

PROTOCOLO I MANEJO DEL SISTEMA DE ALARMA

OBJETIVO: Establecer los criterios para el adecuado manejo de los sistemas electrónicos de seguridad bajo responsabilidad de los guardas de seguridad.

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:

El manejo de las claves del sistema de alarma, deberá ser exclusivo de los Guardas de Seguridad y empleados con contrato a término indefinido o fijo asignados por la persona responsable de la sede.

La asignación de claves solo puede ser solicitada por la persona responsable de la sede a través de medio electrónico a la Unidad de Protección Integral detallando los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Número de cedula.
- Cargo.
- Tipo de contrato.
- Teléfonos personales fijos y móviles.

Cuando se asigna una clave del sistema de alarma, el Guarda de Seguridad debe observar y cumplir las normas aquí contenidas.

Durante la asignación de clave, el Guarda de Seguridad recibirá una capacitación general relacionada con la operación del sistema de alarma, sus componentes y procedimientos. Igualmente recibirá una clave denominada personal que será de habitual y otra de coacción la cual solo será utilizada cuando este bajo amenaza o fuerza mayor imposible de contener para que abra las instalaciones.

La clave es personal, secreta e intransferible y no existe ningún tipo de justificación para su divulgación.

La asignación de operar el sistema de alarma, genera al Guarda de Seguridad la obligación de realizar el procedimiento de apertura y cierre de las instalaciones, para garantizar una activación estable y confiable.

Una vez activado el sistema de alarma durante el cierre de las instalaciones, queda PROHIBIDO desactivar el sistema hasta el próximo día; salvo que por escrito y anterioridad sea solicitado mediante justificación a la CIMCA, una apertura adicional el mismo día.

En caso que se haga una apertura posterior al cierre oficial donde exista violencia, intimidación o coacción por parte de un tercero, se desactivará el sistema con la clave de coacción, para generar los apoyos que sean del caso.

El uso de la clave de coacción genera automáticamente la activación del procedimiento de atraco a las instalaciones, diseñado por COVITEC, donde se recibe el apoyo de los grupos de reacción de la empresa de monitoreo y de las unidades de la Policía Nacional sin la necesidad de activar ningún otro elemento del sistema.

El sistema de alarma tendrá un horario de apertura y cierre definido por el responsable de la sede, los asignados de abrir y cerrar las instalaciones deberán cumplirlo a fin de evitar señales de intrusión no autorizada que activaran el procedimiento de atraco a instalaciones.

La activación del sistema de alarma durante el cierre normal de las instalaciones se debe realizar con la clave personal.

El sistema de alarma tiene varios componentes que durante la asignación de la clave personal y de coacción serán explicados; no obstante existen dos elementos importantes denominados pulsadores de pánico que pueden ser fijo o portátiles y sirven para advertir mediante su activación a la central de monitoreo conductas como atraco, personas sospechosas, hostilidad, emergencia médica. Por lo tanto los pánicos fijos donde se encuentren deben ser conocidos por los empleados del área y los portátiles deben estar a la mano de los guardas a quienes les fueron asignados.

El Guarda de Seguridad, deberá previa notificación a la central de monitoreo hacer pruebas de funcionamiento de los pulsadores fijos y portátiles como mínimo cada quince días.

Cuando un Guarda realice el cierre de las instalaciones y no active el sistema de alarma y la central de monitoreo lo advierta; se realizará una alerta a la CIMCA, quien deberá agotar los recursos necesario con el proveedor de seguridad electrónica, a fin de activar la contingencia.

La CIMCA será la receptora paralela de todos los llamados que haga el sistema de alarma a través de la central de monitoreo mientras se encuentre activada; no obstante en caso de requerir la presencia de cualquier empleado o Guarda de Seguridad registrado en la base de datos, estos deberán atender el llamado con diligencia y prontitud.

La apertura de la sede estará precedida de una llamada telefónica de verificación por la central de monitoreo, la cual deberá atender la persona que hizo la desactivación del sistema de alarma y seguirá las indicaciones que le solicite el operador.

El responsable de la sede, indicará cual será el número y la extensión a la cual deberá llamar la central de monitoreo o la CIMCA y donde se garantiza que los empleados o los guardas contestarán.

En caso de presentar o anunciar problemas el teclado del sistema de alarma, el Guarda de Seguridad deberá llamar a la central de monitoreo o la CIMCA para recibir y seguir instrucciones para solucionar la falla.

En las sedes donde existen estaciones manuales de emergencia y que sean activadas, los Guardas deberán verificar el teclado para establecer el área y desactivar la sirena y continuar con el protocolo diseñado por el plan de emergencias.

El sistema de alarma tiene estrecha relación con algunas emergencias descritas en el plan de emergencia de cada sede como pueden ser incendio, inundaciones, emergencia médica; por lo tanto, hay que seguir el protocolo definido en el plan de emergencias.

Todos los elementos del sistema de alarma deben estar libres de obstáculos para garantizar su óptimo funcionamiento; por lo tanto, el responsable de la sede deberá garantizar la idoneidad de los elementos especialmente sensores de humo y de intrusión.

Solamente el personal técnico autorizado por la unidad de Protección Integral puede manipular, limpiar, abrir y retirar los elementos del sistema de alarma.

Cuando un Guarda de Seguridad es usuario del sistema de alarma es retirado del servicio, trasladado de manera temporal o definitiva sin importar las causas; el responsable del área de Operaciones de la compañía de seguridad asignado al contrato, debe en el menor tiempo posible solicitar la anulación de la clave y notificar a la CIMCA.

REVISOR (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)