



COOPERATIVA NACIONAL DE RESERVISTAS

COOP. RESERVIS C.T.A



VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Persona jurídica Res No.799 21/05/86 - Resolución No 20214440050227 del 11/06/2021

ANXEO No 2

**INSTRUCTIVO - PROCEDIMIENTO INTERNO PARA REALIZAR INVESTIGACIONES
POR SINIESTROS O NOVEDADES EN LAS DIFERENTES MODALIDADES
DELICTIVAS**

**RESPONSABLE – DPTO DE SEGURIDAD A NIVEL NACIONAL – GERENTES
REGIONALES – DPTO DE OPERACIONES Y SEGURIDAD REGIONALES Y OTROS
SEGÚN APLIQUE**

Con el ánimo de estandarizar nuestro proceso interno se orienta al personal que le corresponde el proceso de atender a los afectados de posibles siniestros de hurtos en cualquiera de las modalidades delictivas.

CAPITULO I

PROCEDIMIENTO

Primer respondiente (supervisor de zona – Director de seguridad/ operaciones- gerente regional y otros según aplique).

Solicitar la presencia de las autoridades competentes.

Informar a la administración o representante legal del servicio del acontecimiento.

Entrevista con el personal de seguridad.

Entrevista con el (los) afectados.

Realizar la inspección externa del bien inmueble incluye la barrera perimétrica, documentar los hallazgos – fotos y anexar al informe, según aplique.

Diligenciar ACTA DE ATENCION AL USUARIO POR HURTO EN LAS DIFERENTES MODALIDADES DELICTIVAS implementado por la compañía.

Solicitar autorización del afectado para levantar álbum fotográfico de las instalaciones (apartamento, oficina, casa, consultorio, bodega, en si del inmueble o bien en donde se haya presentado la novedad), si el afectado no autoriza dejar en el informe la anotación, verificar el estado en que se encuentra su interior, lo mismo que puertas, chapas, ángulos, ventanas, puertas de balcones, si es en vehículo hacer las respectivas revisiones que apliquen. Si es posible levantar video.

Verificar con que sistemas o medidas de seguridad cuenta la copropiedad y en su defecto el inmueble donde se presentó el evento (cámaras, alarmas, rejas, chapas de seguridad, puerta blindada, entre otras).

Asegurar copia de los registros fílmicos para su análisis.

Levantar el informe inicial por quien atiende la novedad dirigido a la compañía.

Citar al personal de seguridad a versión libre sobre lo sucedido.

Toma de versión al personal de seguridad.



COOPERATIVA NACIONAL DE RESERVISTAS

COOP. RESERVIS C.T.A



VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Persona jurídica Res No.799 21/05/86 - Resolución No 20214440050227 del 11/06/2021

Realizar el reporte de la novedad a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada según aplicación RENOVA.

Para los casos en que el afectado a pesar de la orientación inmersa en la copia del ACTA diligenciada entre las partes que se le suministra, si en un tiempo prudente e inferior a los 30 días no allegado la documentación que le corresponde como lo es fotocopia de la denuncia penal, reclamación con fotocopia de facturas de los bienes sustraídos entre otras se sugiere el enviar un comunicado recordándole.

Realizar el análisis del caso teniendo presente (modo, tiempo, lugar, factores que conllevan a que se hubiera presentado)

Realizar las conclusiones de la investigación.

Rendir informe al afectado con las conclusiones del caso e indicar si hay mérito para realizar reparación integral a este y si procede remisión a la aseguradora derivado esto del monto reclamado y sustentado por motivo del deducible establecido en la póliza.

En caso de que proceda a realizar la reclamación a la aseguradora debe de hacerse la remisión del caso a esta (SBS) o la que se tenga, según aplique y si se tiene cobertura.

Si la respuesta es favorable se continua con el proceso de indemnización y si es desfavorable se procede al archivo, al igual deberá de informársele de la decisión de la aseguradora dándole trasladado al afectado de esta.

CAPITULO II

MANEJO ESPECIAL ANTE RESPONSABILIDAD IDENTIFICADA POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.

- Se aplicará todo el proceso anterior, teniendo presente el monto dado al deducible establecido por la póliza.
- En cuanto a los bienes indicados en el PROCEDIMIENTOS PARA INDEMNIZACIONES como NO AMAPARADOS y acordados con los clientes la compañía indico.

En ninguna circunstancia la cooperativa responderá por pérdidas, hurtos o daños de:

- ✓ Dineros.
- ✓ Títulos valores.
- ✓ Joyas.
- ✓ Obra de arte.
- ✓ Documentos personales.
- ✓ Chequeras.
- ✓ Pasaportes.
- ✓ Daños a vehículos ocasionados por terceros ajenos a la Cooperativa y sus trabajadores asociados (ruptura de vidrios, colisiones, rayones y demás, causados por inundación, incendio, asonada, terremoto, fallas estructurales de las instalaciones, caso fortuito y fuerza mayor, entre otros factores).



COOPERATIVA NACIONAL DE RESERVISTAS

COOP. RESERVIS C.T.A



VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Persona jurídica Res No.799 21/05/86 - Resolución No 20214440050227 del 11/06/2021

Observación: Los casos deberán de ser evaluados en cada regional o sede principal, dependiendo de su impacto, afectación al cliente o a la cooperativa ante presuntas responsabilidades que se identifiquen, estos podrán ser enviados y serán revisados por el comité el cual esta integrado por el gerente de la regional, el director del área de seguridad a nivel nacional o de la regional, el área jurídica y el representante legal, los cuales determinarán a buen criterio si hay lugar a realizar un ofrecimiento amigable, proponer un arreglo en búsqueda de conciliar bien sea con el pago parcial o total de lo reclamado por el afectado, estos también podrán determinar si pasan el caso a la aseguradora en caso de tener un posible cubrimiento de acuerdo a lo amparado por esta.

- Realizar contrato de transacción con el afectado, en caso de conciliación.
- Si dentro de la investigación se determina responsabilidad por parte del personal de seguridad, y la compañía realice conciliación con el afectado, se deberá de remitir informe de la novedad con la totalidad del expediente (fotocopia) a la Junta de Vigilancia y solicitar asesoría para fines de estudiar si se instaura la denuncia penal en contra de este y se debe de realizar el debido proceso para adjudicación de posibles responsabilidades económicas, si por parte del vigilante reconoce su responsabilidad previo al proceso disciplinario se podrá realizar conciliación con este.
- En los casos que se realice ofrecimiento al afectado, se debe de tener presente el desgaste del bien por uso o desgaste natural, la responsabilidad compartida y así mismo si este había acatado las recomendaciones realizadas por la compañía, esto en pro de poder llegar a feliz término y establecer un valor razonable.

El presente instructivo se crea con el ánimo de orientar y definir criterios del procedimiento a realizar en estos casos, los cuales representan un gran impacto en la imagen, y credibilidad de la cooperativa.

Elaborado por:

Dr. ALEXANDER BEDOYA M.
Gerente y Representante Legal.

Proyectado por: ALEXANDER BEDOYA MARÍN
Revisado y autorizado por: ALEXANDER BEDOYA MARÍN
Fecha: 15/06/2017.
Fechas de modificaciones: 01/08/2019 – 05/01/2021