

## **PROTOCOLO Q PERDIDA O FUGA DE USUARIOS**

**OBJETIVO:** Establecer los criterios de ubicación y búsqueda que deben desplegar los guardas de seguridad y las compañías de seguridad en caso de una pérdida o fuga de usuario 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:

### **DEFINICION DE EVENTOS DE DIFÍCIL MANEJO**

Corresponde a posibles situaciones donde uno o más usuarios de manera voluntaria o coactiva se retiran de las instalaciones irregularmente ya sea por evitar el pago de una cuenta, discapacidad difícil de detectar, inconformidad por el servicio, retar el esquema de control, seguir instrucciones de un tercero, por descuido del adulto o responsable de la persona, entre otras causas que generen el abandono irregular de las instalaciones.

- El código para una posible pérdida o fuga de usuario se llamará Código Rosa.
- El guarda o empleado que recibe la notificación de un código rosa, tiene que solicitar a la persona que alerta la pérdida o fuga de usuario la mayor información posible:

Descripción física.

Edad

Sexo

Características particulares.

Detalles de vestuario.

Condiciones particulares de salud.

Ultimo lugar donde se observo la persona.

Número del teléfono fijo o móvil de mayor frecuencia de uso.

- La CIMCA o sala de monitoreo recibirá llamada del guarda o empleado de la sede cuando sea notificado o presuma que el usuario o afiliado se perdió o esta fugado de las instalaciones.
- Con la información recibida se tienen que hacer las siguientes actividades:
  - Reportar al personal de vigilancia de toda la sede, el incidente para que extreme medidas en las porterías a fin de controlar la salida (plan candado).
    - Paralelamente otro grupo de seguridad o empleados de la sede, deben iniciar una búsqueda área por área hasta agotar todas las instalaciones.
    - Baños,
    - Zonas de juegos.
    - Zonas húmedas.

- Auditorios.
  - Vistieres.
  - Zonas verdes.
  - Comedores.
  - Parqueadero.
  - Áreas técnicas.
  - Entre otras.
- Difundir tres veces el código rosa por el sistema de sonido de la sede donde exista, atendiendo las siguientes pautas:
  - Nombre de la persona objeto de búsqueda indicando que es solicitada en la administración.
  - Poner en conocimiento del responsable de la sede quien debe liderar la búsqueda al interior de la sede.
  - El operador de la CIMCA tiene que concentrar sus esfuerzos en apoyar la búsqueda mediante el uso de los recursos tecnológicos dispuestos. Analizando imágenes de CCTV a fin de ubicar el afiliado o usuarios perdidos o presuntamente fugados para sacar la mejor fotografía e imprimirla para las actividades de búsqueda interna y extra mural, la cual debe ser enviada al correo que se defina para su recepción en sede.

**(Las actividades preliminares de búsqueda no pueden tardar más de 30 minutos después de recibir la llamada de notificación).**

- En caso de que el usuario se encuentre al interior de la sede, se levanta el código rosa, restableciendo los controles a la normalidad, realizando el informe respectivo que se debe enviar a la CIMCA para el registro del incidente.
- En caso que confirmen que el usuario no está al interior de la sede, se debe activar el plan búsqueda que se realizará de la siguiente manera:

### **Plan Búsqueda**

1. El operador de la CIMCA tiene que activar la cadena de llamadas externas a los organismos de apoyo y compañía de seguridad responsable de la sede, indicando los siguientes datos:

Hechos que fundamentan la definición de pérdida o fuga.  
Fecha y hora probables.  
Descripción física de la persona o personas.  
Características particulares.

2. Solicitar a los empleados disponibles que hagan una búsqueda en el perímetro exterior agotando al menos dos cuadras a la redonda. Aplica igualmente para supervisor si contamos con el recurso.

3. Informar desde la CIMCA a las empresas transportadoras de influencia para establecer posible movilidad en dichos medios de transporte.
4. Mantener la actividad de búsqueda ininterrumpidamente hasta agotar el mayor perímetro posible.
5. Notificar a los hospitales y centros de atención en salud, el incidente para verificar su ubicación en las instalaciones.
6. Si transcurridas 6 horas, no hay resultados positivos la CIMCA tiene que activar plan de crisis institucional.

Ubicado el usuario por fuera de las instalaciones, se notificará a la CIMCA, para que se documente el caso y levantar el código rosa.

Generar el informe con todos los detalles de fuga e intervención realizados, el cual debe ser presentado conjuntamente entre la CIMCA y la compañía de vigilancia dentro de las 12 horas siguientes a la Coordinación de Seguridad.

<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>