



**Seguridad
Imperio Ltda**
Marca Registrada

CAPACITACIÓN DEL MES DE MARZO 2022.



Frase del mes.

Resiliencia

La resiliencia es la capacidad de hacer frente a las adversidades de la vida, transformar el dolor en fuerza motora para superarse y salir fortalecido de ellas. Una persona resiliente comprende que es el arquitecto de su propia alegría y su propio destino.

Este mes seguimos profundizando el valor del **Compromiso**. Ser y estar comprometidos con la empresa, exige transformar las dificultades en oportunidades. La tarea no será otra que hacer de nuestros puestos de trabajo un lugar de crecimiento, es allí donde debemos demostrar que tanto amamos a nuestra empresa y que tan comprometidos estamos con los objetivos.

TEMA 1: MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

La información es poder; manejarla bien le trae beneficios a las empresas; no saber administrarla y salvaguardarla, es un paso a la ruina.

¿Por qué es importante un buen manejo de la información?

Existen amenazas y vulnerabilidades que atentan contra la confianza, reputación, de la empresa y nuestros clientes. Un buen manejo de la información, le da la tranquilidad a todas las partes interesadas de contar con un equipo serio y responsable de trabajo.



Todo profesional de seguridad, es consciente de sus deberes, entre los cuales el manejar y respetar la información propia y de los clientes es uno de los más

importantes. A nadie le gusta que se utilice información personal de manera irresponsable, compartiendo datos sensibles con personas ajenas al dueño de la información. La confidencialidad es un elemento fundamental en la construcción de la confianza. Seguridad imperio tiene una política del manejo de la información que usted puede consultar en el siguiente link: [Seguridad de la información](#)

Todos estamos comprometidos con el respeto de la información a la cual tenemos acceso y en consecuencia, todos debemos velar por:

- 1.- Asegurarnos de que los datos de nuestra empresa están seguros.
- 2.- Cumplir con la política de datos y manejo de la información.
- 3.- Consultar con nuestro jefe inmediato los procedimientos en el manejo de la información, antes de suministrar cualquier tipo de datos sensibles.

TEMA 2: PROCEDIMIENTO PQRSF

Toda empresa deber contar con un mecanismo claro y expedito para atender las necesidades del cliente externo y el cliente interno. Para ello se debe : Establecer las actividades necesarias para recepcionar, tramitar y dar solución a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de manera oportuna y la toma de acciones que permitan disminuir y/o eliminar sus causas. Cuando gestionamos de manera diligente las necesidades de nuestros clientes, fortalecemos la comunicación y empoderamos nuestras acciones para la satisfacción del servicio.

Nuestra labor es tener claridad de como actuar cuando el cliente tiene la necesidad de elevar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. No debemos generar confusión en las personas a las que les prestamos un servicio, ellos merecen que con nuestras acciones le mostremos el interes a sus circunstancias. No es de nuestro alcance ponernos en el papel de juzgar, pelear o entorpecer los requerimientos que alguien nos quisiera hacer, simplemente debemos horientar cual es el procedimiento que la empresa ha establecido para dar solución a las inquietudes. Seguridad Imperio limitada, ha designado al Señor Federico Prada para estar al frente de la atención al cliente; toda situación que se

presente en el servicio que tenga que ver con las necesidades del cliente, deben ser canalizadas a través de El.

PQRSF, es la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Sugerencia: es la expectativa del cliente sobre los productos y/o servicios, que le gustaría encontrar y que actualmente no tenemos o que tenemos, pero no cumplen con sus expectativas. **Solicitud:** es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes de documentación y/o consultas respetuosas, orientación, aclaración o explicación relacionada con la prestación de alguno de nuestros servicios o normatividad legal. **Felicitación:** son las expresiones que exaltan la labor de los colaboradores o procesos realizados en Seguridad Imperio Ltda. **Queja:** es el comentario sobre los colaboradores de Seguridad Imperio Limitada, en casos como presentación personal, comportamientos y conducta observada en el desarrollo de sus funciones. **Reclamo:** es el comentario acerca de los procesos, prestación insuficiente de un servicio, suspensión injustificada y/o vulneración de derechos otorgados por la ley.

Se puede solicitar o interponer las PQRSF a través de los siguientes canales:

- 1.-Correo electrónico investigaciones@seguridadimperio.com.co
- 2.- Líneas telefónicas de atención. 7424954-7424955 7424956-6068886

Tema 3: LIDERAZGO

El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores. El liderazgo es un potencial y se puede desarrollar de diferentes formas y en situaciones muy diferentes unas de otras.

Tipos de liderazgo en una empresa

Cada tipo de líder tiene sus ventajas y sus inconvenientes. Por ello, las compañías deben elegir qué estilo se adapta más a su plantilla, a su filosofía empresarial y a su situación económica.

1. Autocrático

El liderazgo autocrático concentra todo el poder en un solo directivo y no deja espacio a las opiniones de los subordinados. En este caso, la jerarquía es rígida y la comunicación es unidireccional. Por ello, los empleados reciben las órdenes y las acatan, pero no pueden opinar sobre ellas. Este tipo de líder puede resultar útil cuando se deben tomar decisiones rápidas. Solo el jefe decide qué hacer, lo que reduce mucho la cadena de mando. Sin embargo, precisamente por eso puede desembocar en empleados que se sientan infravalorados y poco comprometidos con el futuro de la empresa.

2. Democrático

Se busca la participación de todos los empleados en la toma de decisiones. El diálogo es constante entre todos los miembros del grupo de trabajo. No obstante, la decisión final la tomará el jefe. Los empleados se sienten involucrados con la compañía, lo que aumenta su compromiso y productividad. Además, incentiva la innovación y la creatividad del grupo.

3. Transaccional

Este tipo de liderazgo se basa en transacciones entre los altos cargos y el resto de la plantilla. Los trabajadores reciben algún tipo de premio como compensación por

alcanzar un objetivo. En este caso, las recompensas o incentivos que reciben los trabajadores se traducen en mayor motivación. Así, tanto empleados como directivos se benefician de que los empleados realicen sus tareas correctamente. Y, en definitiva, eso implica mayores ganancias para la corporación en su conjunto.

4. Transformacional

El líder transformacional se centra en el capital humano. Para él, la transformación de una empresa solo puede llegar a través de los empleados. Por ello, mantiene una comunicación constante con su grupo para contrastar ideas y definir estrategias compartidas. Este tipo de jefes sabe motivar a su equipo e inspirarlo. Y sabe cómo premiarlo para maximizar su creatividad y su productividad.

5. Laissez faire

El líder laissez faire confía en sus empleados y les deja cumplir con su puesto con una mínima intervención. Se basa en la idea de que los trabajadores experimentados incrementan su productividad con menor supervisión. Por ello, para los empleados supone más autonomía, y eso les hace sentirse valorados y motivados. Además, no se sienten limitados por las directrices y pueden ser más creativos e innovadores.