

OBSERVACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

Dirección control de riesgos Julio 2020

Una investigación...

La investigación surge como una actividad orientada a la obtención de nuevos datos y su aplicación para esclarecer situaciones e interrogantes que requieren de un análisis y seguimiento minucioso.



Cruz Verde



Cuerpo de la investigación

Tenemos que el esquema básico de una investigación

Lectura y puesta en contexto de la particularidad del caso para comprender origen y manejo individual.

Detección de irregularidades en el desempeño así como la evaluación con criterio, de la labor del investigado con la premisa de sospecha.

Utilización óptima de los recursos y herramientas para conseguir la eficacia y eficiencia.

Uso y desarrollo de procesos: Aplicación de métodos de validación y confrontaciones a que haya lugar para emitir las conclusiones.

 Emisión ecuánime, sustentable y veraz de las conclusiones precisas sobre los resultados obtenidos.





Cruz Verde

Protocolos

 Son los instructivos dados por la compañía que documentan y ejemplifican el desarrollo de una tarea y sus etapas. Son el marco de partida y se encuentran para su consulta en: Fórmate virtual y en el folleto del Reglamento Interno de trabajo.



VD-OP-MO-02 Modelo Operativo Protocolo de Venta al Público Venta a Convenio.pdf



VD-OP-MO-09 Modelo Operativo Dispensación de Medicamentos .pdf



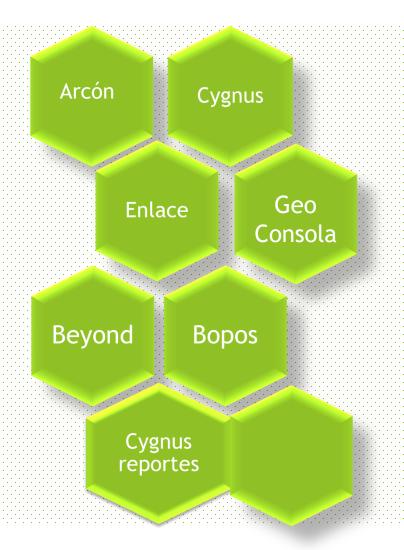
VD-OP-MO-08 Modelo Operativo Cierre de Caja y Cierre de Local.pdf



VD-OP-MO-27 Instructivo Traslado de Productos Entre Puntos de Venta.pdf



LOS PROGRAMAS





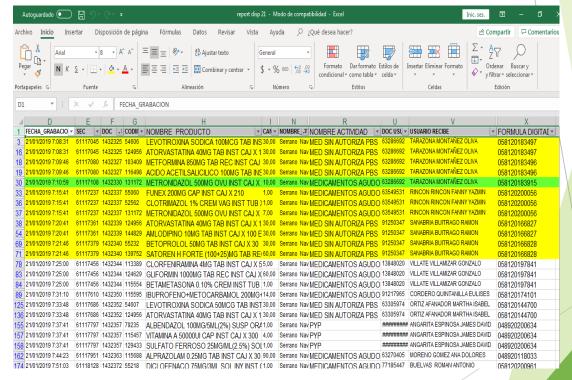
ARCÓN

PANTALLA





PLANILLA



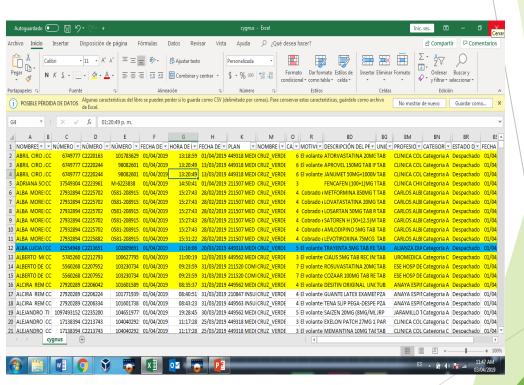
CYGNUS

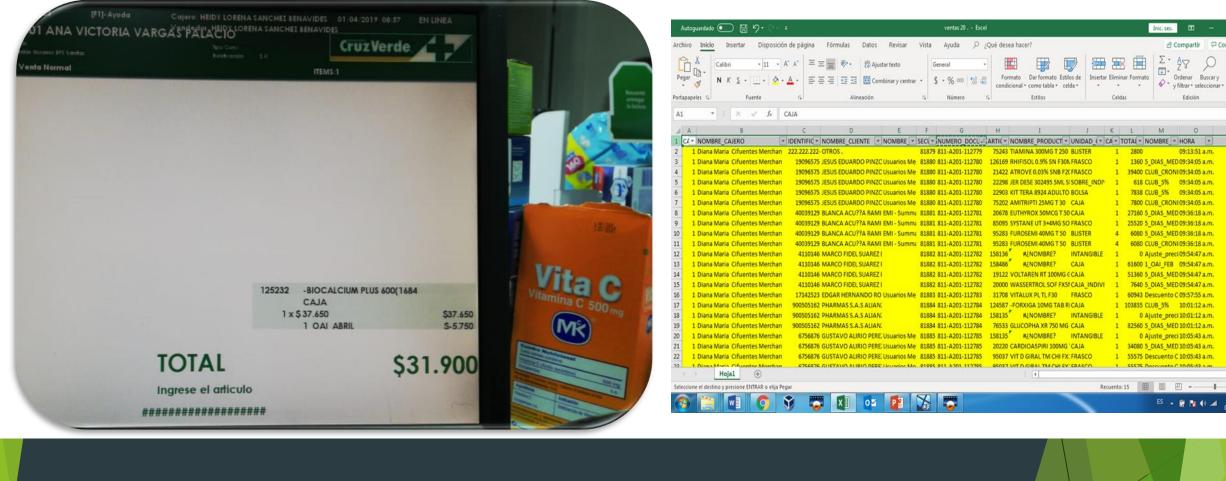
PANTALLA



PLANILLA







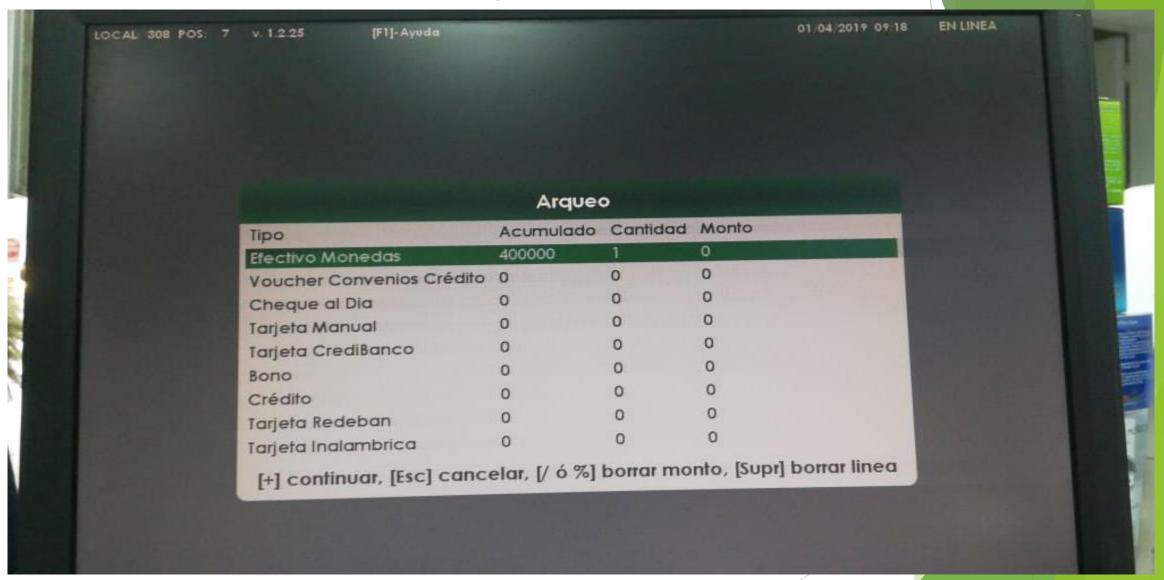
Ordenar Buscary

Edición

ENLACE

ENLACE

ARQUEO



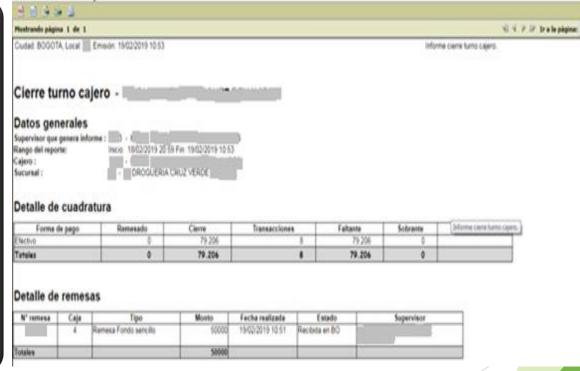
GEO-CONSOLA

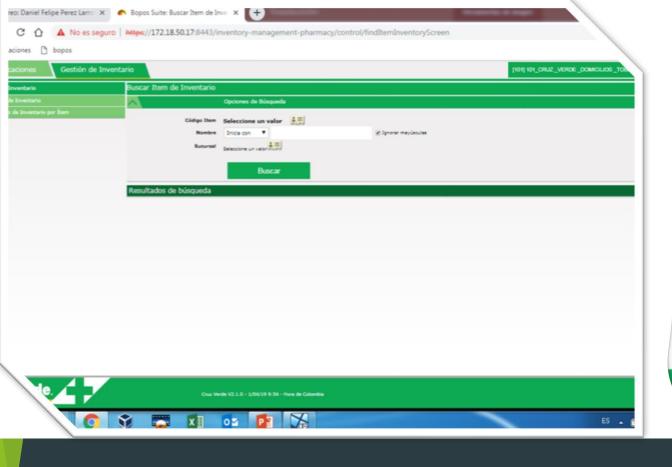
Cruz Verde

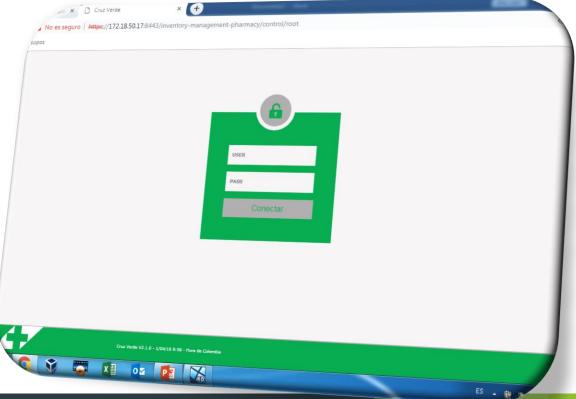
PANTALLA



PLANILLA





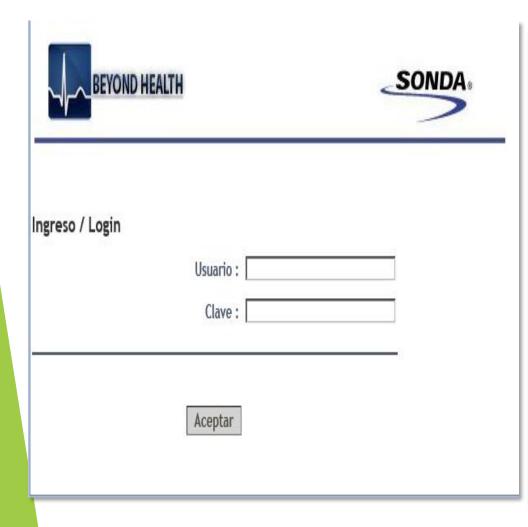


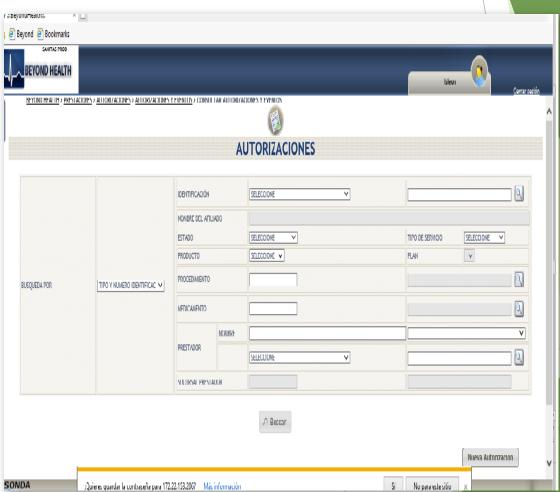
BOPOS





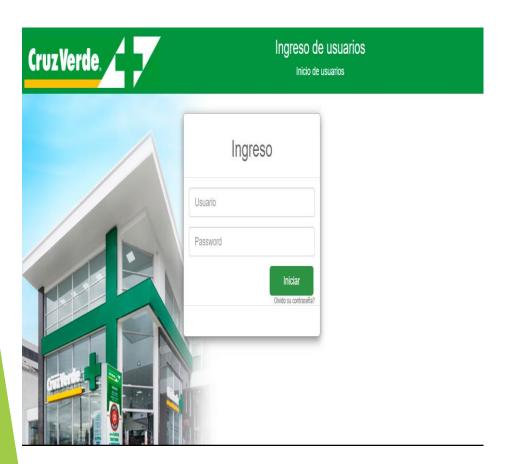
Beyond Health



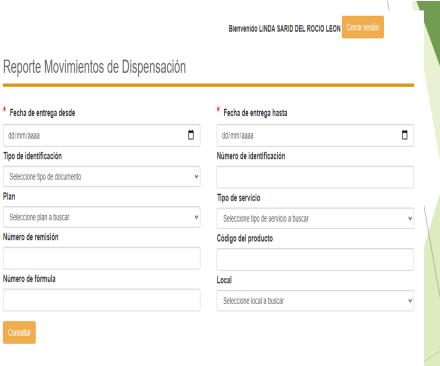


Cygnus Reportes









HERRAMIENTAS

CÁMARAS DENTRO DE SUS TIEMPOS

VÍDEOS DESCARGADOS SECUENCIAL

REPORT ARCÓN Y CYGNUS

REPORT VENTAS

REPORT COPAGOS PARA SURA

CONSOLIDADO CIERRE DE CAJAS

PLANILLA DE CIERRRE

COPIAS DE VOUCHER

MALLA DE TURNOS

PLANILLA DE REMESAS

LISTA DE PRECIOS

PLANTA DE PERSONAL

DIRECTORIO TELEFONICO





COMPARTIDAS



- ▶ \\10.50.38.45 Carpeta Compartida central de monitoreo
- ► \\172.18.50.12 Compartida de facturación para buscar digitalizados de las formulas No Pbs.
- ► \\\10.50.25.119 Compartida de Labopat, carpeta e, investigaciones 2019, tiene todos los vídeos hasta el 2019.
- ▶ \\10.50.25.119 Compartida de labopat, carpeta d, investigaciones 2020 tiene todos los vídeos del 2020.
- ► \\10.50.38.45\Compartida Control De Riesgos, se realiza retroalimentación de las PQR.
- ▶ \\10.50.38.45 Carpeta RRHH, vídeos entregados a recursos humanos.

Procedimientos de validación

PROCESO	OBSERVACIONES				
SELECCIÓN DE CÁMARAS	El descargue de videos de manera oportuna es prioridad para salvaguardar su posterior disponibilidad, así como garantizar el enfoque, los tiempos y jornadas completas. Las herramientas cámaras HI VISION ,BOSCH, inalámbricas acuñas, dvrs, USB y Teras.				
SEGUIMIENTO FILMOGRAFICO	Se validan específicamente los días requeridos del material aportado por las cámaras en jornadas completas y manteniendo la secuencia de tiempos				
VALIDACIÓN DE REPORTES	se confrontan sincrónicamente los reportes de Arcón y enlace con los tiempos de grabación.				
ANÁLISIS DE SOPORTES	Se examinan y cotejan las planillas aportadas, su veracidad y la información discordante y/o omitida.				
SOLICITUDES ADICIONALES	Todo requerimiento adicional se tramita con la Coordinadora de Control Riesgo lindasarid.leon@cruzverde.com.co se restringe la comunicación directa con auxiliares, administradores y directores de zona.				
REDACCIÓN DEL INFORME, GRABACIÓN DEL CD, VERIFICACIÓN DE LOS CLIPS DE VIDEO	Se unifican y redactan de forma secuencial y concisa las anotaciones realizadas durante el proceso para la consolidación del informe "DCR" Se realiza la grabación del cd con los momentos de vídeo, Verificar que los vídeos se encuentren completos en la compartida de Labopat.				



TIPS AL REDACTAR UN INFORME

Cruz Verde*

- Los momentos deben tener la hora, minuto y segundo exacto del evento que describan.
- Todos los informes deben ir en formato Word, La letra es Arial 12 en todo el documento.
- Siempre va en el encabezado el número y nombre de sucursal. <u>Ejemplo: Sucursal 97 -</u> Cruz Verde Chicó.
- Siempre debemos colocar el nombre completo del funcionario, tal como aparece en la planta que nos envía recursos humanos con su correcto número de documento de identidad.
- Recuerden que es diferente el formato de un Efectivo a un No Efectivo (el no efectivo máximo debe ser una hoja y media).
- En ningún momento debemos hablar de Fraude o Sustracción, siempre debemos decir INCUMPLIMIENTO.
- No debemos colocar CC debemos escribir completo identificado(a) con número de documento xxxxxx.

TIPS AL REDACTAR UN INFORME

- La firma de Ingrid, por favor debe ir:
 INGRID LASPRILLA ÁVILA (Ávila con tilde)
 DIRECTORA CONTROL DE RIESGOS
 GERENCIA DE OPERACIONES
- Cuando escribimos el parágrafo con el que incumple en el caso del Reglamento de trabajo debemos escribir entre comillas lo que dice el reglamento y en letra cursiva.
 EJEMPLO:

Igualmente, incumple el capítulo XIV obligaciones especiales para el empleador y los trabajadores ARTÍCULO 55 Numeral 19: " Utilizar inadecuadamente el password, login o clave otorgada por el Empleador para el desempeño de sus funciones, o cederlo o informar del mismo a otras personas, ya que este es personal e intransferible. Esta situación incluye el préstamo de la clave o el password a compañeros o terceros"..., debido a que el funcionario durante toda su jornada





TIPS AL REDACTAR UN INFORME

- Cruz Verde
- Recuerden que tenemos unos tiempos establecidos para entrega de informes dependiendo si son efectivos o no efectivos. Agradezco ustedes tener esto siempre pendiente.
- Cuando identifiquen que una investigación es efectiva, de inmediato soliciten el otro día para validar; no esperen a terminar vídeos del primer día en totalidad; ya que esto aumenta los tiempos mientras esperan que lleguen los otros vídeos.
- Todos los vídeos deben estar en la compartida de Labopat dentro de nuestra carpeta INVESTIGACIONES 2020, marcados correctamente; ustedes deben garantizar cuando me pasan un informe que esto este correcto tanto en marcación como los clips, por favor.
- En la descripción de los momentos en los informes, no debemos colocar el protocolo o capítulo del reglamento con el que incumplen; esta parte solo va en la parte de conclusiones.
- En todo informe, por favor anexar todos los soportes que la investigación requiere. Ejemplo: Cierres de caja, reportes de venta y demás soportes utilizados para el mismo (Todo debidamente marcado).

ESTADÍSTICAS DE PROCESOS



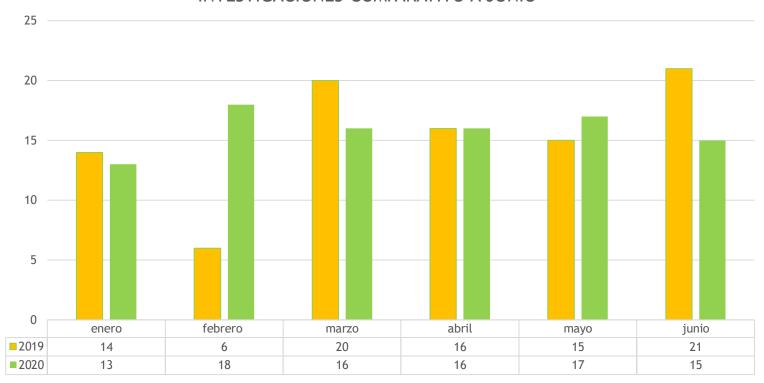
Cruz Verde

2020								
MES	EFECTI VO	EN TRAMITE	ENVIADO A RRHH	FALTA DE INFORMACIÓN	NO EFECTIV O	NO SE TRAMITA		
ENERO	4		5		4			
FEBRERO	5		1		12			
MARZO	5	1	3	1	6			
ABRIL	4		9		2	1		
MAYO	3	10	2		2			
JUNIO	2	8			5			
TOTAL GENERAL 2020 A JUNIO	23	19	20	1	31	1		
TOTAL GENERAL 2019 A JUNIO	50	0	0	0	39	3		

Comparativo 2019 2020



INVESTIGACIONES COMPARATIVO A JUNIO



2019 2020

Modalidades de hurto

- No generar facturas de productos vendidos
- Skimming (clonación de tarjetas)
- No facturar el cobro de cuotas moderadoras
- Consumo de productos, sin ser cancelados
- Reventa de productos
- Jineteo de dineros (autopréstamos)
- Fraude en la consignación de valores al cierre de caja.
- Alteración de Inventario
- Falsificación en documentos
- Colusión (pactar con un tercero)
- Devoluciones ficticias
- Espionaje Industrial



INFORMES "DCR"



Formato marcación del vídeo cd. Importante grabar el reproductor

Formatos de ejemplo para informes efectivos y no efectivo

- Planilla de control de asignación de casos
- Cumplimiento de objetivos tiempos
- Planilla de entrega de vídeos a otras áreas.



