

SEGURIDAD IMPERIO LIMITADA.

**CAPACITACIÓN MES DE
MAYO DE 2024**





NORMATIVIDAD

PROTOCOLO OPERATIVO PARA EL SECTOR RESIDENCIAL.

Los objetivos del presente Protocolo de Operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial son:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de Vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico y profesional.
- Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia física, dirigido al sector residencial.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad

Privada, a través de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal calificado, procurando optimizar los recursos y la mejora en la prestación del servicio.

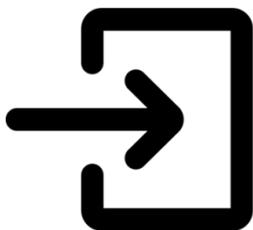


¿Que nos dice el protocolo?

Funciones

Condiciones

Que hacer
en caso de...



[Conozca el protocolo y póngalo en práctica.](#)



Planes de emergencia y contingencia.

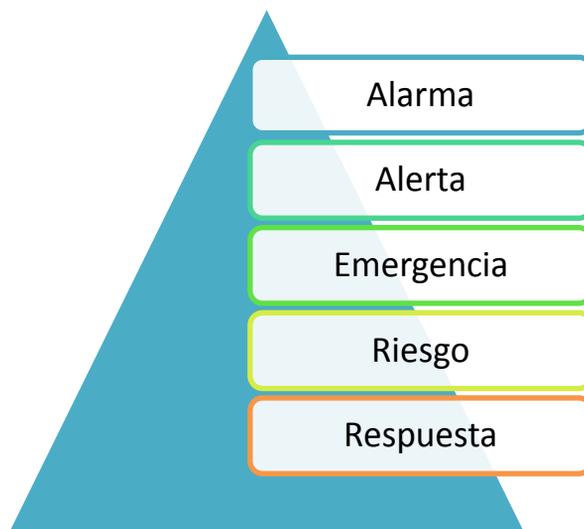
¿Que son los planes de emergencia y contingencia?

Documento en el que se define las políticas, la organización y los métodos, que indican la manera de enfrentar una situación de emergencia o desastre tanto en lo general como en lo particular.

¿Objetivo principal?

El plan de emergencia y contingencia se desarrolla pretendiendo un proceso óptimo de evacuación del lugar donde se encuentre la persona en el momento de siniestro, enfocado en preparar a los colaboradores ante una situación que normalmente no está preparado.

Palabras claves



ALARMA: aviso por el cual se informa a la comunidad para que sigan instrucciones específicas de emergencia debido a la presencia real o inminente de una amenaza.

ALERTA: período anterior a la ocurrencia de un desastre, declarado con el fin de tomar precauciones específicas, debido a la probable y cercana ocurrencia de un desastre.

EMERGENCIA: situación que aparece cuando, en la combinación de factores conocidos, surge un fenómeno o suceso que no se esperaba, eventual, inesperado y desagradable por causar daños o alteraciones en las personas, los bienes, los servicios o el medio ambiente, sin exceder la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

RIESGO: se refiere a las consecuencias esperables al ocurrir un fenómeno natural o una actividad humana, en término de muertes o heridas causadas a la población y a la destrucción de propiedades o de cualquier tipo de pérdida económica.

RESPUESTA: es la etapa que corresponde a la ejecución de las acciones previstas en la etapa de preparación. En esta fase se da la reacción inmediata para la atención oportuna de la población afectada.

¿Que debe hacer un profesional de seguridad en caso de un incendio?

7.10. Incendio o Fenómenos Naturales

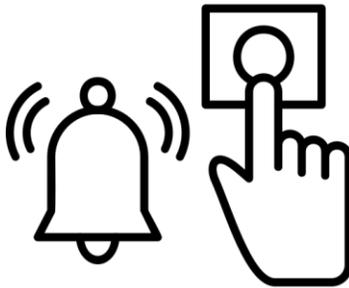
En caso que se presente un fenómeno natural y/o un incendio, debe hacer lo siguiente:

- Conocer la ubicación y aplicación de los equipos médicos, botiquines y medios de primeros auxilios.
- Velar por el cumplimiento de las normas prohibitivas de fumar en determinadas áreas e Informar sobre su incumplimiento.
- Verificar que las cajas de alarma, extintores, hidrantes, válvulas y regadores de agua, están libres de obstáculos.
- En caso de incendio activar la alarma e informar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos y Policía Nacional.
- Conocer en detalle el plan de evacuación.
- Ayudar a la evacuación del lugar.
- Ayudar a heridos y lesionados.

Recuerde siempre



1.- Tener conocimiento suficiente



2.- Activar la alarma.



3.- Informar a la Central de Seguridad Imperio.



En caso de incendio



Atención al CLIENTE

¿Por qué el servicio al cliente es importante?

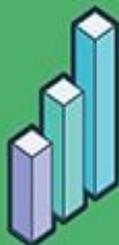
Aumente la tasa de fidelización de clientes.



Tu marca se vuelva parte de la identidad social del consumidor.



Quando un servicio al cliente es de **calidad**, contribuye a que:



Genere más leads y clientes de forma orgánica.



Crezca la reputación de tu empresa y las recomendaciones.

ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Contacto cara a cara

saludos

Formas
y modos
de trato
con el
cliente

Actitud
positiva

- ✓ Cordialidad
- ✓ Calidad
- ✓ Precisión
- ✓ Respeto continuo
- ✓ Mire a los ojos
- ✓ No sea tosco
- ✓ Aprenda a escuchar
- ✓ Evite confianzas
- ✓ Proactivo
- ✓ Sonría
- ✓ Sea Ágil
- ✓ De soluciones