

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	1 de 16

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DEFINICIÓN DE SEGURIDAD.....</b>	<b>2</b>
<b>3. SEGURIDAD OPERACIONAL.....</b>	<b>2</b>
3.1 Apertura y cierre de las instalaciones de la cooperativa .....	2
3.2 Antes de la apertura al público .....	3
3.3 Apertura al público .....	3
3.4 Durante el servicio.....	4
3.5 Cierre de oficina.....	5
3.6 Seguridad en la labor diaria .....	5
3.7 Control e inspección.....	7
3.8 Servicios de seguridad contratada.....	7
3.9. Manejo de bóvedas, cajas fuertes o cajillas de seguridad.....	8
3.10 Seguridad y prevención de las transacciones de cajeros. ....	8
3.11 Protocolo de seguridad de transporte de efectivo .....	10
<b>4. SEGURIDAD FISICA EN LAS DEPENDENCIAS O AREAS DE TRABAJO.....</b>	<b>11</b>
4.1 Hurto.....	11
4.2 Atraco.....	11
4.3 Incendio .....	13
4.3.1 Como Usar Un Extintor.....	13
4.4 Medidas y recomendaciones de seguridad.....	14
<b>5. SEGURIDAD Y PREVENCION MANEJO CAJERO AUTOMATICO.....</b>	<b>14</b>
<b>6. SEGURIDAD Y PREVENCION EN AIRE ACONDICIONADO .....</b>	<b>15</b>
<b>7. MANEJO DEL SISTEMA DE ALARMA .....</b>	<b>16</b>

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	2 de 16

## 1. INTRODUCCION

Este manual tiene por objeto suministrar una guía a los funcionarios, para la atención y manejo de los aspectos relacionados con la seguridad física dentro de las instalaciones de la Cooperativa.

Su contenido busca dar orientación básica en la descripción y análisis de los riesgos en los campos de seguridad física y Operacional, facilitando recomendaciones para afrontar las posibles contingencias a presentarse en nuestras instalaciones.

## 2. DEFINICIÓN DE SEGURIDAD

Es la prevención de amenazas o riesgos para protección de las personas, instalaciones, bienes y comunicaciones.

Con la conciencia de TODOS, procurando un gran celo por el cumplimiento metódico de las instrucciones de este manual se impedirá o dificultará la ocurrencia de actos antisociales que puedan poner en riesgo los recursos de COONFIE. Como norma primordial y como política general de COONFIE, aplicaremos como prioridad absoluta la seguridad y la protección de las personas, ya sean representados por nuestros asociados, clientes, empleados o usuario en general de COONFIE.

En segunda medida, pero de forma complementaria y compatible, se protegerán los bienes materiales propios y los depositados por asociados y clientes de COONFIE. Además, las instrucciones y tareas sobre cada uno de los medios, instrumentos y procedimientos parten de los siguientes conceptos básicos: Vigilancia, Custodia, Controles e Información.

## 3. SEGURIDAD OPERACIONAL

### 3.1 Apertura y cierre de las instalaciones de la cooperativa

- El Director de Oficina (el Subgerente Administrativo para Dirección General) debe delegar mediante el **FO-AD-24 Delegación Para La Apertura Y El Cierre De Oficina**, como mínimo a dos funcionarios para cumplir con el proceso de Apertura y de Cierre de oficina. Se debe tener en cuenta que los funcionarios deben ser de planta. Cuando alguno de los funcionarios delegados, se encuentre disfrutando de las vacaciones y siempre y cuando el funcionario reemplazante sea de planta, tendrá la responsabilidad de apertura y/o cierre de oficina.
- Los funcionarios deben realizar el proceso de Apertura y Cierre de la oficina siempre en compañía; antes de efectuar la apertura de la puerta de acceso a las instalaciones los funcionarios deben inspeccionar que a su alrededor no se encuentran personas, objetos o vehículos sospechosos.
- La misión de apertura de la oficina debe estar a cargo de dos funcionarios debidamente asignados por el Director de Oficina, quienes compartirán la responsabilidad del manejo dual de llaves; un funcionario tendrá la llave de la cerradura superior y el otro de la cerradura inferior. Uno de los dos funcionarios tendrá la clave de apertura y cierre del sistema de seguridad.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	3 de 16

- El ingreso de los funcionarios solo se permitirá diez minutos antes del horario establecido en la oficina; en caso contrario debe ingresar en el horario de apertura para el público. El horario de salida máximo será de media hora después de la hora establecida para cada oficina. En caso de necesitar permanecer más tiempo antes del inicio o finalizada la jornada laboral, el jefe inmediato del funcionario deberá solicitar autorización previa al Subgerente Administrativo o Director de Oficina, diligenciando y firmando el formato **FO-AD-13 Permiso De Trabajo Horario Adicional** salvo el caso de las oficinas donde la hora de cierre es igual al horario de atención se dispondrá del tiempo necesario para el cierre operativo.

### 3.2 Antes de la apertura al público

- Con los funcionarios en el interior de la oficina y siempre con la puerta cerrada y bloqueada con llave, se procede a efectuar los preparativos de los puestos de trabajo.
- Con la concurrencia de dos funcionarios, uno portador de la llave y otro conocedor de la clave, se procede a la apertura e inspección detallada del interior de la bóveda.
- Cualquier anomalía, deficiencia o carencia debe ser informada al Director de Oficina y Subgerente Administrativo.
- Se debe extraer de la bóveda las cantidades precisas según la demanda de las cajas, tanto en billetes como monedas.
- El resto del efectivo queda custodiado en la bóveda bajo llave y clave activada.
- Se procurará mantener en todo momento una buena visibilidad del hall bancario, evitando la sobrecarga de elementos que impidan la visibilidad de este y los cajeros.

### 3.3 Apertura al público

- El Director de la Oficina y Subdirector, son los responsables de abrir y cerrar la puerta para el acceso del público a la oficina, la cual se hará en el horario establecido y aprobado en cada una de las agencias.
- Los funcionarios deben registrar su ingreso colocando su huella en el dispositivo biométrico que tienen las oficinas. Donde no lo hay, el Director de Oficina debe llevar un control del ingreso del personal.
- La caja fuerte debe estar cerrada con temporizador y/o clave activada, misión que debe ser supervisada por el Subdirector de la oficina.
- Cada vez que se requiera dinero (efectivo) por parte de los cajeros, se debe cerrar la puerta principal de ingreso al público, se desactiva la clave de la bóveda y se activa nuevamente.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	4 de 16

- El (los) cajero(s) solo debe poseer el cupo de efectivo en ventanilla según lo establecido por el manual de caja.
- Una vez abierto el servicio al público, las llaves (Cerradura Superior e inferior) de la puerta de acceso deben ser custodiadas por los funcionarios responsables asignados por cada Director de Oficina.

### 3.4 Durante el servicio

- Todos los funcionarios deben estar pendiente del ingreso de personas que impliquen sospecha. En caso de que ocurra una verificación de la persona se debe hacer en compañía del Director o Subdirector de Oficina.
- El Director y/o Subdirector de Oficina debe efectuar rondas periódicas inspeccionando todas las áreas adyacentes a las oficinas, con el fin de verificar la presencia de elementos o vehículos sospechosos.
- Todos los funcionarios deben estar atentos a la seguridad de la oficina y deben informar al Director cualquier anomalía.
- Se prohíbe el uso de celulares dentro de las instalaciones de la cooperativa a todo el personal que se encuentre en el hall bancarios y hall de asesores, así mismo no se debe permitir el ingreso de personas a la cooperativa con el casco de motocicleta, la cual impida verificar el rostro de la persona.
- Por ningún motivo se debe permitir el ingreso de asociados, o terceros a las áreas de acceso restringido.
- El área destinada a las cajas debe permanecer cerradas, por ningún motivo se debe permitir el ingreso de asociados o funcionarios no autorizados.
- Si por motivo de fuerza mayor el cajero tiene que ausentarse de su área de trabajo, debe guardar el efectivo y demás documentos en un lugar seguro (Cofre de seguridad-trampera).
- Es función del Subdirector velar por el cumplimiento del tope de efectivo, ordenando las consignaciones que fueren necesarias y dejando soporte de estas.
- Si se observan personas sospechosas dentro de las dependencias de la oficina o fuera de ella, se debe hacer uso del pulsador de alarma con el fin de que la Central de Monitoreo del sistema de seguridad ordene la presencia de la policía.
- Todos los funcionarios de la Cooperativa, por seguridad deben cambiar frecuentemente las vías y formas de llegada a la oficina.
- Todos los funcionarios de la Cooperativa deben evitar la presencia de “observadores” en el interior de la oficina, que permanecen durante prolongados periodos sin realizar ninguna gestión

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	5 de 16

propia y fijándose en las acciones del resto de los asociados. Estos individuos pudieran estar pasando información al exterior para proceder al robo de los asociados en la calle. Avise a la policía y/o director, cuando observe este tipo de movimientos o sea alertado por algún cliente.

### 3.5 Cierre de oficina

- Una vez terminada la jornada de atención al público establecida en cada oficina, no se debe permitir el ingreso de personas a las instalaciones de la Cooperativa, solamente se permitirá el acceso a personas autorizadas explícitamente por Gerencia General, Director de Oficina y/o Subdirector de Oficina en caso de ausencia del director y Subgerente Administrativo.
- Una vez hayan salido de la oficina todos los asociados y terceros y a puerta cerrada, se realizan las tareas de recuento y cuadre de caja y se ponen bajo custodia todas las cantidades, documentos y las propias llaves de la bóveda.
- Todos los documentos de trabajo deben quedar custodiados por cada funcionario responsable.
- Si terminada la jornada de atención al público quedan asociados o terceros dentro de las instalaciones de la cooperativa, su salida debe programarse por grupos con el fin de evitar al máximo la apertura continua de la puerta de acceso, labor que debe ser ejecutada por el Subdirector de Oficina.
- La salida de los funcionarios de la cooperativa se hará en grupos con intervalos en tiempo de 5 minutos, una vez cumplida la jornada laboral establecida según reglamento interno de trabajo.
- Finalizada la atención al público, no se debe abrir la puerta para el recibo de documentos u otros elementos.
- En los fines de semana o en la noche no es permitido el ingreso de funcionarios sin que medie autorización de Gerencia General o Subgerencia administrativa.
- El Subdirector de Oficina debe verificar que las cerraduras y claves de la bóveda y cajas fuertes queden aseguradas debidamente.
- Se armará el sistema de seguridad mediante la clave personal, comprobando que no se produzcan mensajes o avisos anómalos al efectuar esta tarea.

### 3.6 Seguridad en la labor diaria

El hacer de las instalaciones un sitio seguro, es cuestión de cada uno de los funcionarios, no de unos pocos, por lo tanto, todos deben estar dispuestos a acatar y cumplir con las siguientes medidas de seguridad en el desarrollo de las labores diarias:

- No arrojar a la basura documentos importantes, ordenar previamente su destrucción.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	6 de 16

- Cualquier información de seguridad como llamadas extrañas, situaciones irregulares deben ser comunicadas a su jefe inmediato.
- Si se recibe amenaza de bomba o atentado o percibe algún indicio, no lo deseche, repórtelo a su jefe inmediato o jefe de seguridad.
- Efectuar una revisión de su sitio de trabajo, constatando qué no pertenece a su área de trabajo, identificando cualquier elemento sospechoso, dé aviso en forma inmediata.
- Si se detectan o se encuentran objetos extraños déjelos en su sitio, NO los toque, NO los mueva, NO los cubra, NO los cambie de lugar, de aviso al Director de Oficina para que actúe o avise a la autoridad competente.
- Si se recibe una llamada sospechosa o de amenaza mantenga la calma y trate de obtener la mayor cantidad de información.
- Informar sobre cualquier situación sospechosa ya sea: vehículos, paquetes o cualquier elemento que sea visto en el interior o a los alrededores de la Cooperativa.
- No dialogar sobre aspectos internos de la entidad como, por ejemplo: viajes de los directivos, proyectos, anomalías, debilidades de control, entre otros, cuando se encuentre fuera de las instalaciones y con asociados de la Cooperativa.
- Mantenga su cartera y objetos personales de valor dentro del cajón del escritorio bajo llave.
- Mantenga con llave los escritorios eventualmente durante las labores y siempre durante ausencias temporales y al término de la jornada. De aviso oportuno del extravió de la llave o el deterioro de esta.
- Custodie en la caja fuerte o bajo medida de seguridad los elementos de trabajo al finalizar la jornada laboral, entre ellos: Protectógrafo, Sellos húmedos, Lapicero tinta invisible, Registro Tarjetas de firmas.
- La llave del protectógrafo debe estar bajo la custodia y responsabilidad del Subdirector de Oficina.
- Supervisar y custodiar las chequeras, talonarios de libretas, CDAT's, Pagares, hipotecas, escrituras y demás títulos valores durante y al finalizar la jornada laboral.
- Cerciorarse de la autenticidad de las autorizaciones de traslado de fondos que ordenan los asociados, verifique y prevenga el riesgo de suplantación del titular; exija la firma en el documento soporte.
- Supervisar la correcta identificación de terceros autorizados para reclamar libretas, prevenga la falsificación de autorización y suplantación del titular.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	7 de 16

- Centralizar bajo custodia el duplicado de las llaves, claves de bóvedas y cajas fuertes, de todos los puestos de trabajo en un llavero general debidamente marcado y a cargo del Subgerente administrativo, quien se responsabiliza de su custodia y manejo. El duplicado solo se utilizará para cubrir contingencias debidamente autorizadas.
- Todo cambio de llave debe ser reportado y enviado al funcionario encargado del manejo y custodia de los duplicados, llevando un control de las entregas.
- Soportar todo retiro de los activos fijos y elementos de propiedad de la cooperativa mediante autorización en el formato **FO-AD-11 Formato Único para Movimiento de Activos Fijos**, por parte de la Subgerencia Administrativa y Director de Oficina.
- La orden de salida debe ser radicada por el Director de Oficina o Subdirector de Oficina quien verificara los elementos a ser retirados de la cooperativa. A su vez, se debe controlar el ingreso del activo y/o elemento.
- Los trabajos de adecuación, reparación, revisión y mantenimiento efectuados por personal técnico de las diferentes oficinas, debe contar con la autorización del Subgerente Administrativo.

### 3.7 Control e inspección

La seguridad en las oficinas de la Cooperativa depende fundamentalmente de la labor preventiva realizada por los apoderados y responsables durante el desarrollo de su actividad. El complemento necesario e imprescindible de tal labor preventiva son los medios técnicos y servicios de seguridad.

Es responsabilidad del Director de Oficina y de aquellos apoderados que delegue la Gerencia General, el conocimiento detallado de la funcionalidad y operativa de los diferentes sistemas y dispositivos de seguridad, así como de su revisión e inspección periódica a efectos de detectar posibles carencias, deficiencias o disfunciones y su notificación.

Del mismo modo se deberán revisar y adecuar las operaciones, procedimientos y el registro y actualización de la documentación obligatoria para un correcto cumplimiento de las instrucciones dadas en el presente manual, así como de la legalidad vigente.

### 3.8 Servicios de seguridad contratada

Son prestados por personal de compañías de seguridad y vigilancia, homologadas por la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Dichos servicios son establecidos exclusivamente por orden de la Gerencia General, quien emite los permisos y autorizaciones administrativas y formaliza los contratos con las compañías de seguridad correspondientes.

Con relación a la seguridad en las oficinas se contrata un tipo de servicio: Servicio de tele monitoreo o vigilancia.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	8 de 16

### 3.9. Manejo de bóvedas, cajas fuertes o cajillas de seguridad.

Para prevenir estos eventos se recomienda

- Supervisar que la puerta de acceso al cuarto de conteo de efectivo y cajas esté debidamente cerrada y se restrinja el paso a personal no autorizado.
- Cerrar las puertas exteriores de la Agencia si se requiere abrir la bóveda o caja fuerte, sin excepción alguna.
- Cambiar las claves siempre que se presenten traslados, permisos, retiro o abandono del cargo del empleado que tenga responsabilidad en el manejo de claves, por investigación de ilícitos, por daño o reparación de diales, por mantenimiento anual y por extravió o ilícito que afecten una o más custodias. Sin ninguno de los casos anteriores se presenta, como mínimo deberán cambiar la clave cada seis (6) meses.
- Las combinaciones de las claves serán personales e intransferibles, no se deben escribir, prestarlas o manejarlas en forma insegura, deben ser de su conocimiento exclusivo.
- La descripción de las claves debe ser guardadas en un sobre sellado y, procediendo a enviarlo en forma inmediata a custodia a la Subgerencia Administrativa cuya responsabilidad del envío recae sobre el Director de Oficina.
- Si la apertura de bóvedas, cajas fuertes o cajillas de seguridad permanecen por un espacio sin ser cerrada mayor a 15 minutos, la central de monitoreo se comunicará con la oficina solicitando el cierre y borrado de las claves de bóvedas y o cajas de tránsito.
- Si pasados cinco (5) minutos no recibe señal de cierre se comunicará nuevamente la central de monitoreo a la oficina recordando el cierre y borrado de claves e informará al Subgerente Administrativo o Gerente General sobre esta novedad.
- Cambio de guardas ante el evento de despido de los funcionarios que manejan llaves y claves.
- Además de los funcionarios autorizados, NINGUN otro debe conocer las combinaciones de los diales de seguridad de las cajas fuertes o cofres.
- La bóveda, caja fuerte o cofres deben permanecer cerrados, con su temporizador activado y las claves de los diales borradas a pesar de que no tengan valores.

### 3.10 Seguridad y prevención de las transacciones de cajeros.

- Examinar y contar toda cantidad de dinero que se reciba.
- No utilizar el efectivo recibido para cambiar cheques a empleados, amigos, directivos entre otros.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	9 de 16

- No aceptar cheques que presenten enmiendas, aun teniendo notas aclaratorias que aparentemente hace el girador, ya que en el mayor número de casos estas son falsas.
- Únicamente se podrán recibir cheques girados a nombre de COONFIE en los casos en que se origine un pago a favor de la cooperativa.
- Los funcionarios No están autorizados para llenar los formatos de transacciones (retiro y/o consignación, acción que corresponde a los asociados), así como también estos deben verificar la fecha, firmas y datos inmersos en dichos formatos.
- Recontar las consignaciones conformadas por efectivo y en el caso de que estén fajadas, romper la banda que sostiene los billetes para el recuento.
- Para operaciones en efectivo iguales o superiores a \$9.999.999, se debe exigir el diligenciamiento del **FO-RI-08 Declaración de Operaciones en Efectivo**.
- No aceptar enmiendas, tachones o modificaciones en los recibos de pago o consignación.
- No acceder a peticiones de asociados ni realizar endosos en los cheques por consignar.
- Identificar plenamente al titular y/o autorizado antes de efectuar la transacción, corroborando su firma, documento de identidad y huellas dactilares.
- Los retiros que se efectúen de la cuenta de ahorros deben ser tramitados personalmente por el titular presentando su documento de identidad, en caso contrario se debe llenar el formato de autorización y se debe presentar el documento de identificación de la persona autorizada, registrando la huella de esta última en el formato de autorización.
- Todo documento que se le dé trámite en la caja debe registrar el timbre de validadora.
- Los asociados que no saben firmar deberán siempre diligenciar el **FO-CO-09 Acta De Firma A Ruego** en cada retiro de la cuenta de ahorros.
- Mantener documentos, sellos, etc., fuera del alcance del público al término de las labores diarias o durante la jornada cuando NO se encuentre en el puesto de trabajo.
- El dinero en la caja se debe mantener debidamente fajado y clasificado.
- Al final de la jornada laboral, una vez elaborado el arqueo correspondiente al cajero, el dinero debe ser custodiado en la caja fuerte ubicada en la bóveda de seguridad.
- El manejo de efectivo para el aprovisionamiento de cajeros, cajas móviles y cajero automático deberá ejecutarse con discreción, evitando que sean operaciones rutinarias o que llamen la atención del público. Estas operaciones deben realizarse cuando la oficina este cerrada.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	10 de 16

### 3.11 Protocolo de seguridad de transporte de efectivo

El transporte de valores debe contar con las medidas de seguridad necesarias que permitan garantizar la integridad física de los funcionarios y de los bienes que transportan.

Para tales efectos, es de obligatoriedad que se adopten los protocolos, en función de la póliza de sustracción y transporte de valores vigente.

Esta operación presenta frecuentemente vulnerabilidades, tales como:

- Apresuramiento en el recibo de las remisiones de dinero, abandonando los guardias de la transportadora la oficina antes de que el dinero sea guardado en la bóveda o caja fuerte.
- Verificar la identificación solicitando el documento a los guardias de la transportadora confrontando la información con el archivo (manual o Álbum) enviado por la empresa transportadora. Este proceso se debe realizar tanto para el envío como recibo de dinero.
- Verificar la existencia de diferencias entre cifras colocadas en las guías de remisión y la cantidad que se remite.
- El dinero debe alistarse y ser mantenido en bóveda o caja fuerte hasta la llegada de la transportadora.
- No utilizar las mismas horas y los mismos días para el envío de efectivo, se debe evitar la rutina.
- Cuando solicite remesa de efectivo, ingrese al sistema de seguridad de la bóveda, solo al momento de la llegada de la transportadora.
- Utilizar para el envío y recibo de dinero el cuarto de recuento.
- El Director de Oficina debe monitorear periódicamente los funcionarios que prestan el servicio para la transportadora de valores, para ello solicitar bimensualmente las fotos de los funcionarios.
- Destinar a un funcionario para que esté listo a accionar las alarmas durante la entrega o recibo de efectivo.
- Cumplir con los topes o valores asegurados establecidos por la póliza respectiva.
- No establecer rutinas y horarios al momento de ir al banco a realizar las consignaciones. Minimizar el riesgo haciendo más de una consignación en el día.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	11 de 16

## 4. SEGURIDAD FISICA EN LAS DEPENDENCIAS O AREAS DE TRABAJO

### 4.1 Hurto

Se define como la sustracción o robo sin intimidación o fuerza. Se presenta por lo general en horas de trabajo con pérdidas de dinero en efectivo, elementos personales, calculadoras, máquinas de escribir, papelería numerada, tarjeta de registro de firmas, listados de información sobre asociados.

Este suceso se logra mediante el fácil acceso a las dependencias interiores y aprovechando el descuido, la distracción, la ausencia o congestión momentánea en un puesto de trabajo.

**El Hurto calificado** es la sustracción de bienes o valores empleando la violencia; esta modalidad se lleva a cabo por lo general en horas de la noche, fines de semana o festivos. Violentando cerraduras, ventanas o puertas, perforando muros, techos o cielos rasos, construyendo túneles o aprovechando alcantarillas o ductos de ventilación; su objetivo son las bóvedas, cajas fuertes y equipos de oficina.

Es realizado por delincuentes que planean sus acciones con suficiente anticipación, que explotan vulnerabilidades de acceso a las instalaciones y en muchas oportunidades logra la complicidad de vigilantes e incluso de empleados de la entidad.

### 4.2 Atraco

Es el robo realizado por delincuentes empleando la intimidación o la violencia contra los asociados o clientes. Esta acción es planeada y preparada por los delincuentes con suficiente antelación, reuniendo la información detallada que requieren acerca de:

- Horarios de entrada del personal encargado de abrir las instalaciones.
- Procedimientos y horarios de apertura.
- Personal que maneja las llaves y claves de acceso a las instalaciones.
- Localización de empleados, personal nuevo o en entrenamiento.
- Horario de transportadora de valores y procedimiento seguido con esta.
- Ubicación y funcionamiento de alarmas, bóvedas, cajas fuertes y otros dispositivos de seguridad.

El procedimiento para seguir **DURANTE** de la ocurrencia de un atraco se debe:

- Mantener la calma y no realizar ningún acto imprudente que pueda poner en peligro la vida e integridad de las personas presentes.
- Activar las alarmas de pánico que están debajo de los escritorios; si el momento y la circunstancia se lo permite.
- Evitar discutir con los delincuentes. No debe provocarlos, ni realizar movimientos que puedan ocasionar reacciones agresivas o peligrosas.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	12 de 16

- Si las circunstancias lo permiten, y no se pone en peligro la vida de las personas presentes en el atraco, se debe activar el sistema de alarma.
- Observe cualquier detalle que pueda ayudar a las autoridades a identificar a los asaltantes, tales como: dirección por la que huyen, placa del (los) vehículo(s), rasgos físicos, número de asaltantes, elementos utilizados.
- En caso de enfrentamiento, proteja su vida ocultándose en un lugar seguro hasta cuando tenga plena certeza de que la situación ha sido controlada por las autoridades.

El procedimiento para seguir **DESPUES** de la ocurrencia de un atraco es:

- Inmediatamente después de que salgan los delincuentes de la cooperativa, se debe activar el sistema de alarma y avisar a las autoridades de policía, si ello no se ha realizado anteriormente.
- La oficina debe cerrarse inmediatamente y esperar el arribo de las autoridades. Se debe evitar, en lo posible, la salida de los asociados y usuarios de la cooperativa, y la entrada de curiosos y extraños.
- Efectuar el arqueo, para cuantificar el monto del dinero y demás bienes hurtados.
- Se debe colocar un aviso provisional en el que se informe al público que el servicio se restablecerá posteriormente.
- Permitir el ingreso de los organismos de control de la cooperativa (Subgerente Administrativo, Subgerente Financiero, Tesorería General, Auditoría, Revisoría) y del comandante de estación de la zona respectiva, el oficial de la patrulla, las autoridades de policía judicial y la fiscalía, para suministrarle información relacionada con el atraco.
- Se debe proteger el área donde se efectuó el atraco, con el fin de conservar las huellas dactilares y demás rastros que permitan dirigir las investigaciones de las autoridades.
- Los asociados y usuarios de la cooperativa presentes en el atraco tienen el deber de colaborar con las autoridades, para que ayuden con su testimonio a conducir la investigación.
- El Director y/o Subdirector de Oficina deben presentar denuncia ante las autoridades de los hechos ocurridos.

Para prevenir estos eventos se recomienda:

- Al recibir consignaciones que superen el cupo de efectivo se debe depositar inmediatamente en caja fuerte.
- Evitar y exceder los cupos de efectivo en ventanilla y cajas fuertes según el tope establecido por la administración, para minimizar pérdidas en caso de atraco. En caso de exceso se deben realizar las acciones pertinentes para su oportuna evacuación, solicitando el servicio

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	13 de 16

de la empresa transportadora o de la Compañía aseguradora, para ello establezca comunicación previa con el Tesorero General.

- No utilizar las áreas de recuento que estén a la vista del público.
- Sospechar y poner atención a aquellas personas que usan ruanas, gabardinas, camisas por fuera, maletines o paquetes que puedan ocultar armas.
- Identificar previamente, controlar y vigilar a las personas que dan mantenimiento a equipos de las oficinas.

### 4.3 Incendio

Este riesgo varía según las condiciones físicas de las instalaciones, se distinguen las siguientes clases de fuego:

**CLASE A:** Es el que se produce por materias sólidas, tales como maderas, textiles, papel y se apaga bajando la temperatura del agua utilizando extintores de agua a presión, tipo clase A.

**CLASE B:** Producido en líquidos inflamables como gasolina, ACPM, alcohol, Varsol, ceras, pinturas, disolventes, etc. cuya extinción debe llevarse a cabo eliminando el oxígeno con frazadas, arena y/o extintores de gas carbónico, polvo químico seco y halón. En estos casos no se debe utilizar agua.

**CLASE C:** Aquel que se produce en equipos eléctricos o electrónicos y deben apagarse con extintores de halón, bióxido de carbono o polvo químico seco.

#### 4.3.1 Como Usar Un Extintor

- Desmontar el extintor de la base
- Sujetar la manija y mantener en posición vertical el extintor
- Colocar en el piso a una distancia prudente
- Jalar el perno de seguridad
- Dirigir la manguera a la base del fuego, apretar la manija y hacer un movimiento de vaivén para barrer el fuego.
- Acosta el extintor cuando este vacío
- Cerciorarse que el fuego este completamente apagado.

Las causas principales de incendio en una oficina son:

- Corto circuitos, por empleo de elementos con instalaciones defectuosas, recargos y abusos en las instalaciones eléctricas, recalentamiento de equipos, falta de protección contra picos de corriente eléctrica, etc.
- Almacenamiento de comestibles inflamables, como elementos de aseo, en sitios no apropiados.
- Limpieza de pisos con elementos inflamables.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	14 de 16

- Mala condición de cuartos de archivo, almacenes de papelería y cuartos de basura.
- Cilindros de gas con conexiones defectuosas y o en áreas sin ventilación.

#### 4.4 Medidas y recomendaciones de seguridad

Para prevenir estos eventos se recomienda:

- No almacenar combustibles inflamables en donde haya otras cargas combustibles (papelería, archivos, cafetería, entre otros).
- Evitar conectar más de un aparato eléctrico en cada toma de corriente.
- Si el fuego es de origen eléctrico no intente apagarlo con agua.
- Definir y hacer cumplir áreas críticas prohibidas para fumadores.
- Evitar que haya instalaciones defectuosas tales como cables pelados, añadiduras descubiertas, cableados débiles, toma descubierta, cables sueltos y en contacto con material combustible.
- No instalar lámparas y bombillos cerca de cortinas y otros elementos combustibles.
- Mantener a la vista en lugar destacado los números telefónicos de los Bomberos, Defensa Civil y Policía Nacional.
- Mantener actualizado el plan de evacuación por incendio.
- Vigilar e informar de la presencia de objetos o paquetes sospechosos en áreas aledañas a las oficinas o dentro de estas. El personal de aseo debe estar muy atentos ante cualquier evento y/o emergencia.
- Al terminar la jornada de trabajo no deje equipos eléctricos conectados y encendidos.
- Cubrir la boca y nariz con una tela húmeda, si el humo es excesivo.

#### 5. SEGURIDAD Y PREVENCION MANEJO CAJERO AUTOMATICO

- Restringir el estacionamiento de vehículos al frente del cajero automático
- Las llaves de acceso al interior del módulo del cajero automático durante las horas de cierre tienen que permanecer debidamente custodiadas en la cooperativa a cargo del Subdirector de Oficina y Cajero Principal.
- Además de los funcionarios autorizados, NINGUN otro debe conocer las combinaciones de los diales de seguridad del cajero automático.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	15 de 16

- El manejo de llaves y claves se llevarán con el manejo dual, funcionarios que serán asignados por el Director de Oficina de la cooperativa, y sobre quienes recae la responsabilidad de la custodia y el buen funcionamiento del cajero automático.
- Los duplicados de las llaves de acceso al cajero y de la cajilla de seguridad deben ser guardadas en un sobre especial, sellado y lacrado, enviándolo a un lugar diferente al de la oficina (Banco ubicado cercanamente).
- El aprovisionamiento del cajero debe suministrarse en el horario establecido por el administrador del cajero.
- El mantenimiento del cajero automático es responsabilidad dual de los funcionarios asignados por el director de cada una de las oficinas.
- Verificar diariamente el correcto funcionamiento del cajero automático y elaborar el cuadro del dinero suministrado a cargo del Subdirector de Oficina.
- El tiempo máximo que puede durar el cajero fuera de servicio por efectos de cuadro es de veinte (20) minutos.
- Para las actividades de cargue del cajero automático es fundamental que exista en las oficinas, la cantidad de efectivo necesaria para aprovisionarlo, teniendo en cuenta no sobrepasar los límites de efectivo asignados a cada agencia, según lo establecido en las circulares informativas emitidas por la administración.
- Durante el proceso de cargue del cajero, la puerta de acceso externo debe permanecer cerrada evitando el ingreso de tarjeta habientes al cubículo.
- Las tarjetas débito y los sobreflex deben estar debidamente custodiados y serán responsabilidad de dos (2) funcionarios asignados por el Director de Oficina.
- No pegar ningún tipo de calcomanía o aviso en la puerta de acceso del usuario al cajero que imposibilite la visibilidad.
- La entrega de las tarjetas debe ser de manera personalizada, exclusivamente al titular de esta.

## 6. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN AIRE ACONDICIONADO

- Cuando se presente una baja considerable del nivel del voltaje que interfiera con el buen funcionamiento del aire acondicionado, se debe apagar completamente el sistema para evitar daños mayores en el equipo.
- Cuando en forma imprevista se va la luz, se debe apagar el equipo, a fin de evitar que cuando se restablezca el servicio, el voltaje ocasione daños en el sistema.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MANUAL OPERATIVO DE SEGURIDAD FISICA</b>							
<b>Código:</b>	MA-AD-04	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	2 de enero de 2022	<b>Página:</b>	16 de 16

- Se debe evitar el recalentamiento del equipo, razón por la cual las salidas de aire internas como puertas de acceso no cubiertas por aire acondicionado, deben permanecer cerrada para evitar la fuga de aire.
- Cuando se haga aseo en la oficina se debe apagar el equipo a fin de evitar que este absorba esta suciedad.

## 7. MANEJO DEL SISTEMA DE ALARMA

- Se deben realizar pruebas periódicas a los sistemas de alarmas para verificar su adecuado funcionamiento, por lo menos dos veces al mes, previa notificación a la central respectiva con el fin de evitar la ocurrencia de una falsa alarma. El registro de estas pruebas queda registrado por medio del correo institucional.
- Dar a conocer a todos los funcionarios responsables de la seguridad el funcionamiento del sistema de alarma, así como los sitios de ubicación de los dispositivos y señalizadores.
- Informar mediante escrito a la central de monitoreo cualquier cambio de horario de la desactivación de las alarmas.
- Cada vez que los funcionarios encargados de la alarma cambien de dirección y o teléfono se debe avisar a la central de monitoreo.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
2	Se agrega la disposición de la designación para la apertura y cierre de oficina. Se corrige el documento en general con la eliminación del servicio de vigilancia dejando la responsabilidad para la apertura al Director de Oficina y Subgerente Administrativo para dirección general. Se actualizan los documentos relacionados según el listado maestro de documentos.	1 de diciembre de 2021
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<b>LUIS ALFREDO DIAZ JARA</b> Cargo: Subgerente Administrativo	<b>SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR</b> <b>CARDONA</b> Cargo: Analista SIG	<b>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ</b> Cargo: Gerente General