

PROTOCOLO Ñ USUARIOS RETADORES

OBJETIVO: Establecer los criterios de relacionamiento entre los guardas de seguridad y los usuarios retadores que se presenten en 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 que generen agresiones verbales o físicas que pueda presentarse en las diferentes sedes de atención al público de COMFENALCO Antioquia, en los cuales puede verse comprometida la integridad física o psicológica de los usuarios o empleados de la sede.

SITUACIONES QUE SE PODRÍAN EVIDENCIAR

- Usuarios identificados con un diagnóstico de trastornos emocionales o mentales.
- Usuarios y/o acompañantes que exigen la atención cumplida en la promesa del servicio que demanda.
- Usuarios que ingresan a solicitar un servicio encontrándose bajo los efectos de sustancias psicoactivas.
- Reacción de los usuarios ante la prohibición del ingreso a sitios no autorizados.
- Usuarios que reaccionan mediante una actitud violenta, física o verbal ante personas o bienes de las diferentes sedes.
- Usuarios que reclaman servicios diferentes a los establecidos en la promesa de venta.

PAUTAS FRENTE A EVENTOS DE DIFÍCIL MANEJO

- Ningún empleado que preste sus servicios en las sedes de la Caja sea propio o contratado podrá reaccionar ante la intimidación verbal o de hecho de cualquier usuario. Normalmente los usuarios reaccionan frente a incumplimientos en la promesa del servicio.

- Todo empleado que trabaje para la Caja de Compensación debe estar preparado para brindar en todo momento la atención cordial y serena al usuario que requiera nuestro servicio, pues ellos constituyen nuestra razón de ser.
- Utilice una adecuada disposición en la atención, sea cálido y utilice un tono de voz sereno y seguro al referirse a él.
- No se enganche en discusiones con el usuario, normalmente él está molesto por el incumplimiento de la promesa de valor de un servicio específico.
- Invítelo a un lugar diferente al del suceso, escúchelo e indíquele que usted le proporcionará una solución ante su requerimiento.
- Escúchelo activamente y mírelo a los ojos, el sentirá que usted está dispuesto y que denota interés en solucionarse su dificultad.
- Cuando lo esté atendiendo, utilice el parafraseo mientras él le expresa su situación, ejemplo: Comprendo lo sucedido, ofrecemos excusas frente a las imprecisiones en el servicio, buscaremos la mejor solución para usted o su Familia, nuestro compromiso está en generarle a usted y su Familia la mejor solución, entre otros.
- Documente la situación, pues la revisión de éste caso permitirá que futuros eventos este tipo, no se vuelvan a presentar.
- Si el requerimiento corresponde a otra área, garantice su ingreso en el Software Contacto y envíelo al proceso respectivo, en su defecto, igualmente proceda a su inceso en el Software, genere un compromiso de solución del mismo y garantice su cierre o su cumplimiento. Es de anotar, que para aquellos casos urgentes, las respuestas deben ser generadas de forma inmediata.
- No genere evasivas frente a los usuarios, máxime cuando están molestos o ansiosos, el afrontar la situación con una escucha activa ayudará a solucionar el caso.
- Comprometerse siempre con la solución de los usuarios genera satisfacción en los mismos, además de la posibilidad de que regresen, utilicen nuestros servicios y nos refieran a otras personas.

ANTE SITUACIONES DE DIFÍCIL MANEJO O USUARIOS ALTERADOS.

- Para estos eventos se ha definido un código de reacción de apoyo que es **4-07 (Usuario alterado)** el cual debe ser conocido por todos los empleados de cada una de nuestras Sedes.
- Los empleados deben estar en capacidad de dar el primer manejo al usuario logrando mantener la calma y serenidad de la persona atendida.
- Este empleado guiará al usuario conservando la calma y direccionándolo a la persona responsable de su solución.

- La persona que recibe al usuario sea Gerente, Administrador, Coordinador o responsable del área lo invitara a un lugar estratégico para la atención, este empleado deberá tener los conocimientos y la capacitación para dar la solución inmediata al requerimiento del usuario- verificar el acompañamiento de seguridad, en caso de ser necesario. Además, debe incorporar la política de comportamiento frente a eventos de difícil manejo.
- El responsable de la atención realizará un seguimiento a los compromisos adquiridos con el usuario haciendo un contacto directo hasta lograr la satisfacción final.
- En todos los casos y sucesos de este tipo, los mismos se deben reportar de manera oportuna a la Unidad de Protección Integral y Servicio al Cliente.

ANTE SITUACIONES DE DIFÍCIL MANEJO O USUARIOS AGRESIVOS

- Para estos eventos se ha definido un código de reacción de apoyo inmediato que es **4-01(Agresión física o verbal)** el cual debe ser conocido por todos los empleados de la Sede.
- Se debe notificar a información o al lugar donde se tenga acceso al perifoneo y/o medio de comunicación con que se cuente, solicitando el apoyo del personal definido y capacitado previamente para la atención de esta clave.
- El vigilante deberá informar inmediatamente el evento presentado a la central de monitoreo de Covitec y Comfenalco para generar los apoyos, recomendaciones y seguimientos necesarios.
- Controlada la situación, el responsable del área deberá establecer contacto con los familiares para informarles de la situación y acompañen al usuario.
- Cuando se ve amenazada la integridad física de los Empleados, Afiliados o Visitantes y bienes de la Caja, se decidirá como último recurso solicitar el apoyo de la autoridad competente.
- En el caso de presentarse agresión física o amenazas que comprometan la integridad física del empleado, deben comunicarse con la Coordinación de Seguridad de Comfenalco Antioquia, en la que se impartirán las instrucciones respectivas para cada caso. Los teléfonos son 510.84.19 o 510.85.58, Cel (321.800.22.90).
- En todos los casos y sucesos de este tipo, los mismos se deben reportar de manera oportuna a la Unidad de Protección Integral y Servicio al Cliente.

REVISÓ (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)