

	PROCESO OPERATIVO PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, IDENTIFICACIÓN, REPORTE Y SEGUIMIENTO DE HURTOS CÓDIGO: POP: 012 VERSIÓN: 2022	

1. OBJETIVO

Identificar y reportar de manera oportuna, toda actividad sospechosa o comprobada, en la cual la mercancía, dinero u otros conceptos propiedad de terceros o de la compañía, que estando bajo la custodia de contratistas, colaboradores, proveedores, clientes, y otras partes interesadas, hayan sido hurtados dentro o fuera de las instalaciones de Traslados y Logística Transportes S.A.S. – “Cercanos”. Del mismo modo, describir las actividades de apoyo, seguimiento y recuperación de los bienes hurtados.

2. ALCANCE

Aplica para todas las partes interesadas de Traslados y Logística Transportes S.A.S. – “Cercanos”, quienes sean custodios de mercancía, dinero y/o de cualquier tipo de bienes de la compañía o propiedad de terceros.

3. RESPONSABLES

Contratistas administrativos y operativos, quienes ejercen liderazgo y responsabilidad por la ejecución exitosa de las operaciones a su cargo.

4. PROCEDIMIENTO DE RECAUDO

Todo contratista, según la línea de negocio a la que sea asignado, piloto, prestatario, driver, motorizado, entre otros, es cien por ciento (100%), responsable de la mercancía y recaudo producto de las rutas, pedidos, y/o artículos que le sean entregados en custodia para desarrollo de los servicios contratados, por lo tanto:

El contratista deberá consignar la totalidad del dinero a las cuentas del cliente, o de Traslados y Logística Transportes S.A.S. – “Cercanos”, según se le haya indicado, y los coordinadores administrativos y operativos serán los encargados de ejecutar las siguientes acciones en pro de lograr que se genere un cierre diario de operación de manera efectiva.

Plan	Acción para ejecutar	Responsable de seguimiento
A	Piloto deposita el mismo día en las cuentas bancarias establecidas.	Coordinador operativo.
B	Depositar en las cuentas de Cercanos, previa autorización.	Coordinador operativo.
C	Recaudo ejecutado por personal autorizado por el líder de operaciones de Cercanos,	Coordinador y jefe operativos.
D	Autoriza consignar al otro día, antes de las 10:00 am.	Jefe operativo
E	Una vez pasada la hora, reportar al coordinador administrativo.	Coordinador de operativo.

	PROCESO OPERATIVO PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, IDENTIFICACIÓN, REPORTE Y SEGUIMIENTO DE HURTOS CÓDIGO: POP: 012	VERSIÓN: 2022
---	---	----------------------

5. PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y SEGUIMIENTO DE FALTANTES

Una vez identificado que el contratista presento alguna irregularidad en el cumplimiento del procedimiento de recaudo, el coordinador operativo notifica al coordinador administrativo, en esta notificación deberá reportar detalladamente lo sucedido durante su gestión de seguimiento, el coordinador administrativo ejecutará las siguientes acciones:

Plan	Acción para ejecutar	Responsable de seguimiento
F	Generar comunicación directa con el contratista, o por medio de las referencias personales y familiares según la información suministrada en el proceso de vinculación. Retener los pagos pendientes, como medida preventiva.	Coordinador administrativo.

Según la respuesta obtenida, seguir con las siguientes acciones:

6. PROCEDIMIENTO PARA SINIESTROS

6.1 Procedimiento cuando un piloto es víctima de robo

El hurto de dinero o mercancía es uno de los casos fortuitos a los cuales los pilotos también denominados contratistas están expuestos en la prestación de un servicio, en sus diferentes modalidades.

Un hecho fortuito de esta índole le genera al contratista faltantes de dinero o mercancía, los cuales, él como responsable del 100% de esta, deberá asumir la totalidad de la deuda y realizar el siguiente procedimiento, con el fin de dejar registro y seguimiento de los hechos.

Una vez el contratista sufre el robo, en cualquiera de sus modalidades, deberá avisar inmediatamente al coordinador encargado de la operación, sobre los hechos, e informar si está en condiciones de continuar con el recorrido, o en su defecto, este deberá pedir un relevo, para continuar con la prestación del servicio si hay posibilidad de culminarlo.

De manera paralela, el contratista deberá acercarse al CAI más cercano y poner la respectiva denuncia, dejar enunciado las cantidades de mercancía y montos del que fue despojado, además de la versión detallada de los hechos.

Si pidió el relevo, el contratista deberá entregarle al compañero, la planilla, rutero y mercancía completa de las órdenes que queden por entregar y firmar la respectiva acta de entrega de la mercancía. De lo contrario, deberá continuar con la prestación del servicio según lo indicado al coordinador.

El contratista deberá acercarse a la oficina principal en el caso Bogotá, o agendar un espacio con el coordinador líder de la ciudad correspondiente para la atención, seguimiento y descargas de pqrs, esta diligencia deberá efectuarse a más tardar, primera hora del día siguiente, de transcurridos los hechos, en esta reunión, en primera instancia el contratista deberá presentar copia de la denuncia interpuesta ante la autoridad competente, y relatar

 TRASLADOS Y LOGÍSTICA TRANSPORTES S.A.S.	PROCESO OPERATIVO PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, IDENTIFICACIÓN, REPORTE Y SEGUIMIENTO DE HURTOS CÓDIGO: POP: 012 VERSIÓN: 2022	

lo sucedido, lo cual quedará registrado en el formato PQRS, para la realización del debido proceso y seguimiento.

Durante la diligencia, el contratista deberá dejar detallada la siguiente información:

- Modo en que sucedieron los hechos (asalto con arma de fuego, cortopunzante, etc.)
- Número de asaltantes, vestimenta, contextura, color de cabello y ojos, cicatrices o rasgos físicos, acento, y demás información que permita identificar a los sospechosos.
- Lugar detallado de los hechos, había cámaras de seguridad y/o testigos,
- Información de los vehículos empleados, tipo, placas, color, y demás características de los autos usados por los maleantes.
- Dónde llevaba el dinero hurtado, estado de la mercancía que le quitaron,
- Qué acciones tomó, una vez se retiraron los asaltantes,
- Si estaba acompañado, dónde estaba el acompañante y cuál fue su proceder.

6.2 El contratista tomo el dinero abusivamente

Cuando el contratista se tomó el recaudo de manera abusiva, el coordinador administrativo debe generar el estado de cuenta y verificar si se puede descontar el dinero en su totalidad. De ser así, descontar y bloquear de manera definitiva al contratista. Generar correo, al área operativa y administrativa, informando la finalización del contrato.

Lo anterior, porque es una falta gravísima, que un piloto tome para sus gastos personales el dinero propiedad de los clientes de Traslados y Logística Transportes S.A.S. – “Cercanos”, sin autorización de la alta dirección.

Por el contrario, si los honorarios pendientes por pagar, no alcanzan para sanear la deuda, el contratista deberá firmar el acuerdo de pago, con un máximo de 4 cuotas semanales como plazo, si se reúsa a la firma de dicho compromiso o incumple los términos pactados, se procederá al inicio del cobro jurídico, por parte del área de recuperación de cartera.

6.3 Reporte de un cliente

Cuando un cliente que tenga sospecha o comprobada una acción de un piloto o prestatario que conlleve a faltante de mercancía, canastillas, contenedores, recaudo, u otros conceptos, se deberá atender la notificación por parte de quien la reciba, en primera medida e informar al director administrativo, y este activara el siguiente protocolo:

Solicitar al coordinador operativo, un informe detallado de la situación presentada y tendrá un día hábil, para presentar al detalle la descripción de los hechos, y las pruebas con las que cuente el cliente, si lo requiere podrá pedir ayuda a quien corresponda para realizar un buen relato de los hechos, esta recepción de la información deberá ser vía correo electrónico, con copia al jefe de operaciones, coordinador administrativo correspondiente y junta directiva. A su vez, el contratista(as), pasará a un estado de suspensión por lo tanto

	PROCESO OPERATIVO PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, IDENTIFICACIÓN, REPORTE Y SEGUIMIENTO DE HURTOS CÓDIGO: POP: 012 VERSIÓN: 2022	

no podrá ser programado en ninguna operación hasta tener claridad de la novedad presentada, salvo autorización del director de operaciones o la Gerencia, vía correo electrónico.

Solicitar al coordinador administrativo el detallado del dinero adeudado a la fecha al contratista(s) (estado de cuenta) y retener automáticamente sus pagos, hasta tener claridad de los hechos o la autorización del Director de Operaciones o la Gerencia.

Una vez recopilada la información, se deberá atender al contratista para diligenciamiento del formato PQRS, dependiendo de la gravedad de los hechos y la cantidad de dinero faltante, será responsabilidad del área administrativa, desarrollar las acciones a seguir, desde la forma de descontar lo adeudado, la continuidad del piloto o escalarlo al director ejecutivo, para que se tomen medidas más eficaces que conlleven al cierre de la novedad presentada.

7. POLIGRAFIA

La atención de PQRS, no puede superar las 18 horas de presentado el siniestro, el coordinador administrativo deberá compartir todos los reportes obtenidos hasta el momento y de la mano con el líder administrativo y financiero, decidir el agendamiento de la prueba de poligrafía, esta deberá realizarse a mas tardar 36 horas de presentada la novedad.

De acuerdo con el resultado obtenido, se tomarán las acciones correspondientes.

8. ACUERDO DE PAGO

Como se enuncio anteriormente, el contratista es responsable por el 100% de la mercancía que está en su custodia, y, por ende, es el responsable de asumir los faltantes ocasionados por los sucesos fortuitos de los que haya sido víctima.

Si el valor total del faltante no supera los \$300.000 (trescientos mil pesos colombianos), estos serán descontados del próximo pago programado y quedara por escrito en el formato de PQRS.

Si el valor adeudado supera los \$400.000 (trescientos mil pesos colombianos), el contratista deberá someterse a una prueba de polígrafo la cual será pagada 50% por el contratista y 50% por Cercanos, en caso de que el resultado sea favorable para el contratista. Si el resultado de dicho análisis llega resultar desfavorable, el contratista deberá pagar el 100% del costo de la prueba e inmediatamente el área legal, procederá con el inicio de un proceso de denuncia por falsedad en testimonio y hurto a la compañía, el cual se llevará ante la autoridad competente.

7.1 Formas de pago



PROCESO OPERATIVO	
PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, IDENTIFICACIÓN, REPORTE Y SEGUIMIENTO DE HURTOS	
CÓDIGO: POP: 012	VERSIÓN: 2022

Para la firma de los acuerdos de pago, se tendrá en cuenta el monto faltante y de ahí, saldrá el respectivo número de cuotas semanales en las cuales se amortizará la deuda, de acuerdo con la siguiente tabla:

Montos	Nº Máximo de Cuotas Semanales
Hasta \$400.000	2
\$400.001 - \$1'000.000	4
\$1'000.001 - \$1'500.000	5
\$1'500.001 - \$2'000.000	6
\$2'000.001 - \$2'500.000	7
\$2'500.001 - \$3'000.000	8
\$3'000.001 - \$4'000.000	9
Más de \$4'000.001	10

*Si el contratista tiene vinculados dos o más vehículos a la compañía, esta tabla no aplicara.

El número de cuotas no estará sujeto a cambios o negociaciones, y el incumplimiento de la obligación, conllevará a la finalización del contrato e inicio del proceso de cobro vía legal, con el respectivo reporte a centrales de riesgo.

A su vez, si el contratista presenta más faltantes durante el desarrollo de la operación, estos serán descontados, de manera paralela, junto con el monto de la cuota a pagar.

9. PROCESO EJECUTIVO CONTRACTUAL

Inicia con la etapa de cobro persuasivo, en el que se insta al deudor a que pague o que suscriba un acuerdo de pago con la compañía. Si mediante el cobro persuasivo no se logra obtener el cumplimiento de la obligación, la organización iniciará con la ejecución del pagare, firmado durante el proceso de contratación, y será liderado por el área jurídica de la compañía.