

---

# PROTOCOLO DE SEGURIDAD



Para Atención a Clientes.

---

## Situación de Manifestaciones Sindicales:

### CAC ubicado en Calle

#### ¿Cómo proceder?

---

#### Previo al ingreso

---

Contactarse con el SOC al **\*8444 / 32202 / 34211** o con la jefatura de Seguridad para tomar conocimiento de las decisiones sobre la apertura.

---

#### Apertura y atención de clientes

Mantener una posición calma colaborando con las directivas de seguridad respecto al local.

En caso de corresponder, se suspende la atención al cliente y se siguen las instrucciones de Seguridad Física.

---

#### Cierre del local

Evaluar el contexto conjunto con el SOC y el supervisor para decidir y garantizar el cierre seguro del CAC.

Contactarse con el SOC al **\*8444 / 32202 / 34211** o con la jefatura de Seguridad para tomar conocimiento de las decisiones sobre el cierre. (ver TIPs)

En caso que se presente la situación de que un cliente externo se quiera retirar de todas formas pese a la situación, se le brinda el acceso a la salida, NO así a colaboradores de Claro que deberán responder a las medidas tomadas por Seguridad Física.

---

## Situación de Conmoción Social:

### CAC ubicado en Calle

#### ¿Cómo proceder?

---

#### Previo al ingreso

---

Contactarse con el SOC al **\*8444 / 32202 / 34211** o con la jefatura de Seguridad para tomar conocimiento de las decisiones sobre la apertura.

---

#### Apertura y atención de clientes

Mantener una posición calma colaborando con las directivas de seguridad respecto al local.

---

#### Cierre del local

Contactarse con el SOC al **\*8444 / 32202 / 34211** o con la jefatura de Seguridad para tomar conocimiento de las decisiones sobre el cierre. (ver TIPs)

---

---

# PROTOCOLO DE SEGURIDAD



Para Atención a Clientes.

---

## Situación de Robo a mano armada:

### CAC ubicado en Calle

### ¿Cómo proceder?

---

#### Previo al ingreso

Antes de acercarte al CAC tomate unos minutos para verificar presencias extrañas (grupo de personas, autos vidrios empañados, encendidos, gente mirando) Comunícate con el SOC si ves que el personal de seguridad no es el habitual por prevención / si fuiste reducido mantén la calma y no opongas resistencia.

---

#### Apertura local

Asegurar que todos los colaboradores estén en su posición prestos a la recepción de los clientes.

---

#### En proceso atención al cliente

Hace uso del pulsador de pánico para el aviso de cualquier situación anómala al SOC.

Si fuiste reducido, evitá el uso del teléfono y pulsador de pánico. No opongas resistencia!

Una vez que el hecho este consumado y se hayan retirado los delincuentes, se suspende el proceso de atención comercial y se asiste al cliente ya sea a su retiro del local o a su permanencia en caso de que este lo desee.

---

#### Cierre del local

No se permite el ingreso de personal ajena a la empresa los cuales deberán esperar fuera del local.

Evitar el uso del teléfono al momento de salida y elementos de valor o importancia (DNI, llaves) llevarlas en sus prendas.

En caso de sufrir un robo en la vía pública recordá que desde cualquier terminal de Claro podes discar al **\*8444 / 32202 / 34211** para dar aviso del evento.

---

# PROTOCOLO DE SEGURIDAD



Para Atención a Clientes.

## Situación de Cliente Violento:

### CAC en Calle/Shopping

### ¿Cómo proceder?

En proceso atención al cliente	En caso de no contar con seguridad física en el local (shopping), pulsar el botón de pánico para dar aviso al SOC ( <b>*8444 / 32202 / 34211</b> ).
	Suspender el proceso de atención y dar participación al líder.
	De tener alguna agresión física el colaborador podrá realizar la denuncia correspondiente.
	Obtener los datos personales del agresor en base al registro en la auto consulta o en la línea de atención.

## TIPS para analizar el cierre del CAC:

Instancia	Situación
1	Análisis del informe diario de novedades con las posibles manifestaciones/marchas en zona.
2	Se despliega personal de seguridad haciendo presencia en zona y análisis de la situación.
3	Alerta temprana de avance y conflictividad de los grupos (Grupo agresivo, Bebida Alcohólica, Bomba estruendo, Rostros cubiertos, Armados con palos y objetos contundentes, quema de cubiertas/basura, etc).
4	La situación se encuentra a 150 m aprox.
5	<b>Se determina el cierre del local.</b>