



**Tú Amigo Securitas**  
(Peticiónes, quejas, sugerencias,  
felicitaciones)

CÓDIGO: RH-PR05

VERSIÓN: 01

FECHA: 15/02/2014

## Tu Amigo Securitas

Para Securitas Colombia nuestros Funcionarios, Clientes, proveedores y demás grupos de interés son lo más importante ya que con sus opiniones permiten mejorar nuestros procesos internos y brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Es por esto que Securitas Colombia interesada en mantener las buenas relaciones laborales y velar por el cumplimiento de su código de Valores y Ética, abre un espacio amigable para escuchar a sus empleados **"Tu Amigo Securitas"**. Confiamos que no solo nuestros trabajadores si no clientes y proveedores de servicios nos ayuden informándonos y avisándonos de cualquier situación que vaya en contra de nuestro Código de Valores y Ética, así como nuestra reputación.

El código de Ética y Valores de Securitas es uno de los elementos claves en la política corporativa de la Empresa. Establece los principios fundamentales que se espera que todos los Empleados, clientes, y socios comerciales sigan.

### 1. Objetivo

Gestionar las Peticiónes, quejas, sugerencias y felicitaciones de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con el código de valores y ética de Securitas Colombia

### 2. Alcance

Este procedimiento inicia desde la recepción de la PQSF (Peticiónes, quejas, sugerencias, felicitaciones) de todos los grupos de interés de Securitas Colombia S.A. en el territorio nacional hasta su respectiva solución y respuesta al interesado.

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Paola Andrea Pachón Rodríguez Coordinadora R. Social	 Jannethe Osorio García Gerente de Recursos Humanos	 Sandra Carvajal Villamizar Gerente General



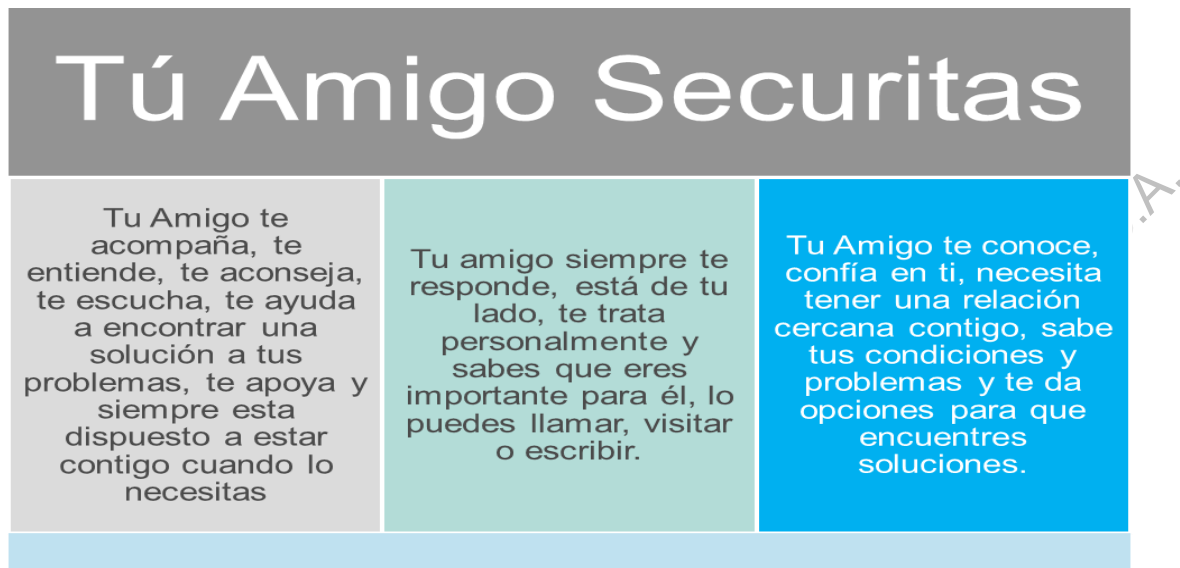
**Tú Amigo Securitas**  
(Peticiones, quejas, sugerencias,  
felicitaciones)

CÓDIGO: RH-PR05

VERSIÓN: 01

FECHA: 15/02/2014

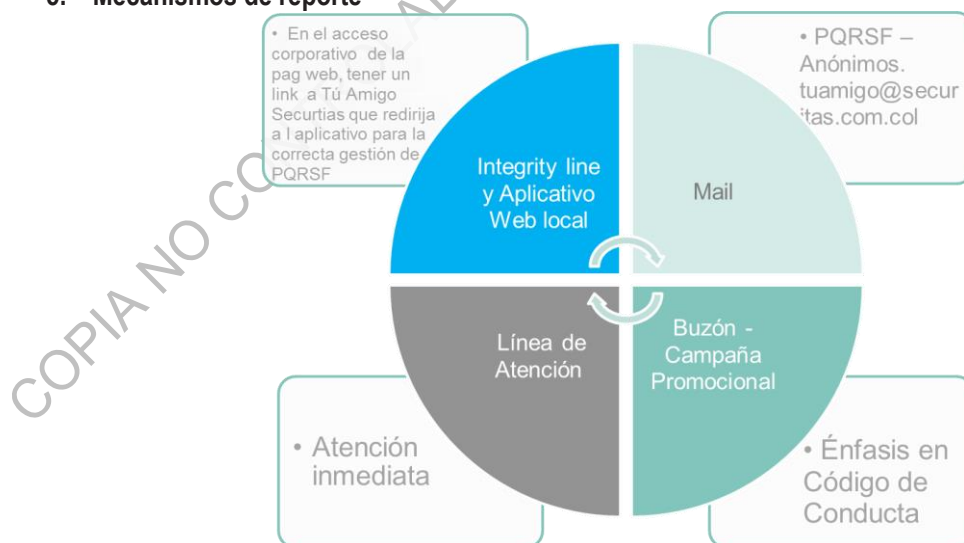
### 3. La filosofía de Tu Amigo Securitas



### 4. Recursos:

1. Línea telefónica de atención de reportes – 7245301 ext. 9123
2. Correo electrónico designado para reportar [tuamigo@securitas.com.co](mailto:tuamigo@securitas.com.co)
3. Buzones en puntos clave
4. Aplicativo web Local - **Tu Amigo Securitas**
5. Campaña de comunicación para divulgar y generar identidad al programa

### 5. Mecanismos de reporte





**Tú Amigo Securitas**  
(Peticiónes, quejas, sugerencias,  
felicitaciones)

CÓDIGO: RH-PR05

VERSIÓN: 01

FECHA: 15/02/2014

## 6. Consideraciones

El empleado antes de utilizar estos mecanismos de reporte debe haber tramitado en primera instancia con su jefe inmediato, si no recibe respuesta puede apoyarse de la línea Tu Amigo Securitas.

Para formular las PQSF, el solicitante ingresa a la página Web Institucional ([Link Tú amigo Securitas](#)) y diligencia el formulario. En caso que el reporte sea recibido telefónica o personalmente, vía mail, buzón, el administrador debe ingresar al aplicativo y diligenciar el formato registrando la misma. Tú amigo Securitas (responsabilidad social) y la gerencia de Recursos Humanos verifica las PQSF recibidas y las remite a la respectiva persona o área, quien analiza su viabilidad para la implementación de la acción pertinente.

## 7. Procedimiento – Manejo de los reportes

<b><i>Tú Amigo Securitas</i></b>		
	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
1	Nombrar un Resolutor/Investigador que direcciones los reportes al área que corresponde para dar posterior respuesta	Gerencia General y/o Recursos humanos
2	Registrar en el aplicativo Web local los Reportes registrados en la Integrity line y, línea de atención telefónica, Mail y Buzón.	Coordinadora de Responsabilidad Social y Bienestar
3	Remitir las PQSF a la persona o área Reportada para realizar las investigaciones pertinentes y proponer las acciones necesarias para dar solución al requerimiento del colaborador.	Gerente de Recursos Humanos
4	Hacer seguimiento para dar respuesta al caso y cerrar	Coordinadora de Responsabilidad Social y Bienestar
5	Reunirse con el empleado y/o Emitir las cartas correspondientes dando la respuesta si es necesario	Gerencia de Recursos Humanos y Director Jurídico
6	Establecer las medidas correctivas o sanciones para resolución de los reportes.	Gerencia General y Gerencia de Recursos Humanos
7	Retroalimentar a la Alta Dirección periódicamente, el tiempo Depende del número de PQSF y el nivel de relevancia de los reportes.	Gerente de Recursos Humanos
8	Comunicar sobre las medidas correctivas o sanciones a Tu Amigo Securitas para hacer el registro y cierre de la investigación	Gerente de Recursos Humanos



**Tú Amigo Securitas**  
(Peticiónes, quejas, sugerencias,  
felicitaciones)

CÓDIGO: RH-PR05

VERSIÓN: 01

FECHA: 15/02/2014

## 8. Clasificación de Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	
1	<b>Derechos Humanos</b> (apoyo y respeto, difusión y seguimiento de DDHH. Declaración Universal de la ONU) Aspectos Sobre Diversidad (igualdad y justicia, discriminación, acoso, intimidación o abuso)
2	<b>Condiciones Laborales</b> (no al trabajo infantil, compensación y condiciones de empleo –salarios/horarios, libertad de asociación/sindicato, No represalias)
3	<b>Corrupción</b> (soborno, blanqueo de dinero, conflicto de intereses, ocio, regalos, gratificaciones y donaciones, competencia leal y antimonopolios, contribuciones y actividades políticas) Información Confidencial, Protección de la Propiedad y Recursos de la Empresa (confidencialidad, trabajo c/gobiernos, abuso de información privilegiada, propiedad intelectual, privacidad y protección de datos, protección de la propiedad y recursos de la empresa) Revelaciones, Documentos y Control Interno (informes y contabilidad identifica claramente la auténtica naturaleza de las transacciones comerciales)
4	<b>Medio Ambiente, Salud y Seguridad</b> (abuso de alcohol y drogas, medio ambiente y sostenibilidad, condiciones y actos inseguros).
5	<b>Otros incumplimientos del Código de Valores y Ética de Securitas</b>

## 9. Uso del aplicativo

1. Todos los reportes realizados deben ser registradas en el aplicativo web Local - Tu Amigo Securitas(es el mecanismo de indicador y control)
2. Los reportes realizadas en el Aplicativo web Local - Tu Amigo Securitas deben generar una alarma en el correo de la Gerencia de Recursos Humanos y el correo [tuamigo@securitas.com.co](mailto:tuamigo@securitas.com.co) (el correo es un ejemplo)
3. Al aplicativo debe tener acceso la Gerencia General, Gerencia de Recursos Humanos y Responsabilidad Social y/o el defensor del empleado si es nombrado.
4. El aplicativo debe tener dos accesos uno para la persona que reporta y otro para el administrador del aplicativo web el cual puede acceder a toda la información y debe encontrarse visible en la página de Securitas Colombia

## 10. Indicadores

INDICADOR	FORMULA	META
Cumplimiento	$\frac{\text{No. de Peticiónes, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones radicadas}}{\text{No. de Peticiónes, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones resueltas}} \times 100$	90%

## 11. Glosario

**Peticiones:** Derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - por razones de interés público o privado ya sea individual, general o colectivo.

**Quejas:** La queja es toda inquietud, recomendación, denuncia o crítica relacionada con los funcionarios, proveedores Clientes y concernidas con la prestación de un servicio.



## Tú Amigo Securitas

(Peticiones, quejas, sugerencias,  
felicitaciones)

CÓDIGO: RH-PR05

VERSIÓN: 01

FECHA: 15/02/2014

**Sugerencias:** Idea que se sugiere o se propone a una persona para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de hacer algo.

**Felicitaciones:** Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por un acontecimiento agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.

### Bibliografía

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Peticiones>
- <http://anori-antioquia.gov.co/glosario.shtml?apc=d1a1--&s=b>
- <http://es.thefreedictionary.com/sugerencia>
- <http://es.thefreedictionary.com/felicitaci%C3%B3n>



COPIA NO CONTROLADA DEL SIG DE SECURITAS COLOMBIA S.A.