

PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS

Procedimiento ante un delito perpetrado

- Informar al despachador de consola mediante el MC.
- Comunicar las novedades verificadas en el sitio.
- Coordinar el apoyo interno y externo según el tipo de delito.
- Recopilar información para elaborar el informe correspondiente.

Resumen

PROCEDIMIENTO ANTE UN DELITO PERPETRADO



1

VERIFICA Y REPORTA
AL DESPACHADOR
MEDIANTE EL MC



2

COORDINA APOYO
POLICIAL, GESTOR
CERCANO Y CLIENTE



3

NO INGRESES SIN
PRESENCIA DEL
PERSONAL DE APOYO



4

RECOPILA DATOS DE
DELINCUENTES, VEHÍCULOS
Y FUGA



5

REGISTRA HERIDOS,
OBJETOS SUSTRÁIDOS
Y DAÑOS



6

DOCUMENTA LA NOVEDAD
Y ELABORA EL INFORME



7

ENVÍA EL INFORME:

- ROBO, AL COORDINADOR CCI
- ASALTO, AL COORDINADOR CCI
Y CONTROL Y ESTANDARIZACIÓN

Procedimiento ante un robo

Acciones iniciales

- Esperar el apoyo de la Policía Nacional, del gestor móvil más cercano y la presencia del cliente.
- No ingresar ni incursionar sin la presencia del personal de apoyo.

Información que se debe recopilar

- Nombres y hora de llegada del cliente o encargado.
- Personal policial a cargo del operativo.
- Características y modus operandi de los delincuentes.
- Características de los vehículos y dirección de fuga.
- Listado de objetos sustraídos, si es posible, y detalles de los daños.
- Fotografías, si es posible

Procedimiento ante un asalto

Acciones iniciales

- Verificar si existen personas heridas.
- Recopilar información sobre los delincuentes y los vehículos utilizados.
- Coordinar, mediante el despachador, el apoyo externo: Policía Nacional, ambulancia y bomberos.
- Coordinar el apoyo interno de los gestores móviles zonales para asistencia en el sitio y/o peinado de las zonas.

Información posterior al apoyo

- Características y modus operandi de los delincuentes.
- Vehículos utilizados y dirección de fuga.
- Detalles de los daños ocasionados.
- Nombres y hora de llegada de los miembros de la Policía Nacional a cargo del operativo.

Resumen

PROCEDIMIENTO ANTE UN DELITO PERPETRADO



ANTE UN ROBO



1

Informar al despachador de consola

Comunicar lo verificado en el sitio de la emergencia mediante el MC.



2



Esperar el apoyo

- Policía Nacional.
- Gestor móvil más cercano.
- Presencia del cliente.

No ingresar o incursionar sin la presencia del personal de apoyo.



3



Recopilar información

- Nombres y hora de llegada del cliente o encargado.
- Miembros de la Policía Nacional al mando.
- Características o modus operandi de los delincuentes.
- Vehículos utilizados y dirección de la fuga.
- Listado de lo sustraído y detalles de los daños.
- Fotografías (si es posible).



4



Elaborar y enviar informe

Realizar el informe de la novedad con todos los detalles recopilados y enviarlo al coordinador de CCI mediante correo electrónico.



ANTE UN ASALTO



1

Verificar la situación

Determinar si ha ocurrido un asalto en el sitio verificado.



2



Obtener información inicial

- Personal herido (si lo hay).
- Características de los delincuentes.
- Vehículos utilizados.
- Otra información relevante.



3



Coordinar el apoyo

Mediante el despachador, coordinar con:

- Policía Nacional.
- Ambulancia.
- Bomberos.

Coordinar también el apoyo interno de los gestores móviles zonales para asistencia en el sitio y/o peinado de las zonas.



4



Recopilar información posterior

- Características o modus operandi de los delincuentes.
- Vehículos utilizados y dirección de la fuga.
- Detalles de los daños ocasionados.
- Nombres y hora de llegada de los miembros de la Policía Nacional al mando del operativo.



5



Elaborar y enviar informe

Realizar el informe de la novedad con todos los detalles recopilados y enviarlo mediante correo electrónico al coordinador de CCI y al gestor de control y estandarización.