	Protocolo Comunicación Alarmas CLARO		Código: [1]
			Fecha de vigencia: [4]
	Responsables de la ejecución: SSFF	Aplicación: [5]	Pág.: 1 de 2

I. INSTRUCCIONES OPERATIVAS


El protocolo que vamos a ejecutar – por ahora - y se espera el uso de la aplicación para revisar mejoraras en lo que les detallo:

- La aplicación “Alarmas Claro” se debe usar solo en el ámbito laboral (tal lo indica cláusula de usos y condiciones).
- El SOC recibe un evento de Alarma (Medica – Bomberos/incendio – seguridad) y queda bajo la responsabilidad de los usuarios del lugar llamar a la fuerza pública (Bomberos / Policías) y/o servicios de emergencia médica.
 - Si el usuario acciona un evento de alarma y la misma se refleja en el portal SENOC, se activara la siguiente secuencia:
 - El operador del SOC visualiza el evento en SENOC y determina la GEO Posición del evento para determinar la ubicación (dentro del CAC o fuera del CAC).
 - Si el evento fue dentro del CAC el SOC video verificara el local para tener contexto.
 - Dependiendo del tipo de evento llamara al personal de seguridad (si es que el CAC lo dispone) para ampliar contexto.
 - SOC Comparte novedad con Supervisor de Seguridad / jefe de Seguridad.
 - Dependiendo del tipo de evento llamara al supervisor / jefe del CAC para compartir actuación del evento.
 - El SOC envía el mail al usuario que emitió el evento, con copia a su líder.

Resalto la importancia de notificar el evento y que el SOC se ocupe de determinar el contexto y situación que promovió el mismo (evento) con la menor intervención al usuario que emito el mismo, ya que si notifica algo es de esperar que no lo llame para que me cuente porque emitió un evento. Me explico?

El por esta razón que NO figuran teléfonos de ningún usuario y si la geo posición del evento.

- Si el evento fue fuera del CAC el SOC:
 - Dependiendo del tipo de evento llamara al líder del CAC (dependiendo del horario) o dejara wsp / sms con la novedad del evento, su usuario y la geo posición del evento.
 - En ninguna circunstancia (esto lo vamos a evaluar con el uso de la aplicación /casos sucedidos) llamaremos al usuario que emitió el evento.

	Protocolo Comunicación Alarmas CLARO		Código: [1]
			Fecha de vigencia: [4]
	Responsables de la ejecución: SSFF	Aplicación: [5]	Pág.: 2 de 2



Alarmas Claro

Te presentamos la aplicación móvil de seguridad “Alarmas Claro”, diseñada para **notificar en un sólo click** a la Central Operativa de Seguridad de Claro (SOC), cualquiera de los siguientes tres eventos:



Incendio

Te permite dar aviso al SOC la ocurrencia de un **evento de fuego en el local o el proceso de evacuación del mismo**. Previamente, comunicate con la dependencia de Bomberos más cercana.



Seguridad

Te permite notificar al SOC la **ocurrencia de un evento de inseguridad o agresión en el local**. Previamente, comunicate con la dependencia Policial más cercana al local.



Emergencia

Te permite dar aviso al SOC la **ocurrencia de un evento de emergencia en el local**. Previamente, comunicate con el Servicio de Emergencia más cercana al local.

Importante:

La aplicación no es sustituto, ni responsable de ningún servicio de emergencia. **La Central Operativa de Seguridad de Claro (SOC) no es responsable de realizar pedidos o gestión de los servicios de emergencia, policial o médicos** ante la notificación de un evento por parte del usuario.

Te compartimos el manual de uso y los términos y condiciones del uso de Alarmas Claro, para que aprendas cómo utilizar la aplicación. **INGRESÁ HACIENDO CLICK AQUÍ**

Jefatura de Seguridad Física
Dirección de Recursos Humanos

SerClaro