COPIA CONTROLADA

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD PRIVADA
ANSELTDA

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Carolina Lenis Trujillo	Valentina Palacios Cruz	Javier Tarazona
Coordinadora SIG	Coordinadora de talento humano	Gerente Operaciones

1. OBJETIVO

Objeto establecer las condiciones necesarias para la atención de las novedades que se presentan en el desarrollo de los servicios de vigilancia y seguridad privada que la organización brinda, en cualquier modalidad autorizada por la **SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.DEFINICIONES**

2. GENERALIDADES

Por ser una empresa prestadora de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, la atención de las novedades que se presentan durante el desarrollo de los servicios es de suma importancia ya que de su pronta atención depende que no se ponga en riesgo los niveles de seguridad que la organización brinda a sus clientes.

3. MARCO TEORICO

Falta: Incumplimiento de un deber u obligación que de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo se estipulan como leves o graves según aplique.

Llamado de atención: El llamado (o la llamada) de atención por escrito, o carta de advertencia que realiza el patrono o su representante, al trabajador que incurre en una falta a las normas y orden de la organización, es una constancia administrativa y sancionatoria, en donde la empresa registra y convalida (perdona) con discrecionalidad, una falta grave o leve cometida por el trabajador.

Sanción: consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de la escala de faltas, prohibiciones o las consideradas en el Código Sustantivo del Trabajo en éste tema.

Suspensión: Sanción dada a un empleado por la acción de una falta leve ó grave, de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo o al Código Sustantivo del Trabajo.

4. RESPONSABLES

- Gerente de Operaciones
- Coordinador de zona
- Jefe de talento humano
- Supervisor

COPIA CONTROLADA

5. PROCEDIMIENTO

La atención de novedades es responsabilidad del Gerente Nacional de Riesgos y el Coordinador de Operaciones, soportándose según sea el caso por el Gerente General y/o Subgerente o Delegado de la organización.

El Supervisor y/o el Coordinador de la organización es el responsable de detectar una novedad durante la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en cualquiera de las modalidades autorizadas, de manera directa o a través de cualquier colaborador, quien informa la situación al radio operador por cualquier medio de comunicación existente. El radio operador una vez enterado de la situación deja constancia en el formato Informe y Atención de Novedades GOP-FT-001 o en forma verbal, escrita por correo electrónico.

El Gerente de Riesgo o Coordinador o delegado de la organización determina si es necesario que el supervisor haga presencia en el sitio donde se presenta la novedad detectada, de lo contrario efectúa las gestiones necesarias para controlar y solucionar la novedad presentada empleando para esta situación cualquier medio de comunicación existente, evento en el cual deja registro de las actividades desarrolladas en el formato Informe y Atención de Novedades GOP-FT-001.

El Gerente de Riesgo o Coordinador o delegado determina si el supervisor designado para la atención de la novedad pudo controlar y atender la misma; evento en el cual deja registro de las actividades realizadas en la minuta y/o en el formato Informe y Atención de Novedades GOP-FT-001.

De no poderse controlar y atender la novedad, el Gerente de Riesgo y/o delegado coordina las gestiones necesarias que permitan la presencia del Gerente General y/o delegado en el sitio en donde se presenta la novedad para su respectiva atención.

El Gerente General y/o Delegado determina si es necesario que se efectúe una investigación sobre la novedad presentada, evento en el cual gestiona las actividades necesarias para que se desarrolle la misma y de ésta manera se pueda proyectar una respuesta al cliente.

En cualquiera de las situaciones anteriores la novedad debe ser controlada y solucionada dependiendo su impacto al servicio por cualquiera de los colaboradores anteriormente enunciados, en cualquier caso y sin tener en cuenta la distancia en la cual se solucionó la novedad, es importante que se deje registro de las actividades desarrolladas en el formato Informe y Atención a Novedades GOP-FT-001 y según sea

COPIA CONTROLADA

el caso se deje registro de la información suministrada al cliente sobre la situación presentada.

6. ANEXOS

- GOP-FT-001 Informe y Atención a Novedades

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Creación	Gerente General	10/11/2022

COPIA CONTROLADA