

	TRATAMIENTO A NOVEDADES DEL SERVICIO	Procedimiento	
		Código : P-OPE-02	
		Versión: 09	Página 1 de 4

1. Objetivo

Establecer las directrices y controles para la elaboración de los informes de novedades durante la prestación del Servicio de Vigilancia incluyendo la metodología que seguirá WEST ARMY SECURITY para atender y tramitar las quejas y reclamos que presente el Cliente, incluyendo las novedades de comunidades aledañas.

2. Alcance

Proceso Operaciones – WAS Ltda.

3. Descripción

3.1. INFORME NOVEDADES

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración del informe de novedades para reportar alguna novedad originada durante la prestación del servicio.	Guarda Supervisor	Informe de novedades F-P-OPE-02-01
2	Si se requiere, enviar comunicación escrita al Cliente informando los hechos ocurridos entregando en lo posible una solución inmediata.	Dir/Jefe Operaciones	Carta comunicación del Cliente
3	Tomar las acciones correctivas y preventivas pertinentes a los hechos con el fin de mejorar y minimizar los riesgos que afecten las partes.	Dir/Jefe Operaciones	Acciones correctivas y preventivas F-P-DCA-04-01
4	Diligenciar la parte inferior del informe de novedades registrando la acción tomada.	Dir/Jefe Operaciones	Informe de novedades F-P-OPE-02-01
5	Informar a la Gerencia alguna reclamación hecha por parte del Cliente e indicar si se está adelantando alguna investigación de carácter positivo o negativo.	Dir/Jefe Operaciones	NO APLICA
6	Registrar las novedades, consignas, situaciones presentadas y cambios de turno. Las novedades del personal las deben registrar en la matriz F-P-OPE—06-04	Dir/Jefe Operaciones y Supervisor	Minuta de Servicio matriz novedades del personal F-P-OPE—06-04
7	Si requiere citar a descargos se realizará en el formato F-P-OPE-02-02	Dir/Jefe TH	Citación a descargos F-P-OPE-02-02

	TRATAMIENTO A NOVEDADES DEL SERVICIO	Procedimiento	
		Código :	P-OPE-02
		Versión: 09	Página 2 de 4

3.2. QUEJAS Y RECLAMOS CLIENTES

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Una vez recibida una queja del cliente, el supervisor o el coordinador procede a solucionar inmediatamente el inconveniente, para restablecer la prestación del servicio. Si es un reclamo, el cliente lo envía en forma escrita.	Supervisor	NO APLICA
2	El Director/jefe operativo analiza el reclamo y realiza las investigaciones pertinentes de los hechos. Esta investigación consiste en: una inspección ocular, recepción de relatos de los hechos, consecución de la documentación requerida.	Director/Jefe Operaciones	NO APLICA
3	Después de realizar el análisis y la investigación, el Director Operativo presenta una propuesta al Gerente para la solución de los inconvenientes presentados. El Gerente analiza la propuesta y toma la decisión final para resolver el reclamo del Cliente.	Director/Jefe Operaciones Gerente	Informe investigación
4	Se emite una comunicación inicial al Cliente para notificarle que se está realizando la investigación del caso, por medio de un oficio, en un término no superior a tres (3) días calendario. La respuesta final es comunicada al Cliente en diez (10) días hábiles según Circular Externa No. 20 de 2012.	Director/Jefe Operaciones	Carta comunicación al cliente
5	El Director/Jefe Operativo analiza quejas y reclamos presentados, para tomar las medidas preventivas y/o correctivas para minimizar los reclamos de los Clientes. El análisis de causas de quejas y reclamos se realizará en: - informe mensual en el formato Matriz novedades de Clientes - el análisis del indicador de eficacia de respuesta novedades. Si la novedad es repetitiva para el mismo Cliente, se diligenciará el formato acción correctiva F-P-DCA-04-01.	Director/Jefe Operaciones	Matriz novedades de Clientes F-P-OPE-02-04 Acciones correctivas y preventivas F-P-DCA-04-01
6	En reuniones trimestrales con Gerencia, se realiza el seguimiento de quejas y reclamos presentados y la eficacia de las acciones tomadas.	Gerente	Informe trimestral

	TRATAMIENTO A NOVEDADES DEL SERVICIO	Procedimiento	
		Código : P-OPE-02	
		Versión: 09	Página 3 de 4

3.3. Documentos para reclamación por hurtos:

- Carta de reclamo del tercero afectado relacionando los elementos hurtados y valorizados
- Certificado de existencia y representación legal y CC del Representante Legal
- Documentos idóneos que demuestren preexistencia y cuantía de los elementos hurtados (facturas de compra histórica)
- Informe técnico especializado de los daños causados
- Cotizaciones de elementos iguales o similares características de los elementos hurtados
- Declaración juramentada rendida por el propietario de los bienes hurtados, donde se indique que los mismos no poseen póliza de seguros contra daños y/o pérdida con otra aseguradora; o en caso de que posea adjuntar original de la entidad aseguradora donde se indique que no presentará reclamación por el mismo evento

3.3 PQRS RELACIONADA CON SGSO O DERECHOS HUMANOS

Cuando se presenten PQRS por violaciones a derechos humanos, se gestionarán de acuerdo con procedimiento P-TLH-03 procedimiento para PQRS.

3.4. INQUIETUDES DE COMUNIDADES ALEDAÑAS

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Las comunidades aledañas a los puestos donde se presta el servicio de vigilancia, pueden expresar sus inquietudes con respecto a los arreglos de seguridad y las acciones del personal de seguridad, por medio de comunicación directa con el director o jefe de operaciones, coordinador y/o supervisor del servicio	Comunidad aledaña	Puede ser comunicación verbal o escrita
2	El Director/jefe operativo analiza la inquietud y realiza las investigaciones pertinentes de los hechos. Con relación a las acciones del personal, se manejará de acuerdo con el procedimiento disciplinario P-OPE-06	Director/Jefe Operativo	Investigación Descargos Sanción disciplinaria (si aplica)

4. Documentos de Referencia

Documentos Relacionados	
Código	Título
NTC-ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad
Circular Externa No. 20 de 2012	Sistema de Atención al Cliente de los servicios
ISO 18788:2015	Sistema de Gestión Operaciones de Seguridad
P-TLH-03	Procedimiento para PQR en DH