

A continuación, se presenta una **guía interna** para que el personal de la empresa de Seguridad Privada y Monitoreo realice una entrevista al cliente y obtenga de forma detallada las consignas específicas para el servicio de CCTV. Este recurso está diseñado para orientar al entrevistador paso a paso, indicando las preguntas que debe formular y proporcionando notas y sugerencias para conducir la conversación de manera efectiva.

**Nota Importante**: Ajusta el lenguaje y la formalidad de las preguntas según el tipo de cliente (corporativo, residencial, gubernamental, etc.). Asimismo, registra con cuidado cualquier comentario o aclaración que el cliente realice.

**1. Introducción y Presentación**

**Objetivo**: Romper el hielo, establecer confianza con el cliente y explicar brevemente el propósito de la entrevista.

1. **Saludo y presentación**
   * “Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y formo parte del equipo de Seguridad y Monitoreo de [Nombre de la Empresa]. ¿Con quién tengo el gusto de conversar?”

**Nota para el entrevistador**: Si ya conoces el nombre de la persona, verifícalo y confirma su cargo o función dentro de la organización.

1. **Propósito de la entrevista**
   * “La razón de esta entrevista es comprender sus necesidades de seguridad y videovigilancia para diseñar un plan que se ajuste a su situación. ¿Podríamos comenzar revisando algunos datos generales?”

**Nota para el entrevistador**: Asegura al cliente que toda la información compartida se manejará con total confidencialidad y de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

**2. Información General del Cliente**

**Objetivo**: Recabar los datos básicos de la organización o persona a quien se brindará el servicio.

1. “¿Podría confirmarme el nombre completo de la organización o la persona que requiere el servicio?”
2. “¿Podría indicarme quiénes serán mis contactos principales para coordinar acciones de seguridad o notificaciones importantes?”
3. “¿Podría proporcionarme la dirección exacta de las instalaciones en las que se ofrecerá el servicio?”

**Nota para el entrevistador**:

* Verifica si hay más de una ubicación o sucursal que requiera cobertura.
* Solicita datos de contacto (teléfono, correo electrónico) de los encargados y toma nota de sus roles.

**3. Antecedentes y Experiencia Previa**

**Objetivo**: Conocer si el cliente ha contado con servicios de monitoreo o seguridad anteriormente y cuáles fueron sus impresiones.

1. “¿Ha contratado servicios de CCTV y monitoreo con otras empresas anteriormente? De ser así, ¿qué tal fue su experiencia?”
2. “¿Hubo algo en particular que le agradara o le causara problemas en esa experiencia previa?”
3. “¿Hay alguna situación reciente que motive su interés por mejorar o implementar el servicio (incidentes, requisitos legales, expansión de la empresa)?”

**Nota para el entrevistador**:

* Trata de identificar factores que puedan incidir en el nuevo servicio (por ejemplo, escalada de incidentes delictivos en la zona, cambios en leyes de protección de datos, etc.).
* Anota los detalles que permitan personalizar la solución.

**4. Características de las Instalaciones**

**Objetivo**: Comprender la naturaleza física de las instalaciones para diseñar la cobertura de CCTV de manera adecuada.

1. “¿Qué tipo de propiedad (comercial, industrial, residencial, etc.) son las instalaciones que desea monitorear?”
2. “¿Cuántos edificios o secciones componen las instalaciones y cuántos pisos tienen, aproximadamente?”
3. “¿Existen áreas que considere especialmente sensibles o vulnerables (almacenes de valor, salas de datos, estacionamientos, accesos principales, etc.)?”
4. “¿Cómo describiría la iluminación nocturna en las diferentes áreas? ¿Existen zonas con baja iluminación?”
5. “¿Hay algún factor climático que debamos tomar en cuenta (humedad, polvo, calor extremo, etc.)?”

**Nota para el entrevistador**:

* Si el cliente cuenta con planos o diagramas, solicita revisarlos y, de ser posible, obtén copias.
* Indaga sobre la frecuencia de uso de cada área para priorizar la disposición de cámaras.

**5. Equipamiento de CCTV Existente y Requerido**

**Objetivo**: Identificar el estado actual de la infraestructura y definir si se necesita equipamiento adicional.

1. “¿Actualmente cuenta con cámaras instaladas? Si es así, ¿cuántas y de qué tipo (fijas, PTZ, térmicas, etc.)?”
2. “¿En qué estado se encuentran esas cámaras (todas operativas, algunas en mantenimiento, etc.)?”
3. “¿Se utiliza algún sistema de grabación (DVR, NVR, almacenamiento en la nube) y se cuenta con respaldo de energía para evitar interrupciones?”
4. “¿Tiene identificados puntos ciegos o áreas donde considere que hace falta cobertura?”
5. “¿Desea implementar nuevas cámaras o sensores en áreas específicas?”

**Nota para el entrevistador**:

* Indaga si el cliente quiere modernizar el sistema con tecnología más avanzada.
* Proponle al cliente equipamiento adicional solo después de revisar las necesidades reales y el presupuesto disponible.

**6. Protocolos de Seguridad y Alertas**

**Objetivo**: Definir el modo y el orden de reacción ante eventos sospechosos o emergencias, así como las preferencias de notificación.

1. “En caso de que el sistema de CCTV detecte una actividad irregular, ¿cómo prefiere recibir la notificación (llamadas, mensajes, apps, correos)?”
2. “¿Quién debe ser avisado en primera instancia cuando ocurra un incidente (encargado de seguridad, gerente, autoridades)?”
3. “¿Qué pasos le gustaría que siguiera el personal de monitoreo ante diferentes situaciones? Por ejemplo, si se detecta un intruso o un robo en proceso, ¿debe avisar inmediatamente a la policía o confirmar primero con el personal interno?”
4. “¿Existen procedimientos ya establecidos para emergencias de otro tipo (incendios, accidentes, fugas, etc.) que debamos incluir en nuestros protocolos?”

**Nota para el entrevistador**:

* Observa si el cliente posee un manual interno de seguridad. De ser así, revisa y ajusta tus servicios a esos lineamientos.
* Asegúrate de anotar contactados secundarios o de respaldo en caso de que el contacto principal no responda.

**7. Horarios de Operación y Frecuencia de Reportes**

**Objetivo**: Comprender la rutina y los momentos de mayor riesgo para programar un monitoreo efectivo, así como establecer el calendario de informes.

1. “¿Cuáles son los horarios de mayor actividad en las instalaciones (turnos de día, noche, fines de semana)?”
2. “¿En qué horarios considera usted que hay mayor vulnerabilidad o riesgo?”
3. “¿Quién (o quiénes) se encuentra a cargo de la instalación en cada turno? Necesitamos saberlo para coordinarnos en caso de incidentes.”
4. “¿Con qué frecuencia quisiera recibir informes de monitoreo (diario, semanal, mensual, solo cuando ocurra algún evento)?”
5. “¿Prefiere un reporte por correo electrónico, informes impresos o una reunión breve para repasar puntos relevantes?”

**Nota para el entrevistador**:

* Sugiere un sistema de reportes que sea funcional para ambas partes.
* Aclara desde el inicio si los reportes serán breves o incluirán imágenes y videos.

**8. Aspectos Legales y Políticas de Privacidad**

**Objetivo**: Asegurar el cumplimiento de las normativas relacionadas con videovigilancia y manejo de datos, así como las políticas internas del cliente.

1. “¿Existen normativas locales o internas que nos deban regir en la instalación de cámaras, como la prohibición de monitorear baños, vestidores u otras áreas restringidas?”
2. “¿Qué política maneja la organización sobre la protección de datos personales y la privacidad de colaboradores y visitantes?”
3. “¿Tiene establecido algún periodo de conservación de las grabaciones, y cómo planea la eliminación de las mismas?”
4. “¿Precisa el uso de algún tipo de encriptación o restricción de acceso a las grabaciones, de manera que solo personal autorizado pueda visualizarlas?”

**Nota para el entrevistador**:

* Verifica que el cliente conozca las leyes de protección de datos vigentes.
* Si el cliente pide asesoría legal, remite el tema al área correspondiente en tu empresa.

**9. Roles y Contactos Principales**

**Objetivo**: Conocer la estructura de responsabilidad interna del cliente y quiénes serán los enlaces oficiales en diversos escenarios.

1. “¿Podría brindarme los nombres y cargos de las personas que tomarán decisiones sobre cuestiones de seguridad?”
2. “¿Hay un representante para emergencias (por ejemplo, un encargado de la noche, un supervisor del fin de semana)? ¿Quién es y cómo podemos contactarlo?”
3. “¿Qué nivel de acceso tendrán cada uno de los responsables internos a las grabaciones en tiempo real o al histórico de videos?”

**Nota para el entrevistador**:

* Registra la jerarquía de mando. Esto es esencial para acortar tiempos de respuesta y evitar confusiones.

**10. Actualizaciones Futuras y Expansión del Servicio**

**Objetivo**: Planificar la proyección a mediano y largo plazo, considerando posibles cambios en las instalaciones o en las necesidades de seguridad.

1. “¿Prevé la empresa alguna expansión, reubicación o incorporación de nuevas áreas en el corto o mediano plazo?”
2. “¿Hay interés en integrar otros sistemas de seguridad en conjunto con el monitoreo (control de acceso biométrico, detección de incendios, etc.)?”
3. “¿Con qué frecuencia...