

# Especial 1: Centro de Monitoreo ULTRA

Por Jean Amaya

Redactor de tecnología



¿Sabía que en Colombia existe un equipo humano y tecnológico especializado en ubicar, rastrear y recuperar su vehículo o moto en tiempo récord?. Conozca en la siguiente entrevista, el trabajo 24/7 del centro de Monitoreo de alarmas Ultra. Claudia Vecino, Gerente de Logística y Servicio al Cliente, lidera esta iniciativa y se encarga de darle la tranquilidad a los conductores para que sus activos estén siempre seguros. A continuación, la primera

parte de nuestra conversación:

**Jean Amaya:** Muchas gracias por concedernos esta entrevista para el blog. Entiendo que Ultra cuenta con la tecnología y respaldo necesario en caso del hurto de un vehículo. Hábleme sobre el centro de monitoreo.

**Claudia Vecino:** Contamos con una herramienta para hacer seguimiento o monitoreo al patrimonio o los bienes, ya sea un vehículo o una moto. A través de nuestra red de distribución, instalamos un dispositivo GPS en cada uno de estos bienes, que, junto con nuestra App, permite obtener la trazabilidad y diferentes posiciones del recorrido de un vehículo a nivel de georreferencia. Esta misma información se está manejando desde nuestro centro de monitoreo en el que tenemos personal especializado en atender los eventos posibles eventos de seguridad como un hurto.

**J.A.** ¿Al hablar de georreferenciación nos estamos refiriendo a conexión con satélites alrededor del planeta?

**C.V.** Exactamente, el dispositivo GPS que instalamos se conecta a una cantidad específica de satélites, lo cual hace que presente una posición válida. No es solamente que se conecte con uno, normalmente para garantizar la fiabilidad de la información, el dispositivo verifica en mínimo 3 satélites al tiempo, confirmen la misma ubicación. Eso es lo que nos permite garantizar que se tenga una georreferencia válida, que puede ser visualizada por nuestros clientes, quienes a través de la app ven cada punto de la trazabilidad y los diferentes recorridos que realiza su vehículo.



**J.A.** ¿Quiénes conforman el centro de Monitoreo?

**C.V.** Tenemos dispuesto un equipo servicio al cliente 24/7 para garantizar un contacto con nuestros clientes en el momento en que lo requieran. Cuando el cliente se comunica con

nosotros especialmente en los eventos de hurto, lo que hacemos es activar nuestros protocolos de seguridad y validar la información en tiempo real. De hecho, nuestra APP cuenta con un botón específico donde se reporta el evento de hurto y permite enviar de manera automática un mensaje directo a nuestra central de servicio. Nos llega la información completa del vehículo que está presentando la novedad, inmediatamente ingresamos a nuestra plataforma y validamos la última ubicación válida que está generando este dispositivo, para poderle brindar la información al cliente. Luego de esto, nuestro equipo de monitoreo inicia el acompañamiento en el proceso de reacción en coordinación con el cliente y las autoridades. En ese momento, si evidenciamos que la unidad presenta algún inconveniente de no transmisión o algún tipo de novedad, también contamos con un equipo especializado de ingeniería tanto en el uso de la APP para dar soporte, como con la funcionalidad del equipo GPS o la SIM card que tiene el dispositivo. Entonces, dependiendo de la novedad que nos están reportando, tenemos tanto el equipo de monitoreo, el grupo de ingeniería y también los contactos con la red de apoyo de las autoridades en caso de hurtos.

#### **J.A.** ¿Qué debo hacer en caso de hurto de mi vehículo?



**C.V.** Como primera medida, es de vital importancia que se genere el aviso inmediato al identificar el evento de hurto. Cualquier minuto de ganancia es importante al momento de activar la reacción. Con tu celular ingresar a la APP, dar el aviso por el botón de Asistencia en caso de Hurto, que de inmediato llega a la central de monitoreo. Allí recibimos datos como la

placa y el usuario. Nosotros nos ponemos en contacto con el cliente primero que todo para garantizar que esté bien íntegramente, que no haya tenido de pronto una lesión o estar herido; luego procedemos a activar un plan de reacción con las autoridades. Validamos la última ubicación que genera el dispositivo y si los ladrones van en desplazamiento seguimos su ruta.

Una funcionalidad también relevante de nuestra APP es que cuenta con la opción de enviar un comando de inmovilización del vehículo. Esto hace que se envíe una señal al dispositivo GPS que está instalado, para que se apague tan pronto tenga cierto rango de velocidad. Con esto, se bloquea la posibilidad de que el ladrón siga en movimiento con el vehículo. Muchas veces tan pronto se genera el apagado, lo que hacen es dejarlo abandonado en la calle. Esa es una de las primeras medidas de disuasión ante los ladrones. Mientras se genera ese evento de apagado remoto, contactamos a las autoridades. Nosotros, así como manejamos ese mapa de ubicaciones, también tenemos geo referenciados los caís más cercanos a nivel nacional; entonces ya cuando ubicamos el punto específico donde se encuentra el vehículo, realizamos un plan candado con la Policía Nacional, les damos la información de la ubicación del vehículo y ellos se acercan al punto, identifican el bien y lo recuperan.

En la segunda parte de este especial espere detalles sobre los operativos para recuperar sus vehículos y algunos casos de éxito que de seguro le ayudarán a tomar la decisión. Mayor información [www.alarmasultra.com](http://www.alarmasultra.com)