

## PROTOCOLO E REGISTRO DE EMPLEADOS Y VISITANTES

**OBJETIVO:** Establecer los criterios de registro de afiliados, usuarios, empleados, proveedores y demás públicos de interés en porterías de las sedes de Comfenalco Antioquia para minimizar el ingreso de armas o el retiro no autorizado de activos o materiales propiedad de la Caja.

**ALCANCE:** Aplica a todo el personal que presta los servicios de Vigilancia y Seguridad en las sedes de Comfenalco Antioquia.

Recuerde que para COMFENALCO Antioquia, los usuarios y principalmente sus afiliados son su razón de ser; en este sentido usted tiene la obligación de brindar la mejor experiencia de contacto como guarda de seguridad a través de:

Los Guardas de Seguridad que ejerzan funciones en la portería tienen la responsabilidad de hacer registros visuales a los bolsos, paquetes y demás objetos que los afiliados y usuarios pretendan retirar de las instalaciones, siempre y cuando la solicitud se realice en términos de cordialidad y medie la voluntad de la persona al que se dirige la petición. En los casos donde la persona no permita voluntariamente el registro, se deberá prestar especial atención a las activaciones generadas por la máquina de control de activos y en caso de alerta realizar el procedimiento establecido.

En el registro de bolsos, paquetes y maletines, si se advierten elementos que no le permitan la visual de los mismos, solicite a la persona de manera respetuosa mover o sacar los objetos que le permita realizar un registro visual de los mismos.

Si durante el registro, se advierte la salida de elementos propiedad de la Caja, solicite la orden de salida de control de activos, con el fin de acreditar la respectiva autorización, remítase al protocolo **“F” Control salida de activos fijos**. En caso de ser advertida la salida de productos comercializados en la sede, se deberá solicitar al empleado o visitante acredite la factura de compra.

Ningún empleado, afiliado, usuario, visitante, proveedor, contratista, aprendiz o cualquier otro puede ingresar armado a las instalaciones incluso si tiene permiso de porte. Queda exento de la medida, personal de las fuerzas armadas, policía, CTI, y vigilancia privada siempre y cuando estén en ejercicio de sus funciones, según consigna general de la Caja.

No obstante, cuando se advierta una persona portando armas de fuego, remítase al protocolo **“W” Control armas de fuego**.

El personal de seguridad tiene la obligación de solicitar a los empleados, aprendices y practicantes, contratistas y proveedores de manera respetuosa, el registro de bolsos, paquetes y de más elementos personales que traigan consigo, dado que el Manual de Seguridad Física y el Reglamento Interno de la Caja así lo establece:

- Haga el procedimiento solicitando en lugar donde no afecte la prestación del servicio.

- Quien debe exhibir los objetos contenidos en bolsos, maletas, morrales u otro tipo de objeto es la persona quien lo hace, evite como guarda introducir la mano.
- En caso que una persona se niegue al procedimiento llame a la CIMCA e informe al jefe inmediato y realice el informe respectivo.

Solo cuando por motivos de fuerza mayor o eventos que lo autoricen y en aras de proteger la vida e integridad propia y de otros, se podrá realizar registros corporales que no den espera de la autoridad competente, siempre y cuando únicamente y exclusivamente mediante palpación externa sin invadir partes íntimas.

Recuerde siempre:

- Solicitar de manera Cortez el procedimiento de registro a efectuar.
- No introducir las manos al interior del bolso o paquete, solicitar de manera amable el retiro de elementos que obstaculicen una óptima verificación del interior de los mismos.
- El registro corporal solo podrá ser efectuado por la autoridad competente, salvo los casos de urgencia para preservar la vida como ya se indico.
- Ante el escenario de usuarios retadores o empleados que se nieguen a someterse a dicho procedimiento, apelar a la disuasión y en lo posible tomar los datos completos del mismo.
- Ante el escenario de usuarios retadores o empleados que se nieguen a someterse a dicho procedimiento y adicionalmente se estén generando alertas en la antena de control de activos, tratar de disuadir al individuo e informar de manera inmediata a la CIMCA, ejecutivo de servicios y al supervisor de turno con el fin de coordinar presencia de la autoridad competente.
- No efectuar registros a menores de edad, salvo casos donde la probabilidad de certeza de sustracción de objetos supere la duda.
- Ser consecuentes y apelar al criterio al momento de efectuar el registro de bolsos y paquetes.
- No limitarse a palpar los bolsos y paquetes.

REVISO (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)