

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 4	
RAU	SEGURIDAD	IT – 07.06-RET-TIE	
		Revisión	003

Obligación permanente:

- ✓ La gaveta de la caja registradora nunca debe tener en dinero más allá del sencillo asignado, al comienzo de cada turno.
- ✓ Todo billete de \$20.000 y de \$10.000 recibidos deben ser inmediatamente depositados en la caja seguridad, en forma completa, sin que se asomen por la ranura;
- ✓ Mantener en hora Peak un máximo de 3 billetes de 5.000; 5 de 2000 y 10 de 1.000, todo exceso debe ser depositado en la caja de seguridad.
- ✓ Depositar en caja seguridad cheques restaurant, voucher tarjetas restaurant, cheques bancarios y voucher de tarjetas crédito y débito.
- ✓ No exhibir billetes ni pedir sencillo en voz alta.
- ✓ Cajera no debe tener llave caja seguridad y ni tarjeta anulación en caja
- ✓ Las llaves de caja seguridad deben permanecer en lugar asignado.
- ✓ No enfrentarse, intentar recuperar lo robado, seguir, encarar o agredir a los atacantes

Personal tienda	Actuación frente a un asalto, robo, hurto, ataque de terceros o saqueo.	
Cuándo	Cómo	Documentos
Amenaza y exigencia de dinero	Mantener: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Posición inmóvil, enmudecida, “bloqueada”. ✓ NO oponer resistencia. ✓ NO hacer contacto visual con oponente y mantener la calma. ✓ NO increpar, ni agredir verbal o físicamente a los asaltantes. 	

E.TIE	Ocurrido el asalto, hurto, saqueo, en cuanto sujetos abandonen tienda	
Cuándo	Cómo	Documentos
Inmediato	Mantener:	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La calma. ✓ No salir de la tienda, seguir a los asaltantes o intentar recuperar lo hurtado. 	
	Observar en lo posible la dirección de huida del asaltante.	
	Cerrar puerta(s) tienda.	
	Seleccionar en pantalla touch de alarma trastienda, el aviso a carabineros según instructivo	IT- 01.03-RET-TIE
	Informar a SU.TI. lo ocurrido	
Llenar informe de asalto en compañía de SUTI, con el detalle de los hechos y cuantía del asalto (dinero, especies, lesiones o daños).	Informe de Asalto	

Realizó: R. Bustos/ Jefe Gestión SSO y Prevención Fecha: Marzo 2025	Revisó: M Fuentes/ Jefe Proc. y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
---	---	---

<i>Servicios y Comercial Rauco Ltda.</i>	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 4	
RAU	SEGURIDAD	IT – 07.06-RET-TIE	
		Revisión	003

	Registrar monto de dinero sustraído y valor de mercadería robada (a precio de venta) con leyenda “asalto”.	Planilla Cuenta Valores
En caso de lesiones	Seguir Procedimiento Accidente de Trabajo.	IT-08.12- RET-TIE
En caso de Shock o estrés	Seguir activación UIC (Unidad de intervención en Crisis) ACHS, informando a tu prevencionista.	IT-08.12- RET-TIE

E.TIE / Cajera	<i>Señal de Asalto</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Inmediato	Activar Manualmente Botón de Pánico (silencioso), de llavero de encargada o en su defecto desde botón de cajas	

E.TIE/ SUTI	<i>Frente a activación de botón de pánico</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Botón pánico, falsa alarma o corte de energía	Recibir llamada de Operador (preguntará por alguna de las personas autorizadas a responder la señal), explicar lo sucedido. Mantener la calma y ser breve en la conversación.	

SU.TI/ J.Ventas	<i>Ante un evento con activación de alarma</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Ante un evento	Recibir llamada de operador que confirmara estar contactando a la persona autorizada para responder la señal.	
	Verificar con la tienda la ocurrencia del evento, y el estado del personal de la tienda.	
	Autorizar la continuación del procedimiento de empresa de seguridad definida, indicando nombre y contraseña.	

Realizó: R. Bustos/ Jefe Gestión SSO y Prevención Fecha: Marzo 2025	Revisó: M Fuentes/ Jefe Proc. y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
---	---	---

RAU

SEGURIDAD

IT – 07.06-RET-TIE

Revisión

003

RAUCO

INFORME DE ASALTO TIENDA

RET-Informe

DESCRIPCION DE LO ROBADO

EFECTIVO FONDO FIJO

20.000	
10.000	
5.000	
2.000	
1.000	
500	
100	
50	
10	
Fondo 1	
Fondo 2	

ESPECIES

TOTAL

NUMERO DE PARTE
COMISARIA

APRENDIZAJE DEL EVENTO

--

PLAN DE ACCION

--

JEFA DE VENTAS

SUBGERENTE DE OPERACIONES

Realizó: R. Bustos/ Jefe Gestión
SSO y Prevención
Fecha: Marzo 2025

Revisó: M Fuentes/ Jefe Proc. y EO
Fecha: Marzo 2025

Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail
Fecha: Marzo 2025