

Política de Extravío y Robo de Activos

Procedimiento de reporte, bloqueo y reposición de equipos

1. Objetivo y Alcance

Establecer el procedimiento estándar de actuación frente a la pérdida, hurto o robo de activos asignados por la compañía (equipos computacionales, teléfonos móviles, vehículos corporativos, credenciales, EPP, entre otros), con el fin de mitigar riesgos de seguridad de la información, activar los seguros comprometidos y gestionar la pronta reposición de las herramientas de trabajo sin afectar la continuidad operacional.

2. Responsabilidad del Colaborador (Custodio)

Todo trabajador que reciba un activo de la empresa firma un "Acta de Entrega", asumiendo la calidad de **custodio**. Es responsabilidad ineludible del colaborador tomar todas las medidas preventivas razonables para proteger los bienes de CGFE. Esto incluye no dejar equipos a la vista en vehículos, no abandonar pertenencias corporativas en lugares públicos y mantener los vehículos asignados estacionados en recintos cerrados o seguros.

3. Procedimiento de Reporte Inmediato

Acción Crítica: Las Primeras 2 Horas

Ante la ocurrencia de un siniestro (robo o pérdida), el colaborador debe actuar con la máxima celeridad para proteger la información confidencial de la empresa y facilitar la acción de rastreo de los seguros.

- 1. Bloqueo de Seguridad (Inmediato):** Contactar a la Mesa de Ayuda (TI) para el bloqueo remoto y borrado de datos de notebooks o celulares. En caso de vehículos, contactar a la central de Gestión de Flota para inmovilización vía GPS.
- 2. Denuncia Policial (Dentro de 24 hrs):** Realizar la denuncia formal ante Carabineros de Chile o la PDI. Se debe solicitar obligatoriamente el comprobante (Parte Policial), el cual es requisito excluyente de las compañías aseguradoras para hacer efectivo el siniestro.

3. **Reporte Interno Formal:** Enviar correo a la Jefatura Directa, con copia a TI (para equipos) o Administración/Flota (para vehículos) y a la Gerencia de Personas, adjuntando el comprobante de la denuncia y un breve relato de los hechos.

4. Protocolos Específicos por Tipo de Activo

A. Equipos Tecnológicos (Notebooks, Tablets y Celulares)

- El usuario debe cambiar inmediatamente las contraseñas de acceso a sistemas corporativos (correo, ERP SAP, Buk) desde otro dispositivo o solicitar a TI el reseteo de sus credenciales.
- **Precaución vital:** Bajo ninguna circunstancia el colaborador debe intentar recuperar el equipo de forma personal si este cuenta con rastreo activo (Ej. "Buscar mi iPhone" o rastreo GPS del notebook). Esta información debe ser entregada exclusivamente a las policías para no exponer su integridad física.

B. Vehículos Asignados (Flota CGFE)

- Si ocurre un robo del vehículo (con o sin intimidación), **priorice siempre su vida e integridad física**. No oponga resistencia.
- Contacte de inmediato al número de emergencia 24/7 de la Aseguradora o proveedor de Leasing (indicado en el reverso de la credencial corporativa) para activar la asistencia y el rastreo satelital.
- Notifique al Administrador de Contrato de Flota de CGFE para iniciar el trámite formal de un vehículo de reemplazo.

C. Credenciales de Acceso y Llaves

- El extravío de la credencial corporativa o llaves de acceso a subestaciones/oficinas debe ser reportado a Seguridad Corporativa en un plazo **máximo de 2 horas**. Esto es crítico para proceder con la desactivación del código y evitar el ingreso de personas no autorizadas a instalaciones energizadas o restringidas.

5. Reposición y Responsabilidades Financieras

La reposición del equipo o vehículo será gestionada internamente una vez presentado el parte policial. CGFE asumirá el costo de reposición o el deducible del seguro aplicable para garantizar que el trabajador pueda continuar con sus funciones.

Sin embargo, si mediante una investigación interna liderada por la Gerencia de Prevención de Riesgos y Auditoría se determina que la pérdida o robo se debió a una **negligencia grave o dolo comprobable** (por ejemplo: dejar el notebook a la vista en el asiento de un vehículo sin seguros, o dejar las llaves puestas en el contacto del auto corporativo), el caso será derivado al Comité de Ética y Gerencia de Personas. Esto podrá implicar medidas administrativas y, en el marco de la legislación laboral vigente y previo acuerdo con el trabajador, la eventual responsabilidad de restitución de los costos asociados.