



**PROTOCOLO PARA DAÑOS A  
TERCEROS**

*Cód.: MI-GS-PRT06*


*Página 1 de 8*

*Razón Social Oficial:  
Centro Comercial Súper  
Outlet La 80  
Nit. 900.218.930-7*

**PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS**

DOCUMENTO CONTROLADO

<i>Versión: 01</i>	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma</i>			
<i>Nombre</i>			
<i>Cargo</i>			

	<b>PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS</b>		<i>Razón Social Oficial: Centro Comercial Súper Outlet La 80 Nit. 900.218.930-7</i>
	<i>Cód.: MI-GS-PRT06</i>	<i>Página 2 de 8</i>	

### **1. OBJETIVO:**

*Definir el manejo de reclamos presentados por clientes y/o usuarios durante su estadía en el Centro Comercial relacionados con aspectos de seguridad frente a terceros.*

### **2. ALCANCE:**

*Aplica para clientes, visitantes y/o usuarios del Centro Comercial, así como también al Coordinador de Seguridad y al Outsourcing de Seguridad.*

### **3. RESPONSABLES:**

*El Coordinador de Seguridad o quien haga sus veces es el responsable de asegurar que dicho procedimiento se cumpla y que su aplicabilidad se realiza en concordancia con lo dispuesto en el mismo.*


### **4. CONSIDERACIONES GENERALES:**

**4.1. Procedimiento Para Reclamaciones por daños a Terceros:** *El presente protocolo no sustituye las acciones establecidas en la Ley a efectos del cobro de los perjuicios causados, como tampoco para declarar o no culpable al presunto infractor, simplemente se constituye en un mecanismo para lograr la sana convivencia entre los usuarios del Centro Comercial. Así las cosas, el presente protocolo no determina el pago de ninguna suma de dinero en favor del presunto afectado, quien cuenta con los mecanismos establecidos en la ley para obtener el pago de los mismos.*

*En caso de presentarse daño por choque de otro vehículo o producido por una persona dentro de las instalaciones del Centro Comercial, o daño, robo y/o sustracción de algún elemento de algún vehículo o local, el afectado deberá realizar el siguiente procedimiento para reclamación:*

- 1. Avisar inmediatamente al personal de seguridad para que conozcan del hecho.*

<i>Versión: 01</i>	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma</i>			
<i>Nombre</i>			
<i>Cargo</i>			

	<b>PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS</b>		<i>Razón Social Oficial: Centro Comercial Súper Outlet La 80 Nit. 900.218.930-7</i>
	<i>Cód.: MI-GS-PRT06</i>	<i>Página 3 de 8</i>	

2. El Coordinador de Seguridad o el Supervisor de Seguridad de la empresa de vigilancia atenderá el caso, dejando registro fílmico o fotográfico de los daños que fueron ocasionados, si hay lugar a ello, en aras de garantizar la consulta de los mismos por el parte del afectado.

3. La Administración del Centro Comercial no se hace responsable por los daños causados al interior de los parqueaderos, en caso de presentarse algún daño en los parqueaderos estos deberán resolverse directamente entre los afectados. En el caso de no lograrse una conciliación entre las partes, podrán recurrir ante la autoridad competente para este fin.

#### 5. ACTIVIDADES:

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	TIEMPO
1.	El cliente reporta la eventualidad, al Guarda de Seguridad.	Cliente. Guarda de Seguridad.		Inmediato
2.	El Guarda y/o Rondero, notifica al Coordinador de Seguridad y al Operador de Monitoreo.	Guarda de Seguridad. Coordinador de Seguridad. Operador de Monitoreo.		Inmediato
3.	El Operador de Monitoreo, alerta al Personal de Seguridad para identificar algún movimiento sospechoso, así como también realiza verificación por el sistema de cámaras de	Operador de Monitoreo. Personal de Seguridad.		Inmediato.

<i>Versión: 01</i>	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma</i>			
<i>Nombre</i>			
<i>Cargo</i>			



## PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS

Cód.: MI-GS-PRT06

Página 4 de 8

*Razón Social Oficial:  
Centro Comercial Súper  
Outlet La 80  
Nit. 900.218.930-7*

	<i>seguridad.</i>			
4.	<i>El Operador de Monitoreo reporta a la Central del Outsourcing de Seguridad y/o Autoridad Competente, según la gravedad de la novedad, para atender eventualidad.</i>	<i>Operador de Monitoreo. Central Outsourcing de Seguridad. Autoridad Competente.</i>		<i>Inmediato.</i>
5.	<i>El Coordinador de Seguridad revisa la eventualidad y toma registro fotográfico del daño causado e indaga al afectado, tomando nota de la información necesaria para generar reporte a la empresa de Seguridad Contratada. <b>Nota:</b> Para el desarrollo de esta actividad el Coordinador de Seguridad, se</i>	<i>Coordinador de Seguridad. Outsourcing de Seguridad. Guarda de Monitoreo</i>	<i>Registro Fotográfico. Registro en Planilla . Tickets, Bitácoras etc.</i>	

<i>Versión: 01</i>	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma</i>			
<i>Nombre</i>			
<i>Cargo</i>			



## PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS

Cód.: MI-GS-PRT06

Página 5 de 8

*Razón Social Oficial:  
Centro Comercial Súper  
Outlet La 80  
Nit. 900.218.930-7*

	<p>apoyará de tiquetes de ingreso, planilla de ronda, minutas, versiones, cámaras de video. En ausencia del Coordinador de Seguridad, las funciones serán desarrolladas por el Guarda de Monitoreo con apoyo del Supervisor del Outourcing.</p>			
6.	<p>El Coordinador de Seguridad informa al afectado el proceso detallado que se sigue para atender este tipo de eventualidad y entrega Circular de Reclamación # 001.</p>	<p>Coordinador de Seguridad</p>	<p>Circular de Reclamación N° 1</p>	<p>Max. 5 min</p>
7.	<p>El Coordinador de Seguridad genera reporte mediante informe a la Empresa de Seguridad contratada y</p>	<p>Coordinador de Seguridad. Empresa Outsourcing Seguridad</p>	<p>Informe escrito</p>	<p>Máx. 36 horas</p>

<p>Versión: 01</p>	<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p>Firma</p>			
<p>Nombre</p>			
<p>Cargo</p>			



## PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS

Cód.: MI-GS-PRT06

Página 6 de 8

*Razón Social Oficial:  
Centro Comercial Súper  
Outlet La 80  
Nit. 900.218.930-7*

	Gerencia respectivamente, durante las 36 horas siguientes al hecho.			
8.	La Empresa Outsourcing de Seguridad, realiza investigación, genera informe detallado de hallazgos y recomendaciones en un lapso de tiempo de 5 días hábiles contados a partir de la comisión de los hechos.	Empresa Outsourcing de Seguridad. Coordinador de Seguridad	<b>Nota:</b> Esta actividad se desarrolla durante los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la recepción del reporte generado por el Coordinador de Seguridad.	
9.	La empresa de outsourcing de seguridad genera oficio ejecutivo y lo entrega al Coordinador de Seguridad en dos sentidos: Asume responsabilidad indicando fecha, hora, dinámica de reconocimiento. No aplica responsabilidad por tanto se			

Versión: 01	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre			
Cargo			



## PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS


Cód.: MI-GS-PRT06

Página 7 de 8

Razón Social Oficial:  
Centro Comercial Súper  
Outlet La 80  
Nit. 900.218.930-7

	<i>argumentan las omisiones del afectado frente a la situación que produjo la novedad.</i>			
10.	<i>El Coordinador Operativo de Seguridad entrega o remite al domicilio del afectado el documento ejecutivo generado por la empresa Outsourcing.</i>			
11.	<i>Si existe un desacuerdo por parte del afectado la empresa outsourcing deberá responder en un tiempo de 48 horas contados a partir de que se reciba la inconformidad.</i>			

Versión: 01	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre			
Cargo			

	<b>PROTOCOLO PARA DAÑOS A TERCEROS</b>		<i>Razón Social Oficial: Centro Comercial Súper Outlet La 80 Nit. 900.218.930-7</i>
	<i>Cód.: MI-GS-PRT06</i>	<i>Página 8 de 8</i>	

**6. CONTROL DEL MODIFICACIONES:**

<i>FECHA</i>	<i>VERSIÓN</i>	<i>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</i>
<i>Octubre 18 de 2016</i>	<i>1</i>	<i>Creación del documento Protocolo por Daños a Terceros</i>

<i>Versión: 01</i>	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma</i>			
<i>Nombre</i>			
<i>Cargo</i>			