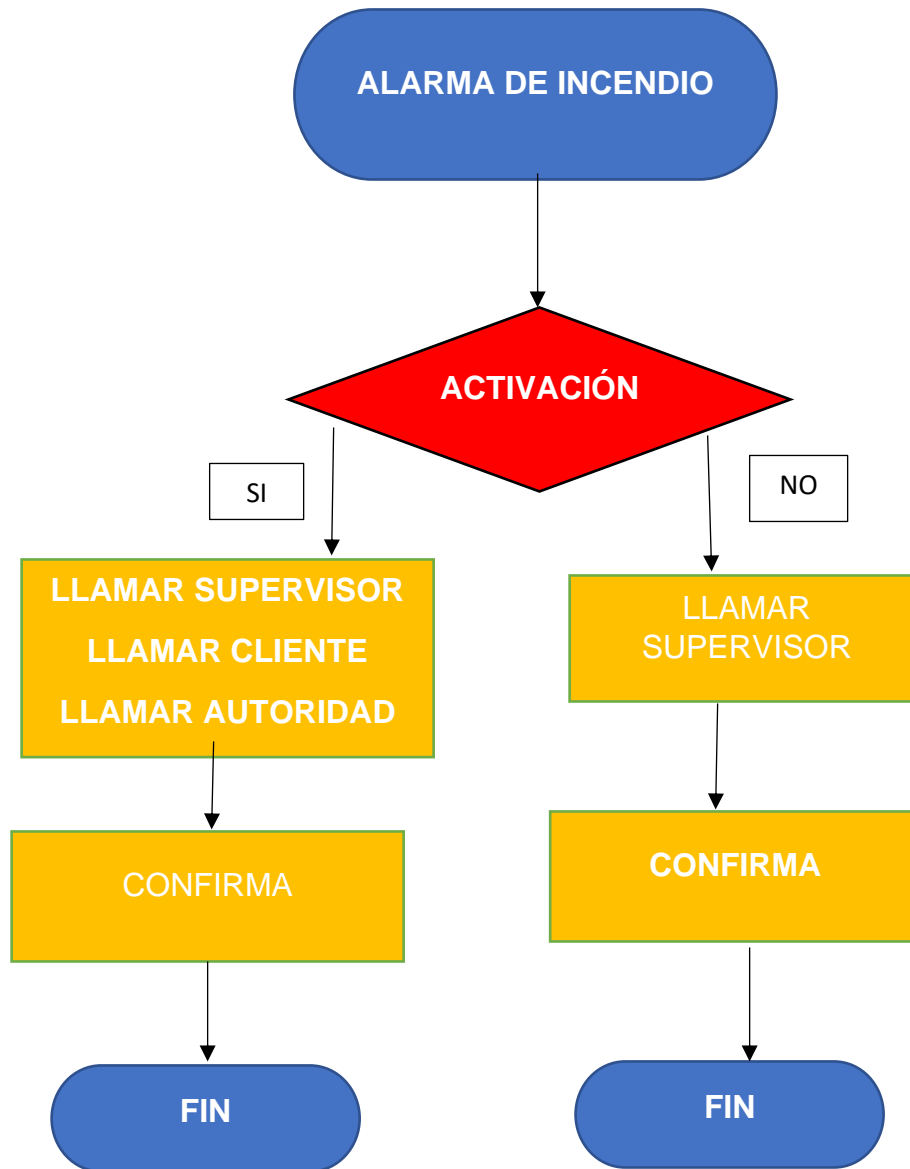
- 1- Se llama al supervisor de medio Tecnológico, se le informa el sitio, la dirección del abonado, tipo de evento y zona de activación correspondiente
- 2- Se llaman al sitio y se solicita la atención de un usuario registrados en la ficha técnica del cliente.
- 3- Se solicita el respectivo santo y seña de Normalidad o Anormalidad según el caso
- 4- En caso de normalidad, se toman los datos de la persona que responde.
- 4.1 Se informa al supervisor de la confirmación del llamado y se dictan instrucciones de arribo al sitio de forma más reservada.
- 5- En caso de anormalidad, se llama al **CAD** (Centro Automático de Despacho 123) se toma el dato de la persona que atiende, se solicita el apoyo y la colaboración con la presencia de la **PONAL** en el sitio informando la dirección del abonado.
- 5.1- si no es posible la comunicación con el **CAD**, se solicita vía radio la colaboración con la red de apoyo con la misma información.
- 5.2- en caso de no ser factible la comunicación con la red de apoyo, se recurrirá al llamado del cuadrante correspondiente con la misma información.
- 6- Se registra en el software del sistema.
- 7- Se espera la confirmación de la presencia física del supervisor en el sitio del abonado.
- 8- Al momento de reportar la presencia se registra en el software del sistema





Disparo de Alarma de Incendio o activación de Detectores y Sensores de Humo: Cuando existe la activación de algún sensor o detector de Incendio reportado por el sistema y es responsabilidad del operador realizar el respectivo despacho del evento así:

- 1- Se llama al supervisor de medio Tecnológico, se le informa el sitio, la dirección del abonado, tipo de evento y zona de activación correspondiente
- 2- Se llaman al sitio y se solicita la atención de un usuario registrados en la ficha técnica del cliente.
- 3- Se solicita el respectivo santo y seña de Normalidad o Anormalidad según el caso
- 4- En caso de normalidad, se toman los datos de la persona que responde.
 - 4.1- Se informa al supervisor de la confirmación del llamado y se dictan instrucciones de arriba al sitio de forma más reservada.
- 5- En caso de anormalidad, se llama al cuerpo de Bomberos se toma el dato de la persona que atiende, se solicita el apoyo y la colaboración con la presencia de los organismos respectivos en el sitio informando la dirección del abonado.
 - 5.1- si no es posible la comunicación con los Bomberos, se solicita vía radio la colaboración con la red de apoyo aportando la misma información.
 - 5.2- en caso de no ser factible la comunicación con la red de apoyo, se recurrirá al llamado del cuadrante correspondiente aportando la misma información.
- 6- Se registra en el software del sistema.
- 7- Se espera la confirmación de la presencia física del supervisor en el sitio del abonado.
- 8- Al momento de reportar la presencia se registra en el software del sistema





EVENTOS DE ACTIVACION SEÑAL DE ALARMA POR TECLADO

Obtención del botón de ayuda Médica: Cuando existe la activación de algún evento como emergencia médica reportado por el usuario del sistema y es responsabilidad del operador realizar el respectivo despacho del evento así:

- 1- Se llama al supervisor de medio Tecnológico, se le informa el sitio, la dirección del abonado, tipo de evento y zona de activación correspondiente
- 2- Se llaman al sitio y se solicita la atención de un usuario registrados en la ficha técnica del cliente.
- 3- Se solicita el respectivo santo y seña de Normalidad o Anormalidad según el caso
- 4- En caso de normalidad, se toman los datos de la persona que responde.
- 4.1- Se informa al supervisor de la confirmación del llamado y se dictan instrucciones de arriba al sitio de forma más reservada.
- 5- En caso de anormalidad, se llama al sistema de ambulancias que posea el cliente, si no lo posee se llama al **CRUE** (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias 6025144444) se toma el dato de la persona que atiende, se solicita el apoyo y la colaboración con la presencia de los organismos respectivos en el sitio informando la dirección del abonado.
- 5.1- si no es posible la comunicación con el CRUE, se solicita vía radio la colaboración con la red de apoyo aportando la misma información.
- 5.2- en caso de no ser factible la comunicación con la red de apoyo, se recurrirá al llamado del cuadrante correspondiente aportando la misma información.
- 6- Se registra en el software del sistema.
- 7- Se espera la confirmación de la presencia física del supervisor en el sitio del abonado.
- 8- Al momento de reportar la presencia se registra en el software del sistema



Obtención de Botón de Pánico: Cuando existe la activación de algún evento de botón de pánico reportado por el sistema y es responsabilidad del operador realizar el respectivo despacho del evento así:

- 1- Se llama al supervisor de medio Tecnológico, se le informa el sitio, la dirección del abonado, tipo de evento y zona de activación correspondiente
- 2- Se llaman al sitio y se solicita la atención de un usuario registrados en la ficha técnica del cliente.
- 3- Se solicita el respectivo santo y seña de Normalidad o Anormalidad según el caso
- 4- En caso de normalidad, se toman los datos de la persona que responde.
 - 4.1- Se informa al supervisor de la confirmación del llamado y se dictan instrucciones de arribo al sitio de forma más reservada.
- 5- En caso de anormalidad, se llama al **CAD** (Centro Automático de Despacho) se toma el dato de la persona que atiende, se solicita el apoyo y la colaboración con la presencia de la **PONAL** en el sitio informando la dirección del abonado.
 - 5.1- si no es posible la comunicación con el **CAD**, se solicita vía radio la colaboración con la red de apoyo con la misma información.
 - 5.2- en caso de no ser factible la comunicación con la red de apoyo, se recurrirá al llamado del cuadrante correspondiente con la misma información.
- 6- Se registra en el software del sistema.
- 7- Se espera la confirmación de la presencia física del supervisor en el sitio del abonado.
- 8- Al momento de reportar la presencia se registra en el software del sistema



Obtención del botón de incendio: Cuando existe la activación del botón de Incendio reportado por el sistema y es responsabilidad del operador realizar el respectivo despacho del evento así:

- 1- Se llama al supervisor de medio Tecnológico, se le informa el sitio, la dirección del abonado, tipo de evento y zona de activación correspondiente
- 2- Se llaman al sitio y se solicita la atención de un usuario registrados en la ficha técnica del cliente.
- 3- Se solicita el respectivo santo y seña de Normalidad o Anormalidad según el caso
- 4- En caso de normalidad, se toman los datos de la persona que responde.
- 4.1-** Se informa al supervisor de la confirmación del llamado y se dictan instrucciones de arriba al sitio de forma más reservada.
- 5- En caso de anormalidad, se llama al cuerpo de Bomberos se toma el dato de la persona que atiende, se solicita el apoyo y la colaboración con la presencia de los organismos respectivos en el sitio informando la dirección del abonado.
- 5.1-** si no es posible la comunicación con los Bomberos, se solicita vía radio la colaboración con la red de apoyo aportando la misma información.
- 5.2-** en caso de no ser factible la comunicación con la red de apoyo, se recurrirá al llamado del cuadrante correspondiente aportando la misma información.
- 6- Se registra en el software del sistema.
- 7- Se espera la confirmación de la presencia física del supervisor en el sitio del abonado.
- 8- Al momento de reportar la presencia se registra en el software del sistema



FALLAS TÉCNICAS

Fallas técnicas es cuando se alteran las características técnicas normales del sistema como: Falla de Energía, Falla de Batería, Reseteo del sistema, corte de línea telefónica (cuando el reporte se realiza vía radio) sabotaje de zonas (cuando se utiliza el contacto de tamper de los respectivos sensores), corte del cable de conexión de los sensores hacia la central o panel de alarma se procederá así:

- 1- Se toma la novedad de la falla, ya sea reportada por el sistema, informada por el usuario o por el supervisor de Medio Tecnológico.
- 2- Se llena el registro de novedades de fallas técnicas por cada uno de los clientes o abonados.
- 3- Se envía el informe al jefe de departamento o jefe del área técnica.
- 4- El jefe del área técnica informará al operador de la central los servicios técnicos asignados al personal de soporte técnico.



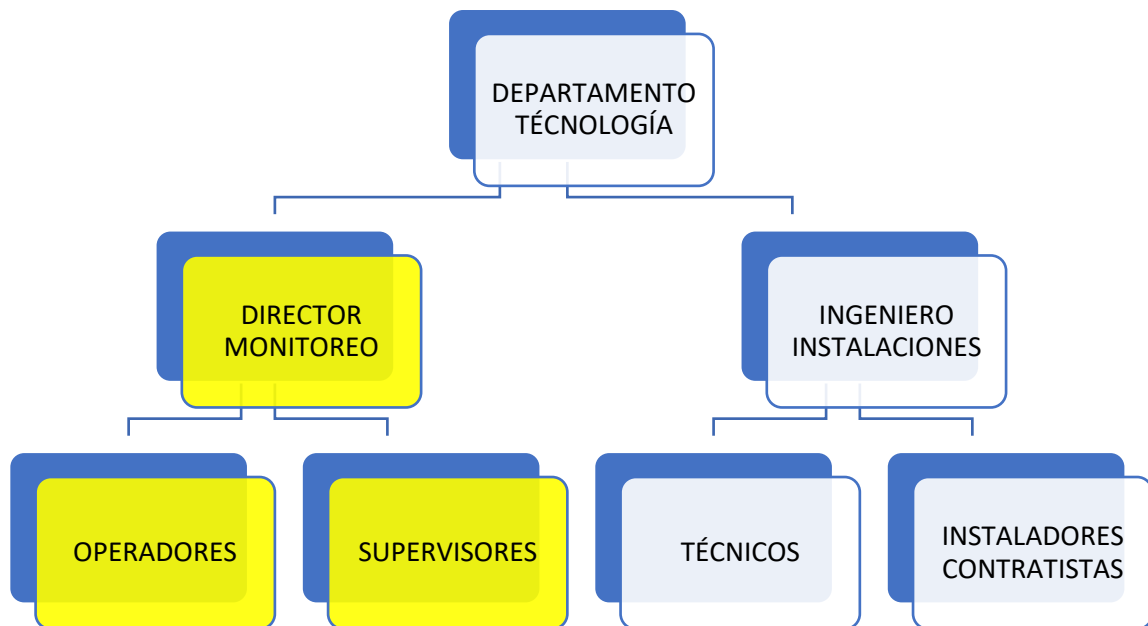
VISITAS TÉCNICAS

Estas visitas técnicas son la presencia del personal del área técnica en los diferentes clientes o abonados, cumpliendo labores de revisión, mantenimiento, ajuste o comprobación del funcionamiento del sistema de alarma del abonado, el procedimiento se realizará así:

- 1- Al momento de hacer presencia el personal de técnicos en el cliente o abonado, informará vía telefónica su presencia en dicho sitio enviará una señal y el operador realizará el registro en el respectivo software.
- 2- Al momento de la culminación del servicio técnico, este realizará pruebas del sistema en cuanto a su normal funcionamiento y comunicación de diferentes eventos hacia la central de monitoreo, informará al operador de dichas pruebas y se registrará en el software indicando su absoluta salida del sitio.



8.4.10 ESTRUCTURA DEL ÁREA DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO Y LA CENTRAL DE MONITOREO EN LA EMPRESA RMTECH





8.4.11 PERFIL DE CARGO DE OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (OMT).

PERFIL DE CARGO: OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

ITEM	DESCRIPCIÓN
1. Nombre del cargo	Operador de Medios Tecnológicos
2. Área	Seguridad / Tecnología
3. Objetivo del cargo	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el monitoreo, control y operación eficiente de los sistemas de seguridad electrónica (cámaras de videovigilancia, alarmas, controles de acceso, etc.), reportando cualquier novedad que afecte la seguridad del personal, instalaciones o activos de la empresa.
4. Funciones principales:	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear en tiempo real los sistemas de CCTV y otros medios electrónicos de seguridad. Reportar incidentes o anomalías al personal de seguridad o autoridades competentes. Registrar las novedades ocurridas durante el turno en los formatos o sistemas establecidos. Controlar los accesos a través de sistemas electrónicos y validar identidades si es necesario. Realizar pruebas de funcionamiento de los sistemas de seguridad electrónica. Apoyar en la atención de emergencias siguiendo protocolos establecidos.
5. Requisitos del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> Educación: Bachiller académico Técnico en seguridad electrónica o afines (deseable). Conocimientos: <ul style="list-style-type: none"> Manejo de sistemas de CCTV y alarmas. Informática básica (Word, Excel, correo electrónico). Normas de seguridad y protocolos de emergencia. Conocimientos actualizados en vigilancia y seguridad privada.
6. Competencias	<ul style="list-style-type: none"> Atención al detalle Capacidad de reacción



	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Responsabilidad • Comunicación efectiva • Ética y confidencialidad
7. Condiciones laborales:	<ul style="list-style-type: none"> • Turnos rotativos (diurnos/nocturnos) • Trabajo en oficina de control o sala de monitoreo • Disponibilidad para laborar fines de semana y festivos
8. Nacionalidad	Colombiano
9. Genero	Masculino o Femenino
10. Rango de Edad	De 18 a 45 años
11. Condiciones particulares	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación personal vigente. • Curso de Vigilancia y seguridad privada de la SIVSP. • Curso de Operador de Medios Tecnológicos de la SIVSP.
12. Experiencia	1 año mínimo en cargos afines.
13. Salario	Un millón Ocho cientos mil pesos (\$ 1.800.000) más prestaciones de ley.



FUNCIONES DEL CARGO DE OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (OMT)

1. GENERALIDADES

Los Operadores de Medios Tecnológicos tienen como función primordial, velar permanentemente por la seguridad de las personas y velar por la protección de los bienes de la empresa y los clientes, atendiendo la ocurrencia de actos que puedan afectar la integridad de las personas o causar la interrupción del normal funcionamiento de la empresa, aplicando para ello, medidas preventivas y/o correctivas.

2. MEDIDAS PREVENTIVAS

Conjunto de actividades orientadas a la atención y cuidados necesarios en general de los sistemas de alarma y CCTV de la empresa y los clientes con el propósito de impedir robos, hurtos o hechos que afecten la integridad de las personas o los intereses de la empresa y clientes. Lo anterior, exige del funcionario una actitud positiva y estado de alerta permanente.

3. MEDIDAS CORRECTIVAS

Conjunto de acciones emprendidas por el Operador de Medios Tecnológicos para solucionar las fallas o vulnerabilidades que eventualmente se presenten en los clientes, bien sea mediante la comunicación ágil y oportuna con su superior inmediato, activación de las señales de alarma, CCTV u otras acciones que deba emprender de acuerdo con las normas existentes en cada caso.



FUNCIONES DEL OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS.

Los Operadores de Medios Tecnológicos para el cumplimiento de sus labores, observarán las siguientes normas de carácter general:

- 3.1.** Conocer las obligaciones que les corresponden en función del servicio para dar la atención de eventos de alarma y CCTV a bienes muebles e inmuebles y en general a todas aquellas que se pongan bajo su custodia.
- 3.2.** Para la prestación del servicio, los Operadores de Medios Tecnológicos están obligados a portar el uniforme, placa credencial de identificación en el servicio, establecidos en el Manual de Uniformes y Equipo para la vigilancia privada.
- 3.3.** Recibir y atender oportunamente los eventos de alarma y CCTV durante el servicio informando a la Empresa, de las novedades o anomalías encontradas y de aquellas que ocurran durante su turno.
- 3.4.** Dar cumplimiento estricto a las normas de conducta y comportamiento, contempladas en el Reglamento Interno de la Empresa.
- 3.5.** Informar de manera inmediata a las autoridades competentes y a la Empresa, de los hechos que puedan constituir eventos de atención de alarmas y CCTV.
- 3.6.** Colaborar con las autoridades correspondientes, suministrando información que permita la neutralización oportuna de eventos y actos delictivos y prestarle al apoyo necesario cuando sea requerido.
- 3.7.** En el uso y empleo de los equipos de seguridad electrónica, observar las medidas de seguridad y demás disposiciones que establece la ley.
- 3.8.** En el lugar del servicio, mantener y conocer las direcciones y números de teléfonos de emergencia (Policía, Bomberos, Hospitales, Tránsito, Cruz Roja, etc.)



- 3.9.** En caso de calamidad o desastre, informar oportunamente de la situación a las autoridades y prestar la cooperación necesaria.
- 3.10.** No abandonar el lugar de trabajo sin que haya sido relevado. Producido éste, dejará por escrito en el Software de Monitoreo las observaciones e informes que considere necesarios.
- 3.11.** Durante el servicio, el Operadores de Medios Tecnológicos no podrá ausentarse por ningún motivo sin previa autorización.
- 3.12.** El Operadores de Medios Tecnológicos observará excelente comportamiento durante el servicio.
- 3.13.** Al producirse el relevo, el arma debe regresar a las instalaciones de la Empresa o entregarse al Operadores de Medios Tecnológicos entrante previa autorización.
- 3.14.** Hacer las recomendaciones que crea necesarias para el mejoramiento continuo del servicio conforme a las políticas de la empresa RMTECH.
- 3.15.** Los Operadores de Medios Tecnológicos se identifican ante las autoridades, cuando sean requeridos por éstas.
- 3.16.** Recibir oportunamente el puesto, verificando el estado de las instalaciones en sus puertas, ventajas, rejas, chapas, cerraduras, etc, equipos, vehículos y demás elementos puestos bajo su cuidado, informando de las novedades y anomalías encontradas.
- 3.17.** Conocer el sitio y manejo del equipo de seguridad electrónica, así como la ubicación de conmutadores de corriente eléctrica, switches en general y válvulas de control de agua.
- 3.18.** Verificar en el relevo que la persona a quien le entrega el puesto, es la autorizada por la empresa.
- 3.19.** Cumplir exclusivamente funciones relacionadas con seguridad y vigilancia.



4. FUNCIONES DE COMUNICACIÓN DEL OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (OMT)

Son aquellas que el Operador de Medios Tecnológicos deberá cumplir dependiendo del evento en el área de trabajo que desempeña en su labor y que pueden clasificarse de la siguiente manera:

MANEJO Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

La difusión se define como la oportuna comunicación de la información al organismo de seguridad de la empresa a través del supervisor o directamente si la situación así lo requiere.

El propósito principal de la difusión es capacitar al jefe de la seguridad para tomar decisiones oportunas y seguras. Un objetivo secundario dependiendo de la información suministrada de su pertinencia y oportunidad es el de mantener un registro de antecedente que permitan procesar posteriormente nuevas informaciones.

Básicamente y dependiendo de su urgencia, las informaciones serán transmitidas por el Operadores de Medios Tecnológicos a su superior o al jefe de seguridad en forma personal, o mediante la utilización de los medios de comunicación disponibles como el radio o el teléfono, teniendo en cuenta su vulnerabilidad y facilidad de interceptación por ello debe primar el factor urgencia al tomar la decisión de emplear uno de estos medios.



9.0 PRESUPUESTO

A continuación, se relaciona el cuadro de presupuesto para la implementación del manual de procedimientos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN PROYECTO	
ITEM/ LAPSO	1
Gastos de administración	\$ 1.000.000
Gastos de Operación	\$ 1.500.000
Gastos financieros	\$ 600.000
TOTAL	\$ 3.100.000

Los beneficios del plan de mejoramiento son:

Organización de funciones, procedimientos y estructura de la central de monitoreo de Alarmas y CCTV de la empresa RMTECH.

Mejora en la organización de procedimientos de atención de eventos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Mejora en la atención de eventos hacia los clientes y abonados de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Optimización de recursos de atención de eventos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Agilización en la atención de eventos de Alarma y CCTV de los clientes y abonados de la central de monitoreo de RMTECH.

Estandarización de procedimientos para los operadores en eventos de Alarma y CCTV de los clientes y Abonados de la empresa RTMTECH.

Reducción de costos de operación de la central de monitoreo de Alarmas y CCTV.

Mejor atención al cliente en la satisfacción de necesidades generadas en los clientes y abonados de la central de monitoreo.

Mejorar la confiabilidad por parte de los clientes y abonados acerca de la atención de eventos en la central de monitoreo de Alarmas y CCTV,

Mejor posicionamiento en el mercado de la seguridad electrónica de la empresa RMTECH.



10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 CONCLUSIONES

El diagnóstico de la situación actual en la atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV se encontró que ha perdido gran parte de la efectividad en la atención de los mismos ya que al no existir un manual de procedimientos establecido para los eventos presentados cada operador realiza esta atención de la forma en que lo interpreta individualmente.

Al no existir un estándar de atención de eventos que permita una acción real para los clientes, el nivel depende en la mayoría de las ocasiones, del criterio y experiencia del operador de medios tecnológicos.

Se evidencia que esta atención hacia los diferentes clientes se realiza de forma aleatoria y poco acertada sin que se ejecute de forma efectiva.

Se encontró que la falta del manual de procedimientos genera confusión de atención de eventos entre los operadores de medio tecnológicos en el cual cada uno emite su concepto.

Se encontró que debido a esta falta del manual de procedimientos ni los directores de departamento también desconocen el procedimiento real de atención de eventos y también emiten conceptos propios.

En la inspección de encuesta realizada entre una muestra de los clientes de la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH, se encontró diferentes conceptos de atención de solicitudes con diferentes procedimientos realizados lo cual confirma la falta de estándar para dicha atención.

Debido a la falta del manual de procedimientos de eventos, se encontró una disminución en el nivel de satisfacción de los clientes de la central de monitoreo de alarmas y CCTV de la empresa RMTECH.



10.2 RECOMENDACIONES

Buscar las estrategias organizativas, organizacionales y comerciales para la atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV en la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, son:

Desarrollar la estructura del diseño del manual de eventos y la atención de los mismos en los sistemas de seguridad electrónica hacia los operadores de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Desarrollar el manual de atención de eventos de alarma y CCTV que aplicarán los operadores teniendo en cuenta la mejora continua en la atención de eventos de los sistemas de seguridad electrónica de los clientes o abonados en la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Realizar la Capacitación especializada a todos los operadores y funcionarios de la empresa en sistemas I.T. de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Realizar muestra de gráficos y enlaces con páginas de stream al momento de poder observar imágenes y videos con capacitación para la aclaración de dudas y soporte hacia los clientes.

Indicar la ventaja de optimización de recursos, tiempo y satisfacción del cliente al ejecutar lo estipulado en el manual de procedimientos de atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV en la empresa RMTECH.

Evidenciar la ventaja de actualizaciones de los procedimientos son mas económicas en comparación con los resultados anteriormente obtenidos.

Hacer énfasis en el aumento de la capacidad de incorporación de clientes y crecimiento operativo, económico y de satisfacción del cliente al ejecutar los procedimientos establecidos.



Implementación de los manuales de procedimientos para la atención de eventos en la central de monitoreo de alarmas y CCTV en la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali es que si se desea conseguir el mejoramiento continuo:

Desarrollo e Implementación de los manuales de procedimientos en cada uno de los eventos que se presentan en los equipos de seguridad electrónica en la central de monitoreo de alarmas y CCTV,

Actualizar los cursos de Operador de Medios Tecnológicos (OMT) a todos los trabajadores y funcionarios de la empresa en sistemas I.T. de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Realizar la capacitación directa especializada en el software de atención de eventos y administración de señales a los operadores de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Verificar y evaluar la aplicación y uso del manual de atención de los diferentes eventos de los sistemas de seguridad electrónica en los clientes o abonados de la central de monitoreo de alarmas y CCTV.

Realizar matriz de progreso y mejora en la atención de los eventos de los sistemas de seguridad electrónica de los clientes.

Resaltar que es mayor su efectividad con el uso debido a su capacidad de mejora en actualizaciones de software y mejoras físicas de atención y procesamiento de eventos sin incurrir en costos elevados ni cambios radicales de las partes.



En el estudio de costo beneficio se recomienda realizar la mejora y/o actualización de tecnología para la adquisición de equipos de cómputo (PC) tipo escritorio de mayor capacidad y rendimiento,

actualización del software de monitoreo para la empresa RMTECH ubicada en la ciudad de Santiago de Cali,

Se debe realizar una inversión acorde al análisis y estudio financiero que permita generar el margen de ganancia escalable y que este tipo de equipos le permita a la empresa incrementar en la misma medida.

Verificar y evidenciar la efectividad de la estrategia económica y el progreso en la implementación del manual de procedimientos,

Calcular y tener en cuenta el manejo un margen mínimo en la tendencia de la misma de conformidad a los resultados obtenidos y de ser necesario que estas estrategias se deban replantear.

Buscar el objetivo para obtener unas pretensiones de inversiones estipuladas y los resultados esperados al momento del desarrollo del manual de procedimientos de la central de monitoreo de alarmas y CCTV en la empresa RMTECH.



11. BIBLIOGRAFÍA

- páginas web de cámaras de comercio de Cali, Bogotá, Medellín y los siguientes estatutos y autores www.ccc.org.co
- código de comercio. artículos 10, 20, 26, 27, 28, 98, 110, 515
- código civil. artículo 74 / 633
- constitución nacional. artículo 14
- Diccionario de la lengua española. vigésima primera edición. tomo i, pag. 213
- Prieto Cely, h. el contrato de sociedades. fundación universitaria de Boyacá 2003,
- Ley 222 de 1995. artículos 71 a 81.
- Ley 1258 de 2008. artículo 1ro, artículo 5, artículo 72.
- Ley 1014 de 2006. artículo 22
- Decreto 356 de 1994, decreto 2187 de 2001, decreto 1561 de 2022.
- Decreto 4463 de 2006.
- González Benjumea, Oscar Humberto. ratio juris, vol. 11 - núm. 23 (2016).
- personalidad jurídica de las sociedades mercantiles reyes Villamizar, francisco. derecho societario. tercera edición, 2016. ed. Temis. tomo i.
- código de comercio (libro segundo).



- economía planeta: diccionario enciclopédico. editorial planeta, España, 1980, tomo i, p. 33. Galgano, Francesco. derecho comercial: el empresario. Temis, Bogotá, 1999, p. 120. título original: diritto commerciale. l'imprenditore. terza edizione, 1989.
- el artículo 39 de la c.n. de 1886 rezaba en su art. 39 modificado por el artículo 15 del acto legislativo no. 1 de 1936.
- Ariño Ortiz, gaspar. principios de derecho público económico. universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2003, p. 258. (fundación de estudios de regulación, 1999, Madrid, España).
- Estrada, Alexei. la libertad económica a la luz de la jurisprudencia constitucional. publicado en: revista de derecho del estado. universidad Externado de Colombia, p. 73 y 74 cit, p. 76 – 77.
- Aragón Reyes, Manuel. “constitución y modelo económico”, capítulo del libro “homenaje a Carlos restrepo Piedrahita. simposio internacional sobre derecho del estado” tomo ii. universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2001, p. 386 cit, p. 389 – 396., ibid., p. 393.
- Ozuna, Néstor. el núcleo esencial de los derechos fundamentales. universidad Externado de Colombia, departamento de derecho constitucional, notas de investigación aún no publicadas.
- Ossenbühl, fritz. “die freiheiten des utermehmers nach dem grundgesetz”. traducido al español por los profesores españoles Manuel pulido Quecedo y Ulrike Ester, bajo el título de “las libertades del empresario según la ley fundamental de bonn”. publicado en: revista española de derecho constitucional, año 11, número 32, mayo – agosto de 1991, págs. 9 – 44.
- tomado parcialmente de pinilla moreno, Reynaldo. ob cit, p. 245.
- Alarcón rojas, Fernando. fundamentos constitucionales del negocio jurídico y de las obligaciones. en: ideación jurídica no. 5, corporación universitaria de Ibagué, programa de derecho, 1996, Ibagué, p. 6 -9.



- Diego Márquez visita a cámara de comercio Cali dirección calle 8 #3-14 Calicentro <https://www.ccc.org.co/sedevirtual/actividad-economica-codigos-ciiu> https://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=&ved=2ahukewjboz-1rx6ahw_miqihclsa2uqfnoece4qaq&url=https%3a%2f%2fbiblus.us.es%2fbibing%2fproyectos%2fabreproy%2f30136%2ffichero%2f5%2bconclusiones.pdf&usg=aovvaw0a4emm_rfv_g_bg2j_qohr
- Página web super intendencia de vigilancia y seguridad privada www.supervigilancia.gov.co Decreto 356 febrero 11 de 1994.
- Pagina web especializada en seguridad electrónica www.ventasdeseguridad.com



Agradeciendo la atención prestada y atentos a las mejoras de este proyecto y mejorar el enfoque,

Atentamente,

Ing. LUIS RODRIGO MONJE R.
RMTECH

MAYRA ALEJANDRA BONILLA
RMTECH