

PROTOSCOLOS DE **SEGURIDAD** **COOPERATIVA** **GUADALUPANA**



PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

Estimados colaboradores, a continuación, se dan a conocer protocolos de Seguridad, los cuales deben realizarse de forma continua en nuestros puntos de servicio, sin excepción alguna:

APERTURA DE AGENCIA:

- 1) El equipo de trabajo debe reunirse enfrente de agencia e ingresar a la misma 30 minutos antes de apertura para asociados, acompañados del agente de seguridad, si el agente no está presente debe notificar de forma inmediata al área de Seguridad, se deberá seguir la siguiente línea de comunicación:
 - a) Jefe de Seguridad (Kenny Toledo cel. 3033-0666),
 - b) Supervisor Regional (Edwin Sor cel. 5340-4594),
 - c) Gerencia de Negocios (Lester Alvarado cel. 5912-0640).
- 2) El ingreso a la agencia se realizará de forma dual (dos colaboradores), uno tendrá bajo resguardo la llave de la agencia y otro colaborador tendrá acceso al desarmado del Sistema de Seguridad Electrónica (alarma), al colaborador que participe en la apertura no se encuentra en horario establecido se debe notificar de forma inmediata al área de Seguridad, para realizar desarmado de alarma en forma remota, la línea de comunicación será:
 - a) Jefe de Seguridad (Kenny Toledo cel. 3033-0666),
 - b) Supervisor Regional (Edwin Sor cel. 5340-4594),
 - c) Gerencia de Negocios (Lester Alvarado cel. 5912-0640).
- 3) Por ningún motivo las claves asignadas pueden ser prestadas a otro colaborador (las claves son de uso exclusivo y único).
- 4) El jefe de agencia puede observar a través de la aplicación de sistema electrónico, si durante el transcurso en que la agencia se encontraba cerrada sufrió alguna intrusión, de no recibir notificación se procede a ingresar el grupo completo, con la finalidad de no ser rehén.
- 5) Todo colaborador deberá marcar en biométrico la hora de entrada, de no poseer o por instrucciones de seguridad el jefe de agencia llevará control de forma manual (utilizar formato de Talento Humano).
- 6) Jefe de agencia deberá recoger los celulares de los colaboradores (los cuales deberán colocar en silencio), antes de iniciar labores y al finalizar horario de consumo de alimentos, los mismos serán resguardados en su oficina en un mueble con llave, se entregarán al colaborador al momento de iniciar su horario de alimentos y salida de agencia respectivamente a excepción de los colaboradores que por temas laborales tienen autorizado utilizarlo y cuentan con soporte físico, los mismos se utilizarán únicamente en área de comedor y atención al asociado.
- 7) Al momento de apertura de agencia para asociados, todo colaborador debe estar ubicado en su lugar de trabajo completamente uniformado, con gafete visible, equipo de cómputo encendido y con los sistemas abiertos, área de receptoría con fondo y sistemas de caja abierto. De presentar algún problema antes de apertura al asociado, notificar de forma inmediata al área de IT, a continuación, se detalla línea de comunicación:

- a) Soporte Técnico de IT,
 - b) Jefatura de Seguridad (Kenny Toledo cel. 3033-0666),
 - c) Supervisor Regional (Edwin Sor cel. 5340-4594),
- 8) Todo acceso (puertas) a *back office* (área restringida) deberá permanecer cerrada con llave respectivamente, únicamente podrá ingresar colaborador o personal autorizado.
 - 9) Si algún colaborador no ingresó a la agencia con el grupo, deberá esperar en las afueras de la agencia e ingresar hasta que la misma se apertura al asociado. Efectuando actividad de numerales 5, 6, 7. Agente de seguridad deberá anotar horario en libro de novedades.
 - 10) En caso de tener necesidad de acceder a horarios de apertura que no son los establecidos para la agencia y/o kiosco, debe informar oportunamente a Jefatura de Seguridad (Kenny Toledo cel. 3033-0666) y a Supervisor Regional (Edwin Sor cel. 5340-4594).
 - 11) Jefe de agencia deberá de asignar a un colaborador para cubrir puesto de agente de seguridad en el horario de almuerzo de este, con el fin de abrir puerta y redireccionar a los asociados.

CIERRE DE AGENCIA:

- 1) Agencias y/o Kioscos, cuentan con 45 minutos para realizar el cierre total de la agencia y/o kiosco, dicho tiempo inicia al momento que se cierra la puerta principal para atención al asociado.
- 2) Si en el transcurso de los 45 minutos, se encuentra un faltante o sobrante, se deberá de realizar notificación en el sistema, realizando la búsqueda del mismo al día siguiente.
- 3) Jefe de agencia o en su oportunidad encargado de agencia, realizará ronda a toda la agencia, verificando que luces se encuentren apagadas, puertas (oficina, archivos, baños, entre otros) debidamente cerradas, ventanas cerradas, grifos cerrados, que no existan fugas de agua, aparatos eléctricos desconectados, regletas apagadas, etc.
- 4) El agente de seguridad, revisará mochilas, bolsas, loncheras, etc., de los colaboradores.
- 5) Todos los colaboradores realizarán marcaje de biométrico de salida o en control manual establecido por jefe de agencia y saldrán de forma conjunta.
- 6) El cierre de agencia se realizará de forma dual (dos colaboradores), uno tendrá bajo resguardo la llave de la agencia y otro colaborador tendrá acceso al armado del Sistema de Seguridad Electrónica (alarma), si por algún motivo no se encuentra el colaborador que tiene bajo resguardo la clave del Sistema de Seguridad Electrónica (alarma), se deberá notificar de forma inmediata al área de seguridad de Cooperativa Guadalupana (Kenny Toledo cel.: 3033-0666), responsable de efectuar el cierre de forma remota.
- 7) Se deberá bajar persianas y colocar candados respectivamente en puntos de servicio que lo requiera.
- 8) Cierre de agencia debidamente acompañado con agente de seguridad.
- 9) En caso de tener necesidad de cerrar a horarios que no son los establecidos para la agencia y/o kiosco, debe informar oportunamente a Jefatura de Seguridad (Kenny Toledo, celular 3033-0666) y a Supervisor Regional (Edwin Sor cel. 5340-4594), sobre el motivo por el cual necesitan realizar el cierre fuera de horario habitual.

IMPORTANTE: Tanto para la apertura y cierre extemporánea, con la solicitud debida y mencionada con anterioridad, debe realizarse con las personas responsables de la agencia y/o kiosco; Jefe de Agencia, Auxiliar de Agencia, Encargado de Kiosco.

BOVEDAS Y CAJILLAS DE RECEPTORIA:

- 1) Bóveda de agencia se debe mantener debidamente cerrada con llave y clave de Dial armado.
- 2) Cajillas de Receptoría debidamente cerradas con llave, en todo momento cuando el receptor no esté utilizando la misma.
- 3) Receptor pagador deberá de mantener en su cajilla receptora únicamente el fondo autorizado y respaldado por seguro (Q.10,000.00), la diferencia o restante deberá realizar decremento hacia bóveda durante el día.
- 4) Encargo de agencia durante el transcurso del día, deberá efectuar arqueos sorpresa a los receptores (2 veces por semana), para validar que los receptores no resguarden en su cajilla un monto mayor al autorizado (Q.10,000.00), como también conteo de efectivo en bóveda como mínimo una vez por semana, la constancia de arqueos sorpresivos se resguardará en leitz de agencia.
- 5) Toda remesa (envío y/o recepción) deberá contarse bajo cámaras y de forma dual, validando el conteo y elaboración de la misma, ambos colaboradores firmaran formato establecido por Gerencia de Negocios para remesas.
- 6) Si agencia cierra con excedente, la remesa se realizará en el lapso de los 45 minutos que se tiene para cerrar la agencia, contando el efectivo y armando la misma bajo cámaras y de forma dual.

INGRESO ASOCIADOS, PROVEEDORES Y FUNCIONARIOS:

ASOCIADOS:

- 1) Únicamente en horas de atención al asociado.
- 2) Ingreso de forma individual.
- 3) Asociado será superficialmente registrado por agente (Garret, Arco Detector).
- 4) Dentro de la agencia está prohibido el uso de celulares, gorras, cascos, lentes oscuros.
- 5) Prohibido el ingreso de arma de fuego o arma blanca, cortopunzante, entre otros.

PROVEEDORES:

- 1) Cada área deberá de notificar a través de correo electrónico al área de Seguridad, sobre los trabajos y/o actividades que se realizaran en la agencia u oficina, con 24 horas de

anticipación, como también brindar los nombres de los técnicos, profesionales, instructores, etc., encargados del evento.

- 2) El área de Seguridad de Cooperativa Guadalupana notificará a través de correo electrónico a jefe de agencia el nombre del técnico autorizado para ingreso, dicha información deberá ser entregada al agente de seguridad para identificación previa al ingreso.
- 3) El técnico debe presentarse con uniforme y gafete de la empresa, entregará gafete al agente y será entregado al salir de la agencia.
- 4) Si el técnico no cumple con requisitos de numeral 3, el agente de seguridad vetará el ingreso a la agencia del técnico.
- 5) El agente de seguridad anotará ingreso en libro de novedades.
- 6) El agente de seguridad realizará registro respectivamente.

LIDERES, GERENTES Y DIRECTIVOS:

- 1) Todo Líder, Gerente y Directivo de Cooperativa Guadalupana deberá identificarse en libro de novedad del agente de seguridad, los mismos deberán respetar los límites de áreas establecido dentro de sus funciones de trabajo.

MEDIDAS QUE SE DEBEN APLICAR DURANTE UN ASALTO:

EN EL ASALTO:

- 1) Si pone en peligro su integridad o la integridad de otros deberá activar los botones de pánico del sistema de alarma.
- 2) Haga exactamente lo que le indiquen, aunque no debe cooperar con los delincuentes ni brindarles información voluntariamente.
- 3) No trate de intervenir o de oponer resistencia.
- 4) No muestre miedo más allá del natural y obedézcalos.
- 5) No intente desarmarlo, recuerde que ante un arma no existe fuerza física que se imponga.
- 6) No rete, insulte o provoque a los atracadores.
- 7) En los asaltos suele haber toma de rehenes como medio de presión para que usted actúe según se lo solicitan, una vez haya rehenes y su vida este en riesgo haga lo que le indiquen.
- 8) Indique al delincuente lo que va hacer antes de actuar.
- 9) Mantenga las manos a la vista siempre del delincuente, de preferencia sus dedos deben estar apuntando hacia arriba y las manos por encima de su cintura.
- 10) Haga sentir al delincuente que tiene el control de la situación, con ello usted gana su confianza.
- 11) Indíquele al delincuente que usted accederá a lo que le solicita si en la agencia no le hace daño a nadie.
- 12) Tenga presente la ubicación de jardineras, muros, columnas y paredes de modo que, si hay una balacera, tenga una protección cercana.

- 13) En casa de disparos, tírese al piso y tate de cubrirse con la protección identificada.
- 14) Evite el pánico, aunque se presenten disparos o situaciones violentas.
- 15) No grite, mantenga la calma y procure no hacer perder el control al asaltante.
- 16) Fíjese en las características físicas de los ladrones y en los detalles que puedan ayudar a identificarlos posteriormente; vestimenta, dirección de la huida, matrícula de vehículo, rasgos físicos, tono de voz, forma de hablar, entre otros.

DESPUES DEL ASALTO:

- 1) Cierre la agencia.
- 2) Identifique si hay muertos, rehenes y heridos, confirme si estos son asociados, colaboradores o agentes de seguridad.
- 3) Solicite asistencia médica si es necesario.
- 4) No toque nada que pueda servir para obtener huellas u otros indicios sobre los delincuentes.
- 5) No deje entrar a nadie en el lugar donde se ha producido el asalto.
- 6) Llame al teléfono del jefe de seguridad de Cooperativa Guadalupana (Kenny Toledo cel.3033-0666), proporcione los datos de la agencia y un teléfono al que puedan contactarlo y mantenga la línea telefónica libre.
- 7) Proporcione más de un número celular para que le puedan llamar.
- 8) Asigne a un colaborador para que tome datos de los asociados que están dentro de la agencia.
- 9) Si algún asociado fue despojado de sus pertenencias, bloquee de forma inmediata en el sistema los productos que tenga con Cooperativa Guadalupana y facilite un teléfono para que realice el bloqueo de los demás objetos.
- 10) Acomode al personal y al asociado en un lugar lejano de donde ocurrió el incidente.
- 11) Se indicará que personas o entidades pueden ingresar a la agencia, los mismos deben ser identificados.
- 12) Indíqueles a los colaboradores que informen a sus familiares lo ocurrido sin dar mayores detalles, todas las llamadas deben ser realizadas desde un mismo teléfono fijo de la agencia.
- 13) Indíqueles a los colaboradores que no comenten el caso hasta dar su declaración al Ministerio Público (MP).
- 14) Los colaboradores deben tener a la mano sus documentos de identificación.
- 15) Está prohibido el uso de celulares a los colaboradores luego del asalto.
- 16) No se puede dar ningún tipo de declaraciones a medios de prensa.
- 17) No se puede comentar el caso fuera de la agencia.

SI EXISTEN HERIDOS:

- 1) Identifique si el herido es asociado, usuario, colaborador o el agente de seguridad; tome los datos generales de la persona.

- 2) Comunicarse a los números de emergencia:

Bomberos Municipales	122
Bomberos Voluntarios	123
IGSS	119

- 3) Evalúe lo crítico de las heridas (consulte a los bomberos).
- 4) Tome los datos de la unidad de Bomberos que trasladó al o los heridos.
- 5) Solicite el número de teléfono de alguno de los ocupantes de la ambulancia.
- 6) Solicite la información del lugar al cual será trasladado el herido.
- 7) Informe si el herido estaba acompañado de alguna persona y obtenga los datos de esta persona.
- 8) Si el asociado herido dejó pertenencias en la agencia, recójalas, guárdelas en una bolsa y resguárdelas en un lugar seguro.

SI EL HERIDO ES COLABORADOR:

- 1) Tenga a la mano los datos del colaborador (nombre completo, antigüedad, corporativo, número de póliza de seguro).
- 2) Evalúe lo crítico de las heridas, tome los datos de la unidad de traslado.
- 3) Solicite el número de teléfono de alguno de los ocupantes de la ambulancia.
- 4) Indique a la unidad de Bomberos que debe ser llevado a un centro asistencial **PRIVADO** de preferencia (catálogo de hospitales de seguro EL ROBLE para colaborador).
- 5) Haga acompañar al herido por un colaborador de la agencia, que este lleve celular para comunicarse de ser necesario.
- 6) Guarde las pertenencias del colaborador en una bolsa y resguárdelas en un lugar seguro.
- 7) Informe a la familia del colaborador una vez haya confirmado al Centro Asistencial que fue remitido.

SI HAY FALLECIDOS:

- 1) Identifique el lugar donde se encuentra el fallecido, dentro de la agencia, en el parqueo de la cooperativa o fuera de la agencia.
- 2) Si el fallecido se encuentra fuera de la agencia, deje al resguardo del cuerpo a un colaborador hasta que los bomberos atiendan la emergencia y protejan el lugar, o en su caso personal técnico de Ministerio Público (MP).
- 3) Si el fallecido se encuentra en el área del parqueo, si existe la posibilidad de cerrar el mismo cierre el parqueo y deje a cargo a un colaborador.
- 4) Si el fallecido se encuentra dentro de la agencia, no se permite el ingreso de ningún familiar o amigo, exceptuando aquel que allá estaba acompañándolo en el momento del incidente.
- 5) Cierre la agencia.

- 6) El cadáver no debe ser retirado o movido del lugar donde se encuentra, los peritajes deben ser realizados por el Ministerio Público (MP).

SI EL FALLECIDO ES ASOCIADO:

- 1) Trate de recopilar los datos del asociado (nombre, edad, números de teléfono, etc.), averigüe que servicios tenía con la Cooperativa.
- 2) Si el fallecido tenía pertenencias y estas no están cerca del cuerpo recójalas, guárdelas en una bolsa y resguárdelas en un lugar seguro, las mismas deberán ser entregadas a un familiar del fallecido, debidamente identificado.
- 3) Si el fallecido estaba acompañado al momento del incidente, tome el nombre de la persona que lo acompañaba, facilítele un lugar para que este cómodo y pueda realizar llamadas, deje a un colaborador pendiente de su atención.
- 4) Recuerde que, si el fallecido está dentro de la agencia, ningún familiar puede ingresar hasta que se le indique por parte del área de Seguridad de Cooperativa Guadalupana.

QUIENES INGRESARAN A LA AGENCIA PREVIA NOTIFICACION DE LA JEFATURA DE SEGURIDAD:

- 1) Las entidades autorizadas para ingresar son las siguientes: **a)** Policía Nacional Civil, **b)** Ministerio Público (recolección de evidencias), **c)** Ministerio Público (unidad delitos a Bancos), **d)** Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional Civil (DICRI).
- 2) Todos los entes anteriormente mencionados pueden ingresar a la agencia una vez hayan sido confirmados por Jefatura de Seguridad de Cooperativa Guadalupana (Kenny Toledo cel.: 3033-0666).
- 3) Proporcione la información que se le solicita, no debe proporcionarle información adicional voluntariamente.
- 4) Todo el personal será sujeto a una entrevista y se les tomara una declaración la cual deberán firmar, los cuatro entes anteriormente mencionados lo harán por separado.
- 5) Ningún colaborador que presencio el hecho puede abandonar la agencia hasta que concluya toda la diligencia y el área de seguridad de la Cooperativa le indique que lo puede realizar.
- 6) Adicional a las entrevistas y diligencias que realizan los entes públicos, el área de seguridad de la Cooperativa realizara las propias.

POR NINGUN MOTIVO EL DINERO EN EFECTIVO Y DOCUMENTOS DE VALOR PUEDEN SER TOMADOS COMO PARTE DE EVIDENCIA DEL HECHO POR PARTE DEL MINISTERIO PUBLICO Y POLICIA NACIONAL CIVIL, SI EXISTE ESTA SOLICITUD POR PARTE DEL ENTE PUBLICO INDICAR DE FORMA INMEDIATA AL AREA DE SEGURIDAD DE COOPERATIVA GUADALUPANA (Kenny Toledo cel.:3033-0666)

EN CASO DE UN SISMO:

- 1) Si la agencia se encuentra dentro de un Centro Comercial, por favor realizar el procedimiento interno para casos de emergencia dentro del mismo.
- 2) Si no se encuentra dentro de un Centro Comercial;
 - Guardar la calma, indicar a los asociado y colaboradores que no salgan corriendo.
 - Indicar a todo colaborador que bloquee su equipo de trabajo (Ctrl+Alt+Supr o tecla Windows+L).
 - Indicar a los receptores resguardar efectivo, documentos de valor, sellos, en cajilla de seguridad y colocarles llaves.
 - Bóveda se mantendrá siempre cerrada con llave y Dial armado.
 - Indicar a los colaboradores de atención al asociado que resguarden todos los documentos de valor en gavetas y colocar llave en las mismas.
 - Esperar que el sismo se detenga y salir de la agencia, reuniéndose en puntos de agrupación.
- 3) Notificar de forma inmediata al área de seguridad de Cooperativa Guadalupana (Kenny Toledo cel.: 3033-0666).

EN CASO DE UN CONATO DE INCENDIO:

- 1) Indicar a receptores y atención al asociado, resguardar todo documento de valor (efectivo, boletas, sellos, entre otros) en gavetas y colocar llave.
- 2) Utilizar los extintores ubicados en cada área.
- 3) Utilizar técnica TAAB (Tire, Apunte, Apriete, Barra), siempre utilizando a favor del viento y dirigido hacia la base del fuego.
- 4) Debe considerar que únicamente cuenta con 3 minutos aproximadamente para repeler el conato de incendio. Una vez haya transcurrido dicho tiempo se considera incendio declarado y debe evacuar inmediatamente la agencia.
- 5) Notificar de forma inmediata al área de seguridad de Cooperativa Guadalupana (Kenny Toledo cel.: 3033-0666).

EN CASO DE UNA INVESTIGACION POR FRAUDE, FALTANTE, ENTRE OTROS:

- 1) Indicar al asociado que emita una carta indicando el hecho (día, hora, agencia, características o nombre del colaborador involucrado, breve reseña), dejando números de teléfono para contactar al asociado.
- 2) Indicar al asociado que área de Seguridad se comunicaran para darle seguimiento a su caso.
- 3) Enviar nota escrita por asociado al área de Seguridad de Cooperativa Guadalupana.
- 4) Área de Seguridad realizara investigaciones pertinentes y contactara al asociado.
- 5) Se brindará información del caso en quince (15) días hábiles.

SOLICITUD DE VIDEO:

- 1) Encargado de Agencia, Kiosco o Punto de Servicio, deberá enviar correo electrónico a Jefatura de Seguridad de Cooperativa Guadalupana (kenny.toledo@micoopeguadalupana.com.gt), indicando hora, fecha, cámaras solicitadas, como también breve reseña histórica o antecedentes del porque la solicitud de la grabación.
- 2) Área de Seguridad realizará análisis del video.
- 3) Faltantes de caja mayores de Q.500.00, se puede solicitar video.

TODA FALTA A NORMAS, POLÍTICAS Y PROTOCOLOS ESTA SUJETA A LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES DENTRO DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO (RIT) PARA LO CUAL SE PIDE SU ATENCION Y APLICACIÓN