

PROTOCOLO B

INGRESO Y SALIDA DE AFILIADOS Y USUARIOS

OBJETIVO: Establecer los criterios de ingreso y salida entre los guardas de seguridad y los afiliados y usuarios 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:

- Los usuarios y afiliados solo pueden ingresar a las instalaciones según el horario definido como abierto al público.
- En los casos que un usuario o afiliado requiera o argumente ingresar por fuera del horario al público, debe cumplir una de las dos condiciones:
 - Que exista autorización previa y escrita por parte del área.
 - Qué el jefe del área autorice el ingreso por llamado de la CIMCA.
- En todo caso la CIMCA tiene que ser conocedora previamente de las solicitudes de ingreso por fuera de la jornada abierta al público.
- Terminada la jornada, los usuarios que estén en salas de espera pendientes por recibir atención pueden permanecer en las instalaciones, siempre y cuando no cambien del área de hacerlo deben informar que los demás accesos y áreas es restringido so pena de ser retirados de las instalaciones; salvo que argumenten por razones del servicio la necesidad de movilidad.
- En caso de advertir usuarios y afiliados en las instalaciones terminada la jornada de atención al público; tiene la obligación el guarda de solicitar el abandono de las instalaciones siempre con respeto y buen trato.
- Queda prohibido recibir autorizaciones de ingreso de usuarios y afiliados en los siguientes casos:
 - Cuando el usuario o afiliado sean quien suministre directamente la carta de autorización o pase el teléfono de su propiedad para recibir la notificación.
 - Cuando un empleado, aprendiz o practicante que sale por la portería ocasionalmente manifieste que si están autorizados los usuarios o afiliados para ingresar.

REVISÓ (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)