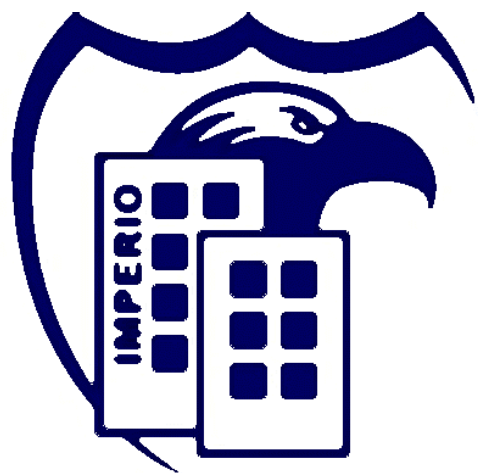


Seguridad Imperio

Formación mes de septiembre

2024





PQRSF

SEGURIDAD IMPERIO LTDA.



PQRS

Que es PQRSF

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones (PQRSF), es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.
- **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de satisfacción del cliente y/o usuario por los servicios recibidos; sea a una persona, un área o a la empresa en general.

Aspectos a tener en cuenta

- ✓ Toda comunicación emitida por los clientes y que sean recibidas por cualquier integrante de la organización debe ser remitida a la Jefatura de atención al cliente para ser registrada, quien a su vez asignara un responsable, fechas de cumplimiento y un consecutivo interno.
- ✓ El jefe de investigaciones, analiza la comunicación presentada y direcciona al proceso responsable de su tratamiento con el fin de tomar las acciones que se requieran para la solución de la misma; igualmente incorpora en la matriz de seguimiento de PRQSF la información pertinente y asignara un consecutivo interno.
- ✓ La persona responsable asignada de dar solución al reporte deberá hacerlo en un plazo máximo de diez días. Durante la ejecución de la solución al requerimiento se podrá generar documentación adicional que deberá ser anexada en la carpeta del cliente.
- ✓ Una vez generadas las acciones respectivas, y emitida la respuesta al cliente, se reporta a la Jefatura de Investigaciones y atención al cliente los resultados de la misma para realizar el cierre de la respectiva PQRSF.

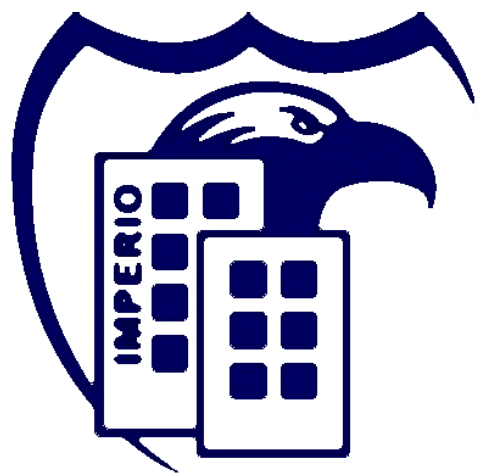
Tiempo de respuesta de PQRSF

Las PQRSF serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. (a excepción de los 10 días legales de derechos de petición por solicitud de documentos).

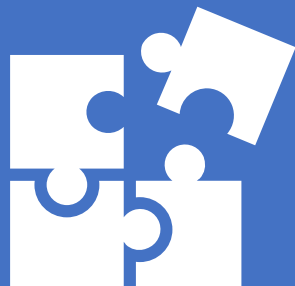
✓ Para el caso de las Peticiones, Quejas y Reclamos se debe informar al cliente la recepción de esta a partir del día hábil siguiente de su ingreso a la plataforma, por medio de correo electrónico.

✓ En el caso de las solicitudes recibidas, una vez tramitadas se le informará al cliente las acciones emprendidas para resolverlas, es decir, esta respuesta no se emitirá en un plazo mayor a los (15) días hábiles siguiente a la fecha de recepción.

✓ Al momento en que se remita una comunicación (PQRS) con la información incompleta siendo necesario que se otorguen tiempos adicionales para subsanar, corregir o completar las mismas por el usuario o peticionario.



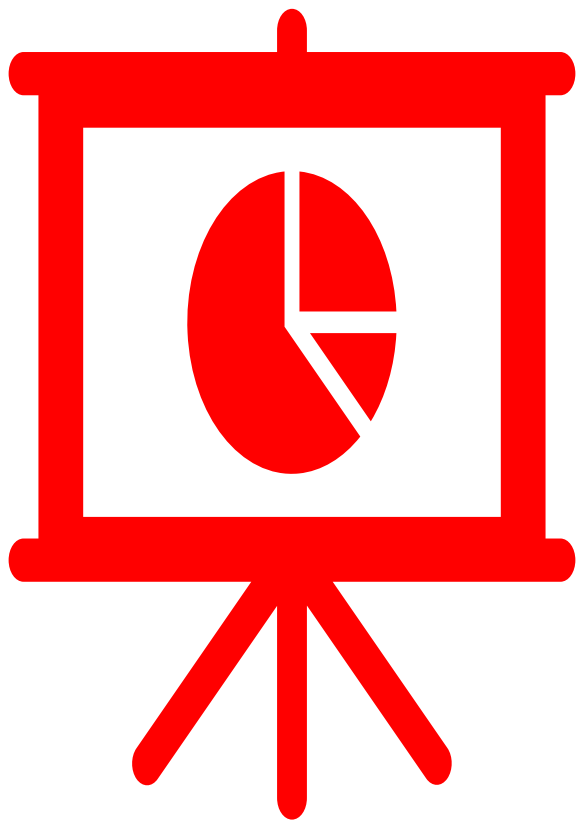
Informe encuesta clima organizacional



SEGURIDAD IMPERIO LTDA.

FICHA DE LA ENCUESTA

Fecha de aplicación:	Del 18 de marzo al 25 de abril de 2024.
Herramienta:	Formularios, herramienta de Google.
Total de encuestados:	157 trabajadores correspondiente al 75% de la población trabajadora.
Segmentación:	Personal administrativo 7 operativo 150
Margen de error:	7%
Preguntas realizadas:	35
Alcance:	La encuesta fue abierta para todos.
Fecha de informe:	12 de agosto de 2024

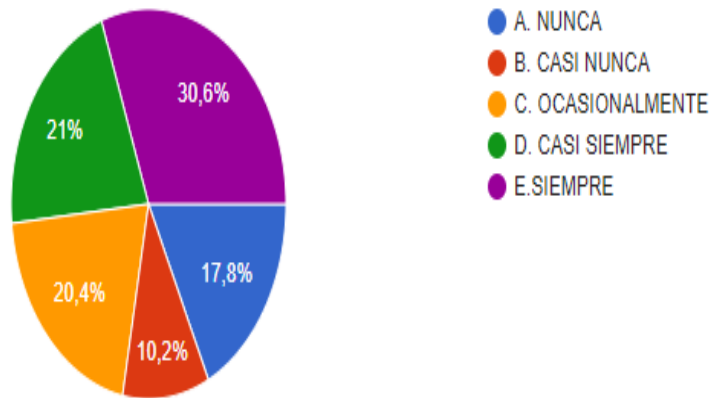


**RESULTADOS DE
LA ENCUESTA.**

Los trabajadores de seguridad Imperio sienten que la empresa se preocupa por los problemas que afectan el ambiente laboral.

1.- Hay un verdadero interés por los problemas laborales que afectan a los empleados en Seguridad Imperio

157 respuestas



El porcentaje de 51,6% de los trabajadores encuestados, Sienten que la empresa si se preocupa por los problemas laborales.

El 28% de los trabajadores NO sienten que la empresa este interesada en los problemas laborales.

El 20.4 % no ven tan clara la intervención de la empresa en los problemas laborales

Percepción del desarrollo de la labor por el ambiente laboral.

El 77,1% considera que el ambiente laboral existente es óptimo para el desarrollo de las funciones.

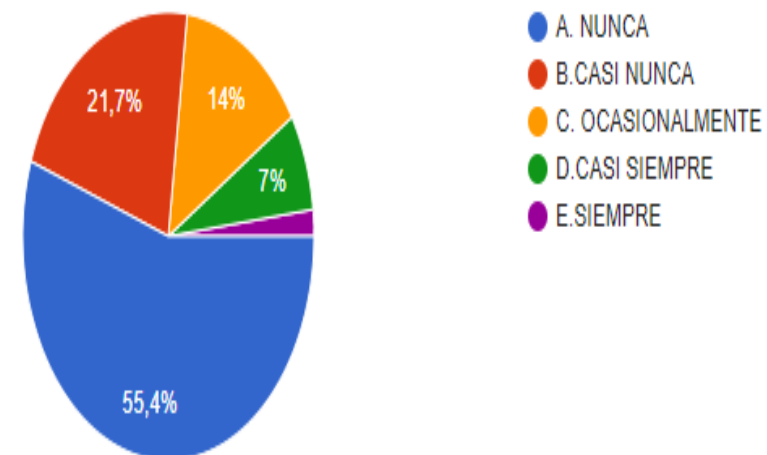
El 8,9% de nuestros colaboradores han sentido que la labor se dificulta por el ambiente laboral.

El 14% muy probablemente a experimentado algún tipo de incidencia del ambiente laboral en la ejecución de sus funciones.



2.-El trabajo se dificulta debido al ambiente laboral actual en Seguridad Imperio

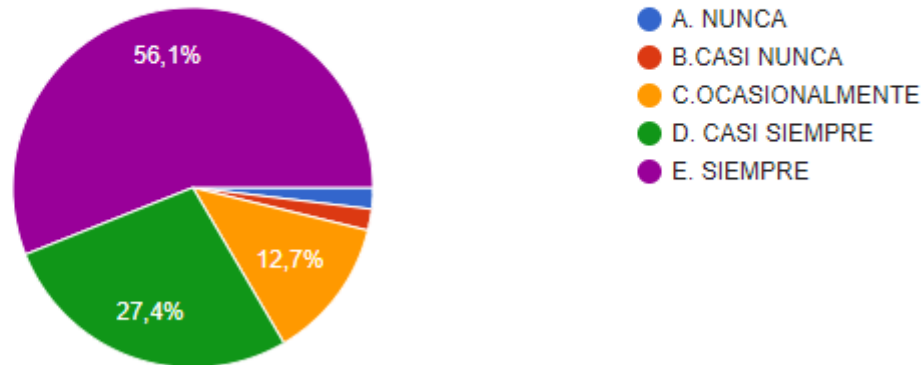
157 respuestas



Nuestros trabajadores sienten que la empresa los integra en las actividades de bienestar.

3.- Se promueve una participación activa en las reuniones o actividades realizadas en Seguridad Imperio

157 respuestas



El 83.5 % de los trabajadores se sienten integrados en las diferentes actividades de bienestar.

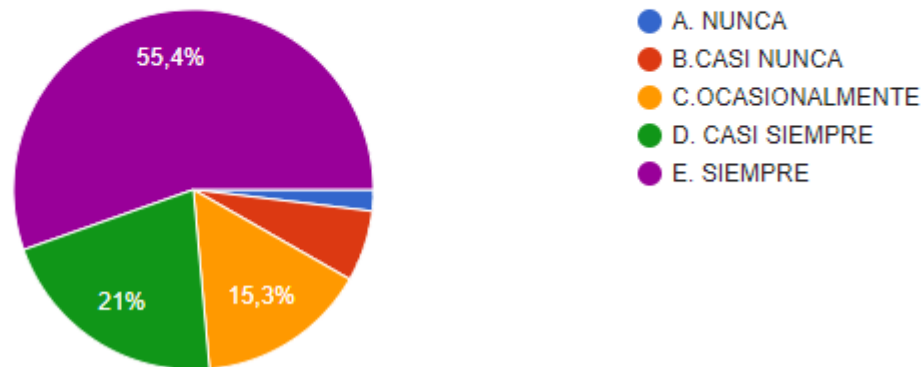
El 3.8 % de los colaboradores perciben que no se promueve una participación activa en las reuniones.

El 12.7% manifiesta que esta integración se da ocasionalmente.

Los trabajadores sienten que en la empresa se promueve el cuidado de la salud.

4.- Se brindan espacios para promover actividades de salud y auto-cuidado en Seguridad Imperio

157 respuestas



El 76.4% de nuestros trabajadores sienten la empresa se preocupa por la salud.

El 15.3% ve esta preocupación de manera ocasional.

El 8.3% de los trabajadores sienten que la empresa falla en este aspecto.

Nuestros trabajadores manifiestan que en esta empresa se fomenta el desarrollo personal y profesional.

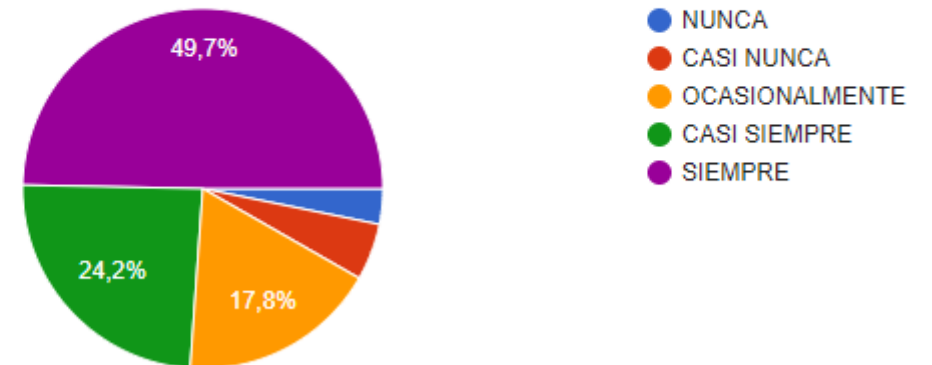
73,9% de nuestros trabajadores perciben que Seguridad Imperio busca su desarrollo personal.

El 8.3% de los trabajadores no perciben esta preocupación por su desarrollo.

El 17.8% ven que el interés por el desarrollo personal es ocasional.

5.- Se fomenta e impulsa el desarrollo personal y profesional de los colaboradores en Seguridad Imperio

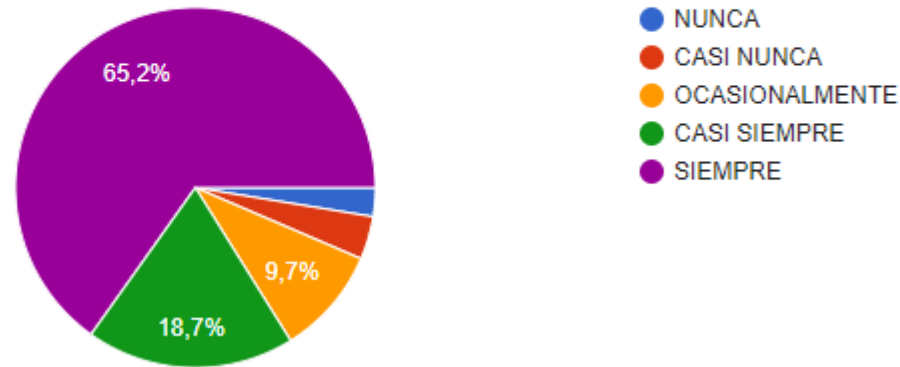
157 respuestas



Nuestros trabajadores manifiestan que se les prepara para ser productivos.

6.- Se recibe el entrenamiento necesario para ser productivo y efectivo en Seguridad Imperio.

155 respuestas



El 83.9% de nuestros trabajadores siente que se les prepara en productividad y efectividad.

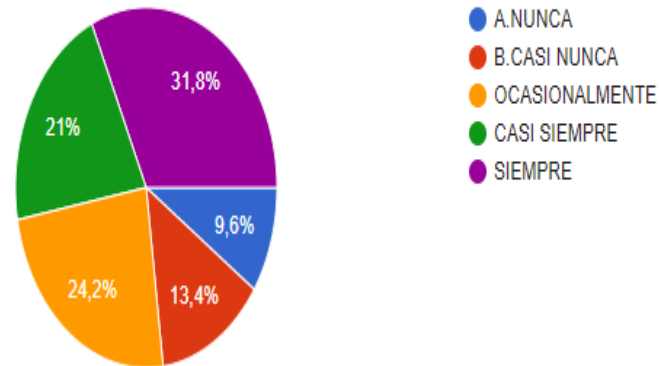
El 9.7% consideran que este entrenamiento es ocasional.

El 6.4%, de los trabajadores no perciben este entrenamiento.

Como ven nuestros trabajadores la proyección y el plan de carrera en Seguridad Imperio?

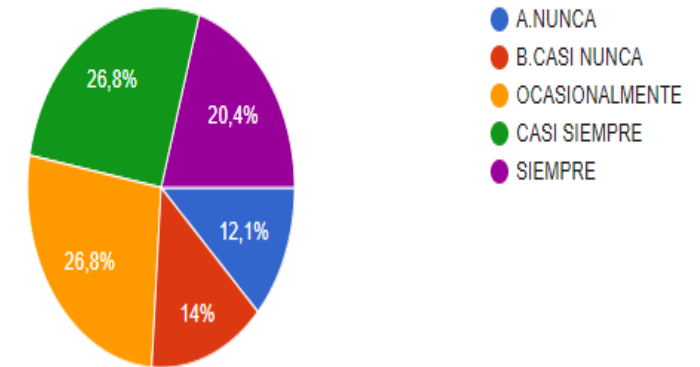
7.-Existe un plan de carrera definido para los colaboradores en Seguridad Imperio

157 respuestas



8.-Cuando se abre una nueva vacante se prefiere cubrirla con una persona interna en Seguridad Imperio.

157 respuestas

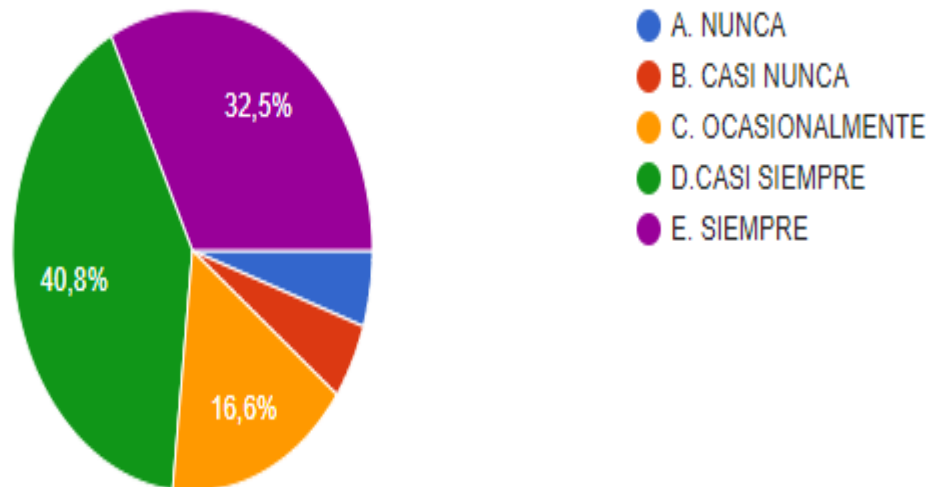


La percepción de nuestros compañeros de trabajo con relación a plan de carrera y ofrecimiento de ascensos se mantiene en un porcentaje medio alto. En el cubrimiento de vacantes el 26% no considera que la primera opción sean los mismos trabajadores de la empresa.

Como es percibido el compromiso en nuestros trabajadores

9. Se percibe en el personal que trabaja en la empresa, la preocupación por efectuar las tareas antes de que se las pidan en Seguridad Imperio

157 respuestas



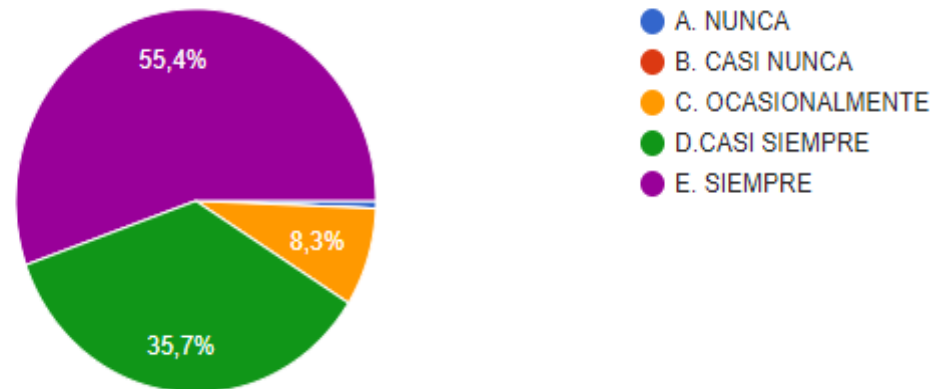
El 73.3% percibe un alto compromiso en las tareas por realizar.

El 10.1% de los trabajadores no ve un compromiso bien definido frente a las obligaciones que se tienen.

En Seguridad Imperio se mantiene al día el trabajo

10. La mayoría de las personas mantienen al día su trabajo en Seguridad Imperio

157 respuestas



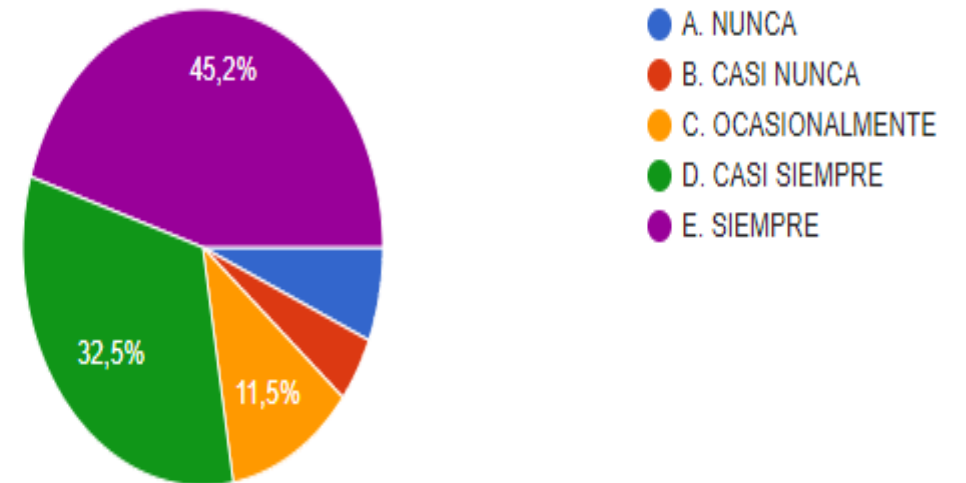
La percepción del 91.1% de nuestros trabajadores es que el trabajo esta al día. Es la pregunta con mayor porcentaje de favorabilidad

En Seguridad imperio se trabaja concentrado.

Un alto porcentaje considera que para Realizar las labores diarias, existe un alto grado de concentración. Los aspectos más bajos de la evaluación son las opciones nunca y casi nunca.

11. Los trabajadores se involucran con su trabajo y evitan las distracciones mientras cumplen con su labor.

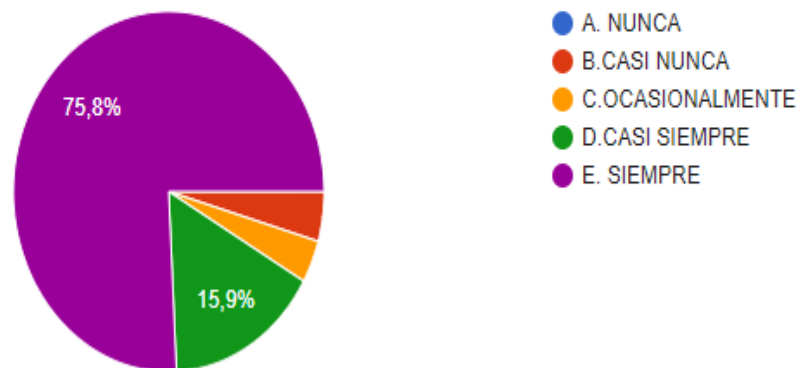
157 respuestas



Sentido de pertenencia en Seguridad Imperio.

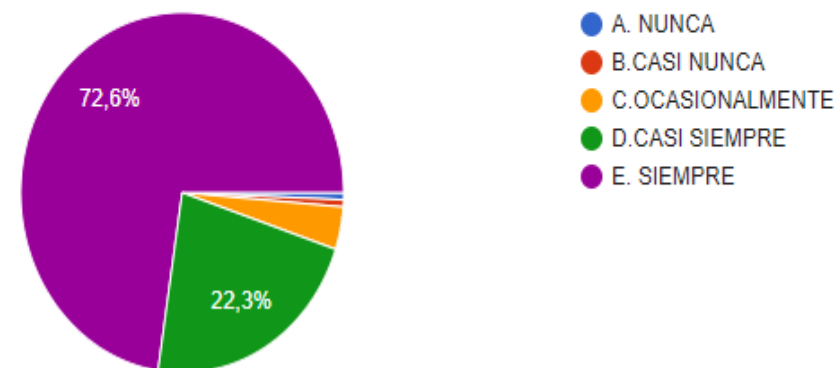
12. Siento orgullo cuando digo que trabajo en Seguridad Imperio

157 respuestas



13. A pesar de las dificultades se percibe pasión por el trabajo que se realiza en Seguridad Imperio

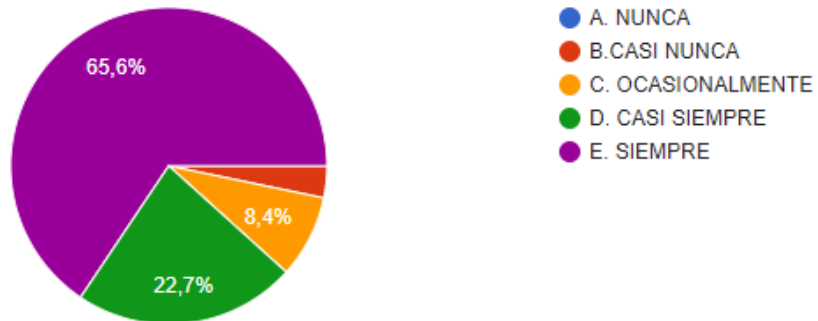
157 respuestas



Como nos comunicamos en Seguridad Imperio.

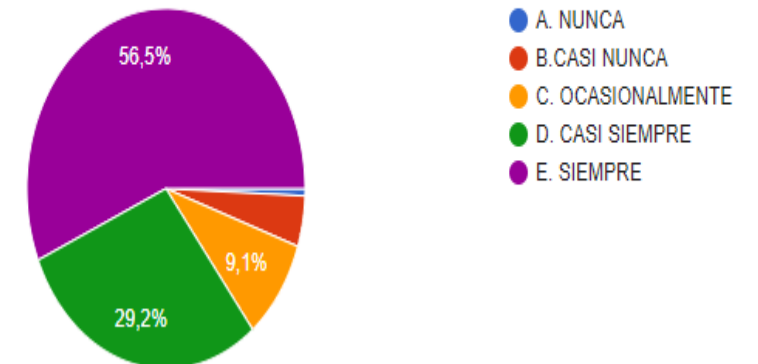
14. Las comunicaciones quedan formalizadas entre áreas, jefes y colaboradores en Seguridad Imperio.

154 respuestas



15. Es fácil comunicarse con los superiores en Seguridad Imperio.

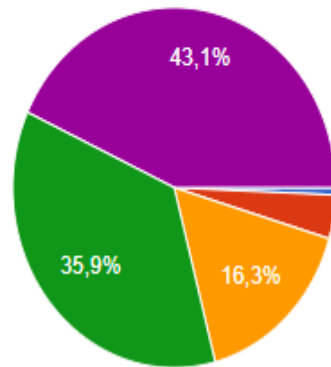
154 respuestas



En seguridad Imperio sabemos trabajar en equipo.

16. Participan activamente las personas en los equipos de trabajo en Seguridad Imperio

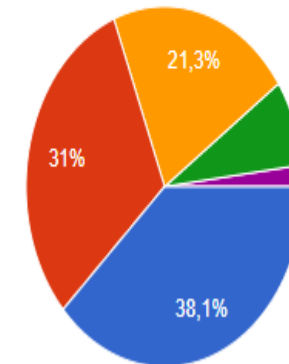
153 respuestas



- A. NUNCA
- B. CASI NUNCA
- C. OCASIONALMENTE
- D. CASI SIEMPRE
- E. SIEMPRE

17. Se generan rivalidades o conflictos en los grupos de trabajo en Seguridad Imperio

155 respuestas

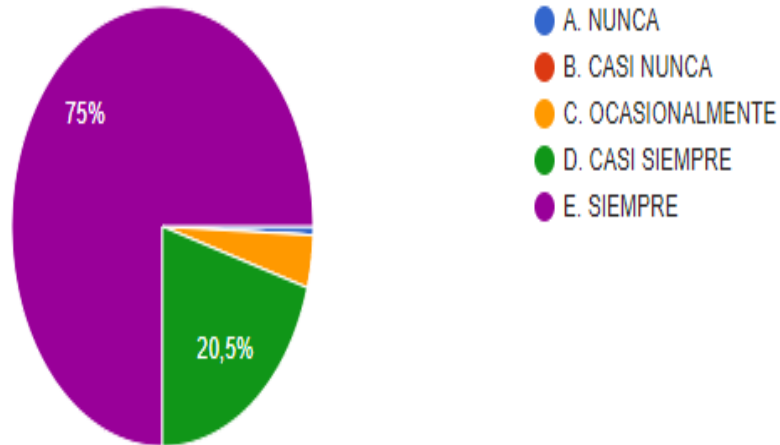


- A. NUNCA
- B. CASI NUNCA
- C. OCASIONALMENTE
- D. CASI SIEMPRE
- E. SIEMPRE

Como se percibe el ambiente físico en Seguridad Imperio.

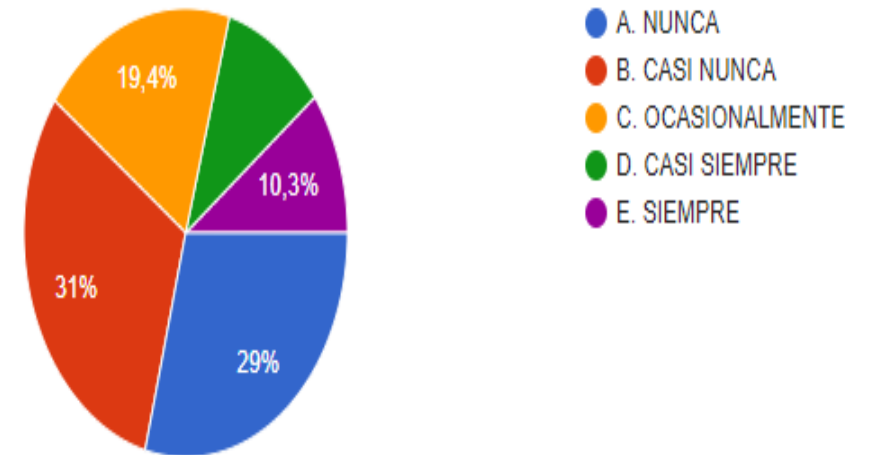
18. Se percibe un ambiente limpio y organizado que facilita la realización de mi trabajo en Seguridad Imperio

156 respuestas



19. En las instalaciones se cuenta con lugares que requieren mantenimiento o mejoramiento urgente en Seguridad Imperio

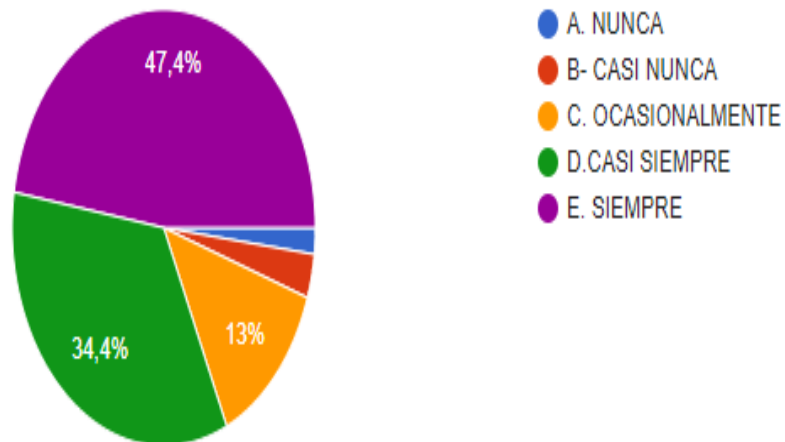
155 respuestas



En nuestra empresa somos claros en nuestros procedimientos.

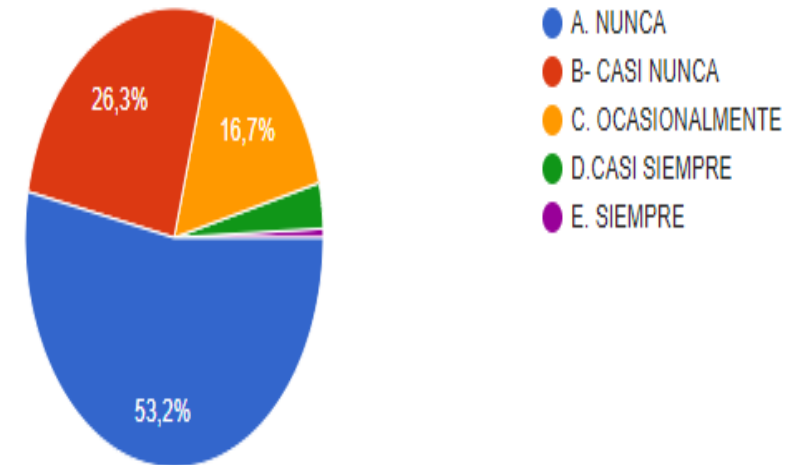
20. Se establecen metas concretas y entendibles para cada uno de los colaboradores en Seguridad Imperio

154 respuestas



21. Se manejan procedimientos confusos o enredados en Seguridad Imperio

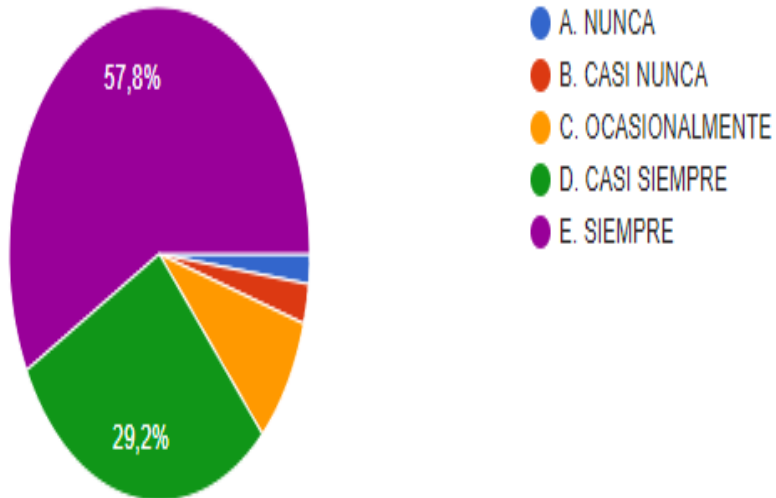
156 respuestas



Se percibe en nuestra empresa la importancia de la calidad.

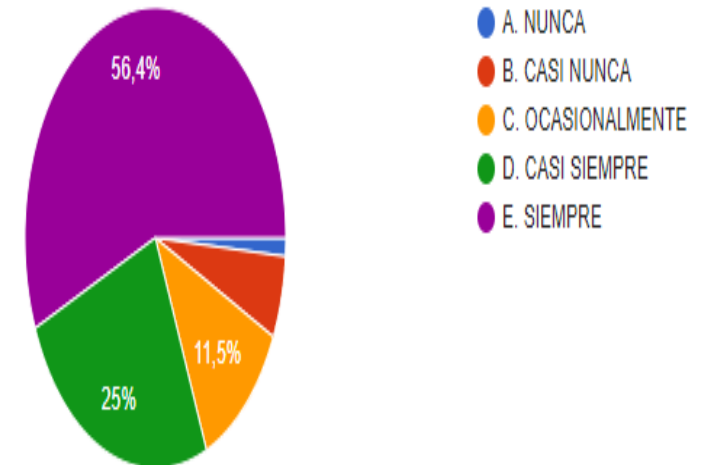
22. Se ha incorporado el hábito de trabajar con altos estándares de calidad en Seguridad Imperio.

154 respuestas



23. La implementación del sistema de calidad ha permitido mejorar procesos en Seguridad Imperio.

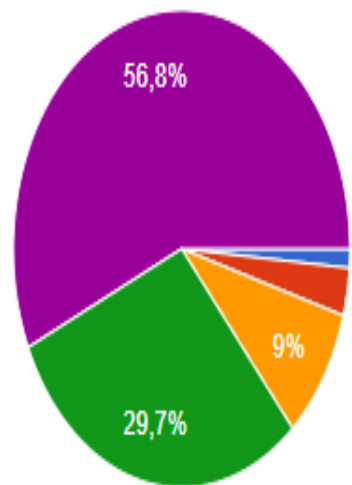
156 respuestas



Nuestra pasión es el servicio

24. Se muestra alto interés por satisfacer las demandas y solicitudes especiales de los clientes internos/externos en Seguridad Imperio

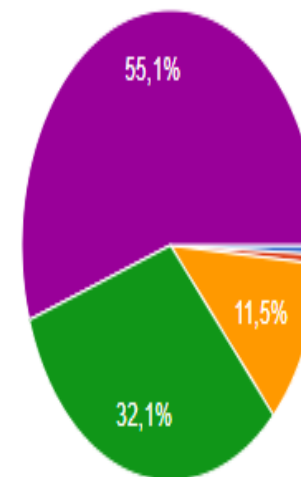
155 respuestas



- A. NUNCA
- B. CASI NUNCA
- C. OCASIONALMENTE
- D. CASI SIEMPRE
- E. SIEMPRE

25. Se cumplen los compromisos que se hacen con los clientes internos/externos en Seguridad Imperio

156 respuestas

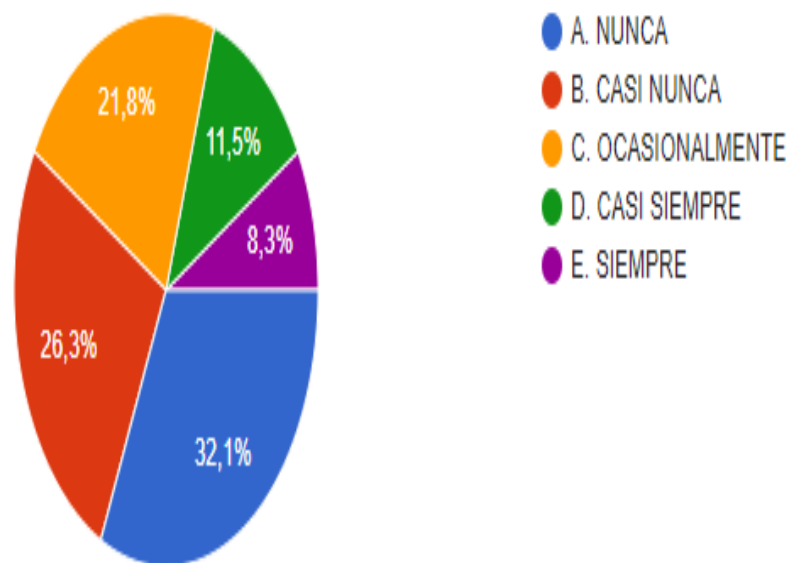


- A. NUNCA
- B. CASI NUNCA
- C. OCASIONALMENTE
- D. CASI SIEMPRE
- E. SIEMPRE

Podemos mejorar los espacios de Retroalimentación.

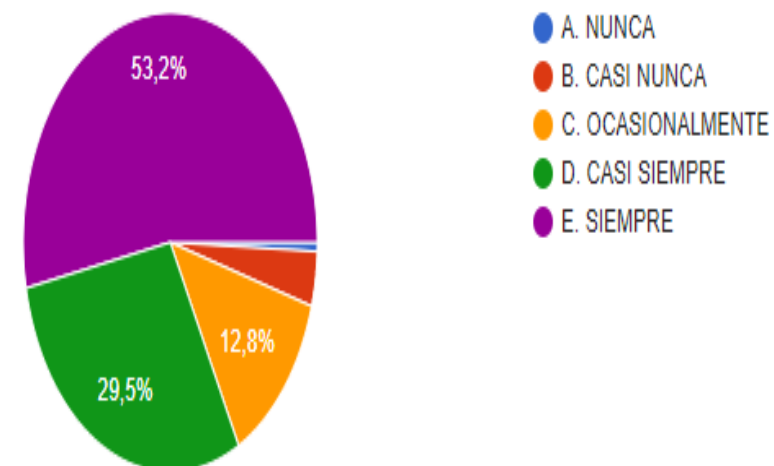
26. Son escasos los espacios para dar retro alimentación en Seguridad Imperio

156 respuestas



27. Los jefes orientan a los colaboradores cada vez que se entregan resultados en Seguridad Imperio

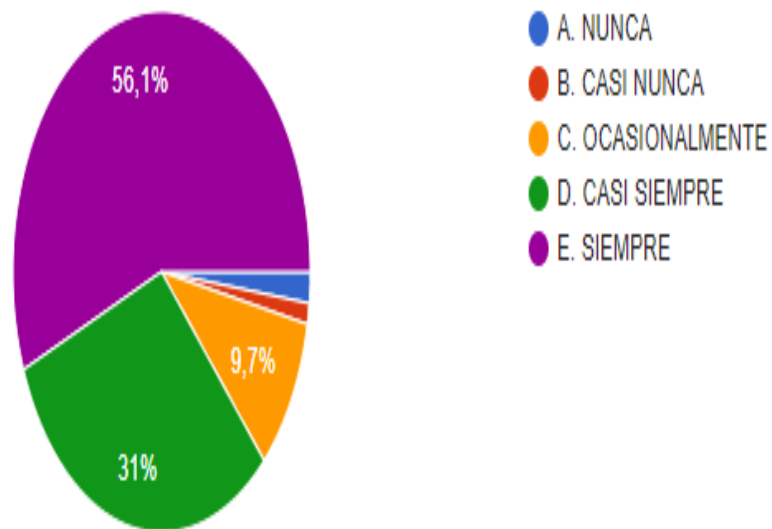
156 respuestas



Se valora el estilo de Dirección.

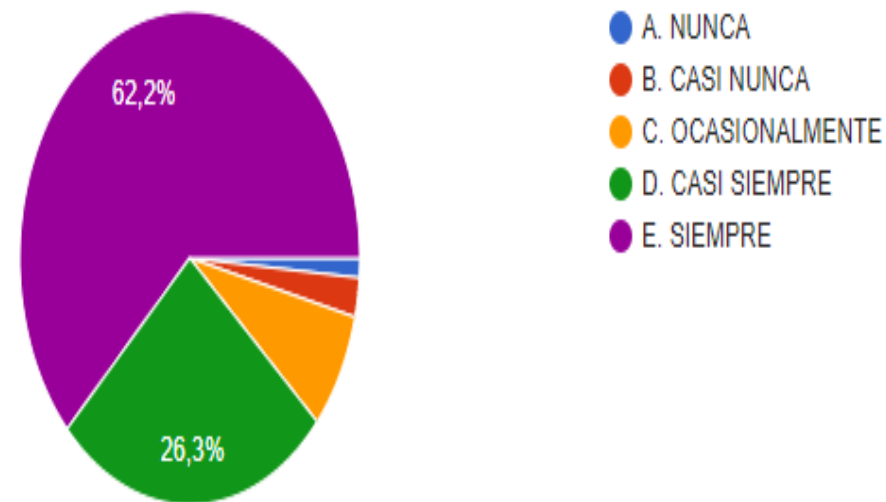
28. En momentos de crisis es claro el liderazgo por parte de los jefes en Seguridad Imperio

155 respuestas



29. Los jefes brindan su apoyo y experiencia para solucionar inconvenientes en Seguridad Imperio

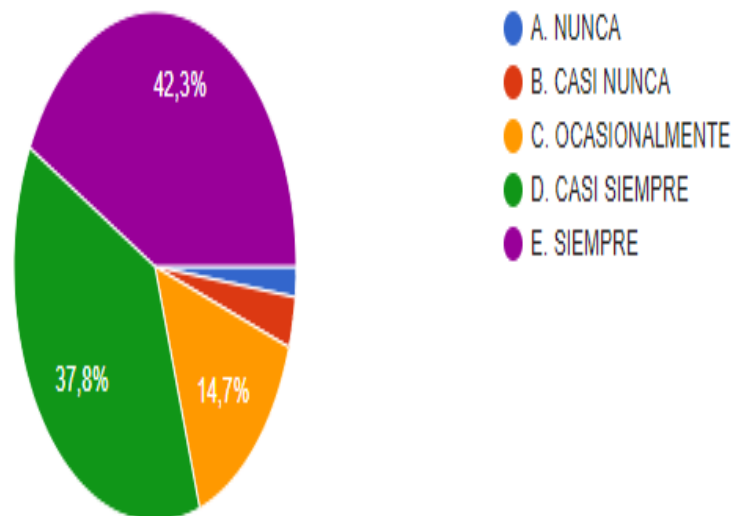
156 respuestas



Los colaboradores perciben que se toman buenas decisiones.

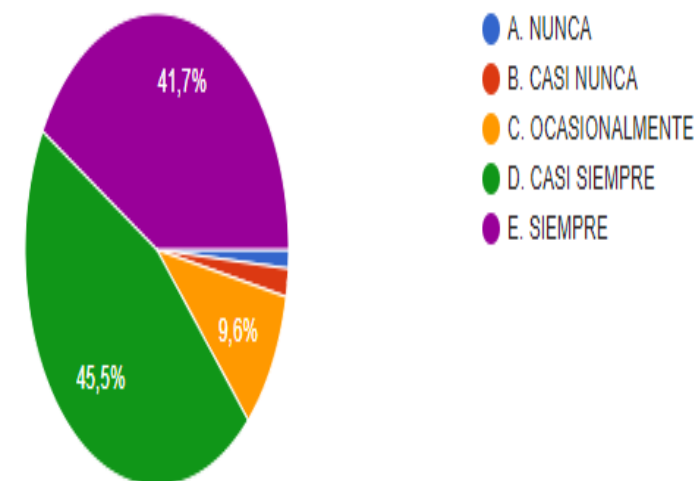
30. Se toman a tiempo las decisiones requeridas en Seguridad Imperio

156 respuestas



31. Se evidencia que las decisiones tomadas por los jefes son las adecuadas en Seguridad Imperio

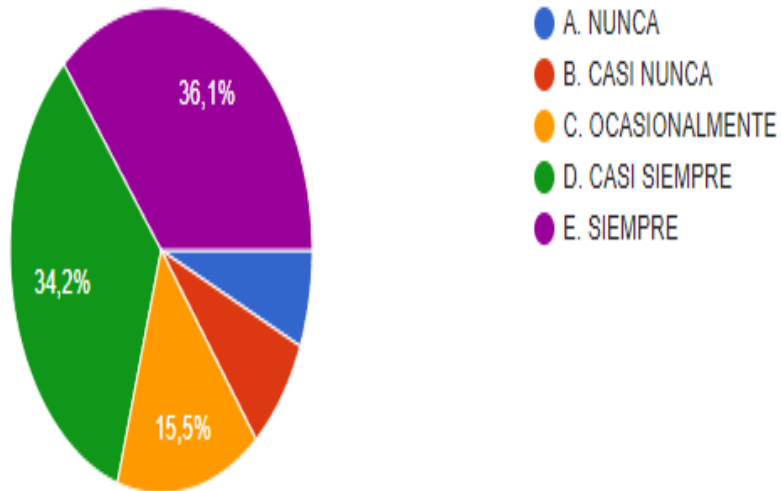
156 respuestas



Así se ve por parte de nuestros trabajadores la remuneración.

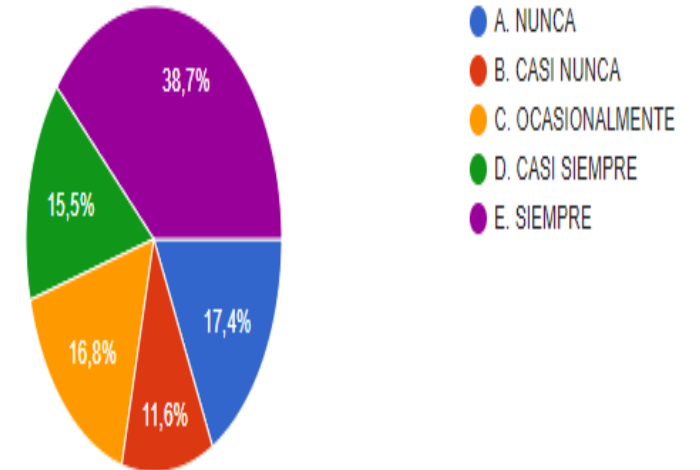
32. Las remuneraciones son acordes con la labor de cada colaborador en Seguridad Imperio

155 respuestas



33. El personal cuenta además del salario, con beneficios adicionales en Seguridad Imperio

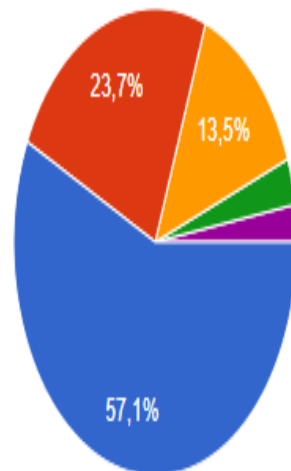
155 respuestas



Hablando de carga laboral, estos son los resultados.

34. Mi salud y bienestar están siendo afectados por la carga laboral en Seguridad Imperio

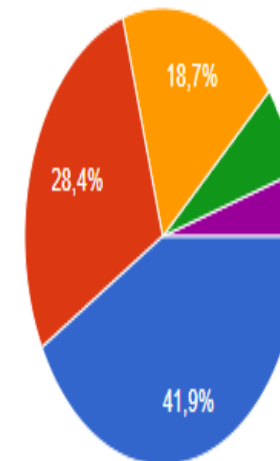
156 respuestas



- A. NUNCA
- B. CASI NUNCA
- C. OCASIONALMENTE
- D. CASI SIEMPRE
- E. SIEMPRE

35. Manejar mi tiempo es difícil por el volumen de trabajo que tengo en Seguridad Imperio

155 respuestas



- A. NUNCA
- B. CASI NUNCA
- C. OCASIONALMENTE
- D. CASI SIEMPRE
- E. SIEMPRE



ANÁLISIS

Los criterios que se evaluaron en la encuesta fueron:



AMBIENTE LABORAL. La mitad de los trabajadores percibe un ambiente laboral positivo. Se debe realizar esfuerzos en que la percepción no sea subjetiva, sino que brote de las interrelaciones entre trabajador y empresa. El porcentaje de quienes no perciben a la empresa preocupada por las situaciones que están viviendo sus colaboradores es significativa.

BIENESTAR. En general se percibe que la empresa se preocupa por brindar espacios para el mejoramiento del bienestar. Así mismo los colaboradores reconocen el cuidado de la salud que Seguridad Imperio realiza en su procesos.

CAPITAL HUMANO. La mayoría considera que seguridad imperio impulsa el desarrollo personal y se les prepara para ser productivos.

PROYECCIÓN Y PLAN DE CARRERA. Este aspecto debe revisarse y plantear nuevas formas de gestión que permita percibir mayor preocupación por parte de Seguridad Imperio en el impulso de ascensos y escalar en la organización.

COMPROMISO LABORAL. La lectura que se tiene es positiva en relación a la capacidad de gestionar las tareas y responsabilidades; mas sin embargo se debería revisar con otra fuente la certeza de este resultado.



SENTIDO DE PERTENENCIA El nivel de identificación y satisfacción con Seguridad Imperio es alto. Se debe Continuar buscando estrategias que permitan la identificación con la esencia de nuestra empresa.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. La facilidad en el acceso de comunicación es muy bien valoradas por los trabajadores; sin embargo se debe canalizar que esa comunicación sea eficiente.

CONCIENCIA DE GRUPO. Las respuestas marcan que la mayoría de los trabajadores ve con buenos ojos la dinámica de trabajo de grupo. Se puede priorizar en cada uno de los puestos el reforzamiento de estrategias de sinergia que empodere los procesos de labor común.

AMBIENTE FISICO. Por las respuestas obtenidas este punto se debe revisar con el apoyo del área de Seguridad y salud en el trabajo.

OPTIMIZACIÓN LABORAL. El promedio de respuesta en este aspecto es alto, se ve el rigor del manejo procedimental de los sistemas de gestión.

INTERES POR LA CALIDAD. Se ve coherencia en la respuesta con el apartado de optimización, se decanta el largo proceso que tiene la empresa en el manejo de estándares de calidad.



SERVICIO AL CLIENTE. Se maneja un porcentaje alto de trabajadores que sienten que la empresa esta cumpliendo la promesa de valor con los clientes.

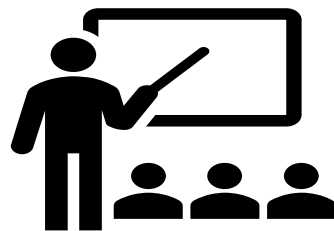
RETROALIMENTACIÓN EN EL TRABAJO. La organización debe mejorar en este aspecto. Se necesita determinar el modelo a seguir para que los trabajadores sientan que existe retroalimentación en las funciones que realizan.

ESTILO DE DIRECCIÓN. Este aspecto esta muy bien ponderado en la encuesta.

TOMA DE DECISIONES. Es otra de las respuestas que se nos presentan como un reto de mejoramiento. La empresa debe generar espacios que procuren a los trabajadores sentir que las decisiones tomadas al interior de los procesos son las más acertadas.

REMUNERACION Se debe revisar a nivel interno la insatisfacción de una parte del personal sobre como están percibiendo su remuneración salarial. Este aspecto permite que los empleados sientan que su trabajo es reconocido y valorado económicamente, generando en ellos, motivación que se refleja en los buenos resultados en el desempeño laboral, sentido de pertenencia y le dan valor agregado a su tarea.

CARGA LABORAL . En general el personal considera que no hay sobre carga laboral y que manejan bien su tiempo respecto a la entrega de sus resultados. Sin embargo hay que considerar la población que no lo siente así, los factores causantes de este indicador podrían ser las condiciones físicas y la infraestructura el manejo de turnos y horarios



En conclusión



Muestra a los empleados la importancia del compromiso laboral

Transmite a tus empleados la importancia de mejorar el clima laboral.



Sé claro con los papeles y las expectativas

Fomenta su participación en la ejecución de iniciativas.



Forma un equipo integral

Involucra a todos los equipos y permite que colaboren juntos.



Define objetivos organizacionales

Establece objetivos claros y permite que los empleados ofrezcan su retroalimentación.



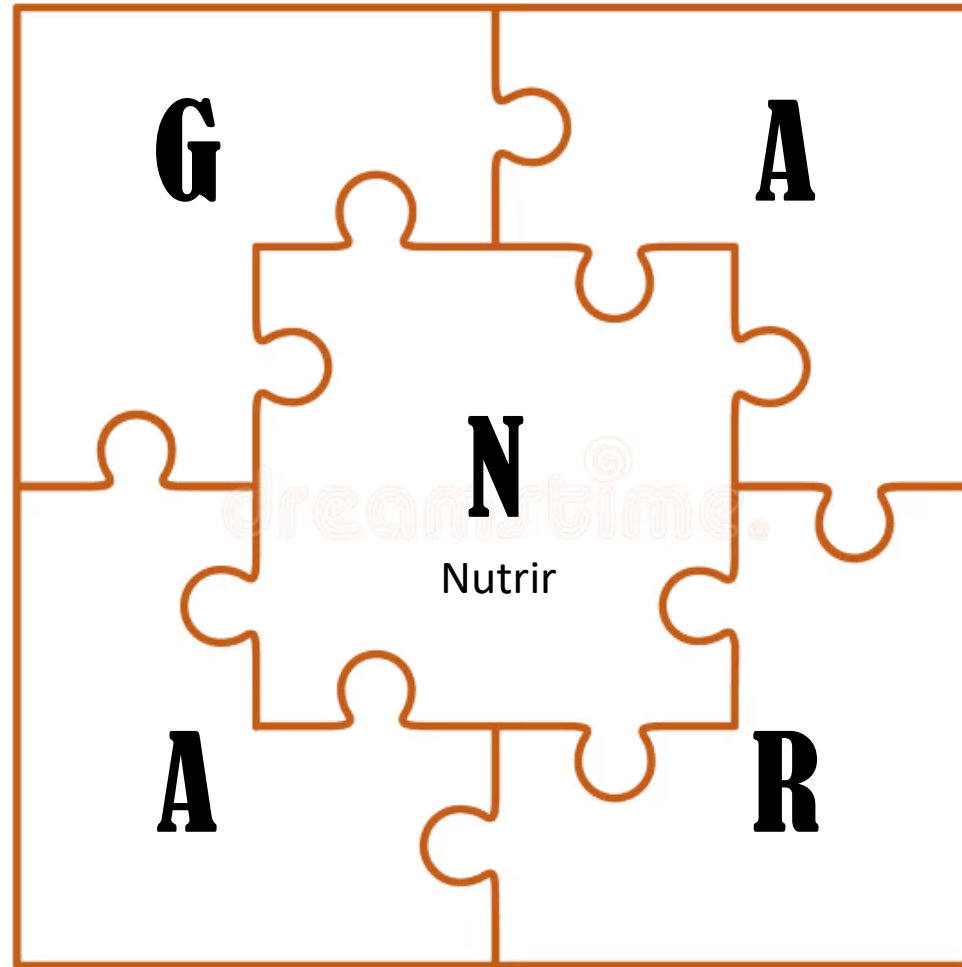
Recolecta datos de tu fuerza laboral

Realiza una encuesta que te permita obtener información de los empleados y tomar mejores decisiones.

Estrategia.



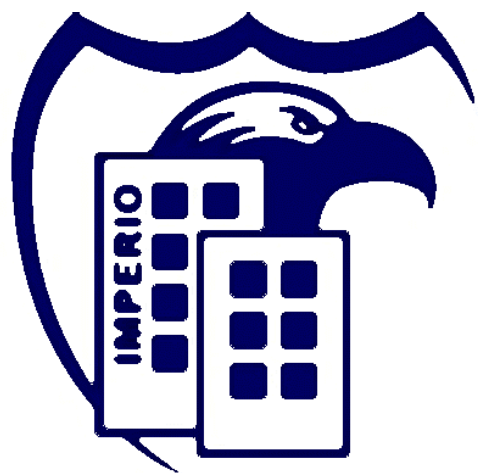
Gestionar emociones



Administrar recursos

Activar la escucha
activa


Reducir Impactos



Prevención Alcohol, drogas y otras adicciones.

SEGURIDAD IMPERIO LTDA.

Política de prevención

	POLITICA PARA LA PREVENCION DE ALCOHOL, DROGAS Y OTRAS ADICCIONES Código: GR-PL-002	Versión: 02
		Vigencia: 04/01/2016
		Página: 1 de 1

Es política de **SEGURIDAD IMPERIO LTDA.**, fomentar el bienestar laboral, mantener un ambiente sano y seguro para todos sus empleados, contratistas y subcontratistas que permita alcanzar los más altos estándares en Seguridad y Productividad, estableciendo estrategias de prevención de problemáticas como el alcoholismo, la drogadicción, tabaquismo y el abuso de sustancias alucinógenas y enervantes por sus efectos adversos en la capacidad de desempeño y que afectan considerablemente la salud, seguridad, eficiencia y productividad de los empleados y de la empresa en general.

Por tal motivo:

- Está totalmente prohibida la indebida utilización de medicamentos formulados, así como la posesión, distribución y venta de drogas no recetadas o de sustancias alucinógenas y enervantes, en el desarrollo de las labores, tanto en las instalaciones de la compañía como en los diferentes puestos de servicio.
- Está explícitamente prohibido fumar en el interior de las instalaciones de la compañía y de sus clientes, así como en el interior de los vehículos asignados al servicio.
- La operación de motos y vehículos que se empleen para la prestación del servicio, bajo efectos de alcohol o drogas ya sean formuladas o no recetadas y que disminuyan o afecten las habilidades para operación de los mismos, está totalmente prohibido.
- Así mismo, se prohíbe la posesión, uso, distribución o venta de bebidas alcohólicas, sustancias alucinógenas y enervantes tanto en las instalaciones de la sede administrativa de la compañía como en los diferentes puestos de servicio.
- La empresa podrá realizar pruebas de alcohol y drogas directamente o a través de terceros, de manera aleatoria al personal en cualquier momento, cuando existan razones para sospechar de uso de alcohol y drogas o cuando un trabajador o contratista esté involucrado en un accidente y deba descartarse una relación con uso o abuso de estos.
- Finalmente se prohíbe ejecutar cualquier tipo de actividad adictiva o lúdica durante la prestación de los servicios.

La comprobación del uso, transporte, distribución y/o venta de bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas y enervantes por parte de un funcionario de Seguridad Imperio Ltda., será motivo de toma de medidas disciplinarias, según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Aprobado y publicado en la ciudad de Bogotá a los 04 días del mes de Enero de 2016.

TIBITZAITH OLARTE CASTILLO
Gerente General



Aspectos importantes

¿Qué son las drogas, sustancias psicotrópicas, sustancias psicoactivas o SPA?

Es toda sustancia que introducida en el organismo por cualquier vía de administración (ingerida, fumada, inhalada, inyectada, entre otras) produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central del individuo, la cual modifica la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento. Su consumo puede crear consumo problemático o dependencia.

El alcoholismo es una enfermedad viro-metabólica condicionada por la exposición continuada del cuerpo al alcohol. Está caracterizada por el deseo insaciable de beber dicha sustancia, pérdida de control para no seguir bebiendo después que se comienza, dependencia física o aparición de síntomas después de la abstinencia, y tolerancia o necesidad de aumentar la cantidad de alcohol ingerida.

Que es una adicción?. Como define la Organización Mundial de la Salud (OMS), la adicción es una enfermedad física y mental que crea una dependencia o necesidad hacia una sustancia, actividad o relación. Es una enfermedad crónica, progresiva y mortal que se caracteriza por un conjunto de signos y síntomas, en los que se involucran factores biológicos, genéticos, psicológicos y sociales.

Que debemos hacer

Comunicación. Es muy importante que haya comunicación para que se pueda tratar cualquier tema y se pueda hablar sin censura. Que exista un vínculo de confianza y de apoyo.

Tratar el tema de las adicciones. Es importante no convertir las adicciones en un tabú. No convertirlo en un tema del que no se pueda hablar porque estará contribuyendo a su estigmatización. Se ha de normalizar para advertir de los peligros que tiene y responder a las preguntas que a los adolescentes les puedan surgir,

Fomentar aspectos positivos de la persona. Existe la mala costumbre de destacar siempre aspectos negativos que crean complejos, inseguridades y una baja autoestima en los más pequeños. Es necesario reforzar aspectos positivos.

Evitar ciertas compañías y ambientes dañinos. Personas que ya consuman o que inciten a su consumo y lugares que se vinculen con el consumo de drogas es mejor evitarlos para no tener ningún tipo de tentación.

Consecuencias de las adicciones

Las adicciones tienen consecuencias en todos los ámbitos de las personas. Desde una perspectiva psicológica, el consumo adictivo de sustancias psicoactivas puede derivar en serios problemas familiares, déficit laboral, déficit académico en época escolar o universitaria, daños profundos en las relaciones afectivas, pérdida de confianza, problemas de autoestima y en el autoconcepto.

También, las consecuencias de las adicciones pueden ser depresión, descontrolados niveles de ansiedad, ideaciones suicidas, daños cognitivos en las funciones superiores (memoria, atención, pensamiento y lenguaje), afectaciones en la personalidad (la persona parece ser diferente a como era antes), daño en el control de los impulsos y generalmente una gran pérdida de la capacidad para priorizar actividades, entre muchas otras.

Desde una perspectiva médica, las consecuencias de las adicciones pueden estar relacionadas con daños coronarios, afectaciones pulmonares, déficits nutricionales, aumento del riesgo de sufrir infartos de cualquier índole, síndromes de abstinencia grave (por ejemplo el delirium tremens en el caso del alcoholismo), etc.