Starcoop	**INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES**	CODIGO	PR-OP-05
		VERSION	2
		FECHA DE APLICACIÓN	20 de Enero de 2020

DOCUMENTO APROBADO Y CONTROLADO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	TIEMPO	DOCUMENTO	ALMACENAMIENTO

OBJETIVO:		Definir el procedimiento a seguir para adelantar las investigaciones de incidentes que se presenten en el desarrollo de la operación de la empresa.
ALCANCE:		Aplica a nivel nacional. Inicia con el reporte del incidente y finaliza con el cierre del mismo.
LIDER DEL PROCESO:	**OFICINA PRINCIPAL:**	Director Nacional de Operaciones
	SUCURSAL:	Coordinador de Operaciones
	AGENCIA:	Responsable de la Agencia
INVOLUCRADOS EXTERNOS AL PROCESO:		Gerente General

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	TIEMPO	DOCUMENTO	ALMACENAMIENTO
	NUEVO INCIDENTE				
1.Vigilante, Supervisor **2. Operador del Centro de Control**	1 REPORTAR EL INCIDENTE	1. Reportar al Operador del Centro de Control los incidentes presentados durante la prestación del servicio. 2. Contactar al Director de Seguridad o al Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia informado sobre la situación reportada.		a- Reporte de Incidente	
3. Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia **4, Director Nacional de Operaciones** **5, Gerente General**	2 COMUNICAR EL INCIDENTE	3. Comunicar el incidente al Gerente General y al Director Nacional de Operaciones. 3. Enviar comunicación al cliente informando sobre el evento y el inicio de la respectiva investigación. 3. Realizar informe descriptivo. 4. Registrar todos los incidentes reportados a nivel nacional, en el formato RG-OP-35 Consolidado de Incidentes. 5. Determinar si es necesario la intervencion y asesoria de la aseguradora de acuerdo a la cuantia y el impacto del incidente presentado.		a- Comunicación al cliente b- RG-OP-35 Consolidado de Incidentes	
5, Gerente General	a Se requiere la intervención y/o asesoría de la Aseguradora? SI / NO	5. Realizar reunion con el Representante de la Aseguradora, con el fin de exponer y documentar el incidente ocurrido. 5. Comunicar al responsable de realizar la investigación sobre la participación de la Aseguradora en la investigación. SIGUE AL PASO 3 Sigue al paso 3			
3. Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia	3 REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	3. Planear las actividades a realizar de acuerdo con los resultados del analisis inicial de la información e informarlas al Director Nacional de Operaciones. 3. Realizar las actividades planeadas consolidando las evidencias y los elementos materiales probatorios y hacer la valoración de toda la información recolectada.		a- Informe descriptivo b- Anexos	
3. Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia **4, Director Nacional de Operaciones**	b Se requiere generar informe preliminar? SI / NO	3. Realizar informe preliminar describiendo el estado de la investigación. 3. Radicar ante el cliente el Informe Preliminar. 3. Entregar copia original del radicado al Director Nacional de Operaciones 4. Archivar el radicado en el expediente de la investigación. 4. Actualizar el formato RG-OP-35 Consolidado de incidentes Sigue al paso 4		a- Informe preliminar b- RG-OP-35 Consolidado de Incidentes	

3. Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia **4, Director Nacional de Operaciones** **5, Gerente General**	4 ELABORAR EL INFORME FINAL	3. Elaborar y firmar el informe final con el resultado de la investigación, en el formato Informe Final de Investigación. 4. Dar visto bueno el informe final de investigacion. 5. Firmar el informe final de investigación. 3. Radicar ante el cliente el Informe Final de Investigación. 3. Entregar copia original del radicado del Informe final de investigación al Director Nacional de Operaciones y dejar copia en la carpeta del cliente. 4. Archivar el radicado en el expediente de la investigación. 4. Actualizar el formato RG-OP-35 Consolidado de incidentes		a- Informe Final de Investigacion b- RG-OP-35 Consolidado de Incidentes.	
4, Director Nacional de Operaciones **5, Gerente General**	5 DETERMINAR SI EL INCIDENTE CORRESPONDE A UN SINIESTRO	4 y 5. Determinar si el incidente corresponde a un siniestro que ocasione afectación económica: * A la empresa de Vigilancia * Al cliente o en la relación de la empresa con el cliente.		a- Informe Final de Investigacion	
	c El incidente se cataloga como siniestro? SI NO	SIGUE AL PASO d SIGUE AL PASO 6			
3. Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia	d El siniestro genera afectación a la empresa? SI NO	3. Realizar la reposición correspondiente al cliente, dejando soporte de la misma. 3. Realizar la asesoría y/o acompañamiento del impacto generado al cliente, recomendando las acciones para las mejoras internas del modelo de seguridad implementado en el cliente, dejando registro en el formato RG-OP-35 Consolidado de Incidentes. 3. Actualizar la Matriz de Riesgos de la Cadena de Suministro RG-OP-33, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-DI-03 Gestión de Riesgos SIGUEL AL PASO 6 SIGUE AL PASO e		a- RG-OP-35 Consolidado de incidentes b- RG-OP-33 Matriz de Riesgos de la Cadena de Suministro	
3. Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia	e El siniestro genera afectación al cliente? SI NO	3. Realizar la asesoría y/o acompañamiento del impacto generado al cliente, recomendando las acciones para las mejoras internas del modelo de seguridad implementado en el cliente, dejando registro en el formato RG-OP-35 Consolidado de Incidentes. 3. Actualizar la Matriz de Riesgos de la Cadena de Suministro RG-OP-33, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-DI-03 Gestión de Riesgos SIGUEL AL PASO 6 SIGUEL AL PASO 6		a- RG-OP-35 Consolidado de incidentes b- RG-OP-33 Matriz de Riesgos de la Cadena de Suministro	
4, Director Nacional de Operaciones **3. Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia**	6 REALIZAR SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LOS INCIDENTES	4. Realizar seguimiento al estado de los incidentes a nivel nacional, con el fin de verificar que se este cumpliendo el procedimiento así como los plazos para a ejecución de las diferentes actividades. 3. Realizar el seguimiento del informe final a la espera de la respuesta del cliente; esta respuesta determinará si el caso se da por cerrado o continúa con otra instancia pertinente para el cierre del mismo.			
4, Director Nacional de Operaciones	7 REALIZAR CIERRE DEL INCIDENTE	4. Realizar el cierre de los incidentes y siniestros dejando registro en el formato RG-OP-34 Consolidado de incidentes. 4. Cerrar y archivar el expediente del caso.		a- RG-OP-35 Consolidado de incidentes b- Carpeta expediente	
	INCIDENTE GESTIONADO				

REGISTROS ASOCIADOS	
CODIGO	**NOMBRE DEL REGISTRO**
N.A.	Reporte de Incidente
N.A.	Comunicación al cliente
N.A.	Informe descriptivo
N.A.	Informe preliminar
N.A.	Informe final de investigacion
N.A.	Anexos
RG-OP-35	Consolidado de Incidentes
RG-OP-33	Matriz de Riesgos de la Cadena de Suministro

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSION
1 Julio de 2010	Creación del procedimiento	1
20 de Enero de 2020	Se actualiza el documento y se recodifica pasando de ser PR-OP-15 versión 1 a PR-OP-05 versión 2 en formato excel	2

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
SILVIA PATRICIA VILLEGAS	JHON MUÑOZ	ADRIANA PIÑEROS
Dirección HSEQ	DIRECCIÓN NAL OPERACIONES	REPRESENTANTE LEGAL
20 de Enero de 2020	20 de Enero de 2020	20 de Enero de 2020

Starcoop	**INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES**	CODIGO
		VERSION
		FECHA DE APLICACIÓN

DOCUMENTO APROBADO Y CONTROLADO

GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Acción correctiva:	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
Afectación Económica al Cliente:	Cuando el resultado de la investigación determine la exoneración de la empresa de vigilancia sobre los hechos, pero donde se presume que hubo algún tipo de daño, deterioro o perdida que afecto al client mismo.
Afectación Económica a la Empresa:	Cuando el resultado de la investigación determine que la empresa de vigilancia es la responsable del daño, deterioro o pérdida.
Comunicaciòn Preliminar	Comunicado dirigido al cliente por el director de seguirdad del proyecto con el visto bueno de gerencia, donde se le informa sobre la novedad ocurrida y el inicio de la investigacion.
Corrección:	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Daño:	Es un perjuicio que sufre una persona o su patrimonio por culpa de otro sujeto, por lo tanto, supone un detrimento en sus derechos, bienes de una persona como consecuencia de la accion u omision de otro.
Denuncia:	Es la manifestación juramentada de una persona ante una autoridad judicial, sobre la posible comisión de un delito.
Elemento Material Probatorio o evidencia física:	Es cualquier objeto relacionado con una conducta punible, que pueda servir para determinar la verdad en una actuación penal.
Expediente:	Es el conjunto de todos los documentos y gestiones que hacen parte del proceso de investigación de los incidentes archivados de manera ordenada.
Incidente:	Cualquier hecho o evento presentado durante la prestación del servicio, en el cual se cree que afectó o podría afectar a la seguridad personal, a la seguridad de la organización o a la seguridad del cliente. cualquier hora, circunstancia y lugar, el cual puede ser detectado por un vigilante, supervisor (zona, exclusivo y/o medios tecnológicos), cliente, visitantes o por el Director del Proyecto de Seguridad c Regional o Agencia.
Informe Descriptivo:	Informe interno remitido al departamento de Investigaciones realizado por el Director de Seguridad en el cual se hace una descripcion de los hechos y las diligencias preliminares adelantadas.
Informe Final:	Informe remitido al cliente en el cual se da a conocer el resultado de la investigacion.
Informe Preliminar:	Informes oficiales remitidos al cliente en los cuales se le informa al cliente sobre el estado de la investigaciòn asi como las diligencias adelantadas las cuales aun no se han concluido.
Investigación:	Comprende el conjunto de actividades adelantadas a partir de fuentes formales, no formales y/o actos urgentes con el fin de recolectar Elementos Materiales Probatorios, Evidencia Física y en general determinar la responsabilidad o no responsabilidad de la empresa frente a sus clientes y en los casos internos de la misma, acceder a los elementos necesarios para la respectiva toma de decisiones por par
Planimetría:	Parte de la topografia que se ocupa de la representación de la superficie terrestre sobre un plano, con caracteristicas de las superficies y con signos convencionales, tanto los objetos naturales como artific encuentran y que pueden ser utiles para representar una visión clara y sencilla de los que ha sucedido sobre el terreno al cometerse un delito.
Poligrafía:	Es una tecnica que permite registrar reacciones fisiológicas Como: los ciclos respiratorios, la sudoración, la frecuencia cardiaca y la respuesta galvánica de la piel; mediante la instalación de sensores en el c Se basa en el uso del polígrafo, instrumento científico que monitorea y registra cambios fisiológicos involuntarios en el cuerpo de una persona cuando esta es cuestionada.
Riesgo:	Posibilidad de que suceda un evento que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de probabilidad e impacto de ocurrencia.
Siniestro:	Evento que ha sido catalogado como tal de acuerdo con los resultados de una investigación y el cual ha causado afectación económica al cliente y/o a la compañía y del que resulta una reclamación.
Topografía:	Es la ciencia que estudia el conjunto de principios y procedimientos que tienen por objeto la representación gráfica de la superficie de la Tierra, con sus formas y detalles, tanto naturales como artificiales.

POLITICAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS POLITICAS

1	REPORTAR EL INCIDENTE	a) El incidente puede ser reportado asi: 1. Directamente al Director Nacional de Operaciones, Director de Seguridad del Proyecto o el Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia, por parte del Cliente o un tercero. 2. Al Operador del Centro de Control por parte del vigilante, manejador canino, escolta o supervisor, quien inmediatamente contacta al Director de Seguridad del Proyecto o al Responsable Operativ informando sobre la situación reportada. 3. Cualquier otra via de comunicación
2	COMUNICAR EL INCIDENTE	b) Se debe citar al Asesor de Seguros al Comité de Investigacion de Incidentes, cuando el incidente ocurrido corresponda al 10% de deducible con un minimo de 5 SMMLV y $15.000.000 c) El Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Regional o Agencia, debe comunicar el incidente al Gerente General y al Director Nacional de Operaciones dentro de las 24 horas de o comunicación escrita. d) El Director Nacional de Operaciones debe actualizar el formato RG-OP-34 Consolidado de Incidentes en la medida que se desarrollen todas las etapas de la investigación. e) El Director de Seguridad del Proyecto o el Responsable Operativo de la Regional o Agencia, debe mantener continuamente informado sobre los avances de la investigación al Director Nacional de Operaci f) La comunicación del incidente al cliente se debe hacer dentro de los siguientes tres (3) días hábiles de ocurrido el evento. Esta comunicacion debe ser firmada por el Director de Seguridad con el visto bue
a	Se requiere la intervención y/o asesoría de la Aseguradora?	a) Si la investigación requiere la participación de la aseguradora, durante el desarrollo de las actividades de la investigación, se debe mantener informado al Asesor de Seguros.
3	REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	a) Para adelantar las investigaciones se debe contemplar como información de entrada los siguientes elementos dentro del informe descriptivo: * Descripcion de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedió el Incidente (¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cómo?,), indicando lugar y fecha, destinatario, hechos, esquema de material recuperado, daños causados, valor aproximado del incidente y recomendaciones de seguridad. ANEXOS: * Copia de la denuncia. * Soporte del valor aproximado del incidente. * Inventarios de entrega al servicio de vigilancia de los elementos materia de investigación, cuando aplique. * Copia del contrato en ejecución. * Copias de la minuta de servicio. * Copia de la matriz de riesgo o estudio de seguridad. * Otros documentos o evidencia que pueda servir para esclarecer el incidente. Con la anterior información se inicia la apertura del expediente donde se almacena todos los registros resultados de las actividades desarrolladas. b) El informe descriptivo debe ser entregado por parte del Director de Seguridad al Director Nacional de Operaciones dentro de los tres (3) días hábiles de ocurrido el evento.
3	REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	d) Para todos los casos de incidentes, los Vigilantes, Manejadores Caninos, Escoltas y Supervisores deben entregar informe escrito del incidente. e) Con el informe descriptivo y los anexos se realiza verificación y análisis de esta información para proceder a la planeación de las actividades a desarrollar. f) Si el informe y anexos entregados no son suficientes o no cumplen con los elementos mínimos necesarios, se debe solicitar una ampliación de los mismos. g) Las actividades a desarrollar y el tiempo de ejecución se definen de acuerdo al hecho materia de investigación.
3	REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	h) Las actividades a desarrollar pueden ser: • Inspección al lugar de los hechos. • Toma de registros fotográficos y/o fílmicos. • Levantamiento topográfico y/o planimetría. • Diligencia de declaración del personal de la compañía asignado al puesto donde sucedió el incidente. • Prueba de polígrafo. • Entrevistas escritas o verbales (afectados, informantes, testigos, etc.). • Recolección de documentos. • Enlace con autoridades competentes y todas aquellas diligencias que se considere necesarias. En algunos incidentes no será necesario desarrollar todas las actividades anteriormente enunciadas.

3	REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	i) Cuando en la ejecución de las actividades se requiera la asesoría del área Jurídica, el Director Nacional de Operaciones solicita de manera formal el concepto. j) Si durante la investigación se establece que los resultados tardan mas de 30 días, se debe generar informe preliminar. k) Si en cualquier estado de la investigación se evidencian posibles faltas contra el servicio o incumplimiento de consignas, el Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Regional o Agencia solicita al area de gestión humana, la apertura de un proceso disciplinario al trabajador involucrado.
4	ELABORAR EL INFORME FINAL	a) Los informes finales de investigación son firmados por la persona que realizó la investigación y por el Representante Legal de la empresa. En los casos de Uniones Temporales lo debe firmar la persona el Representante Legal de la Union Temporal. b) Los Informes Preliminares y Finales, deben llevar el visto bueno del Director Nacional de Operaciones. c) Los informes de investigación elaborados por el Responsable de Regional o Agencia, deben llevar el visto bueno del Director Nacional de Operaciones, para ello el Responsable de Regional o Agencia electrónico para su revisión. Una vez revisado, el Director Nacional de Operaciones envia por correo electrónico las correcciones que haya lugar y da su visto bueno por este medio. El correo electrónico a bueno al Informe de Investigación se debe imprimir y anexar al expediente de la Investigación. c) En los casos que el Gerente General considere conducente y pertinente, los Informes Preliminares y Finales deben ser consultados al Asesor Jurídico y/o el Asesor de Seguros. d) Si la investigación del incidente es asumida por las autoridades judiciales, el informe final estará sujeto al fallo judicial. e) El Informe Final de Investigacion es radicado ante el cliente por el Director de Seguridad del Proyecto o Responsable de la Regional o Agencia, dentro de los siguientes dos (02) días hábiles des investigación. f) Una vez radicado el Informe Final ante el cliente, el Director de Seguridad del Proyecto, o Responsable de la Regional o Agencia, entrega al Director Nacional de Operaciones copia del radicado, expediente de la investigación adelantada, dejando el original del radicado en la carpeta del cliente. g) Es importante tener en cuenta los requerimientos contractuales y/o los establecidos en los pliegos de condiciones para la presentación de los informes preliminares y finales.
d	El siniestro genera afectación a la empresa?	a) En caso de comprobarse que el siniestro genero afectacion a la organizacion, las condiciones para realizar la reposicion, reparacion del daño causado o cancelar el valor de la reclamación solicitada por pa acuerdo al establecido en los pliegos de condiciones, lo estipulado contractualmente o lo determinado por el Gerente General. b) La reposición se debe efectuar durante los cinco (5) días hábiles contados a partir de la aprobación del Informe Final por parte del Cliente. c) Las acciones correctivas y preventivas generadas para los incidentes se registran en el Consolidado de Incidentes RG-OP-34, en la medida que se desarrollen todas las etapas de la investigación y las pos d) Las acciones correctivas y preventivas se toman a nivel de cada proyecto. e) Las acciones correctivas y preventivas deben ser formuladas en conjunto entre el Director Nacional de Operaciones y el Director de Seguridad o Responsable Operativo de la Sucursal o Agencia, con el fin tengan conocimiento del plan de acción formulado. En el caso de las Sucursales o Agencias, el Director Nacional de Operaciones debe enviar el plan de acción al Responsable Operativo de la Sucursal o Ag f) La actualización de la Matriz de Riesgos de la Cadena de Suministro RG-OP-30, debe efectuarse maximo cada cuatro (4) meses. En los casos que se generen incidentes y siniestros en el proyecto se debe
e	El siniestro genera afectación al cliente?	a) Las recomendaciones emitidas al cliente deben ser realizadas por el Director de seguridad del Proyecto con la asesoria del Director Nacional de Operaciones en los casos que aplique.
6	REALIZAR SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LOS INCIDENTES	a) En los casos que exista la intervención de las Autoridades Competentes, la empresa debe entregar el informe final al cliente, dejando constancia que se someterá al fallo final de la Autoridad que inte incidente, para tal fin el incidente se mantendrá abierto hasta que no se determine por parte de la autoridad competente la responsabilidad de las partes interesadas.

7	REALIZAR CIERRE DEL SINIESTRO	a) El cierre del Siniestro se puede determinar cuando se cumple alguno de los siguientes aspectos: *Cuando se tenga una validación de parte del cliente mediante un documento soporte * Cuando se cuente con un documento soporte de la reposición o exoneración. *Con el acta de liquidación del contrato, teniendo en cuenta los plazos contractuales o establecidas en las pólizas y se deje constancia que las partes se encuentran a paz y salvo por todo concepto. b) El documento soporte de la reposición o acta de liquidación del contrato debe ser archivado en la carpeta del cliente con copia en el expediente de la investigación. c) En los casos que no se logre llegar a un consenso con el cliente sobre el cierre de un incidente, el Gerente General es el responsable de gestionar comercialmente el caso con el propósito de lograr un acu d) Si luego de enviado el informe final de investigación en el cual se menciona la exoneración de la empresa, el cliente reitera la solicitud del pago del incidente, se debe remitir el caso al área Juridica par correspondientes. e) Es responsabilidad del area de Contabilidad tener identificado una cuenta para contabilizar los siniestros que afectan a la empresa.

PR-OP-05
2
20 de Enero de 2020

te y/o nuestra relación con el

El incidente puede ocurrir a
o Responsable Operativo de

información pertinente, para
te de las directivas.

iales que sobre el mismo se

cuerpo de el examinado.

o de la Regional o Agencia
ocurrido el evento, mediante iones. no de la Gerencia.
seguridad, material hurtado,

mediante documento escrito
que realizó la investigación y
remite el informe por correo través del cual se da el visto
de la fecha de concluida la
el cual sera archivado en el
arte del cliente, debe ser de
steriores.
de que ambas partes gencia para revision y firma.
actualizar inmediatamente.
ervenga en investigación del

uerdo conciliatorio.
a que se tomen las acciones