

**Tipo de Documento:** CONSIGNA.

**Código:** AV 001

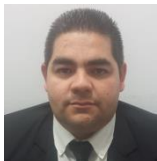
**Aplica en:** Edificio CAC

**Puesto donde Aplica:** Personal de seguridad



**Seguridad Física de Claro**

### ***Responsables de Seguridad Física en AMBA***



**Nombre:** Cristian Ariel Rojas  
**Función:** Supervisor de Seguridad  
**Contacto:** Cel: 11-2716-7872  
**e-mail:** cristian.rojas@claro.com.ar



**Nombre:** SOC Mayo  
**Función:** Sala de monitoreo y Gestión  
**Edificio:** Av. de Mayo.  
**Contacto:** Cel.: 11-3236-6190/11-6400-2314/ Tel: 4109-8888 Int.34211/34009/34311  
**\*8444**

### ***Bienvenido al equipo!***

***Quiero que sepas que tu tarea es importante para nosotros ya que formamos un equipo y nuestra misión es garantizar la seguridad de colaboradores de CLARO, clientes y bienes de los Centros de Atención a Clientes (CAC).***

***El equipo que formamos está compuesto por:***

- ***VOS: Personal de seguridad con presencia física en el CAC,***
- ***SOC : Centro de monitoreo y control,***
- ***SUPERVISOR: Responsable de seguridad física.***

***Nos basamos en 4 pilares:***

- ✓ ***COMUNICACIÓN: Es entre vos, SOC y tu supervisor, la cual debe ser constante y fluida.***
- ✓ ***CONFIABILIDAD: Ganamos confiabilidad cuando cumplimos con nuestra tarea a conciencia, adaptándonos a las situaciones que se presentan, dando la mejor respuesta y no haciendo de nuestra tarea una rutina.***
- ✓ ***AGREGAMOS VALOR: La vocación de servicio tiene que ser nuestro ADN. Nuestra tarea de prevención tiene que estar acompañada de una marcada actitud de servicio hacia los demás.***
- ✓ ***CONOCIMIENTO: Es HACER uso de la tecnología de seguridad electrónica que dispone el local y de la aplicación de procedimientos y políticas de seguridad.***

**Tipo de Documento:** CONSIGNA.

**Código:** AV 001

**Aplica en:** Edificio CAC

**Puesto donde Aplica:** Personal de seguridad



**Seguridad Física de Claro**

***Vamos a comenzar diferenciando 3 momentos en tu jornada laboral:***

**1ro. INICIO: Previo al ingreso del local**

Tenes que observar el entorno (vehículos sospechosos, personas cercanas al local) si observas algo que te llame la atención pulsa el botón antipático y comunícate con el SOC. Luego aguarda confirmación del SOC para ingresar al local en forma segura y controlada (video verificada).

En condiciones normales: Al ingresar al local deberás informar al SOC mediante el accionamiento del botón anti pánico a los fines que te brinde soporte por cctv en la apertura del local.-

- Tendrás a cargo un libro de organización de servicios donde deberás registrar TODO ingreso/egreso de contratistas, proveedores, materiales y/ herramientas. Esta situación es para nosotros UNA NOVEDAD novedades y deberás informarla al SOC.
- Deberás verificar el estado de todos los ambientes y el prendido de iluminación / AA.
- Deberás verificar el estado de exhibidores de celulares (alarmas, precintos de seguridad, etc.), en el caso de notar alguna anomalía informar al SOC, al jefe de CAC y a tu supervisor.-
- El SOC te solicitara pruebas funcionales de sistemas de seguridad: ¿cómo las realizas?
  - CCTV: verificaras DVR, visualización, cámaras sin funcionar.
  - Intrusión: Alarmas el local y procedes a la apertura de una puerta.-
  - Incendio: activación de pulsadores manuales.-(Todo lo realizado lo deberás informar al SOC).

**2do. Durante la atención al público:**

En el horario de atención al público tu tarea principal es la de **observar** para prevenir cualquier tipo de incidente y/o robo.

- Deberás identificar y registrar en libro de actas a toda persona - ajena al CAC- que requiera **ingresar a sectores como caja, producto, server** o a entrevistarse con gerentes, jefes y/o colaboradores de Claro. En todos los casos deberás comunicarte con el SOC para verificar, acreditar identidad y autorizar ingreso.
- También deberás identificar personas que ingresen al local y no se identifiquen el turnero dando aviso al SOC de tal situación.
- **Recaudación**: Al llegar el personal de la empresa recaudadora, darás aviso al SOC, e identificaras mediante credencial y DNI la identidad del personal de caudales. Te ubicaras en salón en proximidad de muebles degustadores y/o puerta de ingreso con una actitud activa y atenta.
- De necesitar ausentarte del salón por almuerzo o ir al baño deberás informar al SOC y al Jefe del CAC o supervisor a cargo.
- El Personal de seguridad no debe brindar atención a clientes por operaciones comerciales ni en ATM, solo se limitara a derivar al cliente con personal de Claro.-
- De observar manifestaciones sindicales, socioculturales, etc., deberás dar aviso de inmediato al SOC y a tu supervisor quedando a las directivas del SOC o tu supervisor de cómo proceder.
- Dispones de un pulsador de pánico el cual lo tendrás en todo momento durante la actividad comercial. Ante cualquier situación que consideres necesitar el apoyo del SOC **pulsá el botón** (siempre que la acción de pulsar el botón no te exponga a una situación peligrosa).

**Tipo de Documento:** CONSIGNA.

**Código:** AV 001

**Aplica en:** Edificio CAC

**Puesto donde Aplica:** Personal de seguridad



**Seguridad Física de Claro**

- *Cualquier situación fuera de lo cotidiano debe ser informada al SOC, recordá que todos los temas inherentes a la seguridad de los colaboradores y los bienes de Claro debe estar en conocimiento el SOC y tu supervisor.*

**3ro. Cierre del Local:**

*Momentos antes del cierre del local realizará una recorrida por el local y presta especial atención a todos los movimientos de las personas que quedan dentro, que aún no han sido atendidas.*

- *Recorrer las instalaciones, con el fin de corroborar el apagado de luces, aire acondicionado, cerramiento de puerta de terraza.*
- *Procede a la protección del salón, mediante el sistema de alarmas.-*
- *Comunicate con el SOC para verificar el estado del alarmado. (no retirarse hasta recibir dicha confirmación). En caso de problemas con el sistema de alarmas solicitar directivas al SOC.*