

Objetivo:

Adelantar la investigación para determinar las causas de la pérdida o daño de los activos de la Empresa y/o de los elementos que se encuentren dentro de sus instalaciones.

Alcance:

Inicia con la solicitud de investigación por parte de las ARS a la Dirección de Seguridad y finaliza con la respuesta de la solicitud y archivo del informe de investigación.

Términos y definiciones:

- 1 **ACTIVO FIJO:** Bienes tangibles o intangibles de propiedad de la Empresa, no destinado para la venta, su vida útil probable es mayor a un año y se utilice en la producción, en la comercialización, en la prestación del servicio ó en la administración de la Empresa.
- 2 **ARS (Área Receptora de Servicios):** Son los clientes del proceso de Contratación y Compras, es decir cualquier área de la empresa que tenga facultad para solicitar y contratar la adquisición de bienes o servicios para cumplir con sus funciones
- 3 **CPS:** Contrato prestación de servicios
- 4 **DAÑO:** Entiéndase como la destrucción o deterioro material, parcial o total, de los bienes o cosas aseguradas; el detrimento o el perjuicio patrimonial de los intereses
- 5 **INVESTIGACION:** Modos, formas y procedimientos en los que se revisan los acontecimientos y se establecen las causas que pudieron haber causado un suceso.
- 6 **PERDIDA:** Falta o ausencia de algo que se tenía
- 7 **PERJUICIO:** Beneficio que se deja de percibirse o el costo que resulta por la ausencia o daño de algo

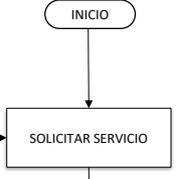
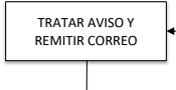
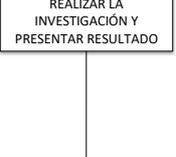
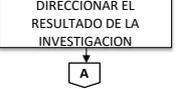
Políticas de Operación:

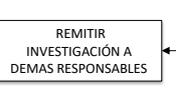
- 1 Las solicitudes de investigación deben realizarse mediante aviso de servicio clase K4 autorizado por el Jefe de Área, registrando:
 - a. Descripción de los hechos relacionados con el evento indicando, fecha, hora y lugar de los hechos
 - b. Características y condiciones del activo o elemento
 - c. Valor estimado del bien
 - d. Titular de la propiedad del bien
 Si la investigación involucra activos fijos o elementos de propiedad de la Empresa debe incluir, además:
 - e. Número del Activo
 - f. Monto del perjuicio por la ausencia del bien
- 2 Las solicitudes de investigación requeridas por terceros deben realizarse mediante comunicación escrita dirigida a la Dirección de Seguridad para su respectivo análisis.
- 3 Las grabaciones del sistema de video seguridad contratado tienen una permanencia en disco de sesenta (60) días antes de la sobre escritura; por lo tanto, las solicitudes de investigación que involucren la revisión de videos deben gestionarse máximo dentro de los treinta (30) días siguientes a la ocurrencia de los hechos.
- 4 El resultado de la investigación es entregado al área solicitante del servicio y corresponde a un informe escrito con la descripción de lo hallado.
- 5 Los informes de investigación son remitidos a la Dirección de Seguros y Dirección Administración de Activos Fijos cuando la pérdida o daño corresponda a los activos fijos de la Empresa.
- 6 Los informes de investigación por pérdida o daño que involucren la presunta responsabilidad de contratistas son remitidos al área/supervisor responsable del contrato.
- 7 Los informes de investigación por pérdida o daño que involucren la presunta responsabilidad de funcionarios de la Empresa son remitidos al área a la que pertenece el funcionario y a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias.
- 8 Los informes de investigación por pérdida o daño que involucren la presunta responsabilidad del contratista de seguridad y vigilancia son remitidos al supervisor del contrato para que adelante las gestiones de reposición correspondientes de acuerdo con lo establecido en las condiciones y términos del contrato que se encuentre vigente.
- 9 El área que reciba información correspondiente a registros de movimientos de acuerdos de personas o vehículos se hace responsable de mantener la reserva, custodia y confidencialidad de la información, aplicando los lineamientos de seguridad y privacidad de la información de la Empresa.
- 10 La información que forme parte de la investigación correspondientes a registros de movimientos de personas o vehículos, fotografías o fracciones de videos de seguridad, permanecerá en cadena de custodia en la Dirección de Seguridad y serán entregados únicamente a los entes judiciales o disciplinarios en el momento que los requieran
- 11 El Director de Seguridad solicita las investigaciones que se requieran por eventos relacionados con la seguridad de la Empresa.
- 12 La frecuencia de ejecución de las actividades se realiza en la medida en la que se reciban las solicitudes de investigación.

Documentos de soporte

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
IFUCS021	Creación aviso de servicio	1	EAAB
IFUCS024	Modificar aviso por tratamiento de lista	2,3,4	EAAB
MPFD0801F01	Memorando Interno	3,9,10	EAAB
MPFD0801F02	Carta externa	5,9,10	EAAB
MPFD0801F04	Lista de Asistencia	6	EAAB
MPFD0801F05	Ayuda de memoria	6	EAAB
MPFA0604F01	Control de entrada y salida de funcionarios	6	EAAB
MPFD0801F08	Informe	6,7,8,9	EAAB
MPEE0205	Análisis y programación de servicios	11	EAAB
IFUCS034	Crear Orden	11	EAAB
IFUCS044	Notificación individual- Entrar notificación	11	EAAB
MPEE206P	Liquidación de Servicios	11	EAAB
IFUCS050	Liquidación individual	11	EAAB
IFUCS049	Cierre técnico y cierre comercial de la orden	11	EAAB
MPFD0301P	Organización de documentos	12	EAAB
MPFD0301F05	Formato Único de Inventario Documental	12	EAAB

Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	 SOLICITAR SERVICIO	<p>Solicitar el servicio de investigación por pérdida o daño de activos fijos de propiedad de la Empresa o de elementos que se encuentren dentro de sus instalaciones; para solicitudes internas mediante la herramienta SAP a través del IFUCS021 "Creación aviso de servicio" clase K4 y para terceros mediante comunicación escrita; en los dos casos se debe relacionar en la solicitud la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de los hechos relacionados con el evento indicando, fecha, hora y lugar de los hechos. b. Características y condiciones del activo o elemento c. Valor estimado del bien d. Titular de la propiedad del bien</p> <p>Si la investigación involucra activos fijos o elementos de propiedad de la Empresa debe incluir, además: e. Número del Activo Fijo f. Monto del perjuicio por la ausencia del bien</p> <p>Las solicitudes de investigación que involucren la revisión de videos deben gestionarse máximo dentro de los treinta (30) días siguientes a la ocurrencia de los hechos, teniendo en cuenta que las grabaciones del sistema de video seguridad contratado tienen una permanencia en disco de sesenta (60) días antes de la sobre escritura</p> <p><u>Aviso debidamente aprobado por el jefe de área</u></p>	Número de Aviso	Profesional 20,21 y 22 con el rol de Planificador Gerencia, Secretaría, Dirección, y/o Oficina solicitante
2	 VERIFICAR AVISO DE SERVICIO ¿Aviso completo?	<p>Verificar el aviso ingresando a la herramienta sap a través del IFUCS024 "Modificar aviso por tratamiento de lista" el cual debe contar con toda la información requerida, si no cumple con las condiciones de la actividad 1 lo devuelve a la ARS para que se realice la completitud del aviso; realizar anotación en el cuerpo del aviso indicando que está incompleto y remite correo electrónico a la ARS requiriendo ajuste de la solicitud. La atención de las observaciones debe realizarse dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al requerimiento de ajuste. Al ingresar al aviso se puede observar que ha sido ajustado o cancelado.</p> <p>Si no se completa la información del aviso o se cancela el requerimiento se rechaza el aviso y finaliza el procedimiento.</p>	Número aviso sap Correo electrónico	Profesional Nivel 21 Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad
3	 RECHAZAR Y CERRAR AVISO	<p>Comunicar mediante correo electrónico y/o memorando interno al área solicitante que el servicio no se implementará; ingresa a la herramienta sap y mediante el IFUCS024 "Modificar aviso por tratamiento de lista" rechaza y cierra el aviso, se da por terminado el procedimiento</p>	Correo electrónico MPFD0801F01 Memorando interno Aviso rechazado	Profesional Nivel 21 Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad
4	 TRATAR AVISO Y REMITIR CORREO	<p>Tratar el aviso de servicio en la herramienta sap por medio del IFUCS024 "Modificar aviso por tratamiento de lista" y realiza anotación en el campo de circunstancia indicando que se atenderá la solicitud, crea orden de servicio y remite correo electrónico al Director de Seguridad para la designación de la investigación.</p>	Número de orden de servicio Correo electrónico	Profesional Nivel 21 Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad
5	 DESIGNAR LA INVESTIGACIÓN	<p>Remitir correo electrónico y/o formato MPFD0801F02 "Carta externa" designando al profesional de apoyo a la Dirección de Seguridad contratado por prestación de servicio para que realice la investigación del caso y adjunta los antecedentes de la solicitud.</p> <p>La atención de las solicitudes se realizan en orden de llegada. La atención de afectaciones de alto impacto y verificadas por el Director de Seguridad, tendrán prioridad en la investigación</p>	Correo Electrónico MPFD0801F02 "Carta externa"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad
6	 REALIZAR LA INVESTIGACIÓN Y PRESENTAR RESULTADO	<p>Realizar la investigación y presenta a la Dirección de Seguridad el resultado en el formato MPFD0801F08 "Informe" indicando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Situaciones de tiempo, modo y lugar en las que presuntamente se presentaron los hechos informados 2) Actividades desarrolladas: Entrevistas y consultas realizadas 3) Concepto sobre la pérdida o daño del bien 4) Conclusiones 5) Anexos: ayuda de memoria, lista de asistencia, registros de ingreso y salida consultados, registro fotográfica 	MPFD0801F04 "Lista de Asistencia" MPFD0801F05 "Ayuda de memoria" MPFD0801F08 "Informe" MPFA0604F01 "Control de entrada y salida de funcionarios"	Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad
7	 ANALIZAR Y DIRECCIONAR EL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	<p>Analizar el resultado de la investigación y direcciona el resultado de la investigación</p>	Correo Electrónico MPFD0801F08 "Informe"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad

8		Recibir correo electrónico con el informe y direcciona la respuesta de acuerdo con el resultado: - Si el resultado de la investigación permite determinar las circunstancias y presuntos responsables de la pérdida o daño del activo o elemento objeto de investigación que ayuden a la toma de decisiones disciplinarias, penales o administrativas, se remiten a las direcciones, oficinas responsables y al peticionario. - En caso contrario se informa la conclusión de la investigación solamente al Área o persona solicitante de la investigación. El área que reciba información correspondiente a registros de movimientos de personas o vehículos se hace responsable de mantener la reserva, custodia y confidencialidad de la información, aplicando los lineamientos de seguridad y privacidad de la información de la Empresa. La información que forme parte de la investigación correspondientes a registros de movimientos de personas o vehículos, fotografías o fracciones de videos de seguridad, permanecerá en cadena de custodia en la Dirección de Seguridad y serán entregados únicamente a los entes judiciales o disciplinarios en el momento que los requieran	Correo Electrónico MPFD0801F08 "Informe"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad rol supervisor del contrato
9		Elaborar formato MPFD0801F01 "Memorando interno" adjuntando copia del formato MPFD0801F08 "Informe" de la investigación para: - Dirección de Seguros y Dirección Administración de Activos Fijos cuando el bien perdido o daño corresponda a activos fijos de la Empresa - Áreas/Supervisores competentes cuando la pérdida o daño involucre la presunta responsabilidad de contratistas - Oficina de Investigaciones Disciplinarias y áreas correspondientes cuando la pérdida o daño involucre la presunta responsabilidad de funcionarios de la Empresa - Remite formato MPFD0801F02 "Carta externa" al supervisor del contrato de seguridad y vigilancia cuando la pérdida o daño involucren la presunta responsabilidad del contratista de seguridad y vigilancia para que adelante las gestiones de reposición correspondientes de acuerdo con lo establecido en las condiciones y términos del contrato de seguridad que se encuentre vigente	Correo Electrónico MPFD0801F01 "Memorando Interno" MPFD0801F02 "Carta externa"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad con el rol Supervisor del contrato
10		Remitir correo electrónico y/o formato MPFD0801F01 "Memorando Interno" y/o MPFD0801F02 "Carta externa" al área o persona solicitante con el resultado de la investigación	Correo Electrónico MPFD0801F01 "Memorando Interno" MPFD0801F02 "Carta externa"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad con el rol Supervisor del contrato
11		Con la entrega del informe de investigación se da por atendido el servicio; aplica procedimiento MPPE0205 "Análisis y programación de servicios" e IFUS IFUCS034 "Crear Orden", IFUCS044 "Notificación individual- Entrar notificación" y MPPE206P "Liquidación de Servicios" IFUCS050 "Liquidación individual", IFUCS049 "Cierre técnico y cierre comercial de la orden"	No. Orden de Servicio	Profesional Nivel 20 Secretaria General Dirección de Seguridad rol Planificador
12		Archivar los soportes documentales de acuerdo con el procedimiento MPFD0301P "Organización de documentos"	MPFD0301F05-01 "Formato Único de Inventario Documental"	Secretaria Nivel 40 Secretaria General Dirección de Seguridad
FIN				
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN	
11/06/2022	Se actualiza el procedimiento al nuevo formato dando un mayor alcance a la actividad de seguridad enmarcada en la caracterización del proceso de servicio administrativos en lo que concierne al subproceso de seguridad y vigilancia.		2	

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
LUZ MARTHA SUAREZ ALVARADO JONATHAN BAUTISTA ESPINOSA Dirección de Seguridad	Coronel @ PEDRO RAMIREZ ARCHILA Director Técnico Nivel 08 Director de Seguridad Secretaria General	Coronel @ PEDRO RAMIREZ ARCHILA Director Técnico Nivel 08 Director de Seguridad Secretaria General
14/06/2022	14/06/2022	11/08/2022