

## ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
  - 1. Recepción de producto y registro de documentos
  - 2. Facturación Módulo PDV
  - 3. Corte de caja, salida de efectivo, remesas
  
- b. Objetivo del procedimiento: Establecer pautas, procedimientos específicos para la supervisión y evaluación de determinadas actividades, procesos o situaciones.
  
- c. Procedimientos sucesores
  - 1. Faltantes anticipos a empleados
  - 2. Sanciones por faltantes a empleados

## CARGO RESPONSABLE

- a. Supervisor de Monitoreo (SM)

## SUPLENTES DEL PUESTO

- a. Jefe de IT (JIT)

## CARGOS INVOLUCRADOS

- a. Gerente de Estaciones (GE)
- b. Gerente de Operativo de Oriente (GOO)
- c. Jefe de Pista (JP)
- d. Gerente General Operativo (GGO)
- e. Jefe de Recursos Humanos (JRRHH)
- f. Auxiliar de Recursos Humanos (ARRHH)
- g. Jefe de Tienda (JT)
- h. Jefe Operativo de Tienda (JOT)
- i. Jefe Operativo de Pista (JOP)
- j. Asesor/a en Pista (AP)
- k. Asesora/o en tienda (AT)
- l. Supervisor/a de Pista (SP)
- m. Jefe de Seguridad (JS)
- n. Vigilante en Turno (VT)

## CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados y suplentes del puesto.

## TIEMPOS

- a. Diariamente, según se presente el caso.

## INDICADORES CLAVES

- a. Horas Críticas en los cortes de caja por tienda y pista

Tabla de Horas de Cortes de Caja						
Negocio	Tienda			Pista		
La Garita	6:00 am	18:00 pm		6:00 am	13:00 pm	21:00 pm
Atlatcatl	6:00 am	18:00 pm		6:00 am	-	18:00 pm
Apopa	6:00 am	13:00 pm	19:00 pm	6:00 am	13:00 pm	19:00 pm
Troncal	6:00 am	13:00 pm	19:00 pm	6:00 am	13:00 pm	19:00 pm
San Jacinto	-	-		6:00 am	13:00 pm	20:00 pm
Proceres	6:00 am	18:00 pm		6:00 am	-	18:00 pm
Papalon	6:00 am	18:00 pm		6:00 am	13:00 pm	18:00 pm

Tabla de Horas de Corte de Caja		
Negocio	Pista	
Metapan	5:00 am	20:00 pm
Tepetitán	5:00 am	19:00 pm

b. Tiempos de recepción de producto en tiendas y pistas

Tiempos de recepción de producto por negocio	
<b>TIENDAS</b>	Diariamente
<b>PISTAS</b>	Se recibe de uno a tres días, después de colocarse el pedido

c. Días de recepción de blindados por Estación

Recepcion de Blindado	
Estación	Día
La Garita	Lunes, Miércoles, Jueves Sábados
Atlatl	Lunes, Miércoles, Jueves Sábados
Apopa	Lunes, Miércoles, Jueves Sábados
Troncal	Lunes, Miércoles, Jueves Sábados
San Jacinto	Lunes, Miércoles, Jueves Sábados
Proceres	Lunes, Miércoles, Jueves Sábados
Papalon	Lunes, Miércoles, Jueves Sábados
Metapan	Lunes, Miércoles, Viernes
Tepetitán	Lunes, Miércoles, Viernes

**Nota: aproximadamente a las 10:00 am, no siempre es el caso**

d. Horas críticas en diferentes cambios de turno en Tiendas y Pistas

Horas Operativas para Proceres, Atlatl, Troncal, Apopa		
Hora	Operación	Área
6:00	Corte de caja/ Cambio de turno/ Salida de vigilante	Tienda/ Pista
9:00	Recepcion de Camion Sisterna (La hora puede variar)	Pista
10:00	Entrega de Valores L, Mi, J, Sab (la hora puede variar)	Tienda/ Pista
13:00	Corte de Caja/ Cambio de Turno	pista
18:00	Corte de Caja/ Cambio de Turno / Ingreso de Vigilante	Tienda
20:00	Cambio de Turno	Pista

  

Horas Operativas para Tepetitán, Metapán		
Hora	Operación	Área
5:00	Apertura de Estación	Pista
7:00	Relevo de turno (vigilantes Tepetitán)	Pista
9:00	Entrega de Valores L, Mi, V (la hora puede variar)	Pista
19:00	Cierre de Estación (Tepetitán)	Pista
20:00	Cierre de Estación (Metapán)	Pista

Horas Operativas para La Garita, Papalón

Hora	Operación	Área
6:00	Corte de caja/ Cambio de Turno	Tienda/ Pista
7:00	Apertura de Bodega/ Oficina La Garita	Importadora/ Oficina
8:00	Apertura de Bodega Papalón	Bodega
9:00	Entrega de Valores L, Mi, J, Sab (la hora puede variar)	Tienda/ Pista
13:00	Corte de caja/ Cambio de Turno	Estación
14:00	Corte de caja Papalón	Tienda
16:00	Corte de Caja Importadora La Garita	Importadora/ Oficina
17:00	Cierre de Bodega Papalón	Bodega
18:00	Cambio de turno/ Ingreso de Vigilante La Garita	Tienda
18:00	Cierre de Bodega La Garita	Bodega
18:00	Cierre de Importadora La Garita	Importadora/ Oficina
18:00	Cierre de Porton Corporativo La Garita	Importadora/ Oficina
21:00	Corte de Caja Cambio de Turno	Pista

## TERMINOLOGÍA

- Evento Sospechoso:** Acción que hace creer que ha cometido un delito o una falta grave, dicha acción puede traer consecuencia a la persona.
- Hurto:** Es el apoderamiento ilegítimo de un elemento ajeno, a diferencia del robo, es realizado sin fuerza tipificada para acceder o huir del lugar donde se encuentra el elemento o persona. Puede suponer un delito o falta.
- Robo:** Es un atraco es un delito contra el patrimonio, consiste en el apoderamiento de bienes ajenos de otra persona de manera fraudulenta, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en las personas.
- Cauteloso:** Se dice de alguien que procede con cautela o de una acción hecha con cautela.
- Protocolo:** Es un conjunto de reglas establecidas por norma o costumbre y que se emplean en las relaciones personales.
- Pruebas:** Es un hecho o evidencia, una razón o argumento, utilizado para demostrar la verdad o la falsedad de algo, de una acción.
- Merma:** Es una pérdida o disminución que sufre algo por diferentes causas.
- Remesa:** Deposito bancario del pago del cliente, por medio de efectivo o cheque, con su respectivo comprobante de remesa.
- Arqueo:** Conteo de dinero y comprobantes que componen el fondo asignado a una caja general o caja chica.
- Arqueo de caja:** El arqueo de caja, también conocido como arqueo de efectivo o cierre de caja.
- Visera:** A la que tienen por delante las gorras y otras prendas semejantes, para resguardar el rostro.
- Voucher:** Documento impreso compuesto por dos partes, que acredita el pago de un producto o servicio y que puede intercambiarse.

	<b>1. SEGURIDAD</b> <b>1.1 SEGURIDAD DE CAPITAL Y PRODUCTO EN EXISTENCIA</b>	
Versión - V 1.0		
<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD</b>	<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD PARA EVENTOS CRÍTICOS</b>	
	Emisión	Página:
<b>TIENDA Y PISTA</b>	13/11/2023	4/18

## PROCEDIMIENTO

### I. Desarrollo e Identificación de Eventos Críticos

#### 1. Caja de facturación

##### TIENDAS

###### Asesora/o en Tienda (AT)

- a. Al momento de realizar el cobro del producto en tienda, la asesora en tienda debe de:
  - i. Marcar todo el producto adquirido por el cliente en el sistema de venta.
  - ii. Confirmar el efectivo para realizar el respectivo cobro.
  - iii. Tomar de manera visible el efectivo o tarjeta y documento de identidad.
  - iv. Generar el ticket de venta.
  - v. Entregar el cambio de efectivo o voucher con tarjeta, documento de identidad y ticket de venta siendo visible a la cámara.

##### PISTAS

###### Asesor en Pista (AP)/ Supervisor/a de Pista (SP)

- b. Al momento de realizar el cobro del servicio servido, el asesor en pista o supervisor de pista debe de:
  - i. Confirmar el efectivo para realizar el respectivo cobro.
  - ii. Tomar de manera visible el efectivo o tarjeta.
  - iii. Generar el ticket, FCF o CCF de venta en la caseta de pista.
  - iv. Entregar el cambio de efectivo o voucher siendo visible a la cámara.

#### 2. Conteo de dinero para las remesas

##### TIENDAS

###### Asesora/o en Tienda (AT)

- a. Cuando realiza una remesa el asesor/a en tienda debe seguir los siguientes pasos:
  - i. Posicionarse frente a la cámara, no tapar la visibilidad de la cámara.
  - ii. Quitarse la visera y mantener la cara descubierta.
  - iii. Contar el efectivo a remesar.
  - iv. Introducir el efectivo en el sobre con el reporte correspondiente.
  - v. Mostrar el sobre a la cámara dejando evidencia de la cantidad que remesa.

##### PISTAS

###### Asesora/o en Pista (AP)/ Supervisor/a de Pista (SP)

- b. Cuando se realiza una remesa el AP o SP debe seguir los siguientes pasos:
  - i. Posicionarse frente a la cámara, no tapar la visibilidad de la cámara.
  - ii. Quitarse la gorra y mantener la cara descubierta.
  - iii. Contar el efectivo a remesar frente a la cámara.
  - iv. Introduce el efectivo al sobre y sellarlo para luego mostrarlo a la cámara.

#### 3. Corte de caja o Cierre de día

##### TIENDAS

###### Asesor/a en Tienda (AT)/ Supervisor/a de Pista (SP)

- a. Con este proceso el AT y/o SP debe seguir los siguientes pasos:
  - i. Mantener el área limpia, despejada y sin personas ajenas al procedimiento.
  - ii. Los dos involucrados deben quitarse la gorra o la visera.

Redactores: Kristian Jovel Revisores: Fernando Morán	Revisado por: Fernando Morán / Karla Beltrán	Aprobado por: José Tovar Oliva
Fecha: 13/11/2023	Fecha: 19/2/2024	Fecha:

- iii. No obstruir la visibilidad de la cámara.
- iv. Mantener la cara descubierta y de frente a la cámara mientras se realiza el procedimiento.
- v. Supervisor/a de Pista empieza a realizar el corte de caja.
- vi. Asesor/a en Tienda entrega al Supervisor/a de Pista el sobre de la última remesa.
- vii. Supervisor/a de Pista cuenta frente al asesor/a en Tienda el efectivo de la remesa.
- viii. Corroborar con el reporte de ventas la cantidad de remesas.
- ix. Sellan el sobre de la remesa.
- x. Muestran cada sobre de remesa a la cámara.

## PISTAS

### Asesor/a en Pista (AP)/ Supervisor/a de Pista (SP)

- b. Con este proceso el AP y/o SP debe seguir los siguientes pasos:
  - i. Mantener el área limpia, despejada y sin personas ajenas al procedimiento.
  - ii. Los dos involucrados deben quitarse la gorra.
  - iii. No deben obstruir la visibilidad de la cámara.
  - iv. Mantener la cara descubierta y de frente a la cámara mientras se realiza el procedimiento.
  - v. El SP empieza a realizar el corte de caja.
  - vi. SP realiza el conteo del efectivo.
  - vii. Sella el sobre de la remesa.
  - viii. Muestra cada sobre de remesa a la cámara.

## 4. Ingreso de remesas a cajas fuertes

### TIENDAS Y PISTAS

#### Supervisor/a de Pista (SP)/ Asesor/a en Pista (AP)/ Jefe de Pista (JP)

- a. Para ingresar una remesa a caja fuerte tengamos en cuenta lo siguiente:
  - i. Tener la remesa previamente contada y el sobre sellado.
  - ii. Posicionarse frente a la cámara en un ángulo visible.
  - iii. Quitarse la gorra y mantener la cara descubierta.
  - iv. Mostrar a la cámara el sobre a remesar dejando claro el monto que remesa.
  - v. Ingresar a la caja fuerte la remesa.

## 5. Entrega de Valores

### TIENDAS Y PISTA

#### Jefe de Pista (JP)/ Supervisor/a de Pista (SP)

- a. Para la visita del blindado debemos tener cuidado al momento de hacer el conteo e ingreso de valores a la bolsa y seguir los siguientes pasos:
  - i. Solicitar el Gafete de Identificación al personal del blindado.
  - ii. Mantener el área sin documentación o objetos que interfieran en el procedimiento.
  - iii. Deben estar en la oficina únicamente las personas involucradas para el procedimiento.
  - iv. Posicionarse frente a la cámara y quitarse la gorra mantener la cara descubierta y de frente a la cámara mientras se realiza el procedimiento.
  - v. Abre la caja fuerte y saca cada remesa, verifica que no quede ninguna remesa dentro de la caja fuerte y cierra la caja fuerte.
  - vi. Ordena cada remesa en el lugar ya destinado y acordado por SM.
  - vii. Al ingresar las remesas a la bolsa de valores, debe mostrarla a la cámara **(de no hacerlo se tomará como evento sospechoso)**.
  - viii. Sella la bolsa de valores con el seguro que corresponde.
  - ix. Entrega al blindado la documentación correspondiente para su revisión y las bolsas de valores.

**Nota:** Se brindó una capacitación a los jefes y supervisores de estación para informar cómo deben hacerse los movimientos y la definición de áreas de conteo de dinero, remesas y entrega de valores, tomar en cuenta que cualquier personal nuevo en el área, su jefe inmediato lo debe capacitar o debe solicitar a SM

	<b>1. SEGURIDAD</b> <b>1.1 SEGURIDAD DE CAPITAL Y PRODUCTO EN EXISTENCIA</b>	
Versión - V 1.0		
<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD</b>	<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD PARA EVENTOS CRÍTICOS</b>	
	Emisión	Página:
<b>TIENDA Y PISTA</b>	13/11/2023	6/18

una nueva capacitación.

## II. Control de quedan y control del parqueo de pista

### PISTAS

#### Asesor/a en Pista (AP)/ Supervisor/a de Pista (SP)

1. Solicita la información correspondiente del cliente.
2. Llena la documentación del cliente.
3. Posteriormente complementa el excel (dicho excel debe estar compartido con monitoreo (ver anexo 3 y 4).
4. Cuenta el dinero recibido (parqueo) o que se guardará (para el caso de quedan).
5. El Supervisor/a de Pista debe quitarse la gorra para contar el dinero.
6. Debe mostrar el dinero que cuenta a la cámara.
7. Posteriormente muestra el sobre a la cámara y lo introduce a caja fuerte o al lugar que corresponda que se guarde (gavetas) (no deben dar la espalda a la cámara, caso contrario se tomará como caso sospechoso).

## III. Ingreso y salida de productos en bodega

### TIENDAS

#### Asesora/o en Tienda (AT) / Jefe de Tienda (JT)

##### 1. Caso 1: Productos Vencidos

- a. Verifica las fechas de vencimiento y duración de productos.
- b. Retira el producto del exhibidor, góndola o cámara refrigerante.
- c. Asesor/a en Tienda reporta al Jefe de Tienda y anota en agenda el producto vencido.
- d. El Jefe de Tienda ingresa la información requerida al excel que SM le compartirá para el control de producto.
- e. Informa al proveedor del producto para su respectivo cambio.

#### Asesor en Cocina (AC) / Jefe de cocina (JC)

##### 2. Caso 2: Merma

- a. Identifica la cantidad de comida sobrante del desayuno y/o almuerzo o del exhibidor de productos fríos o calientes.
- b. Revisa la fecha y hora en la que se preparó el producto.
- c. En el caso que sea merma de desayuno o almuerzo, revisa lo que se le puede dar una segunda utilidad.
- d. Desecha los alimentos que ya no se utilizarán.
- e. Ingresa al excel compartido por SM los productos que se descartan.
- f. Mostrarlo a la cámara antes de desecharlo.

#### Jefe de Tienda (JT)

##### 3. Caso 3: Recepción de productos de proveedores

- a. Tener un espacio asignado y limpio para la recepción del proveedor.
- b. Posicionarse frente a la cámara o en un lugar visible a la cámara al recibir al proveedor.
- c. El Jefe de Tienda solicita la factura del producto a recibir.
- d. Hace el conteo y la revisión del producto.
- e. Circula las cantidades de los productos en el CCF
- f. Entrega la documentación al proveedor afirmando de recibido.
- g. Da ingreso al sistema.

Redactores: Kristian Jovel Revisores: Fernando Morán	Revisado por: Fernando Morán / Karla Beltrán	Aprobado por: José Tovar Oliva
Fecha: 13/11/2023	Fecha: 19/2/2024	Fecha:

		<b>1. SEGURIDAD</b> <b>1.1 SEGURIDAD DE CAPITAL Y PRODUCTO EN EXISTENCIA</b>	
Versión - V 1.0			
<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD</b>		<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD PARA EVENTOS CRÍTICOS</b>	
		Emisión	Página:
<b>TIENDA Y PISTA</b>		13/11/2023	7/18

## PISTAS

### Jefe de Pista (JP) / Supervisor/a de Pista (SP)

#### 1. Recepción de Combustible

- a. Solicita al encargado de la pipa los documentos correspondientes.
- b. Colocarse ambas personas frente a la cámara (no tapar visibilidad).
- c. Revisa documentación.
- d. Colocarse los implementos de seguridad de ambas personas.
- e. Subir a la pipa a verificar que los tanques tengan la cantidad reflejada en los documentos.
- f. Hace las pruebas correspondientes del combustible (Prueba de cubeta).
- g. Llena los tanques receptores correspondientes de cada combustible.
- h. Verifica que haya servido por completo el producto de la pipa a los tanques receptores.
- i. Entrega la documentación al encargado de la pipa.
- j. Despachar la pipa.

## IV. Seguridad y capital de trabajo

### 1. Eventos sospechosos:

## TIENDAS

### Supervisor de Monitoreo (SM)

#### a. No seguir indicaciones al momento del conteo de efectivo

- i. SM informa mediante correo electrónico al Gerente de Estaciones, GOO y/o JOT en caso no se cumplan los pasos de la **actividad I paso 2 literal a**.
- ii. El Gerente de Estaciones y/o Jefe Operativo de Tienda debe hacer un llamado verbal o escrito a las personas que no siguieron las indicaciones.

#### b. Obstruir la visibilidad de la cámara

- i. SM informa mediante correo electrónico al Gerente de Estaciones, JOT y/o Gerente de Operaciones, Jefe de Seguridad.
- ii. El Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones envía correo electrónico al Jefe de pista y Jefe de tienda informando sobre el incumplimiento de la indicación antes mencionada.
- iii. El Jefe de pista o Jefe de tienda debe hacer un llamado verbal a las personas que no siguieron las indicaciones.
- iv. En caso sea muy repetitivo el inconveniente, GE y/o GOO solicita un refuerzo de las indicaciones al SM.

#### c. No generar ticket de venta

- i. SM informa mediante correo al Gerente de Estaciones, JOT y/o Gerente de Operaciones.
- ii. El Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones envía un correo electrónico al Jefe de pista y Jefe de tienda sobre el incumplimiento de la indicación antes mencionada.
- iii. El Jefe de pista o Jefe de tienda debe hacer un llamado verbal a las personas que no siguieron las indicaciones.
- iv. Jefe de Pista o Jefe de Tienda corrobora en el sistema Odo o Envoy si el producto fue cobrado.

#### d. No reportar una merma, producto vencido o en mal estado

- i. SM informa mediante correo electrónico al Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones, Jefe Operativo de Tienda, Gerente General Operativo, Jefe de Seguridad.
- ii. El Jefe Operativo de Tienda, debe acercarse al Jefe de Tienda para corroborar que el producto es merma, vencido o en mal estado.
- iii. Jefe Operativo de Tienda informa a SM para confirmar que tipo de producto es y que se procede con el involucrado.

Redactores: Kristian Jovel Revisores: Fernando Morán Fecha: 13/11/2023	Revisado por: Fernando Morán / Karla Beltrán Fecha: 19/2/2024	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

**e. Ingresar a oficina en horario no hábil, etc**

- i. SM informa mediante correo electrónico al Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones y al Jefe de Seguridad.
- ii. El Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones envía correo electrónico al Jefe de pista o al Jefe de tienda, informando del ingreso.
- iii. El Jefe de pista o Jefe de tienda debe hacer un llamado verbal a las persona para que no ingrese en horario no autorizado.

**PISTAS****Supervisor de Monitoreo (SM)****a. No seguir indicaciones al momento del conteo de efectivo**

- i. Seguir los pasos de este procedimiento la actividad IV paso 1 literal a

**b. Obstruir la visibilidad de la cámara**

- i. Seguir los pasos de este procedimiento la actividad IV paso 1 literal b

**c. No generar ticket de venta**

- i. Seguir los pasos de este procedimiento la actividad IV paso 1 literal c

**d. Ingresar a oficina en horario no hábil, etc**

- i. Seguir los pasos de este procedimiento la actividad IV paso 1 literal e

**Nota:** Tener en cuenta que no se debe obstruir ni tapar con ningún objeto la visibilidad de la cámara, para que de esta manera podamos tener un mejor desarrollo y respaldo de las actividades otorgadas al personal.

**2. Tipos de Hurto****TIENDAS****Supervisor de Monitoreo (SM)****a. Realizar un cobro, sin generar el ticket**

- i. El SM notifica al Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones por medio de correo electrónico.
- ii. Estando informado el GE y/o GOO, se reúne con el colaborador para cuestionar la acción.
- iii. El llamado de atención puede ser verbal o escrito.
- iv. Considera si la acción es grave lo puede escalar con RRHH, para considerar la amonestación (solicita pruebas únicamente el GE y/o GOO ).
- v. Envía un correo electrónico anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) a SM para la solicitud de pruebas con copia al GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*).
- vi. Recibe la solicitud y envía al GE y/o GOO adjuntando las pruebas al correo y una breve descripción
- vii. El GE y/o GOO se reúne con el involucrado y muestra las pruebas (**no deben ser compartidas por ningún otro medio**).
- viii. En caso el Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones llegue a un acuerdo, envía un correo electrónico a SM para informar el acuerdo y si necesita que se dé el seguimiento del comportamiento.
- ix. El Supervisor de Monitoreo envía un correo al GGO, Jefe de Seguridad, GE y/o GOO para dar fin al caso.

**b. Hurto de Efectivo**

- i. El SM notifica al Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones y al Jefe de Seguridad por medio de correo electrónico.

- ii. Estando informado el GE y/o GOO, se reúne con el involucrado para cuestionar la acción.
- iii. El llamado de atención puede ser verbal o escrito. Considera si la acción es grave lo puede escalar con RRHH, para considerar la amonestación (Puede solicitar las pruebas únicamente el GE y/o GOO a SM anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) enviando un correo electrónico a SM para solicitud de pruebas y copia al GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*).
- iv. SM recibe el correo de GE y/o GOO, adjunta las pruebas al correo, una breve descripción y envía.
- v. Al llegar a un acuerdo el GE y/o GOO se reúne con la persona involucrada, GE y/o GOO envía un correo informativo al GGO con copia al SM y al Jefe de Seguridad, para tener en observación a la persona.

**c. Hurto de Producto de sala de venta o bodega de tienda**

- i. SM notifica al Gerente de Estaciones y/o Gerente de Operaciones y al Jefe de seguridad por medio de correo electrónico, adjuntando pruebas del hurto.
- ii. Estando informado el GE y/o GOO, se reúne con el colaborador para cuestionar la acción, en caso sea grave debe convocar a RRHH, GE y/o GOO procede a hacer un llamado de atención puede ser verbal o escrito (si el GE y/o GOO necesita algo más de pruebas, las puede solicitar anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) únicamente él enviando un correo electrónico al SM con copia al GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*).
- iii. SM, adjunta las pruebas al correo electrónico y una breve descripción envía el correo al GE y/o GOO (**estas pruebas no deben ser compartidas por ningún medio**).
- iv. Al llegar a un acuerdo el GE y/o GOO con la persona involucrada, deben enviar un correo informativo al GGO con copia al SM y al Jefe de Seguridad, en caso solicite tener en observación a la persona o se haya llegado a un acuerdo.

**d. Alteración en Caja de Propina**

- i. SM notifica al GE y/o GOO y al Jefe de Seguridad por medio de correo electrónico.
- ii. Estando informado el GE y/o GOO, se reúne con el involucrado para cuestionar la acción.
- iii. Si en caso el involucrado niega la acción, únicamente el GE y/o GOO puede solicitar pruebas anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) a SM por medio de correo y copiando al GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*) (**estas pruebas no se pueden compartir por ningún medio**).
- iv. SM envía el correo al GE y/o GOO, adjuntando las pruebas solicitadas y una breve explicación.
- v. En caso el evento sea grave, debe ser escalado con RRHH para tomar cartas en el asunto.
- vi. En caso que GE y/o GOO y la persona involucrada lleguen a un acuerdo, el GE y/o GOO debe poner una amonestación para adjuntarla al expediente de dicha persona (sea, cual sea el caso).
- vii. El GE y/o GOO solicita al SM para darle seguimiento a la persona involucrada, dicha solicitud debe hacerla por correo y copiar GGO y al Jefe de Seguridad.
- viii. Para dar por fin al caso, el GE envía un correo informativo a las áreas involucradas (RRHH, Jefe de Seguridad y monitoreo) siempre copiando al GGO.

**PISTAS**

**Supervisor de Monitoreo (SM)**

**a. Realizar un cobro, sin generar el ticket**

- i. SM notifica al Gerente de Estaciones y/o GOO, copiando al Jefe Operativo de Pista y al Jefe de Seguridad por medio de correo electrónico.
- ii. Estando informado el GE y/o GOO, se reúne con el involucrado para cuestionar la acción.
- iii. El llamado de atención puede ser verbal o escrito.
- iv. GE y/o GOO considera si la acción es grave lo puede escalar con RRHH, para considerar la amonestación (puede solicitar pruebas únicamente el GE y/o GOO anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) a SM, (**estas pruebas no se pueden compartir por ningún medio**), SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*).

- v. Envía un correo electrónico a SM para la solicitud de pruebas con copia al GGO.
- vi. SM adjunta las pruebas al correo y una breve descripción, envía el correo al GE y/o GOO.
- vii. El Gerente General Operativo se reúne con la persona involucrada (si el caso involucra a RRHH, también se llama a reunión).
- viii. GE y/o GOO muestra las pruebas (no debe compartirlas por ningún otro medio).
- ix. GE y/o GOO llega a un acuerdo y envía un correo a SM, copiando al Jefe Operativo de Pista y Jefe de Seguridad para informar el acuerdo y si necesita que se le de seguimiento del comportamiento.
- x. El Supervisor de Monitoreo envía un correo al GGO, JS, JOP, GE y/o GOO para dar fin al caso.

**b. Hurto de Efectivo**

- i. SM notifica al Gerente de Estaciones y/o GOO copiando al Jefe Operativo de Pista y Jefe de Seguridad por medio de correo electrónico.
- ii. Estando informados el GE y/o GOO y JOP, se reúne con el involucrado para cuestionar la acción.
- iii. El llamado de atención puede ser verbal o escrito. Considera si la acción es grave lo puede escalar con RRHH, para considerar la amonestación (puede solicitar pruebas únicamente el GE y/o GOO anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) enviando un correo electrónico a SM para solicitud de pruebas y copia al GGO (**estas pruebas no se pueden compartir por ningún medio**), SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*).
- iv. SM adjunta las pruebas al correo para el GE y/o GOO, JOP y una breve descripción.
- v. Al llegar a un acuerdo el GE y/o GOO y JOP con la persona involucrada, GE y/o GOO envía un correo informativo al GGO con copia a SM y al Jefe de Seguridad, para tener en observación a la persona.

**Asesor/a en Pista (AP)/ Jefe de Pista (JP)**

**c. Hurto de Combustible en Caso de Cliente**

- i. Cuando el Asesor/a en Pista pase por este tipo de inconveniente, informa inmediatamente al Jefe de Pista, Jefe Operativo de Pista, Supervisor de pista (a la persona que esté como encargada del turno).
- ii. Uno de los mencionados anteriormente, debe informar al GE y/o GOO y al Jefe de Seguridad que uno de ellos pueda solicitar la grabación, enviando un correo anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) al SM con copia a GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*).
- iii. SM adjunta al correo las pruebas correspondientes y envía el correo al GE y/o GOO (**estas pruebas no se pueden compartir por ningún medio**).
- iv. GE y/o GOO informa vía correo electrónico acerca del caso al abogado de la empresa. El Abogado se encargará de pasar el proceso a la vía legal.
- v. En caso de no tener respuesta legal, se procederá a reunir RRHH y GE y/o GOO para tomar una decisión sobre el pago del combustible.
- vi. Finalmente el GE envía un correo informativo del proceso, dirigido al GGO y copiando SM, JOP y al Jefe de Seguridad.

**Supervisor de Monitoreo (SM) / Gerente de Estaciones (GE)**

**d. Hurto de combustible interno**

- i. En caso que SM, JOP, GE y/o GOO observen el hurto de combustible (la persona que observe esta acción notificará por correo inmediatamente para no tomarlo como involucrado o sospechoso).
- ii. GE y/o GOO debe solicitar las pruebas anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) correspondientes a SM vía correo copiando al GGO y Jefe de Seguridad, el SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*) (**estas pruebas no se pueden compartir por ningún medio**).
- iii. Cuando el SM envíe las pruebas solicitadas al GE y/o GOO copiando al Jefe Operativo de Pista ellos debe reunirse con la persona involucrada del caso, para notificarle que se le realizará un descuento por el valor del faltante (en caso que el evento se torne fuerte GE

debe dar el seguimiento del procedimiento junto a RRHH).

- iv. Luego de hacer el respectivo descuento al área que corresponde el GE y/o GO, debe hacerle el llamado de atención ya sea verbal o escrito a la persona involucrada.
- v. Si el GE y/o GOO necesita se le dé seguimiento a la persona involucrada, envía un correo a SM con copia al GGO, JOP y al Jefe de Seguridad haciendo la solicitud y al mismo tiempo informando la finalidad del caso.

### **Supervisor de Monitoreo (SM) / Gerente de Estaciones (GE)**

#### **e. Hurto de Lubricantes interno**

- i. En caso que SM, JOP, GE y/o GOO observen el hurto de lubricantes (la persona que observe esta acción debe notificar por correo inmediatamente para no tomarlo como involucrado o sospechoso).
- ii. GE y/o GOO solicita las pruebas correspondientes anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) a SM vía correo copiando al GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (*ver anexo 2*) (**estas pruebas no se pueden compartir por ningún medio**).
- iii. Cuando el SM envíe las pruebas solicitadas al GE y/o GOO copiando al JOP se reúne con la persona involucrada del caso, para notificarle que se le realizará un descuento por el valor del faltante (en caso que evento se torne fuerte debe seguir el procedimiento junto a RRHH)
- iv. Luego de hacer el respectivo descuento al área que corresponde el GE y/o GOO, debe hacerle el llamado de atención ya sea verbal o escrito a la persona involucrada.
- v. Si el GE y/o GOO necesita se le dé seguimiento a la persona involucrada, debe enviar un correo al SM con copia al GGO, JOP y al JS haciendo la solicitud y al mismo tiempo informando la finalidad del caso.

## **V. No Dañar Activos de la Empresa**

### **TIENDAS Y PISTAS**

1. Cuando hablamos de activos de la empresa nos referimos a: Artículos, equipo de oficina, mobiliario, utensilios, máquinas o infraestructura ya sea de tienda o estación de servicio.
  - a. **Persona externa a la empresa:**
    - i. En el caso de ser visualizado por SM informa por medio de correo electrónico al GE y/o GOO, al Jefe de Seguridad.
    - ii. GE y/o GOO o el Jefe de Seguridad debe acercarse a la persona para que pueda hacer la cancelación del daño (en caso el GE y/o GOO o el Jefe de Seguridad no esté en la estación puede delegar esta tarea al JP o JT) (Si desea algún tipo de pruebas únicamente las puede solicitar el GE y/o GOO anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) por medio de un correo, dirigido al SM y copia al GGO (dichas pruebas no pueden ser compartidas con nadie).
    - iii. La persona inmediata que atendió el llamado, notifica por correo al GE y/o GOO para que informe al SM de lo que procede, en dicho correo debe dar finalizado el procedimiento sin olvidar copiar al GGO y al Jefe de Seguridad.
  - b. **Persona interna de la empresa:**
    - i. En el caso de ser visualizado por SM informa por medio de correo electrónico al GE y/o GOO y al Jefe de Seguridad.
    - ii. GE y/o GOO o el Jefe de Seguridad debe acercarse a la persona para que pueda hacer la cancelación del daño (en caso el GE y/o GOO o el JS no esté en la estación puede delegar esta tarea al JP o JT) (Si desea algún tipo de pruebas únicamente las puede solicitar el GE y/o GOO por medio de un correo anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*), dirigido al SM con copia al GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (**estas pruebas no pueden ser compartidas con nadie ni por ningún medio**).
    - iii. El GE y/o GOO o el JS debe de llegar a un acuerdo de pago con el involucrado y posteriormente enviar el informe por correo a RRHH y hacer el descuento respectivo.
    - iv. GE y/o GOO debe informar por correo electrónico al GGO con copia al SM y al JS del acuerdo al que llegaron.

		<b>1. SEGURIDAD</b> <b>1.1 SEGURIDAD DE CAPITAL Y PRODUCTO EN EXISTENCIA</b>	
Versión - V 1.0			
<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD</b>		<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD PARA EVENTOS CRÍTICOS</b>	
		Emisión	Página:
<b>TIENDA Y PISTA</b>		13/11/2023	12/18

## VI. Cajeros Automáticos

### 1. Olvido y reclamo de tarjeta

#### TIENDAS

##### Supervisor de Monitoreo (SM) / Jefe de Tienda (JT)/ Asesor en Tienda (AT)

- Identifica el olvido de la tarjeta debe informar por medio de correo o llamada a JT y/o AC al GE.
- GE y/o GOO debe informar al JT para que se acerquen al cajero a retirarla y retenerla (hasta que el cliente llegue hacer el reclamo).
- Cuando el cliente haga el reclamo debe pedir la siguiente información para corroborar en la misma tarjeta (nombre, tipo de tarjeta y día que se extravió).
- En caso tengan duda del dueño de la tarjeta, el GE y/o GOO puede solicitar la revisión de cámara enviando un correo anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*) al SM con copia al GGO, SM llena archivo de control para el registro de revisión de cámaras (**estas pruebas no se pueden compartir con nadie ni por ningún medio**).
- Para darle una finalidad al caso, el GE y/o GOO debe enviar un correo informativo al GGO y copiar al SM.

## VII. Horarios de Vigilantes

### 1. Entrada, Salida o Cambios de Turnos

#### TIENDAS Y PISTAS

- Cumplimiento de los horarios de entrada o salida de cada turno.
- Cumpliendo las funciones dentro de la tienda y estación, debe estar pendiente que el cliente no se lleve productos sin cancelar.
- Mantenga el orden dentro de la tienda y en la estación al momento de cancelar.
- No debe permitir la permanencia dentro del parqueo mayor al tiempo de compra.
- Vigilar que no se haga ningún tipo de trances sospechosos o fuera de la normalidad.
- Revisar bolsones o carteras al momento que los empleados/as se retiren después de su turno de la tienda.

**Nota:** En caso de no cumplir con alguno de los puntos antes mencionados se reportará por medio de correo electrónico con el Jefe de Seguridad.

## VIII. Seguridad Ocupacional

### 1. Incendio

#### TIENDAS y PISTAS

- SM y/o Jefe de Seguridad visualiza el incendio y de forma inmediata hace del conocimiento al Jefe Inmediato del área.
- La persona que atendió el llamado rápidamente actúa utilizando los extintores, en caso que el incendio sea de primer grado.
- Si fuera un incendio que no se puede controlar, la persona que atendió el llamado inmediatamente debe llamar a los bomberos para que ellos puedan acercarse al lugar al número 913 y a Cruz Roja Salvadoreña 22394930 (*ver anexo 5*).
- El Jefe de inmediato del área debe evacuar rápidamente al área afectada, al personal y clientes.
- El jefe del área debe restringir el paso o acercamiento a dicha área.

### 2. **Quemaduras o heridas de primer grado, cada área debe tener personal capacitado para una primera respuesta.**

- SM y/o Jefe de Seguridad o personal inmediato que visualice el accidente debe informar inmediatamente al jefe del área en caso sea una herida o quemadura no grave.
- La persona encargada del área debe actuar rápidamente con botiquín de primeros auxilios.
- Debe usar sus implementos de seguridad (guantes) para evitar un contagio o infección.
- Darle una asistencia para estabilizar la quemadura o herida.
- En caso de que sea algo grave debe enviar a la persona a la unidad médica más cercana.

Redactores: Kristian Jovel Revisores: Fernando Morán	Revisado por: Fernando Morán / Karla Beltrán	Aprobado por: José Tovar Oliva
Fecha: 13/11/2023	Fecha: 19/2/2024	Fecha:

### 3. Actos Delictivos

- a. Caso que se puede dar con mayor frecuencia en el área de tienda.
- b. SM y/o Jefe de Seguridad al momento de identificar debe actuar de manera cautelosa, informando por medio de una llamada al Jefe inmediato del área.
- c. SM y/o Jefe de Seguridad debe ser específico al dar la información y descripción del sujeto (ropa, color de piel, accesorios).
- d. La persona que acate la llamada debe buscar la ayuda del vigilante de turno.
- e. El jefe del área o el encargado en el momento debe considerar si es prudente o necesario llamar a las autoridades correspondientes.
- f. En caso de ser considerado el paso anterior debe llamar al 911 (*ver anexo 5*) y poner la denuncia.
- g. Las autoridades correspondientes deben tomar las cartas en el asunto.
- h. Si fuera necesario pruebas el jefe del área debe solicitarla ya sea por llamada (tomando una acción rápida) o correo anexando la solicitud de pruebas (*ver anexo 1*).
- i. SM debe entregar las pruebas correspondientes al jefe y recordarles que no las puede compartir a no ser que sea de beneficio para la institución.
- j. Para ponerle un fin al proceso, el jefe de área debe enviar un correo informativo al GGO con copia a SM y/o Jefe de Seguridad.

### 4. Caída o accidente de primer grado

- a. Se aplica para cualquier tipo de caídas que requieran o no de una asistencia médica.
- b. El personal inmediato que esté en el lugar debe acercarse y auxiliarlo.
- c. Dicha persona debe informar de inmediato a RRHH.
- d. RRHH debe darle primeros auxilios y tratar de tranquilizar al afectado.
- e. La llamada debe ser realizada por RRHH o el personal más inmediato.
- f. Cuando el accidente sea de mayor riesgo para la salud debe de llamar a Cruz Roja Salvadoreña al número de teléfono 2239-4930 (*ver anexo 5*).
- g. RRHH debe darle seguimiento y estar pendiente del trabajador afectado.

### 5. Derrame de aceite en la pista

- a. El Asesor/a en pista al observar el derrame de aceite.
- b. Debe ponerle arena al aceite derramado.
- c. Posteriormente debe recoger la arena y colocarla en el lugar asignado.

### 6. Derrame de gasolina en la pista

- a. El Asesor/a en pista al observar el derrame de gasolina.
- b. Debe poner arena en la gasolina derramada.
- c. Posteriormente debe recoger la arena y colocarla en el lugar asignado.

**Nota:** En caso del no cumplimiento del protocolo puede llegar a tener una sanción verbal o escrita.

**FIN DE PROCEDIMIENTO**

Redactores: Kristian Jovel Revisores: Fernando Morán Fecha: 13/11/2023	Revisado por: Fernando Morán / Karla Beltrán Fecha: 19/2/2024	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

### ANEXOS

#### Formato para la solicitud de revisión de cámaras

FORMATO PARA SOLICITUD DE REVISION DE CAMARAS				
FECHA	HORA	AREA	PERSONAL INVOLUCRADO	DESCRIPCION BREVE DEL EVENTO

#### Anexo 1

**Nota:** Solo lo podrán solicitar por medio de correo electrónico presentando completo este documento las siguientes personas: Gerentes de Estaciones, Gerente General Operativo, Jefe de Seguridad y Jefe de Recursos Humanos.

#### Formato para el registro de solicitudes para revisión de cámaras

REGISTRO DE SOLICITUDES PARA REVISION DE CAMARAS							
FECHA	FECHA DE SOLICITUD	HORA DE SOLICITUD	QUIEN SOLICITA	TIPO DE EVENTO	AREA DE EVENTO	SOLUCION	A QUIEN SE REPORTO
14/11/2023	10/11/2023	08:42	Wilmer Miranda	faltante de \$300	PISTA GARITA	En el video no se observa ninguna eventualidad sospechosa	Wilmer Miranda

#### Anexo 2

ESCALA DE EVENTOS	
Medio	
Complicado	
Riesgo	



	<b>1. SEGURIDAD</b> <b>1.1 SEGURIDAD DE CAPITAL Y PRODUCTO EN EXISTENCIA</b>	
Versión - V 1.0		
<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD</b>	<b>PROTOCOLO DE MONITOREO Y SEGURIDAD PARA EVENTOS CRÍTICOS</b>	
	Emisión	Página:
<b>TIENDA Y PISTA</b>	13/11/2023	16/18

### NÚMEROS DE EMERGENCIAS

 Dirección General de Protección Civil <b>2201-2424</b>	 Sistema de Emergencias Médicas <b>132</b>	 Cruz Verde Salvadoreña <b>2284 5792</b>
 Policía Nacional Civil <b>911</b>	 Comandos de Salvamento <b>2133-0000</b>	
 Cuerpo de Bomberos de El Salvador <b>913</b>	 Cruz Roja Salvadoreña <b>2239-4930</b>	
 ANDA <b>2244-2632</b>	 AES El Salvador <b>2506-9000</b>	



*Anexo 5*

Redactores: Kristian Jovel Revisores: Fernando Morán Fecha: 13/11/2023	Revisado por: Fernando Morán / Karla Beltrán Fecha: 19/2/2024	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

### ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>FIRMA</b>
José Tovar Oliva	Director General	
Lissette Gonzalez	Gerente de Contabilidad	
Karla Beltrán	Auxiliar de Procedimientos	
Kristian Jovel	Supervisor de Monitoreo	
Aldo Rivas	Jefe de Seguridad	
Angel Alemán	Jefe de IT	
Wilmer Miranda	Gerente de Estaciones	
David Iglesias	Gerente de Operativo de Oriente	
Karla Valencia	Jefe Operativo de Tienda	
Alberto Valencia	Auxiliar de Recursos Humanos	
Isabel Guardado	Jefe de Tienda	
Guadalupe Alas	Jefe de Tienda	
Celina Ramos	Jefe de Tienda	
Jessica Escobar	Jefe de Tienda	
Xenia Pablo	Jefe de Tienda	
Carolina Mejia	Jefe de Tienda	

## ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA
Francisco Guardado	Jefe de Pista	
Ricardo Zaldaña	Jefe de Pista	
Bryan Nerio	Jefe de Pista	
Sandra Mejia	Jefe de Pista	
Aminta Cruz	Jefe de Pista	
Mario Marroquin	Jefe de Pista	
Juan Matutte	Jefe de Pista	
Sebastian Martinez	Jefe Operativo de Estaciones	