

Manual SOP — Operadores

Protocolos dinámicos, mensajes al cliente y uso de IA en Cerebro

Securtec360 · Cerebro · Documento interno · Solo personal autorizado

1. ¿Qué es el SOP dinámico?

Cada alarma que llega a la **Cola operador** se clasifica automáticamente en una **categoría** (robo, incendio, pánico, apertura, portón, etc.). Cerebro muestra:

- **Protocolo · acción del operador** — qué pasos seguir.
- **Mensaje al cliente** — texto profesional listo para WhatsApp, con datos del evento ya insertados.

Nunca queda vacío: si el cliente no tiene SOP personalizado, se usa la plantilla profesional por defecto de esa categoría.

2. Dónde encontrarlo en la Cola operador

- 1 Ingresá a **Cola operador** y seleccioná un evento.
- 2 Debajo del SOP general de la cuenta verás el panel **SOP dinámico**.
- 3 Leé el **protocolo** y revisá el **mensaje** en el cuadro editable.
- 4 Usá los botones **Copiar Mensaje** y **Mejorar con IA** según necesites.
- 5 Envió por el botón **WhatsApp** del contacto (gateway MisApps, no WhatsApp personal).
- 6 Registrá la gestión en la **bitácora** (Tipo: WhatsApp o Llamada).

3. Botones del panel de mensaje

Botón	Función
 Copiar Mensaje	Copia el texto del cuadro al portapapeles. Aparece aviso «Copiado».
 Mejorar con IA	Abre ventana para dar instrucciones (ej. «fue falsa alarma»). SEIA reescribe el mensaje. Elegís <i>Reemplazar</i> o <i>Descartar</i> .
WhatsApp (contacto)	Envía al número del contacto usando el gateway de la central.

4. Variables del mensaje (automáticas)

El sistema reemplaza estas etiquetas con los datos reales del evento:

Variable	Significado
----------	-------------

[Cliente]	Nombre de la cuenta / condominio
[Hora]	Fecha y hora del evento
[Zona]	Zona o partición en alarma
[Dispositivo]	Sensor, cámara, portón
[Fuente]	Ajax, Paradox, Cámara IP, Portón IoT...
[SIA]	Descripción del código de señal
[Prioridad]	Crítica, alta, media, baja

5. Categorías de señal

Categoría	Qué incluye	Enfoque del operador
🔒 Robo / Intrusión	BA, intrusión Ajax, CID 130	Verificar cámaras, llamar contacto, escalar si no hay respuesta
🔥 Incendio	FA, CID 110	Evacuación, Bomberos 118 si se confirma
🚒 Pánico	PA, Vault, CID 120	Máxima prioridad; cuidado al llamar si compromete
🏥 Médica	CID 100	Evaluar y coordinar Cruz Roja 128
🔓 Apertura	UA, OP, desarme	Confirmar si es horario esperado
🔒 Cierre	HA, CL, armado	Confirmar cierre correcto de zonas
🔧 Tamper	TA, sabotaje	Descartar mantenimiento vs. manipulación
⚙️ Técnico	AT, batería, AC	Notificar falla; coordinar soporte
🚪 Portón IoT	Portones en alarma	Cámara, contacto, suspend/reactivar si aplica
📹 Video / CCTV	Cámaras, Dahua, email	Revisar imagen; falsa alarma vs. real
🔧 Prueba	Reporte periódico	Confirmar prueba programada

6. Protocolo estándar al recibir alarma

- 1 **Reconocer** — tomá el evento; no dejes críticos sin atender.
- 2 **Leer SOP dinámico** — protocolo + mensaje sugerido.
- 3 **Evaluar** — snapshot, video, zona, prioridad, hora.
- 4 **Actuar** — llamar, verificar, contactar patrulla según protocolo.
- 5 **Comunicar** — mensaje al cliente (editado si hace falta).
- 6 **Registrar** — bitácora con tipo correcto (Llamada, WhatsApp, Policía...).
- 7 **Cerrar** — solo cuando quedó resuelto y documentado.

7. Auto-notificación WhatsApp

Si está activo en **Configuración → WhatsApp**, Cerebro envía automáticamente el mensaje del SOP en eventos **críticos** o **altos** al teléfono del cliente y a operadores configurados.

El panel de la cola sigue siendo tu herramienta para **revisar, editar y reenviar** el mensaje a gusto antes o después del envío automático.

8. Personalización (administradores)

⚙ Configuración → ☐ SOP dinámico por señal

- *Default global* — aplica a todos los clientes sin SOP propio.
- *Cliente específico* — sobrescribe el default para esa cuenta.
- Cada categoría trae texto preestablecido editable. Guardá con ☐.

10. Triage IA y visión por cliente

En el detalle del evento, la tarjeta  **Triage IA del cliente** permite (jefe/admin):

- Activar/desactivar el Triage IA para señales técnicas menores.
- Activar  **Análisis de imágenes** — solo entonces las fotos de ese cliente se analizan automáticamente.
- Activar  **OCR** — lectura de placas/cédulas cuando la imagen las contiene.
- Escribir **instrucciones de visión** específicas del cliente y guardar con «Guardar SOP de visión».

Regla de oro: la IA nunca cierra robos, pánico, incendio, médico ni sabotaje. Calificá decisiones con  / .

11. OCR / Placas y listas

Menú  **OCR / Placas:**

- Subir foto → Analizar → revisar resultado →  **Limpiar** para otra lectura.
- **Historial** — filtros: Todas, Por revisar, Lista negra.
- **Listas blanca/negra** — agregar placa o cédula con etiqueta. Lista negra genera alerta WhatsApp.

En Comandas y Cola operador verás badges  (visión) y  (placa/cédula con match).

12. Comandas (KDS)

Vista  **Comandas:** columnas NUEVA → EN PROCESO → PROCESADA. Al abrir un evento en Cola operador, pasa a EN PROCESO. Pantalla dedicada sin menú lateral.

13. Métricas IA y Averías CR

-  **Métricas IA** — panel de supervisión (decisiones, imágenes, OCR).
-  **Averías CR** — directorio manual de proveedores de luz e internet.

14. Reglas importantes

- No uses WhatsApp personal para clientes — solo el **gateway** de Cerebro.
- No compartas capturas de pantalla del panel en redes ni grupos personales.
- Toda gestión debe quedar en la **bitácora**, aunque hayas enviado WhatsApp.
- Antes de desarmar por teléfono: verificá identidad del solicitante (ficha del cliente).