

Protocolo

de Seguridad en puntos de Venta



Tips de Seguridad

RECUERDA

1. No guardes objetos, paquetes u otros elementos que te soliciten personas ajenas a la empresa.
2. Cuando personas extrañas te ofrezcan alimentos o bebidas, abstente de aceptarlas.
3. Antes de finalizar cualquier transacción, asegúrate de recibir el dinero completo.
4. No ofrezcas información acerca de los movimientos financieros del punto de venta ni de la empresa.
5. Mantén cerrada la(s) puerta(s) de acceso al área de ventas. "Te recomendamos que el aseo del punto de venta se realice antes de abrir la atención al público".
6. Nunca dejes solo el punto de venta.
7. El dinero de las ventas de todos los productos siempre debe permanecer dentro de la caja fuerte asignada al punto de venta. Recuerda que la caja fuerte debe permanecer cerrada y con clave.
8. En el cajón del punto de venta, solo debe permanecer el dinero sencillo con un tope máximo de \$500.000. Recuerda que los excedentes deben permanecer en caja fuerte debidamente cerrada con la clave. Los excedentes de dinero deben reportarse inmediatamente al Gestor de Zona y al recaudador para su recolección oportuna.
9. "No permitas el acceso de personal extraño y/o no autorizado al área de venta; incluidos los menores de edad".
10. Personas que tú no conozcas y se identifiquen como funcionarios de JER y/o de otras entidades, exige la debida documentación y confirma con el Gestor de Zona, mientras no haga la verificación, abstente de permitir el acceso a las áreas de venta o realizar cualquier transacción.
11. No suministres información personal ni de la empresa, a menos que estés totalmente seguro mediante confirmación de que la persona es confiable.

12. Ningún funcionario de JER, (sin importar su cargo), está autorizado para retirar dinero de los puntos de venta (a excepción de los recaudadores o Gestor de Zona que están contratados para esta labor). Igualmente ningún funcionario de la empresa puede efectuar transacciones sin que canceladas previamente.
13. Cuando cierres el establecimiento, asegúrate siempre que todas las puertas y ventanas han quedado cerradas con todos los seguros.
14. Nunca prestes tu nombre para realizar transacciones.
15. No divulgues ni prestes las claves o contraseñas de ingreso al sistema de ventas, caja fuerte. Tampoco prestes las llaves de acceso del punto de venta.
16. Por seguridad, se recomienda cambiar al menos dos veces al mes las claves o contraseñas asignadas. Memorízalas y no las dejes en lugares visibles.
17. Desconfía de promociones no socializadas por la empresa y en especial aquellas que brindan regalos a cambio de recargas, giros o pólizas de seguros. Informa de cualquier novedad sospechosa al Gestor de Zona o numeral de PQR #766 desde línea de Claro.
18. En el momento de abrir o cerrar el punto de venta, verifica que no se encuentren personas extrañas a tu alrededor.
19. Cuando el punto de venta esté sospechosamente congestionado, actúa con calma, atiende en el orden de llegada, no te dejes intimidar y cumple con los procedimientos de venta y las recomendaciones de seguridad.
20. Siempre reporta actividades sospechosas, no olvides que la mayor seguridad es LA PRUDENCIA Y LA PREVENCIÓN.
21. Evita usar teléfonos celulares o radios con audífonos, porque pueden ser medios de distracción y facilitar a los delincuentes.
22. Si el punto de venta no cuenta con caja fuerte debidamente empotrada y funcionando correctamente, informa al Gestor de Zona.

23. Cumple estrictamente con los procedimientos establecidos por JER para la venta del portafolio de productos y servicios. Siempre válida que el documento de identidad del usuario que hace la transacción corresponda a la misma persona.
24. Informa de inmediato al # 165 de la Policía Nacional cuando detectes que presuntamente se pueden estar presentando estafas o extorsiones a clientes, en especial con el producto de giros, mediante la solicitud de envíos de dinero persuadiendo a clientes para ayuda de presuntos familiares o accediendo a extorsiones de presuntos grupos al margen de la ley.
25. Entrega de billetes falsos. Verifica bien el dinero antes de realizar la transacción en el sistema.
26. Otra modalidad de los delincuentes es solicitar una transacción, en la cual el delincuente no cancela; por lo general hay una segunda persona que insiste al vendedor que salga corriendo a buscar al "cliente" que se fue sin pagar; cuando la persona accede a salir corriendo a buscar al cliente, deja el cajón del dinero abierto e incluso la caja fuerte y es cuando el otro delincuente accede a la caja y se lleva el dinero.
27. Identifica cuales serían tus ángulos seguros en el punto de venta (salida y resguardo para pedir ayuda).
28. Siempre reporta, comunica al jefe inmediato de cualquier novedad.
29. Reporta las novedades locativas (fallas de rejas, candados, alarmas).
30. Aun cuando te encuentres registrando los pagos evita aislarte del entorno.
31. Evita dejar altas sumas de dinero en el cajón, utiliza la caja fuerte constantemente.
32. Nunca realices cuadre de caja o conteo de altas sumas en frente de los usuarios.
33. Por ninguna razón, no dejes los billetes o monedas sobre el mostrador a la vista de personas.

34. Evita aislarte del entorno cuando estes utilizando la video terminal o el celular.
35. Desconfía todo el tiempo de las personas del entorno, evitando el exceso de confianza.
36. Nunca realices cambio de billetes.
37. Ten precaución con los vendedores ambulantes que ingresan a vender comestibles (Tinto, café, sodas, otros alimentos o artículos).
38. Evita confiar en las personas que visitan con frecuencia el punto de venta.
39. Si el punto de venta tiene bodega o baño, mantén las puertas bajo llave y déjalas en un lugar seguro.
40. **Nunca ingreses tus datos personales ni credenciales en sitios de los que desconfíes o que no sean de tu confianza. Antes de darlos es importante que te asegures de que no sea una página falsa.**
41. **Aunque seas muy amigo de compartir cadenas y mensajes grupales, desconfía de los correos electrónicos y SMS que provienen de fuentes desconocidas, así que evita abrir archivos y enlaces de este tipo. ¡Una clave de oro para prevenir delitos cibernéticos!**
42. **La suplantación de identidad, se lleva a cabo cuando ciberdelincuentes envían correos electrónicos fraudulentos para engañar a las personas y obtener información confidencial como contraseñas y datos financieros. Nunca reveles datos personales ni contraseñas hasta no estar seguro.**

- Desde el momento de abrir el punto de venta, mantente alerta a las anomalías que te generen sospecha.
- Estar alerta en todo el tiempo, incluyendo las horas donde no hay tanta atención de usuarios.
- Sospecha de personas que frecuentemente se queden observando constantemente tanto de afuera hacia adentro, como al interior del punto de venta.
- Cuando se presente congestión en el punto de venta, trata de estar alerta si te rodean en el módulo. Trata que las personas se ordenen en una fila y conserven una buena distancia entre el módulo.
- Denuncia inmediatamente lo sucedido.



ATENCIÓN

- Ante una situación de atraco prima tu vida
- Activa los sentidos, observa rápidamente la forma con que los delincuentes te están amenazando.
- Haz sentir al agresor que tiene el control sobre la situación.
- Mantén las manos en un lugar visible ante el perpetrador.
- Escucha con calma lo que te estén pidiendo.
- Entrega sin oponer resistencia, evita actos heroicos, no reacciones violentamente.
- Al hacer movimientos indica verbalmente lo que vas a hacer, por ejemplo: "voy a abrir la registradora", "le voy a entregar el celular", etc.
- Trata de obedecer al perpetrador o agresor, evita dar más información de la que te pueden pedir.
- A pesar de que la situación es tensionante y te de rabia, y te encuentres asustado piensa que vas a salir sano y salvo por que hay otros que te esperan en casa.
- Espera que huyan, no los sigas, se podría generar una retaliación.
- Verifica tu estado de salud y solicita ayuda.
- Reporta el evento o accidente de trabajo



Modalidades de ROBO

FRAUDE Y ESTAFA

- Los estafadores se hacen pasar por alguien en quien usted confía. Fingen estar conectados con una compañía o una agencia del gobierno que usted conoce para convencerle que les pague, pero es una estafa.

HURTO ORGANIZADO

- Esta modalidad se presenta especialmente en establecimientos de mayor tamaño y con inventarios voluminosos. En este caso, grupos delictivos planifican y ejecutan robos a gran escala, utilizando técnicas sofisticadas para eludir la seguridad del comercio.

TAQUILLAZO BAJO AMENAZA

- En esta modalidad de hurto el delincuente ingresa al banco y recoge todo el dinero que los cajeros tienen en las taquillas. Se actúa en grupo de 3 a 4 personas: una persona que se queda a las afueras del banco para dar aviso a las otras personas que están dentro del banco, otra que ingresa a las filas simulando pagar servicios, realizar consignaciones, etc., otra que cuando hay vigilancia lo entretiene o lo más habitual, lo amenaza con arma de fuego y otra que realiza el hurto en las taquillas.

EXTORSIÓN Y AMENAZAS

- ¿Cómo prevenir las extorsiones?
No des información personal a personas desconocidas.
Mantente en comunicación constante con tu familia; infórmeles dónde estás, con quién y a qué hora regresas a tu casa.

Policia



"112"

Emergencias



"123"

Apoyo salud mental



"106"

Bomberos



"119"

Violencia contra la mujer



"155"

Gaulla Policia nacional



"165"

Jer Junto a ti

Número Emergencia JER

3208586011
Marqué gratis al #766 desde Claro