

PROTOCOLO A
RELACIONAMIENTO CON AFILIADOS, USUARIOS, EMPLEADOS,
PROVEEDORES Y DEMAS PÚBLICOS DE INTERES

OBJETIVO: Establecer los criterios de relacionamiento entre los guardas de seguridad y los afiliados, usuarios, empleados, proveedores y demás públicos de interés en porterías y demás escenarios de las sedes de Comfenalco Antioquia.

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:

- Conocer y actualizar según el caso, los servicios que presta la sede con su respectiva ubicación.
- Tiene la responsabilidad de recibir a los afiliados y usuarios mediante un gesto amable y cordial.
- La comunicación debe estar irradiada de formalidad, amabilidad y respeto aunque tenga enfrente probablemente usuarios retadores.
- Atendiendo las consignas generales de la Caja de Compensación, está PROHIBIDO en la relación con los usuarios y afiliados expresiones que denoten abuso de confianza, cercanía, irrespeto aunque en la cotidianidad sean de uso común, es decir: mamacita, parcerito, compa, amigazo, reinita, niñita, vacan, pinta, entre otros.
- Queda PROHIBIDO el uso de palabras soeces y vulgares durante la prestación del servicio.
- Queda PROHIBIDO tocar, rosar o sujetar o cualquier otra expresión que implique contacto corporal con los usuarios o afiliados como forma de amabilidad.
- Atender a los usuarios y afiliados prestando la atención adecuada, con mirada al rostro y absteniéndose de interrumpir abruptamente el dialogo, salvo casos de fuerza mayor.
- Orientar adecuadamente según la necesidad del afiliado o usuario.
- Brindar el apoyo de sillas de ruedas para las personas con limitaciones físicas según el caso. El Guarda debe buscar la forma para que el rondero (si lo hay) y/o el de oficios varios lo apoyen con la persona que se moviliza en sillas de ruedas, para bajarlos y subirlos al vehículo. SIEMPRE debe buscar una solución para ayudar a este tipo de personas.
- Analizar desde la observación las pertenencias que traen consigo y la actitud de los afiliados y usuarios.

- En caso de no tener información del servicio solicitado, consulte con los empleados, en último recurso dirija al punto de atención, información o recepción.
- No hacer excepciones en los controles propuestos en otros protocolos, de tal manera que no se generen molestias en los afiliados y usuarios.
- Orientar asertivamente a las personas que llegan inconformes por algún motivo, para que expongan sus inquietudes en los medios dispuestos por la organización.
- No devolver, evadir o evitar a los usuarios o afiliados cuando no cuenta con la información solicitada, haga lo posible por resolver con los medios a su alcance.

REVISOR (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)