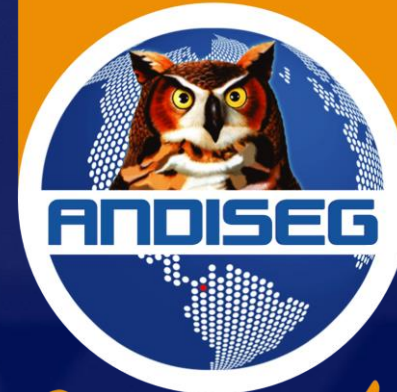


**DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA -
ÁREA DE CAPACITACIÓN**

CAPACITACION MES DE AGOSTO

- **MANEJO DE CRISIS EN SEGURIDAD**
- **MANEJO EFECTIVO DEL TIEMPO Y PROMOCIÓN AL BUEN TRATO**
- **MANEJO DE CLIENTE DIFÍCIL Y SERVICIO AL CLIENTE**
- **EMERGENCIAS 2021**
- **CONTROL Y PREVENCIÓN DE PERDIDAS POR MERMAS EN CENTROS COMERCIALES / GRANDES SUPERFICIES**
- **AUTOPROTECCIÓN**
- **COVID 19**
- **USO Y CUIDADO DEL AGUA**

DESDE
1971



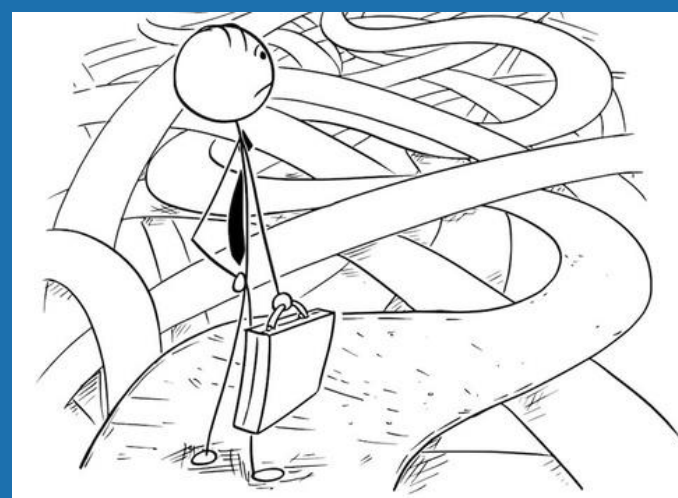
Cerca de ti

MANEJO DE CRISIS EN SEGURIDAD



¿QUE ES LA CRISIS?

Es una coyuntura de cambios, en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución. En otras palabras, es una circunstancia, hecho o serie de episodios, que amenazan con afectar o alterar la forma en que vivimos o la manera en la que las instituciones elegiran funcionar.



=

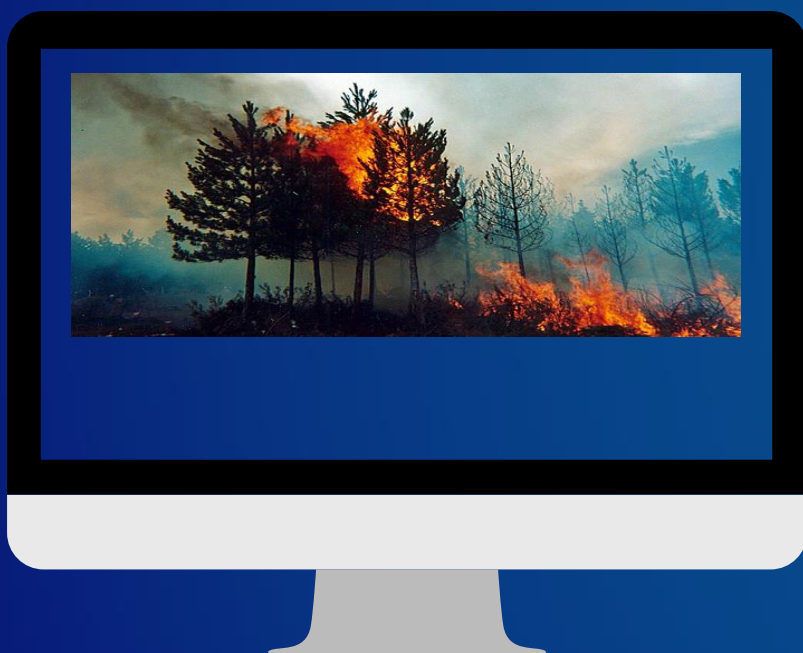


DESDE
1971

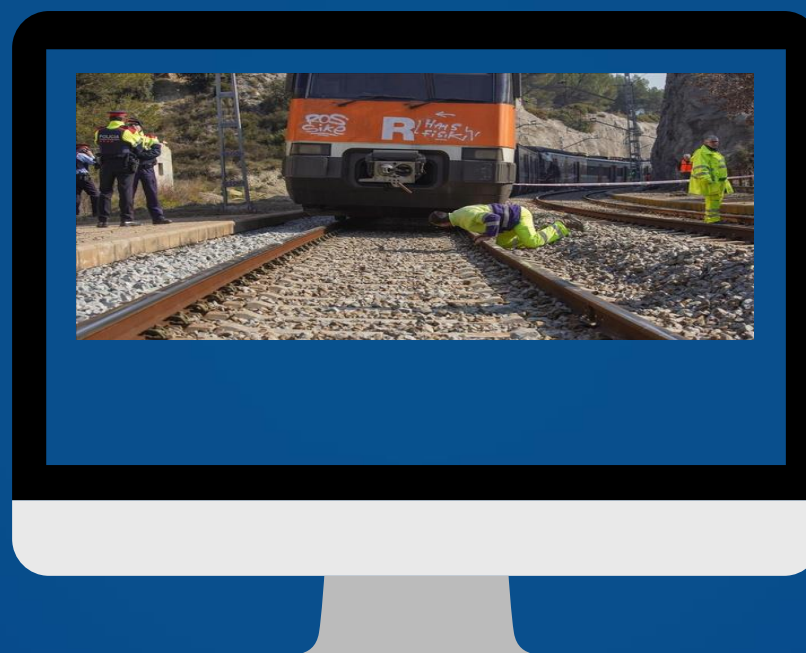


Cerca de ti

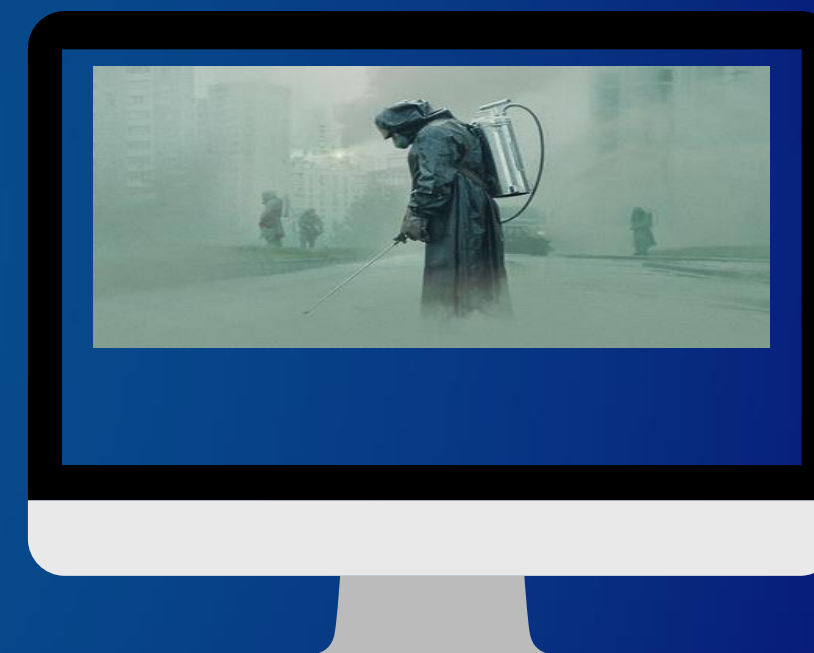
SE ENTIENDE POR SITUACIÓN DE RIESGO LAS DERIVADAS DE:



Catástrofes
provocadas por la
Naturaleza



Accidentes Graves
motivados por
Errores Humanos



Catástrofes
Inducidas

DESDE
1971



Cerca de ti

FASES DEL MANEJO DE CRISIS

Pre Crisis



Advertencia



Crisis



Transición



Post Crisis



DESDE
1971



Cerca de ti

FASES DEL MANEJO DE CRISIS

PRE CRISIS

- El proceso proactivo comienza.
- Definen políticas de Seguridad
- Se realiza manual de procedimientos
- Se realiza Identificación, evaluación y Control del Riesgo
- Se define la misión del grupo de manejo de Crisis
- Se indican roles, entrenamiento y recuperación

ADVERTENCIA

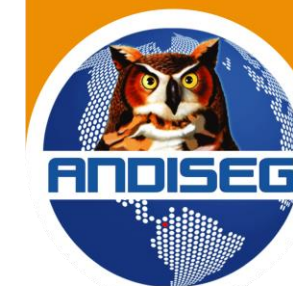
- La situación ha cambiado, el nivel de riesgo ha aumentado.
- Puesta en marcha del grupo de crisis.
- Se realiza evaluación de los riesgos identificados en la pre crisis.
- Las evaluaciones deben ser NO INVASIVAS
- Asegurarse que la planificación ha sido completada.
- La crisis se puede hacer presente o no.

CRISIS

- La crisis esta presente en su totalidad.
- El grupo de crisis debe reaccionar frente a esta situación.
- Se intentará retomar la iniciativa y manejar los asuntos públicos
- Las victimas y sus familiares deben ser ayudados.
- Se debe adquirir y evaluar la información proporcionada por el grupo de crisis

TRANSICIÓN

- La crisis no ha terminado pero es tiempo de retomar actividades.
- Se realizará una evaluación de los daños.
- El grupo de crisis debe asegurar que los mecanismos de recuperación se ponga en marcha (BCP).
- las personas deben ser re-ubicadas o devueltas a sus lugares de trabajo.
- Se reestablecen labores.



Post Crisis

- La crisis ha terminado y se deben reparar los daños producidos.
- Se debe hacer una evaluación de actuación del grupo de manejo de crisis.
- Es importante aprender de la experiencia vivida, y, agregar la crisis a las políticas en seguridad de la organización.
- Esta etapa se superpone a la PRE - CRISIS y se debe evaluar nuevamente
- El proceso proactivo nunca finaliza y se retroalimenta.



DESDE
1971



Cerca de ti

CONSIDERACIONES PARA EL DESARROLLO DEL MANEJO DE CRISIS

- Que exista un grupo de manejo de crisis.
- Que se desarrolle la política de seguridad establecida
- Que se desarrolle el plan propuesto y los test realizados.
- Que haya un centro de crisis.
- Que se establezcan canales de comunicación en tiempos de crisis
- Que se valoren todas las partes afectadas

DESDE
1971



Cerca de ti

MANEJO EFECTIVO DEL TIEMPO

<https://www.youtube.com/watch?v=kV4UR5aUqtQ>

VER EL VIDEO



DESDE
1971



Cerca de ti

PROMOCIÓN AL BUEN TRATO

<https://www.youtube.com/watch?v=Q2eFl8qUOvc>

VER EL VIDEO



DESDE
1971



Cerca de ti

MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES





¿QUIEN ES EL CLIENTE?

Es una persona con necesidades y preocupaciones que tiene que estar en primer lugar si una organización quiere distinguirse por la calidad del servicio.



DESDE
1971



Cerca de ti

QUIENES SON NUESTROS CLIENTES



Individuo



Comunidad



Escuela



Fa m ilia



Instituciones



Opinión



ESTILOS DE CLIENTES

1

CLIENTE AGRESIVO



Son exigentes con sus requerimientos, se quejan con facilidad, se vuelven agresivos cuando el producto o servicio es deficiente o en los casos que el vendedor no respeta los acuerdos pasados. Su forma de expresarse es fuerte y agresiva; no dejan hablar a la contraparte y, en la generalidad de las veces, encuentran que los errores nacen por parte del vendedor; buscan soluciones rápidas a sus requerimientos. Suele suceder que si este cliente no ve salida a la negociación procede a terminarla, rompe las relaciones existentes y, además agrega mala publicidad hacia el vendedor y empresa oferente.

ESTILOS DE CLIENTES

2

CLIENTE PREPOTENTE



Son personas que tienen aires de superioridad hacia el resto, creen saberlo todo, no tienen problemas con atacar y humillar a los vendedores. Les gusta demostrar sus conocimientos, si tienen poder sobre la otra persona lo usan, desean sentir y que son ellos quienes maneja la negociación y que el vendedor sólo es un intermediario a sus requerimientos.

ESTILOS DE CLIENTES

3**CLIENTE
QUEJOSO**

Esta persona encuentra todo malo, el precio muy alto, el servicio muy malo, en general, no les gusta lo que existe. Acá los vendedores poco observadores suelen aceptar cada exigencia y queja sin diferenciar, en muchas oportunidades, las que son legítimas de aquellas que poseen una exageración por parte del cliente

DESDE
1971



Cerca de ti

ESTILOS DE CLIENTES

4

CLIENTE
SILENCIOSO



Puede parecer que estos clientes son manejables y están lejos de ser difíciles, pero en muchos casos suelen ser más difíciles que el cliente más agresivo, debido a que sólo negocian con aquel que sienten confianza. Su silencio se puede deber a falta de personalidad o desconfianza natural con las nuevas personas que conoce.

ESTILOS DE CLIENTES

5

CLIENTE
DESINTERESADO



Este tipo de cliente es difícil porque no hay manera de entrar a una negociación con él, sencillamente no está interesado en lo que el vendedor ofrece, En estos casos pueden existir diversos motivos para esta actitud como, por ejemplo, que ya tenga una relación comercial con la competencia, que la empresa no esté diferenciada, o bien porque no le interese arriesgarse a cambiar de proveedor. En muchos casos este cliente suele ser el más difícil de todos

DESDE
1971



Cerca de ti

QUE ESTRATEGIAS UTILIZAN LOS CLIENTES DIFICILES

1. DESGASTAR A QUIEN LO ATIENDE: el cliente no cede de su postura inicial, abusa del tiempo de quien le atiende, buscar resultados por desgaste. Esta táctica es utilizada por clientes que tienen poder de negociación frente a quien lo atiende.
2. BUSCA CONFUNDIR A QUIEN LO ATIENDE: El cliente intencionalmente ataca y entrega argumentos que buscan confundir la negociación. Entrega información confusa, refutando acuerdos anteriores, cambia reglas de negociación y así permite sacar ventaja en los resultados finales.
3. ACORTAN LOS PLAZOS: los clientes en muchas ocasiones, presionan para tomar una decisión sin muchas reflexión, manifiestan que no pueden esperar más días, utilizan expresiones como "lo tomas o lo dejas", "hay más empresas interesadas en aceptar términos", etc, y, de esta forma dan un ultimátum.

QUE ESTRATEGIAS UTILIZAN LOS CLIENTES DIFÍCILES

4.AUMENTAN SUS EXIGENCIAS: a lo largo de la negociación van agregando nuevos elementos a su favor con lo cual van presionando a quien les presta el servicio para que cierre la negociación.

5.MENCIONAN A LA COMPETENCIA: cada vez que hay que definir algún punto, el cliente manifiesta lo que la competencia esta ofreciendo en la materia que se esta tratando. Sin embargo, esta información puede diferir de la realidad lo cual lleva a que, quien lo atiende, termine entregando mas servicios en relación a los de la competencia.

6.NEGOCIAN EN SU OFICINA: el cliente invita a su terreno a negociar, es decir, juega a local. En este caso maneja los aspectos como la iluminación y ventilación del lugar; el inicio de la reunión (incluso dilatándolo), sientan al vendedor negociador a una menor altura, contestan el teléfono durante la negociación, etc. En general dominan la mayoría de las variables y causan un efecto de tipo emocional.

DESDE
1971



Cerca de ti

LAS 4 A'S DEL SERVICIO Y DE MANEJO DE CLIENTES

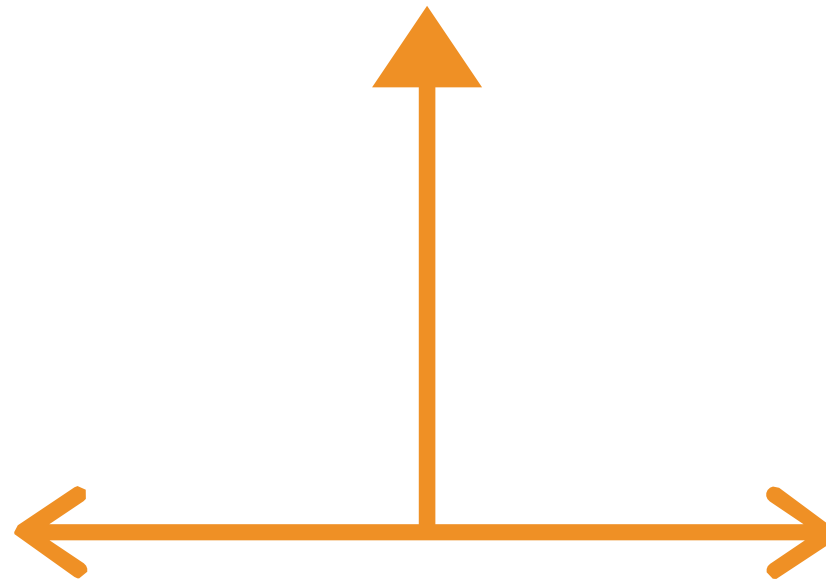
1. ATENDER AL CLIENTE: Identificación de las necesidades del cliente.
2. ACLARAR LA SITUACIÓN: Identificación de las necesidades del cliente.
3. ACTUAR: Satisfacer las necesidades.
4. ASEGÚRESE DE LA SATISFACCIÓN: Cierre del proceso.





LA COMUNICACIÓN SE DESARROLLA EN DOS NIVELES

CONTENIDO:
(Racional)
Lo que se dice



CONTENIDO:
(Emocional)
Cómo se dice

DESDE
1971



EL CONTACTO PERSONAL

Las competencias que identifican la personalidad de los individuos en lo que se refiere a la prestación de un servicio están formadas por:

- 1.Actitud
- 2.Aptitud

COMPETENCIAS PARA AFRONTAR COMPORTAMIENTOS DIFICILES

- 1.Saber Actuar
- 2.Querer Actuar
- 3.Poder Actuar

MI RELACIÓN CON EL CLIENTE

Atributos que debo desarrollar con los usuarios en mi servicio:

- 1.Precio = Mi Valor
- 2.Producto = Yo mismo
- 3.Accesibilidad = Siempre Listo
- 4.Servicio = Actitud de Servicio
- 5.Experiencia = Actitud Positiva

CALIDAD EN EL SERVICIO

Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor (usuario) y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio.

DESDE
1971



Cerca de ti

AUTOCUIDADO

youtube.com/watch?v=yCI7DdCzDp4



DESDE
1971



Cerca de ti

AUTOPROTECCION

youtube.com/watch?v=B0SFi5WxWPs



DESDE
1971



Cerca de ti

EMERGENCIAS 2021





QUE HACER EN CASO DE EMERGENCIA?

Durante la emergencia recuerde que se han desarrollado planes de emergencias, pero usted es responsable de su propia seguridad. Así que durante una emergencia. Recuerde que es necesario que se conozca y este preparado para tomar las acciones necesarias.



DESDE
1971



Cerca de ti

PASOS A SEGUIR EN UNA EMERGENCIA

MANTENER LA CALMA:

En cualquier caso de emergencia que se presente en su espacio de trabajo se requiere de autocontrol, paciencia y autocontrol para evitar cometer errores.

Esto le facilitará:

Que sus ideas tengan más claridad y fluidez

Se hace más sencillo coordinar las directrices y obedecer las mismas del personal de brigadas.

Transmitirá seguridad y confianza a todo el personal.

Facilitará brindar atención a compañeros lesionados.

Será más sencillo el uso de herramientas e implementos de rescate.

INFORMAR LA SITUACION:

Un método de gran importancia para afrontar alguna situación de emergencia inesperada en el trabajo. consiste en tener claro las formas y maneras de informar lo que está ocurriendo.

- Tener medio de comunicaciones (celular, radio de telecomunicaciones).
- Acceso de internet
- Libretas de números telefónicos de los cuerpos de seguridad y socorro de emergencias.

Contar con datos de contacto como lo son:

- Clínicas y hospitales cercanos
- Central de monitoreo
- Familiares



PASOS A SEGUIR EN UNA EMERGENCIA

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

En caso de hacer contacto con los cuerpos de emergencia siempre recuerde describir lo que esta sucediendo, para que esto sea de forma correcta, aportando la mayor cantidad de detalles.

Se canalizara esta informara para así brindar una oportuna atención al lugar de los hechos, con personal socorro, bomberos y policías.

EVACUAR EL LUGAR:

Ante un evento de emergencia en su ambiente de trabajo, es primordial evacuar de manera segura y lo mas pronto posible. Se debe tener:

- Salidas identificadas correctamente
- Tener claro el punto de encuentro
- Mantener los espacios seguros y despejados
- No se debe usar ascensores y escaleras mecánicas
- No se debe hacer uso de ningún tipo de instalaciones eléctricas

DESDE
1971



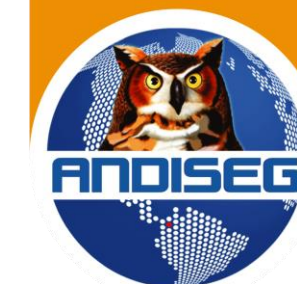
Cerca de ti

PRIMEROS AUXILIOS EN UNA EMERGENCIA

Se debe tener los conocimientos necesarios para aplicar técnica de primeros auxilios en caso de emergencia, podría ahorrarnos lesiones serias e incluso ayudar a ganar tiempo hasta la llegada de servicios médicos ¿QUE HACER? ¿COMO HACERLO?

PASOS A SEGUIR:

- Mantener la calma: se debe mantener tranquilidad para poder actuar de manera afecta, sin causar alguna lesión.
- No mover el lesionado: No se debe mover el lesionado del lugar un movimiento brusco sin medir las consecuencias que puedan generar daños a cuello y columna.
- Cuida la respiración: Trata de retirar cualquier solido o liquido que obstruya las vías respiratorias y desplaza la lengua para intentar que la persona respire sola, en caso de que no ocurra dar respiración boca a boca, se debe inclinar la cabeza hacia atrás y levanta la barbilla y así pasara el oxigeno sin obstrucciones.
- Si hay heridas: se debe intentar detener la hemorragia para evitar la perdida de sangre, ya que estas pueden causar daños si no se detiene a tiempo.



EVACUACIÓN EN UNA EMERGENCIA

Se debe realizar la evacuación siempre que existan riesgos colectivos inminentes, como incendios . Posibilidad de explosiones , fallas de estructuras, inundaciones

PASOS A SEGUIR:

Detección del peligro:

tiempo transcurrido desde que se origina el peligro hasta que es reconocido como tal. Esto depende de la clase de riesgo, medios de detección disponibles uso d la edificación, dio hora de la emergencia.

Alarma:

Es el periodo en donde transcurre desde que se tiene el conocimiento del peligro hasta que se toma la decisión de evacuar y se le comunica al personal. Lo que es preferible que el personal conozca el sistema de alarmas.

Preparación para la evacuación:

desde el momento que da inicio la primera persona para la evacuación se contemplan los siguientes aspectos se verifica el personal que esta en el lugar, se busca proteger los viene y enseres (si es posible). Se debe evadir gases o vapores tóxicos y evaluar todas las amenazas colectivas que puedan causar daños.

Salida del personal:

Consiste en el periodo que transcurre desde que sale la primera persona hasta que lo hace la ultima dependiendo de la distancia a recorrer, números de persona a evacuar y capacidad de vías.

DESDE
1971



Cerca de ti

NO LO OLVIDES

P.A.S.

Proteger: Garantizar la seguridad del socorrista y del accidentado.



Alertar: Petición de ayuda a los servicios de emergencia.



Socorrer: Valorar la situación y prestar la atención inmediata según la gravedad.



DESDE
1971



Cerca de ti

USO Y CUIDADO DE AGUA 2021





SABIAS QUE?

TRES CUARTAS PARTES

De nuestro planeta son agua



**SOLO UN PEQUEÑO PORCENTAJE DEL AGUA
ES POTABLE**

3%

SIN AGUA LA VIDA NO ES POSIBLE

Cuando no hay agua en la tierra, esta se agrieta y las plantas enferman y mueren

DESDE
1971



Cerca de ti

¿QUÉ ES EL CUIDADO DEL AGUA?

- Cuando hablamos del cuidado del agua , nos referimos al uso racional del agua. Esto implica velar por la protección de las fuentes de agua limpia y consumible en el planeta. Procurando no contaminarla y lograr preservar este liquido vital no solo para nuestro propio cuidado sino para el planeta tierra.
- El agua es indispensable para sostener el clima en el planeta
- Es un ingrediente abundante y común en la mayoría de las actividades humanas se utiliza en la vida cotidiana por ejemplo: (ducharnos , lavar, evacuar nuestros desperdicios, para cocinar nuestros alimentos).
- Es un producto que se utiliza y emplea en todas las labores
- Nuestro cuerpo y organismo requiere un consumo directo ya que esta compuesto del 70% de agua.





RECOMENDACIONES PARA USO RESPONSABLE DEL AGUA

- Repara las instalaciones defectuosas que originan perdidas o fugas de agua.
- Cierra bien el grifo después de usarla.
- No dejes el grifo abierta inútilmente.
- Abrir la ducha en el momento de entrar.
- Mantener el grifo cerrada mientras te cepillas los dientes.
- No dejes perder el agua mientras haces otra actividad.
- Utiliza el lavarropas con la carga completa de ropa.
- No dejes las mangueras abiertas en el jardín.
- Mantén limpia el agua de piscinas durante el año.

DESDE
1971



Cerca de ti

CONTAMINACIÓN DEL AGUA?

- La contaminación de las aguas o contaminación hídrica consiste en un cambio de las de las características del agua debido a la actividad humana o por motivos naturales, que la vuelve peligrosa.
- El agua contaminada no es apta para el consumo humano, para ser usada en las industrias, para el riego en los campos de cultivo. Además el entorno natural (animales y plantas) alrededor del agua contaminada enferma, se deteriora o muere.
- Los contaminantes del agua pueden ser residuos sólidos o líquidos, siendo los más habituales los que son vertidos por las industrias y los hogares.





¿ CÓMO PODEMOS AYUDAR A SOLUCIONAR EL PROBLEMA DE LA CONTAMINACIÓN DE LAS AGUAS?

5 prácticas para ayudar a solucionar la contaminación de las aguas:

- Plantar árboles a la orilla de los ríos o lagos.
- Exigir a las industrias que reduzcan los materiales peligrosos o desechos.
- Utilizar la bicicleta para disminuir el uso de hidrocarburos, uno de los contaminantes más habituales en las fuentes de agua del mundo.
- Reducir el uso de pesticidas y otros productos químicos en la agricultura porque pueden infiltrarse en el suelo y contaminar las aguas subterráneas.
- Dar una mayor formación a las personas que manejan productos que pueden contaminar las aguas además de vigilar que las empresas sean cuidadosas con la limpieza de las aguas que usan.

DESDE
1971



Cerca de ti

COVID -19





COVID-19 O INFLUENZA?

| SÍNTOMA | INFLUENZA | COVID-19 |
|---|-----------------------------------|--|
|  FIEBRE | ✓ | ✓ |
|  FATIGA | ✓ | ✓ |
|  TOS | ✓ | ✓ |
|  DOLOR DE GARGANTA | ✓ | ✓ |
|  DOLOR DE CABEZA | ✓ | ✓ |
|  SECRECIÓN NASAL | ✓ | ✓ |
|  DIFICULTAD PARA RESPIRAR | ✓ | ✓ |
|  DOLORES CORPORALES | ✓ | ✓ |
|  DIARREA Y/O VOMITO | ✓ | ✓ |
|  PÉRDIDA DE OLFATO Y/O GUSTO | | ✓ |
|  PERIODO DE INCUBACIÓN | 1-4 días después de ser infectado | Aprox. 5 días después de ser infectado pero puede durar de 2-14 días |

DESDE
1971



Cerca de ti

CASUÍSTICA Y PREVENCIÓN



CASOS ILICITOS QUE AFECTAN LA OPERACION

EXTORSIÓN: Obligar a una persona a hacer algo en contra de su voluntad, ejerciendo presión por medio de la violencia o la intimidación.

HURTO: apoderarse de bienes ajenos, sin realizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación en las personas.

“El hurto consiste en apoderarse de una cosa mueble (o de alguna sus partes) ajena, que es propiedad de otra persona, sin realizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación en las personas.

FRAUDE: falsificación, alteración o manipulación alteración de registros o documentos. (ejemplo: estados financieros, información contable).

INTRUSION: ingreso no autorizado a una instalación. En los estudios de seguridad a instalaciones se evalúa la intrusión por escalamiento, por descenso, por excavación o al mismo nivel.

LAVADO DE ACTIVOS: Actividades para dar apariencia legal a bienes y/o dineros provenientes de actos ilícitos.

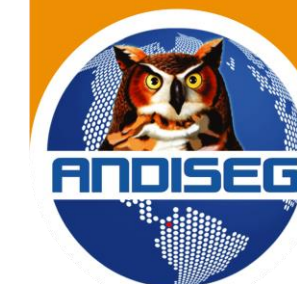
DESDE
1971



Cerca de ti

MODUS OPERANDI DELINCUENCIAL APLICADO A CENTROS COMERCIALES/GRANDES SUPERFICIES





RIESGOS DE SEGURIDAD EN CADENA RETAIL Y CENTROS COMERCIALES

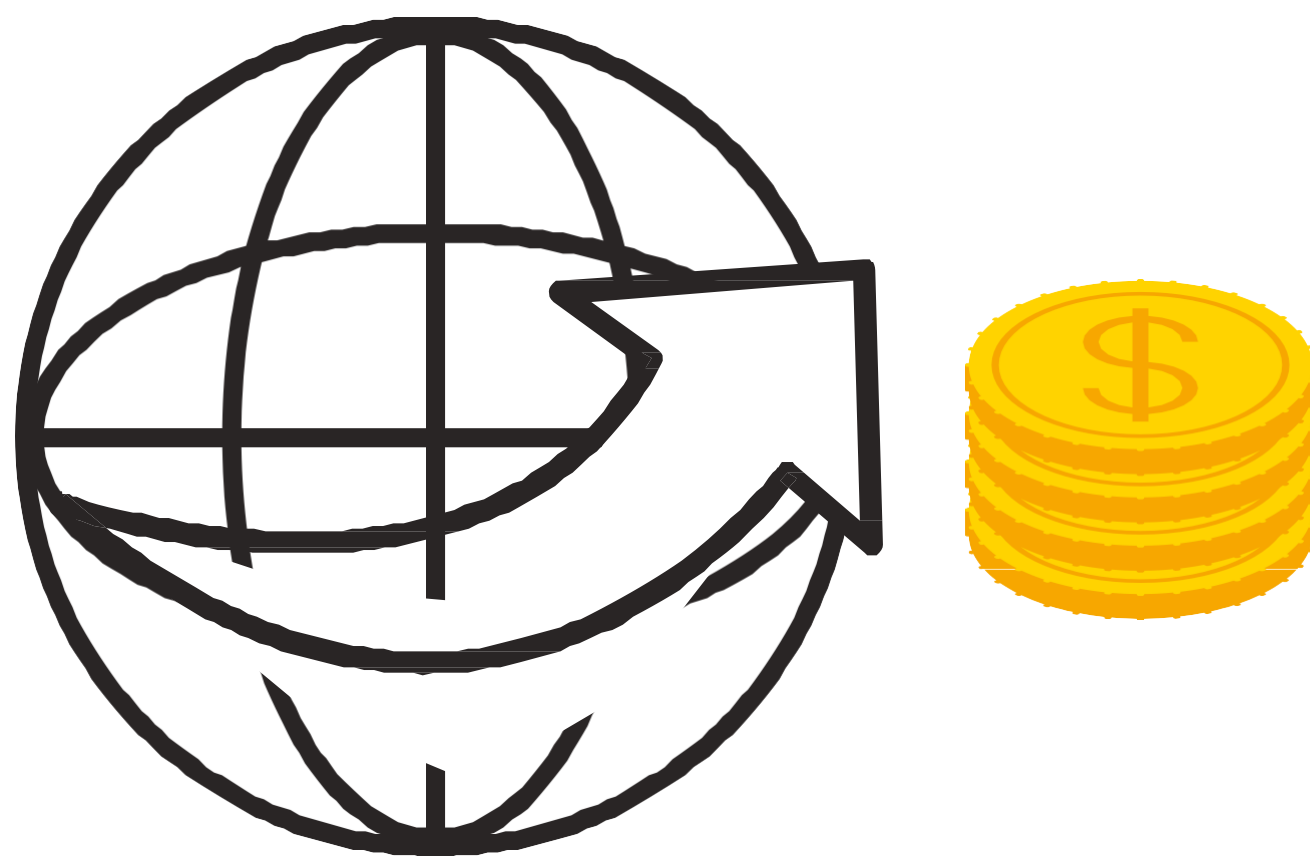


Para profundizar en los eventos adversos que se presentan en los Centros Comerciales y Grandes superficies de Colombia, es necesario tener muy claro el concepto de Riesgo desde el punto de vista de seguridad física. Este se define como “la oportunidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos” (Norma NTC 5254). De acuerdo con esta percepción es importante tener en cuenta que todo evento o situación presentara consecuencias que de una u otra manera pueden llegar a ser calificadas como positivas o negativas. El Riesgo también es definido como el “Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos”(NTC-ISO 31000 : 2009) es decir que al existir una exposición a un riesgo, existe una gran posibilidad o probabilidad de que exista una pérdida o una ganancia, la cual poder valorarse en términos financieros o simplemente en una variación de los resultados proyectados a los obtenidos

RIESGOS

| RIESGOS EN CADENA RETAIL Y CENTROS COMERCIALES | |
|--|-------------------------------|
| Fleteo | Cosquilleo |
| Robo | Atraco |
| Asalto exprés en cajas registradoras | Uso de sustancias tóxicas |
| Fraudes con dinero plástico y documentos | Paseo Millonario |
| Fraude o Confabulación de empleados | Atraco en cajeros automáticos |
| Productos perdidos por error de inventario | Abuso sexual |
| Cambios de etiqueta | Atentado terrorista |
| Hurto de autopartes | Lesiones Personales |
| Hurto de Vehículos | Proxenetismo |
| Hurto de elementos personales dejados al interior de vehículos | Prostitución |
| Sicariato | Comercio de Personas |
| Raponazo de joyas y elementos de valor (langostas) | Secuestro |
| Mecheros | Robo Hormiga |

LA SEGURIDAD



La economía mundial funciona basada en actividades comerciales: compra, venta, producción, prestación de servicios comercialización de productos, entre otras actividades que por si solas representan un riesgo de perdidas generado por las personas, información y entorno de las que hacen parte.

DESDE
1971



Cerca de ti

QUE ES EL COMERCIO

La palabra comercio, en su acepción mas amplia, significa: trato o relacion entre dos o mas personas; en su acepción mas estricta se toma como negociación, que se realiza comprando, vendiendo o cambiando.

Se denomina entonces, comercio a la actividad socioeconomica consistente en la compra y venta de bienes, sea para su uso, venta o transformación. Es el cambio o transacción de algo o cambio de otra cosa de igual valor.



DESDE
1971



Cerca de ti

SEGURIDAD COMERCIAL



Comprende la prevención y el manejo de situaciones de riesgo en las operaciones efectuadas por los comerciantes entre si y sus clientes; y se aplica a los actos de comercio sin tener en cuenta quienes intervienen en ella.

LA SEGURIDAD

LA TIPOLOGIA

Riesgo afecta

- Productividad
- Rentabilidad - Solvencia
- Imagen

Ocurrencia

Perdida de Empresa

Tipos de Empresas

Servicio

Productoras

Comercializadoras

Mixtas

CICLO COMERCIAL



DESDE
1971



RIESGOS OPERACIONALES

1

Competencia

2

Personal

3

Logistico

4

Clientes

1. RIESGOS DE LA COMPETENCIA

LEGAL

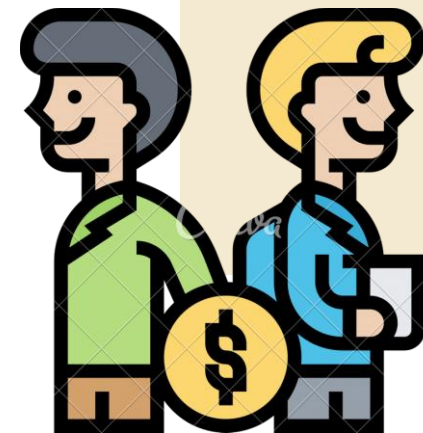
- 1.Producto
2. Estrategia Publicitaria
3. Estrategia de Distribución
4. Rentabilidad por Producto
5. Know How
6. Negociaciones



VS

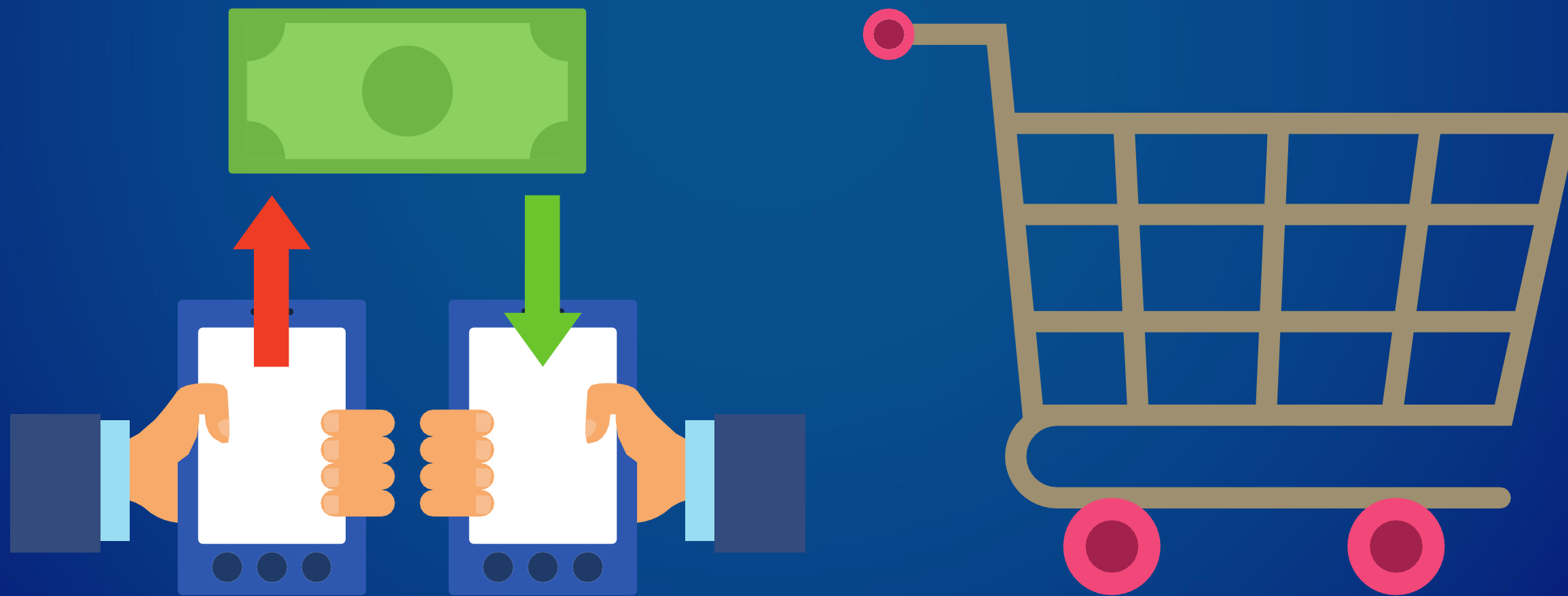
ILEGAL

- Con los proveedores:
1. Procesos de negociación
 2. Procesos de elaboración
 3. Procesos de Recibo



2. RIESGOS PERSONALES

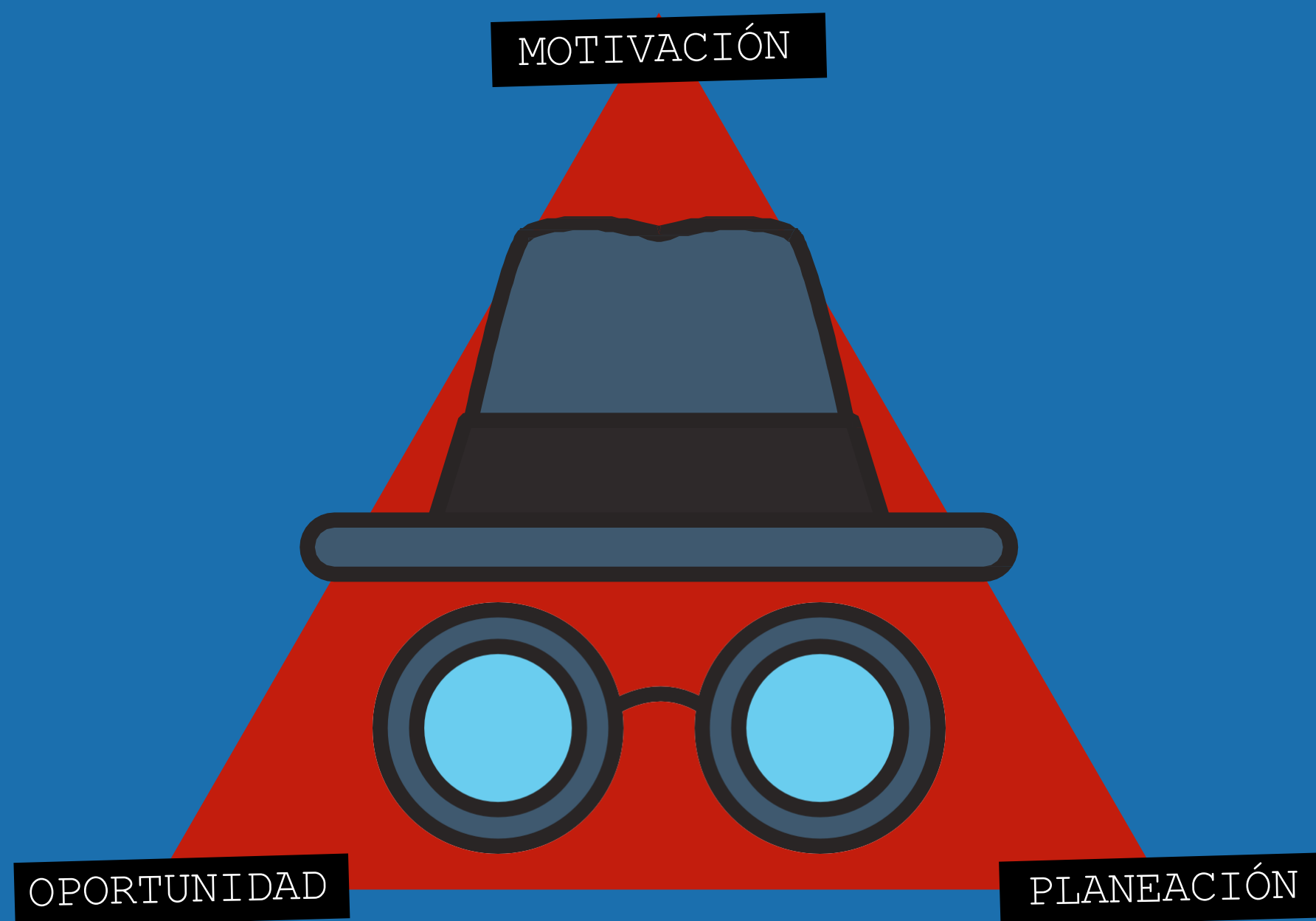
De quienes realizan las operaciones y que pueden afectar en alguna medida o circunstancia a la persona, tales como su salud, integridad física o mental, capacidad para el trabajo y la muerte.



TRIANGULO DEL DELITO



DESDE
1971





DESDE
1971

PERFIL DE RIESGO

Efectuar una medición de riesgo de cada cargo y dependiendo de su impacto elaborar un estudio de confiabilidad para cada uno, teniendo en cuenta:

- 1.Capacidad para realizar daño (cargo critico)
- 2.Conocimiento de la organización
- 3.Nivel de acceso a mercancías, documentos, recursos, procesos.
- 4.Rotación de puestos, tipo de compensación
- 5.Perfil del cargo
- 6.Motivos como (codicia, venganza, problemas financieros, poca lealtad y aburrimiento)

CICLO DE LA MERCANCIA RETAIL



DESDE
1971



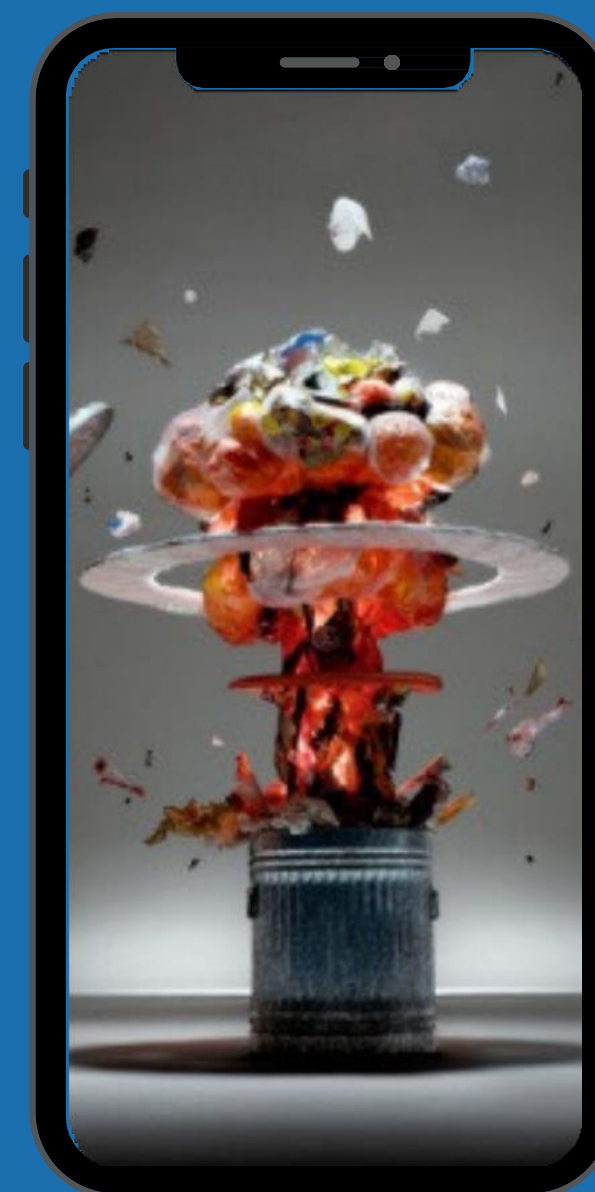


DESDE
1971

QUE ES LA MERMA

Se considera merma a toda constricción o disminución del inventario. Se calcula obteniendo la diferencia entre el inventario teórico (inicial) y el inventario real (final).

Las pérdidas que se generan a lo largo de la cadena de suministro y en los puntos de venta, se consideran como mermas y afectan gravemente la rentabilidad de la industria del retail.



El origen de la merma y las pérdidas se clasifican en 3 categorías



DESDE
1971

Robos

53%



Externos o pseudoclientes

22%

Personal Interno

31%

Merma
Operativa

30%



Mercancía Caduca

8%

Mercancía Dañada

22%

Errores
Administra

17%



Errores en registros contables

5%

Errores en inventario

11%

Errores en precio o Producto

2%



DESDE
1971

1 MERMA COMERCIAL

Es aquella diferencia entre el inventario teórico y el real causada por la actividad comercial en sí. Un ejemplo de esto son los descuentos y las promociones.

2 MERMA COMERCIAL CONSOLIDADA

Es aquella diferencia entre el inventario teórico y el real causada por la operación en sí. Se compone por la merma operativa conocida y la merma operativa desconocida.

3 MERMA COMERCIAL CONOCIDA

Esaquella merma operativa a la cual se le puede atribuir causa. (Es plenamente identificable su origen). Un ejemplo de esto es el deterioro de mercancía, desperdicios y vencimientos.

4 MERMA COMERCIAL DESCONOCIDA

Es aquella merma operativa en la cual no se puede identificar su origen, pero se atribuye conceptualmente y por la experiencia de las cadenas participantes, a las siguientes causas.



DESDE
1971

ANDISEG

Cerca de ti.