

# INFORME ANUAL GERENCIA GENERAL SEPRONAC 2011



Quito, 1 de Abril del 2012

**Señores:**

**Junta General de Accionistas**

**Presente:**

El objetivo principal de este informe es dar a conocer a ustedes las actividades que se han desarrollado dentro de la empresa SEPRONAC CIA. LTDA, durante el año 2011 y los resultados que hemos obtenido, producto de las mismas.

Para poder entender el alcance de este informe, se lo dividirá de la siguiente manera:

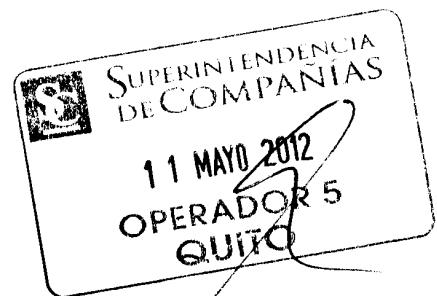
- 1.- Cumplimiento Planificación Estratégica
- 2.- Recurso Humano asignado para las actividades planificadas
- 3.- Cumplimiento Plan de Capacitación para el Recurso Humano
- 4.- Cumplimiento Anual de Indicadores de Desempeño
- 5.- Metas Financieras
- 6.- Conclusiones y Recomendaciones

Con la explicación de estos temas, se abarcará una breve explicación del trabajo realizado en el año 2011.

ATENTAMENTE  
P. SEPRONAC

Ing. Alba María Cabezas  
GERENTE GENERAL

REPRESENTANTE LEGAL



## 1.- Cumplimiento Planificación Estratégica

De acuerdo al cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para el año 2011, la meta a alcanzar por todos los departamentos era del 95%.

Los objetivos fueron planteados por cada uno de los encargados de las áreas estratégicas de la empresa en el mes de Enero del 2011 y aprobados por gerencia general para la asignación de un presupuesto.

Este documento internamente se lo conoce como POA (Planificación Operativa Anual) y se lo revisa cada mes en las reuniones del Comité de Calidad, de esta manera y utilizando otros controles como son los indicadores de gestión, se logró a Diciembre del 2011, un cumplimiento acumulado anual de todos los departamentos de un 95%, tal y como se lo puede evidenciar en documento adjunto.



PLAN OPERATIVO ANUAL - SEPRONAC  
FEBRERO - DICIEMBRE 2011

ID	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO	FIN	1. 2011											
						feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
1	95%	PLAN OPERATIVO ANUAL SEPRONAC CIA. LTDA. MAYO 2011 - DICIEMBRE 2011	265 días	mar 04/01/11	vie 06/01/12												
2																	
3	95%	GESTION ADMINISTRATIVA	265 días	mar 04/01/11	vie 06/01/12												
4	100%	PONER EN MARCHA Y SOCIABILIZAR LA PAGUINA WEB DE LA COMPAÑIA	34 días	lun 14/02/11	jue 31/03/11												
5	100%	EDICION DE TEXTOS A TRAVES DE UN ESPECIALISTA	6 días	lun 14/02/11	lun 21/02/11												
6	100%	APROBACION DE LA EDICION Y ENTREGA AL PROVEEDOR CREADOR LA PAGINA WEB	5 días	mar 22/02/11	lun 28/02/11												
7																	
8	100%	REVISION Y APROBACION DE LA PAGUINA REESTRUCTURADA	10 días	mar 01/03/11	lun 14/03/11												
9	100%	PUESTA EN MARCHA Y SOCIABILIZACION	12 días	mié 16/03/11	jue 31/03/11												
10	100%	SEÑALIZACION ETICA Y CORPORATIVA, SEÑALIZACION INTERNA DE LAS OFICINAS Y CTRO DE CAPACITACION	27 días	vie 01/04/11	vie 06/05/11												
11	100%	SELECCIONAR PROVEEDOR	6 días	vie 01/04/11	vie 08/04/11												
12	100%	SOLICITAR PROFORMA, DISEÑOS, MATERIALES Y APROBACION	9 días	mar 12/04/11	vie 22/04/11												
13	100%	APROBACION DE LA PROPUESTA DE SEÑALIZACION	5 días	lun 25/04/11	vie 29/04/11												
14	100%	ENTREGA DE INFORMACION AL PROVEEDOR PARA LA SEÑALIZACION	3 días	vie 29/04/11	lun 02/05/11												
15	100%	INSTALACION	5 días	lun 02/05/11	vie 06/05/11												
16	100%	UNIFORMAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO A NIVEL NACIONAL	76 días	lun 18/04/11	vie 29/07/11												
17	100%	REUNION CON EL PROVEEDOR, FIJACION DE PRECIO, DISEÑO, TIEMPOS DE ENTREGA	5 días	lun 18/04/11	vie 22/04/11												
18	100%	TOMA DE MEDIDAS PARA ELABORACION DE UNIFORMES	5.88 días	mié 06/06/11	mié 15/06/11												
19	100%	ENTREGA Y DESPACHO DE UNIFORMES A NIVEL NACIONAL Y GUIA DE USO	4.88 días	lun 25/07/11	vie 29/07/11												
20	85%	INVENTARIO DE ARMAMENTO A NIVEL NACIONAL	241 días	mar 01/02/11	sáb 31/12/11												
21	100%	ELABORACION DE FORMATO PARA REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION	4 días	mar 01/02/11	vie 04/02/11												
22	100%	ENTREGA DE FORMATOS E INSTRUCCION DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION A ENCARGADOS ZONALES Y REGINALES	9 días	lun 07/02/11	jue 17/02/11												
23	80%	RECOPIACION DE INFORMACION	220 días	vie 18/02/11	mié 21/12/11												
24	100%	ELABORACION DE CUADRO MATRIZ DE ARMAS EXISTENTES	96 días	vie 18/02/11	jue 30/06/11												
25	100%	ELABORACION DE CUADRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ARMAS	94 días	mar 22/02/11	jue 30/06/11												
26	80%	EJECUCION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ARMAMENTO	220 días	mié 02/03/11	sáb 31/12/11												
27	80%	CAMPAÑA DE CUIDADO DE ARMAS, MUNICIONES Y PERMISOS DE PORTE	220 días	mié 02/03/11	sáb 31/12/11												
28	0%	LEVANTAMIENTO Y OPTIMIZACION DE EQUIPOS, ARMAS, DOTACION DE PUESTO, Y DOTACION PI	49 días	mar 01/11/11	vie 06/01/12												
29	0%	ELABORACION DE FORMATO PARA REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION	5 días	mar 01/11/11	mar 08/11/11												
30	0%	ENTREGA DE FORMATOS E INSTRUCCION DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION A ENCARGADOS	5 días	mar 08/11/11	mar 15/11/11												
31	0%	RECOPIACION DE INFORMACION	15 días	mié 15/11/11	mié 07/12/11												
32	0%	AUDITORIA DE MANTENIMIENTO DE INFORMACION I	5 días	jue 15/12/11	jue 22/12/11												
33	0%	AUDITORIA DE MANTENIMIENTO DE INFORMACION II	6 días	vie 30/12/11	vie 06/01/12												
34	100%	DOTACION DE ACCESORIOS DE EQUIPOS DE COMUNICACION /MICROFONOS , MANOS LIBRES	19.88 días	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
35	100%	DEFINIR ACCESORIO ADECUADO (MANOS LIBRES, MICROFONO)	3 días	mar 01/02/11	vie 04/02/11												
36	100%	SOLICITUD DE PROFORMAS AL PROVEEDOR	4 días	lun 07/02/11	jue 10/02/11												
37	100%	APROBACION DE PROFORMA Y COMPRA	3 días	vie 11/02/11	mar 15/02/11												
38	100%	ENTREGA DE DOTACION (ACCESORIOS)	10 días	mar 15/02/11	lun 28/02/11												
39	100%	CREACION DEL VIDEO DE INDUCCION EMPRESARIAL	49 días	mar 01/02/11	vie 08/04/11												
40	100%	SELECCIONAR PROVEEDOR	5 días	mar 01/02/11	lun 07/02/11												

RESPONSABLE:

MARIA JOSE TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS



PLAN OPERATIVO ANUAL - SEPRONAC  
FEBRERO - DICIEMBRE 2011

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO	FIN	1. 2011											
						feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
41	100%	ANALISIS Y APROBACION DE PROPUESTA DE VIDEO	6 dias	mar 08/02/11	mar 15/02/11												
42	100%	REUNION DE PLANIFICACION DE TRABAJO DE FILMACION	1 dia	vie 11/03/11	vie 11/03/11												
43	100%	EDICION - REVISION - APROBACION DEL VIDEO	14 dias	lun 14/03/11	jue 31/03/11												
44	100%	ENTREGA DE TRABAJO Y SOCIALIZACION	6 dias	vie 01/04/11	vie 08/04/11												
45	100%	MODIFICACION DEL DISEÑO DE CHOMPA DE MOTORIZADO	54,88 dias	lun 14/02/11	vie 28/04/11												
46	100%	REUNION CON EL PROVEEDOR PARA DEFINIR DISEÑO - PRECIO	5 dias	lun 14/02/11	lun 21/02/11												
47	100%	APROBACION DE DISEÑO Y PRECIO	4 dias	lun 21/02/11	vie 25/02/11												
48	100%	ELABORACION DE CHOMPAS	15 dias	mié 02/03/11	vie 08/04/11												
49	100%	ENTREGA DE DOTACION NUEVA	36 dias	vie 11/03/11	vie 29/04/11												
50	100%	ORGANIZAR , COORDINAR Y CONTROLAR TRABAJOS DE REMODELACION DEL AREA DE RRHH	42,13 dias	mar 01/02/11	jue 31/03/11												
51	100%	SELECCIONAR PROVEEDOR	5 dias	mar 01/02/11	lun 07/02/11												
52	100%	REVISION Y APROBACION DEL PROYECTO	4 dias	mar 08/02/11	vie 11/02/11												
53	100%	APROBACION DE PROFORMA Y FIRMA DE CONTRATO	5 dias	lun 14/02/11	vie 18/02/11												
54	100%	INICIO Y CONTROL DEL DESARROLLO DEL TRABAJO	28 dias	lun 21/02/11	jue 31/03/11												
55	100%	ENTREGA DE TRABAJO	1 dia	mié 30/03/11	mié 30/03/11												
56	100%	CAMBIO DE DOTACION DE CHALECOS DE PROTECCION PERSONAL A CHALECOS DE MICROFIBRA NIVEL 2A A PERSONAL DE ALTO RIESGO A NIVEL NACIONAL	52,13 dias	jue 17/02/11	sáb 30/04/11												
57	100%	PRUEBAS DE RESISTENCIA DE LA MICROFIBRA	1 dia	jue 17/02/11	jue 17/02/11												
58	100%	SELECCION DEL PROVEEDOR	4 dias	jue 17/02/11	mar 22/02/11												
59	100%	ORDEN DE COMPRA	3 dias	mié 23/02/11	vie 25/02/11												
60	100%	ENTREGA DOTACION	21 dias	vie 01/04/11	sáb 30/04/11												
61																	
62	97%	GESTION & PRODUCTIVIDAD	264,88 dias	mar 04/01/11	jue 05/01/12												
63	100%	CONSOLIDAR EL DEPARTAMENTO DE GESTION & PRODUCTIVIDAD	86 dias	mar 01/02/11	lun 30/05/11												
64	100%	ELABORACION Y APROBACION DEL NUEVO ORGANIGRAMA POR PARTE DE GERENCIA GENERAL	43 dias	mar 01/02/11	jue 31/03/11												
65	100%	ESTABLECER Y CONTROLAR PRESUPUESTOS POR CLIENTE (FARMACIAS, BANCOS, CNITTSV, VARIOS)	71 dias	lun 07/02/11	lun 16/05/11												
66	100%	ESTABLECER TARIFAS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS DE SEGURIDAD FISICA (PROTECTORES, CUSTODIAS, ETC)	20 dias	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
67	100%	ANALIZAR LA RENTABILIDAD ANUAL QUE GENERA CADA UNO DE LOS CLIENTES PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES	61 dias	lun 07/03/11	lun 30/05/11												
68	100%	CREAR ELEMENTOS DE APOYO PARA LA GESTION COMERCIAL	161,88 dias	mar 01/02/11	mar 30/06/11												
69	100%	ELABORACION DE MATERIAL POP (AFICHES, TRIPTICOS, BANDERINES, STAND, ETC)	43 dias	vie 01/07/11	mar 30/08/11												
70	100%	ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DEL CUENTE	85 dias	mar 01/02/11	mar 31/05/11												
71	100%	IDENTIFICACION DE CUENTES PARA CAMPAÑA DE FIDELIZACION DE CUENTES VIP	42 dias	vie 01/04/11	lun 30/05/11												
72	100%	GESTION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	20 dias	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
73	100%	CREAR GRUPOS PRIMARIOS SEGÚN CRITICIDAD	20 dias	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
74	100%	IDENTIFICAR LOS GRUPOS PRIMARIOS A CONFORMARSE	20 dias	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
75	100%	ESTABLECER PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACION DE LOS GRUPOS PRIMARIOS	20 dias	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
76	100%	APROBACION DE PROCEDIMIENTO POR PARTE DE GERENCIA GENERAL	20 dias	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
77	100%	IMPLEMENTACION Y CAPACITACION DEL PROCEDIMIENTO AL PERSONAL INVOLUCR/	20 dias	mar 01/02/11	lun 28/02/11												
78																	
79	100%	SEGURIDAD ELECTRONICA	261 dias	mar 04/01/11	lun 02/01/12												
80	100%	SERVICIO PBX	44 dias	lun 02/05/11	vie 01/07/11												

RESPONSABLE:

MARIA JOSE TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS



PLAN OPERATIVO ANUAL - SEPRONAC  
FEBRERO - DICIEMBRE 2011

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO	FIN	1 2011											
						feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
81	100%	Investigar costos y factibilidad	5 días	lun 09/05/11	lun 16/05/11												
82	100%	Aprovisionamiento de dos líneas troncales	30 días	lun 02/05/11	lun 13/06/11			02/05	16/05								
83	100%	Contratar el servicio de PBX.	7 días	lun 13/06/11	mié 22/06/11												
84	100%	Campaña de información de nuestro PBX	7 días	mié 22/06/11	vie 01/07/11												
85	100%	IMPORTAR SISTEMA DE CCTV	261 días	mar 04/01/11	lun 02/01/12												
86	100%	Búsqueda del proveedor internacional	7 días	mar 04/01/11	jue 13/01/11												
87	100%	Solicitar cotización	10 días	jue 17/03/11	jue 31/03/11												
88	100%	Aprobar cotización	4 días	vie 18/03/11	jue 24/03/11												
89	100%	Cerrar la negociación	2 días	lun 28/03/11	mié 30/03/11												
90	100%	Contratar transporte internacional	5 días	mar 25/03/11	mar 05/04/11												
91	100%	Comercializar los equipos	176 días	lun 02/05/11	lun 02/01/12												
92	100%	DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	231 días	mar 15/02/11	lun 02/01/12												
93	100%	Curso Operadores de Consola on-line	30 días	lun 13/06/11	lun 25/07/11												
94	100%	Capacitar al personal del departamento técnico	231 días	mar 15/02/11	lun 02/01/12												
95	100%	BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE	245,88 días	mar 25/01/11	sáb 31/12/11												
96	100%	Actualizar trimestralmente los datos clientes	245 días	mar 25/01/11	sáb 31/12/11												
97	100%	Realizar reuniones mensuales entre todo el departamento de seguridad electrónica	241 días	lun 31/01/11	sáb 31/12/11												
98	100%	Solicitar un vehículo adicional para la operación	29 días	vie 18/02/11	jue 31/03/11												
99	100%	IMPLEMENTAR NUEVOS PROYECTOS	252,88 días	vie 14/01/11	sáb 31/12/11												
100	100%	Instalación módulos GPRS en provincias	39 días	vie 04/02/11	jue 31/03/11												
101	100%	Instalación kit de suministro de energía para los GPRS	237 días	vie 04/02/11	sáb 31/12/11												
102	100%	Instalación seguridad electrónica en cuarto de valores y cajas fuertes	236 días	lun 07/02/11	sáb 31/12/11												
103	100%	Implementación de seguridad en dvrs	47 días	mar 25/01/11	jue 31/03/11												
104	100%	Realizar pruebas con nuevos equipos para implementar con nuestros clientes	252 días	vie 14/01/11	sáb 31/12/11												
105	100%	Realizar Mantenimiento Sistema de Alarmas Farmacias a nivel nacional	181 días	lun 25/04/11	sáb 31/12/11												
106	100%	PLAN DE MANTENIMIENTO ANUAL	247 días	dom 23/01/11	sáb 31/12/11												
107	100%	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Anual	247 días	dom 23/01/11	sáb 31/12/11												
108	100%	SEGURIDAD FISICA	245 días	mar 25/01/11	sáb 31/12/11												
109	100%	Reorganización del Personal de Operaciones	7 días	lun 31/01/11	mié 09/02/11												
110	100%	Asignación de tareas específicas para asistentes en proyecto de Farcomed	7 días	lun 31/01/11	mié 09/02/11												
111	100%	Asignación de proyectos para jefe de operaciones	3 días	mié 02/02/11	lun 07/02/11												
112	100%	Barrido de instalaciones	119 días	mar 15/02/11	vie 29/07/11												
113	100%	Actualizar la información con nuevos formatos	109 días	mar 15/02/11	vie 15/07/11												
114	100%	Levantar recomendaciones para los clientes	110 días	lun 28/02/11	vie 29/07/11												
115	100%	Trabajos con el Cliente	245 días	mar 25/01/11	sáb 31/12/11												
116	100%	Realizar campañas por correo con los clientes	229 días	mié 16/02/11	sáb 31/12/11												
117	100%	Planificación de charlas con personal de la policía como un aporte a la cultura de seguridad	187 días	mar 25/01/11	mié 12/10/11												
118	100%	Realizar campañas físicas con recomendaciones y objetivos claros de seguridad	220 días	mar 01/03/11	sáb 31/12/11												
119	100%	Campañas Psicológicas con el Personal de Línea	240 días	mar 01/02/11	sáb 31/12/11												
120	100%	Creación del banderín de Sepronac	20 días	mar 01/02/11	mar 01/03/11												
121	100%	Bautizar a la figura del vigilante de Sepronac con un premio entre los vigilantes	20 días	mar 01/02/11	mar 01/03/11												
122	100%																

RESPONSABLE:

MARIA JOSE TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS

PLAN OPERATIVO ANUAL - SEPRONAC FEBRERO - DICIEMBRE 2011																					
Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO	FIN	1. 2011															
						feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic					
123	100%	Emplear al camarero nocturno en las capacitaciones como un castigo en las actividades realizadas en capacitación de campo	217 días	vie 04/03/11	sáb 31/12/11	04/03															
124	100%	Premiar al creador del grito de Sepronac	20 días	mar 01/02/11	mar 01/03/11		01/03														
125	100%	Coordinación con Supervisores de provincias	199,88 días	mié 26/01/11	lun 31/10/11																
126	100%	Reunión para retroalimentación operación 2010	2 días	mié 26/01/11	vie 28/01/11	28/01															
127	100%	Reunión de control de operación 2011	2 días	jue 30/06/11	lun 04/07/11				30/06	04/07											
128	100%	Reunión para levantamiento de información 2011	8 días	jue 20/10/11	lun 31/10/11											20/10		31/10			
129																					
130	91%	GESTION TALENTO HUMANO	256 días	lun 17/01/11	jue 05/01/12																
131	92%	MEJORAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO SELECCIÓN Y CONTRATACION Y A LA VEZ GENERAR Y MANTENER UNA BASE PERMANENTE DE PERSONAL PARA LA	256 días	lun 17/01/11	jue 05/01/12																
132	100%	ANALIZAR CON EL PERSONAL RESPONSABLE, LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION QUE SE ESTAN REALIZANDO EN LA	9 días	mar 08/02/11	vie 18/02/11		18/02														
133	100%	DETERMINAR LOS CAMBIOS QUE SE DEBEN REALIZAR EN BASE AL ANALISIS INVOLUCRANDO AL PERSONAL EN LA TOMA DE DECISIONES	9 días	mar 22/02/11	vie 04/03/11	02		04/03													
134	100%	REALIZAR LOS AJUSTES Y CAMBIOS QUE SE REQUIERAN TANTO EN DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS CON CRITERIO DE MEJORA	11 días	mié 09/03/11	mié 23/03/11	09/03		23/03													
135	100%	ENTRENAR AL PERSONAL DE RRHH EN EL MANEJO ADECUADO DE LOS NUEVOS PROCESOS	1 día	vie 25/03/11	vie 25/03/11	25/03		25/03													
136	100%	IMPLEMENTAR LOS NUEVOS PROCESOS	201 días	vie 01/04/11	jue 05/01/12	01/04															
137	100%	BUSCAR, IDENTIFICAR Y TOMAR CONTACTO CON POSIBLES FUENTES DE RECLUTAMIENTO MASIVO DE PERSONAL OPERATIVO	255 días	lun 17/01/11	jue 05/01/12																
138	80%	REALIZAR LA PRESENTACION DEL PROYECTO A LOS RESPONSABLES DE LAS INSTITUCIONES FUENTE COMO UNA OFERTA DE VALOR Y APOORTE A LA SOCIEDAD	247 días	lun 24/01/11	lun 02/01/12																
139	100%	REALIZAR LA PRESENTACION DE LOS BENEFICIOS A LOS POSIBLES CANDIDATOS EN UNA REUNION GRUPAL, ENTREGAR MATERIAL INFORMATIVO Y CREAR UNA BSE	241 días	mar 01/02/11	lun 02/01/12																
140	100%	REALIZAR ENTRE VISTAS PERSONALES Y TOMA DE PRUEBAS EN NUESTRAS INSTALACIONES	221 días	vie 04/03/11	jue 05/01/12	04/03															
141	100%	INFORMAR AL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERACIONES SOBRE EL INVENTARIO DE PERSONAL PRESELECCIONADO PARA PLANIFICAR REEMPLAZOS Y CAPTACION DE NUEVOS PROYECTOS	217 días	lun 07/03/11	lun 02/01/12	07/03															
142	60%	COMPLETAR EL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL QUE REQUIERA EL AREA DE OPERACIONES	217 días	lun 07/03/11	lun 02/01/12	07/03															
143	89%	GENERAR CULTURA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE CON ENFASIS EN LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	230,88 días	lun 14/02/11	vie 30/12/11																
144	100%	HACER UNA REUNION CON TODOS LOS JEFES DE AREA PARA INFORMAR DEL PROYECTO Y ESTABLECER LOS FACTORES DE ESTUDIO Y DEFINIR LOS OBJETIVOS	1 día	lun 14/02/11	mar 15/02/11	2		15/02													
145	100%	DISEÑAR EL PLAN QUE PERMITA OBTENER DICHOS OBJETIVOS	10 días	vie 18/02/11	vie 04/03/11	02		04/03													
146	100%	REALIZAR UNA REUNION DE TRABAJO CON GERENCIA GENERAL PARA EL ANALISIS DISCUSION Y APROBACION (PLAN Y PRESUPUESTO)	1 día	lun 14/03/11	mar 15/03/11	14/03		15/03													
147	100%	SEGUN INFORMACION OBTENIDA CON LOS JEFES DE AREA, SE ELABORARÁ LA TABLA DE FACTORES Y SUBFACTORES DE ESTUDIO	10 días	mar 08/11/11	lun 21/11/11													08/11		21/11	
148	100%	ELABORACION DEL DICCIONARIO DE FACTORES Y SUBFACTORES QUE PERMITIRA CONOCER EL PARADIGMA CULTURAL	10 días	mar 08/11/11	lun 21/11/11													08/11		21/11	
149	100%	DISEÑO DE LA HERRAMIENTA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION PARA MEDIR EL NIVEL (ESCALA) EN QUE SE ENCUENTRAN ESTOS FACTORES EN EL PERSONAL	5 días	mar 22/11/11	lun 28/11/11													22/11		28/11	
150	80%	VALIDACION DEL CUESTIONARIO CON LOS JEFES DE AREA	1 día	mar 29/11/11	mar 29/11/11													29/11		29/11	
151	100%	CAPACITACION A LOS JEFES, COORDINADORES Y SUPERVISORES PARA REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACION A TODO EL PERSONAL	1 día	mié 23/11/11	mié 23/11/11													23/11		23/11	
RESPONSABLE:						APROBADO POR:															
MARIA JOSE TORRES						ING. ALBA MARÍA CABEZAS															

RESPONSABLE:

MARIA JOSE TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS



**PLAN OPERATIVO ANUAL - SEPRONAC**  
**FEBRERO - DICIEMBRE 2011**

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO	FIN	1. 2011											
						feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
152	100%	EJECUTAR EL PLAN DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA, SEGUN EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y LAS ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS	10 días	lun 14/11/11	lun 28/11/11												14/11 - 28/11
153	100%	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA GENERAR CAMBIOS EN LA CULTURA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE	5 días	lun 28/11/11	lun 05/12/11												28/11 - 05/12
154	100%	IMPLEMENTACION DE LAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS	19 días	lun 05/12/11	vie 30/12/11												05/12 - 30/12
155	71%	DESARROLLAR UN PLAN DE AUTO CAPACITACION Y MOTIVACION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO (OFICINAS)	39 días	mar 08/11/11	vie 30/12/11												
156	100%	ELABORAR UN PLAN DE MOTIVACION EN EL QUE PARTICIPARÁ TODO EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	10 días	lun 14/11/11	vie 25/11/11												14/11 - 25/11
157	100%	REALIZAR UNA REUNION CON TODO EL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA INFORMAR DEL PROYECTO Y SU PARTICIPACION ACTIVA	1 día	mar 08/11/11	mar 08/11/11												08/11 - 08/11
158	80%	ELABORACION DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CON LA INFORMACION SOLICITADA AL PERSONAL	3 días	mié 09/11/11	vie 11/11/11												09/11 - 11/11
159	60%	REUNION DE TRABAJO CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA VALIDAR EL CRONOGRAMA DE AUTO CAPACITACION Y MOTIVACION	1 día	mar 15/11/11	mar 15/11/11												15/11 - 15/11
160	60%	IMPLEMENTACION DEL PLAN	30 días	lun 2/11/11	vie 30/12/11												2/11 - 30/12

RESPONSABLE:

MARIA JOSE TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS



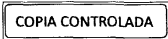
## 2.- Recurso Humano asignado para las actividades planificadas




Para inicios del año 2011, se elaboró un nuevo organigrama encaminado a cumplir con todas las actividades planificadas para el año.

Este organigrama sirvió de base para la elaboración del presupuesto anual de nómina y a su vez para valorar a cada posición en base a un Manual de Funciones definido, que permite establecer indicadores a cada una de las áreas y valorar a todos los implicados.

Con esta información también se pudo elaborar a inicios del año 2011, el cronograma de capacitación, como eje fundamental de la prestación del servicio de seguridad.

Se adjunta Organigrama estructural con el que se trabajó durante el 2011.



ELABORADO POR: R. DE LA DIRECCION MARIA JOSE TORRES	REVISADO POR: R. DE LA DIRECCION MARIA JOSE TORRES	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL ING. ALBA MARIA CABEZAS
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha de Elaboración: 2009-11-28	Fecha de Revisión: 2011-06-01	Fecha de Aprobación: 2011-06-05

### 3.- Cumplimiento Plan de Capacitación para el Recurso Humano

De acuerdo a lo estipulado en los objetivos de calidad para el año 2011, se consideró el cumplimiento del 95% del Plan de Capacitación Anual, sin embargo de acuerdo a documento adjunto, se logró un 100% del cumplimiento de la capacitación planificada.

Las capacitaciones se dividieron entre actividades internas de la empresa, realizadas dentro del Centro de Capacitación de Guayllabamba y capacitación externa dictada principalmente por INCASI, para el cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Interior del curso de Vigilancia y Seguridad de las 120 horas.

SEPRONAC CIA LTDA, logró con este cumplimiento del 100%, mantener los servicios de seguridad con las distintas empresas con las que trabaja y crecer con las mismas empresas en otros servicios. Logramos fidelidad de nuestros clientes que se encuentran satisfechos con el nivel del personal de seguridad.

Se adjunta Plan Anual de Capacitación y su cumplimiento.



# PLAN ANUAL DE CAPACITACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GRH.PR.03.RC  
31-12-2011

Id	AVANCE	Nombre de tarea	HORAS	COMIENZO	FIN	Trimestres 2011											
						ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
1	100%	PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SEPRNAC CIA. LTDA.	360	mié 12/01/11	vie 11/11/11												
2	100%	QUITO		mié 12/01/11	lun 24/10/11												
3	100%	SUPERVISORES		jue 07/04/11	vie 11/11/11												
4	100%	MOTORIZADOS		lun 11/04/11	vie 11/11/11												
5	100%	PROTECTOR VIP		lun 11/04/11	lun 18/04/11												
6	100%	PREPARACION PARA JEFE DE OPERACIONES		sáb 21/05/11	mar 28/06/11												
7	100%	CURSO DE AGUILAS		sáb 20/08/11	sáb 27/08/11												
8	100%	TACTICAS AVANZADAS DE PROTECCION EJECUTIVA		vie 11/11/11	vie 11/11/11												
9	100%	REENTRENAMIENTO FASE 1.		jue 07/04/11	lun 23/05/11												
10	100%	HERRAMIENTAS DE DESARROLLO PROFESIONAL		jue 07/04/11	lun 23/05/11												
11	100%	SERVICIO AL CLIENTE, RELACIONES HUMANAS, LIDE		jue 07/04/11	vie 08/04/11												
12	100%	SERVICIO AL CLIENTE, RELACIONES HUMANAS, LIDE		dom 22/05/11	lun 23/05/11												
13	100%	REENTRENAMIENTO FASE 2.		vie 08/04/11	vie 20/05/11												
14	100%	CURSO BASICO PARA MOTORIZADOS		vie 08/04/11	vie 20/05/11												
15	100%	REACCION / HABILIDAD / FRENADO / DERRAPE / DES.		jue 19/05/11	vie 20/05/11												
16	100%	EVACUACIÓN DE OBSTÁCULOS / CAMBIO DE POSICIÓN /		vie 08/04/11	mié 13/04/11												
17	100%	REGISTRO BASICO DE CACHEO PIQUE		vie 08/04/11	mié 13/04/11												
18	100%	VIGILANTES		lun 31/01/11	lun 30/05/11												
19	100%	REENTRENAMIENTO FASE 1		lun 31/01/11	mié 23/02/11												
20	100%	PROCEDIMIENTOS FARMACIAS		lun 31/01/11	mié 09/02/11												
21	100%	ANALISIS Y PREVISION DE FALENCIAS EN LA OPEF		lun 31/01/11	mié 09/02/11												
22	100%	DEFENSA PERSONAL		lun 31/01/11	mié 09/02/11												
23	100%	SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONES HUMANAS		lun 31/01/11	jue 03/02/11												
24	100%	EVALUACION		lun 31/01/11	jue 03/02/11												
25	100%	PROCEDIMIENTOS BANCOS		lun 07/02/11	mié 16/02/11												
26	100%	ANALISIS Y PREVISION DE FALENCIAS EN LA OPEF		lun 07/02/11	mié 16/02/11												
27	100%	DEFENSA PERSONAL		lun 07/02/11	mié 16/02/11												
28	100%	SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONES HUMANAS		lun 07/02/11	mié 16/02/11												
29	100%	EVALUACION		lun 07/02/11	jue 10/02/11												
30	100%	PROCEDIMIENTOS PUESTOS VARIOS		lun 14/02/11	mié 23/02/11												
31	100%	ANALISIS Y PREVISION DE FALENCIAS EN LA OPEF		lun 14/02/11	mié 23/02/11												
32	100%	DEFENSA PERSONAL		lun 14/02/11	mié 23/02/11												
33	100%	SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONES HUMANAS		lun 14/02/11	mié 23/02/11												

RESPONSABLE:

ERNESTO MUNIVE

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS



# PLAN ANUAL DE CAPACITACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GRH.PR.03.RC  
31-12-2011

Id	AVANCE	Nombre de tarea	HORAS	COMIENZO	FIN	In 1, 2011												In 2, 2011				In 3, 2011				In 4, 2011			
						ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
34	100%	EVALUACION		lun 14/02/11	mie 23/02/11	14/02		23/02																					
35	100%	REENTRENAMIENTO FASE 2		mar 03/05/11	lun 30/05/11																								
36	100%	PERSONAL DE PROYECTO FARMACIAS		mar 03/05/11	vie 13/05/11																								
37	100%	CHARLA CON POLICIA NACIONAL		mar 03/05/11	vie 13/05/11																								
38	100%	SOCIALIZACION DE CAPACIT. REGULAR 120 HORAS I		mar 03/05/11	vie 13/05/11																								
39	100%	SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONES HUMANAS		mar 03/05/11	vie 13/05/11																								
40	100%	PERSONAL PROYECTO BANCOS		vie 13/05/11	mar 24/05/11																								
41	100%	CHARLA CON POLICIA NACIONAL		vie 13/05/11	mar 24/05/11																								
42	100%	SOCIALIZACION DE CAPACIT. REGULAR 120 HORAS I		vie 13/05/11	mar 24/05/11																								
43	100%	SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONES HUMANAS		vie 13/05/11	mar 24/05/11																								
44	100%	PERSONAL PROYECTO PUESTOS VARIOS		lun 23/05/11	lun 30/05/11																								
45	100%	CHARLA CON POLICIA NACIONAL		lun 23/05/11	lun 30/05/11																								
46	100%	SOCIALIZACION DE CAPACIT. REGULAR 120 HORAS I		lun 23/05/11	lun 30/05/11																								
47	100%	SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONES HUMANAS		lun 23/05/11	lun 30/05/11																								
48	100%	CAPACITACION PARA CAPACITADORES (PERSONAL ADMIN. Y OF		lun 18/07/11	vie 22/07/11																								
49	100%	TECNICAS DE CAPACITACION		lun 18/07/11	vie 22/07/11																								
50	100%	DINAMICAS Y HERRAMIENTAS DE INSTRUCCION		lun 18/07/11	vie 22/07/11																								
51	100%	EJERCICIOS DE MANEJO DE CAPACITACIONES		lun 18/07/11	vie 22/07/11																								
52	100%	CAPACITACION REGULAR 120 HORAS		sáb 18/06/11	dom 09/10/11																								
53	100%	Legislación relacionada al servicio de seguridad y vigilancia privada		mar 19/07/11	dom 09/10/11																								
54	100%	Procedimientos Generales de Seguridad Privada.		mar 19/07/11	dom 09/10/11																								
55	100%	Procedimientos de puestos fijos y seguridad electrónica.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
56	100%	Notas, Reportes e Informes Escritos.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
57	100%	Desarrollo Personal y Humano.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
58	100%	Derechos Humanos.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
59	100%	Primeros Auxilios.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
60	100%	Situaciones de emergencia y evacuaciones.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
61	100%	Seguridad Industrial y manejo de extintores.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
62	100%	Perfil psicológico del delincuente.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
63	100%	Entrenamiento físico, defensa personal y uso de armas.		lun 18/07/11	dom 09/10/11																								
64	100%	Conocimiento básico de armas y prácticas de tiro		sáb 18/06/11	dom 09/10/11																								
65	100%	ADMINISTRATIVOS QUITO - GUAYAQUIL - CUENTA - AMBATO		sáb 19/02/11	vie 28/10/11																								
66	100%	ADMINISTRATIVO		sáb 19/02/11	sáb 17/09/11																								
67	100%	SEMINARIO TALLER "TONFA POLICIAL"		sáb 19/02/11	sáb 19/02/11																								
68	100%	TACTICAS AVANZADAS EN PROTECCION EJECUTIVA		lun 11/04/11	vie 15/04/11																								

RESPONSABLE:

ERNESTO MUNIVE

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS



PLAN ANUAL DE CAPACITACION  
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GRH.PR.03.RC  
31-12-2011

Id	AVANCE	Nombre de tarea	HORAS	COMIENZO	FIN	tri 1, 2011			tri 2, 2011			tri 3, 2011			tri 4, 2011		
						ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
69	100%	JEFES DE OPERACIONES DE SEGURIDAD		sáb 21/05/11	mié 25/05/11					21/05	25/05						
70	100%	NORMAS INTERNACIONALES NIFF'S		lun 11/07/11	lun 25/07/11							11/07					
71	100%	MOTOCICLETA EFICIENTE - CONDUCCION BASICA		sáb 27/08/11	sáb 17/09/11								27/08			17/09	
72	100%	TACTICAS AVANZADAS EN OPERACIONES DE PROTECCION		lun 22/08/11	sáb 27/08/11								22/08			27/08	
73	100%	ESTRATEGIAS DE GERENCIAMIENTO DE SISTEMAS Y ESTRUCTURAS DE SEGURIDAD		mié 07/09/11	mié 07/09/11								07/09			07/09	
74	100%	GERENCIAS y JEFATURAS		lun 21/02/11	sáb 18/06/11												
75	100%	MANEJO EFECTIVO DEL TIEMPO		lun 21/02/11	mié 23/02/11				21/02	23/02							
76	100%	COMERCIO EXTERIOR		mar 22/03/11	vie 22/04/11					22/03			22/04				
77	100%	GERENCIA ESTRATEGICA EN SEGURIDAD		mar 19/04/11	sáb 18/06/11								19/04			18/06	
78	100%	RECURSOS HUMANOS		sáb 19/02/11	vie 28/10/11												
79	100%	EXCEL APLICADO A NOMINA		sáb 19/02/11	lun 21/02/11				19/02	21/02							
80	100%	ACTUALIZACION LABORAL - RIESGOS DE TRABAJO IESS		jue 27/10/11	vie 28/10/11										27/10	28/10	
81	100%	SEGURIDAD ELECTRONICA		lun 14/03/11	lun 21/03/11												
82	100%	INSTALADOR DE SISTEMAS DE CCTV-nivel 1		lun 14/03/11	mié 16/03/11					14/03	16/03						
83	100%	INSTALADOR DE SISTEMAS DE CCTV-nivel 2		jue 17/03/11	lun 21/03/11					17/03	21/03						

RESPONSABLE:

ERNESTO MUNIVE

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS

#### 4.- Cumplimiento Anual de Indicadores de Desempeño

Todos los indicadores trazados por cada una de las áreas se cumplieron de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Calidad.

Este cumplimiento se vio reflejado en las metas financieras alcanzadas durante el año 2011.

El cuadro de indicadores y sus resultados se adjuntan.

INDICADORES DE GESTION					
PROCESO	NOMBRE	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	PERIODO	META DESEADA
ALTA DIRECCIÓN	REVISION GERENCIAL	Cumplimiento POA	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	Mensual	Mayor o igual al 95%
		Provisión de recursos	Presupuesto	Mensual	No aplica
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	SEGURIDAD FÍSICA	Medición de la satisfacción al cliente	Resultado tabulación de encuestas	Semestral	Mayor o igual al 90%
	SEGURIDAD ELECTRÓNICA	Medición de la satisfacción al cliente	Resultado tabulación de encuestas	Semestral	Mayor o igual al 85%
GESTION Y PRODUCTIVIDAD	MEJORA CONTINUA	Prevención vs. Corrección	$\frac{\text{Total AP y PM}}{\text{Total de acciones (AC+AP+PM)}}$	Trimestral	Mayor o igual al 80%
	SEGURIDAD FÍSICA	Cierre de ventas	$\frac{\text{Clientes concretadas}}{\text{Cotizaciones enviadas}}$	Trimestral	Mayor o igual al 20%
		Cumplimiento POA	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	Mensual	Mayor o igual a 95%
		Post Venta	Resultado tabulación de encuestas Satisfacción Post Venta, realizadas en un periodo menor o igual a 30 días de puesta en marcha el servicio	Trimestral	Mayor o igual al 90%
	SEGURIDAD ELECTRÓNICA	Cierre de ventas	$\frac{\text{Clientes concretados}}{\text{Cotizaciones enviadas}}$	Trimestral	Mayor o igual al 30%
		Post Venta	Resultado tabulación de encuestas Satisfacción Post Venta, realizadas en un periodo menor o igual a 30 días de puesta en marcha el servicio	Trimestral	Mayor o igual al 90%
OPERACIONES	SEGURIDAD FÍSICA	Cumplimiento POA	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	Mensual	Mayor o igual a 95%
		Servicio No Conforme	$\frac{\text{Total de servicios no conformes}}{\text{Total de puesto}}$	Mensual	Menor o igual al 5%
		Desertados por mal servicio	$\frac{\text{Desertados por servicio deficiente}}{\text{Total Cliente}}$	Semestral	Menor o igual a 1
	SEGURIDAD ELECTRÓNICA	Cumplimiento POA	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	Mensual	Mayor o igual al 95%
		Servicio No Conforme	$\frac{\text{Total de servicios no conformes}}{\text{Total de puesto}}$	Mensual	Menor o igual al 5%
		Desertados por mal servicio	$\frac{\text{Desertados por servicio deficiente}}{\text{Total Clientes}}$	Semestral	Menor o igual a 2



INDICADORES DE GESTION					
PROCESO	NOMBRE	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	PERIODO	META DESEADA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CUMPLIMIENTO	Cumplimiento POA	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	Mensual	Mayor o igual al 95%
		Cumplimiento Plan de Capacitación	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}}$	Anual	Mayor o igual al 95%
	RECLUTAMIENTO	Procedimiento de Provisión del Recurso Humano	$\frac{\# \text{ personas ingresadas a la empresa con evaluación de la capacitación inicial}}{\text{Total de trabajadores}}$	Mensual	Menor o igual al 8% **Nota 1
		Procedimiento de Inducción y Contratación	$\frac{\# \text{ capacitaciones pre-empleo mensuales}}{\text{Total de semanas del mes}}$	Mensual	Mayor o igual al 75% *Nota 2
	AUSENTISMO	Ausentismo del personal administrativo (oficina)	$\frac{\text{Total de horas no trabajas al mes (Pers. Adm)}}{\text{Total de horas laborables del mes}}$	Mensual	Menor o Igual al 0,005%
	ROTACION	Rotación del personal	$\frac{\text{Personal saliente}}{\text{Total Personal}}$	Mensual	Menor o igual al 8%
	ESTABILIDAD	Estabilidad Laboral	$\frac{(\text{Número de días trabajados}/\text{Número de empleados})}{365 \text{ días}}$	Trimestral	Mayor o igual 1,3%
	SEGURIDAD	Incidentabilidad	$\frac{\text{Incidentes cerrados en un periodo no mayor a 30 días}}{\text{Total de incidentes en el periodo}}$	Mensual	Menor o igual al 10%
		Accidentabilidad	$\frac{\text{Trabajadores siniestrados x 1000000}}{\text{Horas trabajadas}}$	Mensual	Menor o igual al 4%
GESTION DE MANTENIMIENTO	CONTROL GASTOS: MOTOS	Gastos mantenimiento motos	Ingreso de datos	Trimestral	Análisis de datos
	CONTROL GASTOS: COMBUSTIBLE	Copilado General (carga combustible)	Ingreso de datos	Mensual	Análisis de datos
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CUMPLIMIENTO	Cumplimiento POA	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	Mensual	Mayor o igual al 95%
Nota 1: * Porcentaje ligado al indicador de Rotación. * Siempre y cuando no existan proyectos nuevos o la operación requiera el cambio del personal de algún/os puestos de trabajo					
Nota 2: * Siempre y cuando no existan proyectos nuevos o la operación requiera el cambio del personal de algún/os puestos de trabajo					

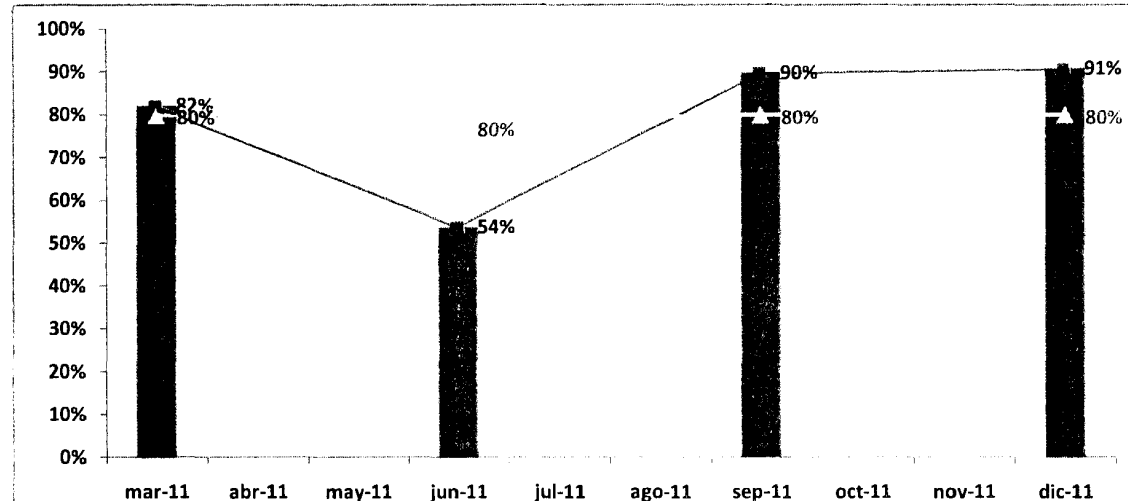


## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

<b>PROCESO:</b>	GESTION DEL SGC
<b>INDICADOR:</b>	PREVENCIÓN VS. CORRECCIÓN
<b>FORMULA:</b>	$\frac{\text{Total de acciones preventivas y planes de mejora}}{\text{Total de acciones (AC+AP+PM)}}$
<b>FUENTES INFORMACIÓN:</b>	REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS & CORRECTIVAS / PLANES DE MEJORA
<b>FRECUENCIA MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
<b>RESPONSABLE MEDICIÓN:</b>	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
mar-11	Mayor o igual 80 %	82%	80%	
jun-11	Mayor o igual 80 %	54%	80%	
sep-11	Mayor o igual 80 %	90%	80%	
dic-11	Mayor o igual 80 %	91%	80%	



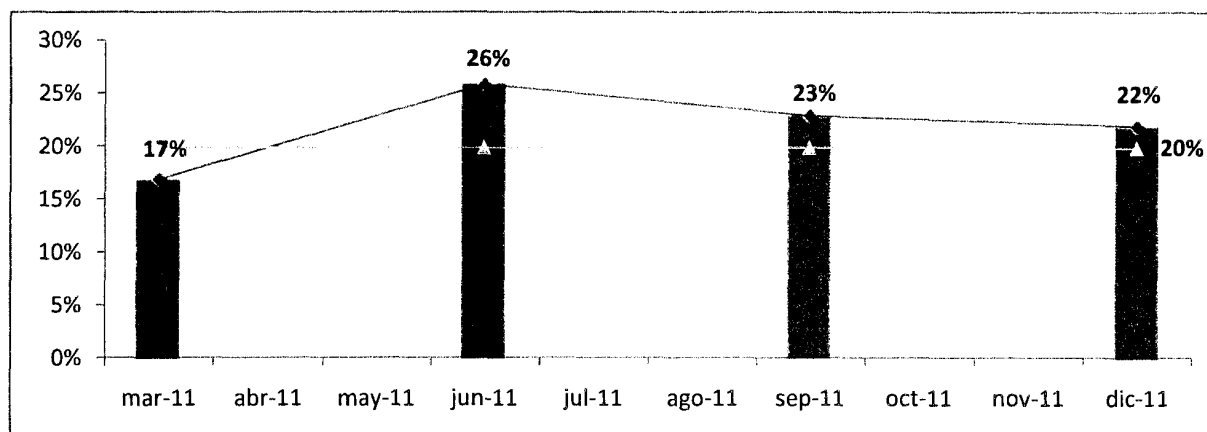
Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES
AREA:	GESTION & PRODUCTIVIDAD
FECHA:	31/12/2011

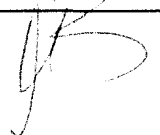
firma:

<b>PROCESO</b>	<b>GESTION COMERCIAL</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>CIERRE DE VENTAS SEGURIDAD FISICA</b>
<b>FORMULA</b>	$\frac{\text{No. de clientes concretadas}}{\text{Total cotizaciones enviadas}}$
<b>FUENTE INFORMACION</b>	COTIZACIONES
<b>FRECUENCIA MEDICION</b>	TRIMESTRAL
<b>RESPONSABLE MEDICION</b>	GERENTE DE GESTION & PRODUCTIVIDAD

<b>DATOS</b>				
<b>FECHA</b>	<b>META</b>	<b>AVANCES</b>	<b>PLANIFICADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
mar-11	Mayor o igual 20 %	17%	20%	
jun-11	Mayor o igual 20 %	26%	20%	
sep-11	Mayor o igual 20 %	23%	20%	
dic-11	Mayor o igual 20 %	22%	20%	



**Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:**

<b>ELABORADO POR:</b>	MARIA JOSE TORRES	firma: 
<b>AREA:</b>	GESTION & PRODUCTIVIDAD	
<b>FECHA:</b>	31/12/2011	

	COTIZACION ENVIADAS				COTIZACION CONCRETADAS				%
	PUESTOS	EVENTOS	LICITACIONES	CUSTODIAS	PUESTOS	EVENTOS	LICITACIONES	CUSTODIAS	
ENERO	9	1	3	2	1	0	0	1	17%
FEBRERO	17	0	0	1	0	0	0	2	
MARZO	12	1	0	1	3			1	
TOTAL	38	2	3	4	4	0	0	4	
ABRIL	10	0	0	0	3		0	0	26%
MAYO	10	1	1	0	1	1	0	0	
JUNIO	7	2			0	2	1	0	
TOTAL	27	3	1	0	4	3	1	0	
JULIO	6	0	1	1	2	0	0	0	23%
AGOSTO	6	0	0	0	1	0	0	0	
SEPTIEMBRE	13	2	1	1	2	0	0	2	
TOTAL	25	2	2	2	5	0	0	2	
OCTUBRE	14				2				22%
NOVIEMBRE	5	1			1	1			
DICIEMBRE	4	1	2			1	1		
TOTAL	23	2	2	0	3	2	1	0	



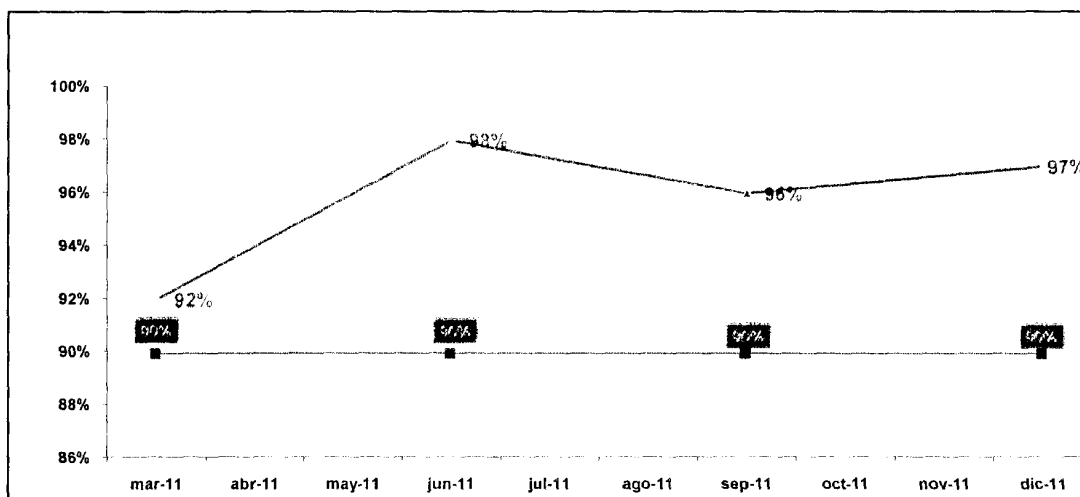
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GOA.PR.01.RB

PROCESO:	GESTION COMERCIAL
INDICADOR:	POST VENTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEGURIDAD FÍSICA
FORMULA:	TABULACION DE ENCUESTAS (MENOR O IGUAL A 30 DÍAS PUESTA EN MARCHA SERVICIO)
FUENTES INFORMACIÓN:	ENCUESTAS A CLIENTES
FRECUENCIA MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE GESTION & PRODUCTIVIDAD

DATOS			
FECHA	META	AVANCES	OBSERVACIONES
mar-11	90%	92%	
jun-11	90%	98%	
sep-11	90%	96%	
dic-11	90%	97%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

MA. JOSE TORRES.

firma:

ÁREA:

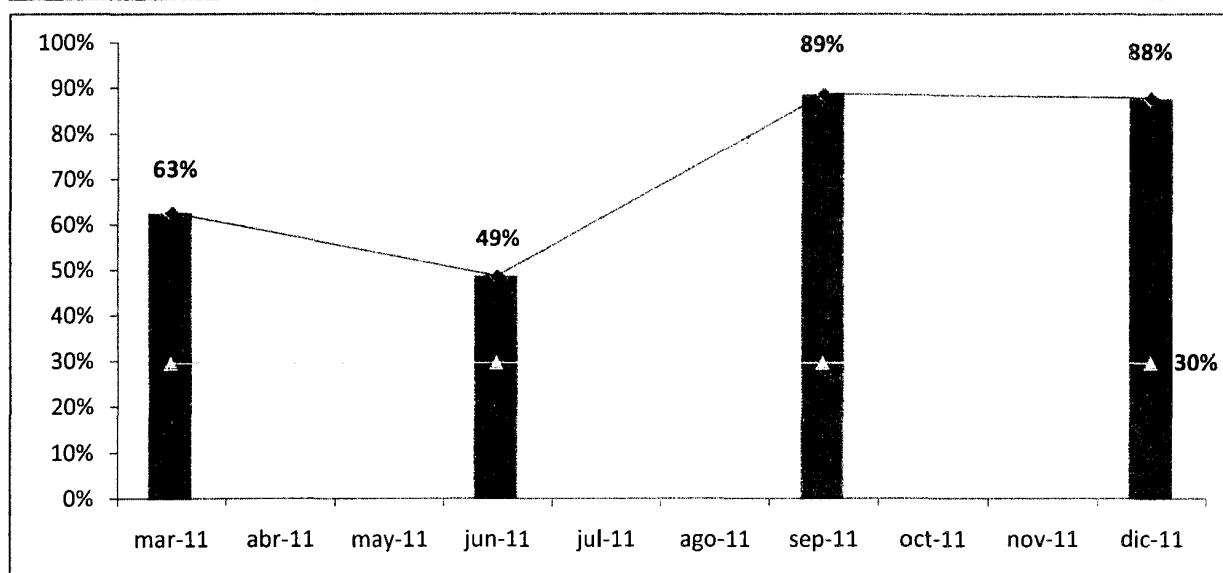
GESTION &amp; PRODUCTIVIDAD

FECHA:

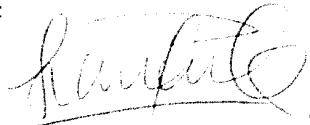
31/12/2011

<b>PROCESO</b>	<b>GESTION COMERCIAL</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>CIERRE DE VENTAS SEGURIDAD ELECTRONICA</b>
<b>FORMULA</b>	$\frac{\text{No. de clientes concretadas}}{\text{Total de cotizaciones enviadas}}$
<b>FUENTES INFORMACION</b>	COTIZACIONES
<b>FRECUENCIA MEDICION</b>	TRIMESTRAL
<b>RESPONSABLE MEDICION</b>	GERENTE DE SEGURIDAD ELECTRONICA

<b>DATOS</b>				
<b>FECHA</b>	<b>META</b>	<b>AVANCES</b>	<b>PLANIFICADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
mar-11	Mayor o igual 30 %	63%	30%	
jun-11	Mayor o igual 30 %	49%	30%	
sep-11	Mayor o igual 30 %	89%	30%	
dic-11	Mayor o igual 30 %	88%	30%	



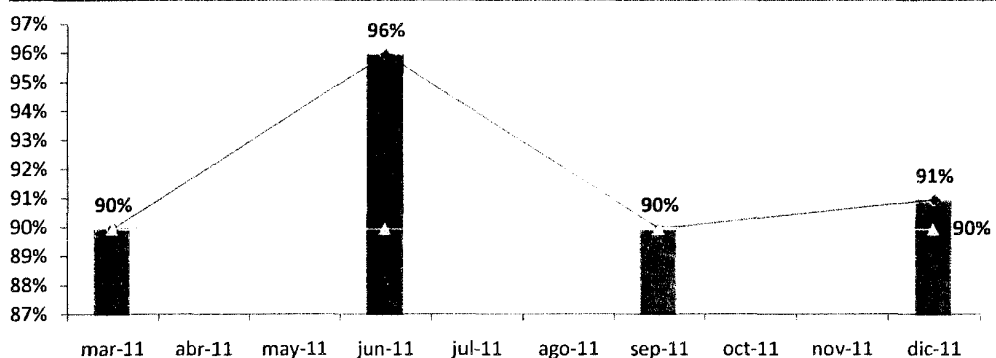
**Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:**

<b>EVALUADOR POR</b>	JOHANNA TOBAR Q.	firma: 
<b>AREA</b>	SEGURIDAD ELECTRONICA	
<b>FECHA</b>	31/12/2011	

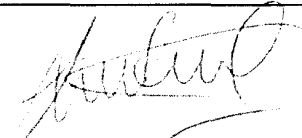
<b>SEPRONAC</b>	<b>SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	<b>GA.PR.05.RA</b>
-----------------	--	--------------------

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION COMERCIAL</b>
<b>INDICADOR:</b>	<b>POST VENTA SATISFACCION AL CLIENTE SEGURIDAD ELECTRONICA</b>
<b>FORMULA:</b>	<b>TABULACION DE ENCUESTAS (MENOR O IGUAL A 30 DÍAS PUESTA EN MARCHA SERVICIO)</b>
<b>FUENTES INFORMACION:</b>	<b>ENCUESTAS A CLIENTES</b>
<b>FRECUENCIA MEDICIÓN:</b>	<b>TRIMESTRAL</b>
<b>RESPONSABLE MEDICIÓN:</b>	<b>GERENTE DE SEGURIDAD ELECTRONICA</b>

<b>DATOS:</b>				
<b>FECHA</b>	<b>META</b>	<b>AVANCES</b>	<b>PLANIFICADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>mar-11</b>	Mayor o igual 90 %	90%	90%	
<b>jun-11</b>	Mayor o igual 90%	96%	90%	
<b>sep-11</b>	Mayor o igual 90%	90%	90%	
<b>dic-11</b>	Mayor o igual 90%	91%	90%	



**Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:**

<b>ELABORADO POR:</b>	JOHANNA TOBAR	<b>firma:</b> 
<b>AREA:</b>	SEGURIDAD ELECTRONICA	
<b>FECHA:</b>	31/12/2011	

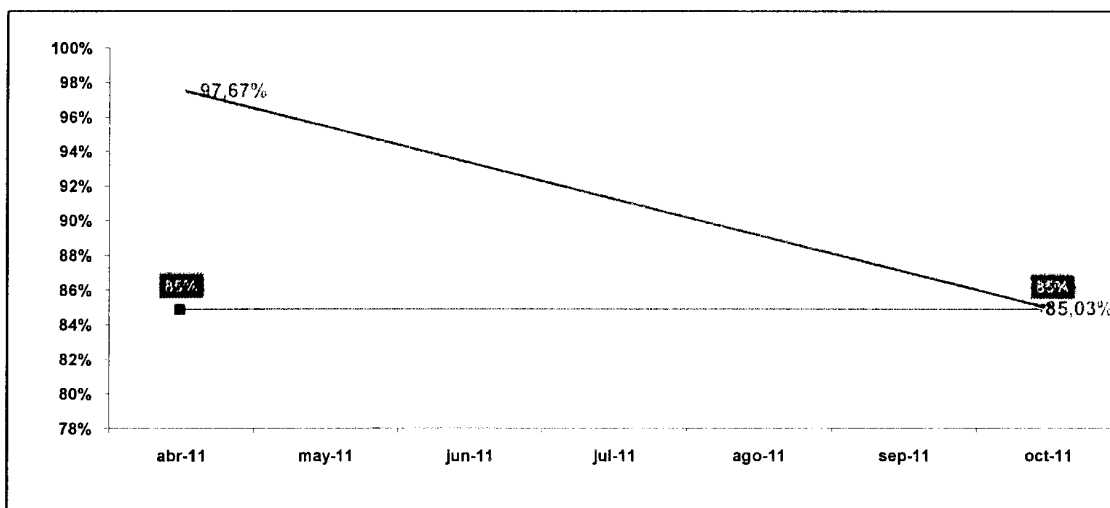


## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GOA.PR.01.RB

PROCESO:	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE
INDICADOR:	SATISFACCIÓN AL CLIENTE (SEG. ELETRONICA)
FORMULA:	TABULACION DE ENCUESTAS
FUENTES INFORMACIÓN :	ENCUESTAS A CLIENTES
FRECUENCIA MEDICIÓN:	SEMESTRAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD

DATOS			
FECHA	META	AVANCES	OBSERVACIONES
abr-11	85%	97,67%	N/A
oct-11	85%	85,03%	LEVANTAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

MA. JOSE TORRES.

firma:

ÁREA:

GESTION Y PRODUCTIVIDAD

FECHA:

31/10/2011

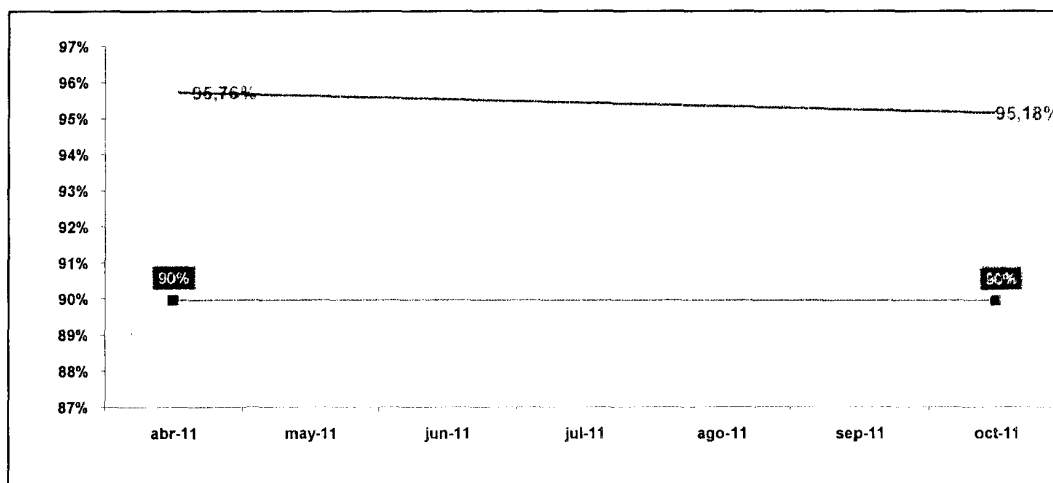


**SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO**

GOA.PR.01.RB

PROCESO:	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE
INDICADOR:	SATISFACCIÓN AL CLIENTE (SEG. FISICA)
FORMULA:	TABULACION DE ENCUESTAS
FUENTES INFORMACIÓN :	ENCUESTAS A CLIENTES
FRECUENCIA MEDICIÓN:	SEMESTRAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD

DATOS			
FECHA	META	AVANCES	OBSERVACIONES
abr-11	90%	95,76%	LEVANTAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS
oct-11	90%	95,18%	

**Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:**

**ELABORADO POR:** MA. JOSE TORRES.

**ÁREA:** GESTION Y PRODUCTIVIDAD

**FECHA:** 31/10/2011

firma:

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION COMERCIAL
INDICADOR:	DESERTADOS POR MAL SERVICIO SEGURIDAD FISICA
FORMULA:	$\frac{\text{Desertados por servicios deficiente}}{\text{Total de clientes}}$
FUENTES INFORMACIÓN :	DOCUMENTOS SEGUIMIENTO CLIENTES
FRECUENCIA MEDICIÓN:	SEMESTRAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE OPERACIONES

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
jun-11	Menor o igual 1	0	1	
dic-11	Menor o igual 1	0	1	

1

1

1

1

1

0

0

0

0

0

jun-11

jul-11

ago-11

sep-11

oct-11

nov-11

dic-11

Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

JULIO LOMBEIDA

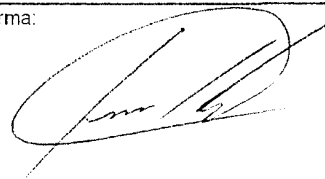
ÁREA:

GESTION DE OPERACIONES

FECHA:

11 de Diciembre del 2011

firma:



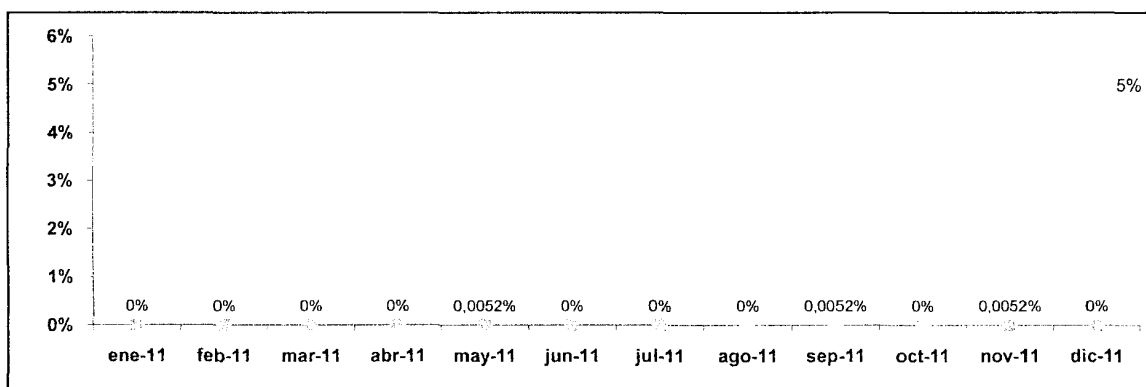


## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

<b>PROCESO:</b>	GESTION DE OPERACIONES
<b>INDICADOR:</b>	SERVICIO NO CONFORME
<b>FORMULA:</b>	$\frac{\text{Total del Servicio no conforme}}{\text{Total de puestos}}$
<b>FUENTES INFORMACIÓN :</b>	SERVICIO NO CONFORME
<b>FRECUENCIA MEDICIÓN:</b>	MENSUAL
<b>RESPONSABLE MEDICIÓN:</b>	GERENTE DE OPERACIONES

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
feb-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
mar-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
abr-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
may-11	Menor o igual 5 %	0,0052%	5%	CLIENTE GFP
jun-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
jul-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
ago-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
sep-11	Menor o igual 5 %	0,0052%	5%	CLIENTE GFP
oct-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
nov-11	Menor o igual 5 %	0,0052%	5%	CLIENTE GFP
dic-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

JULIO LOMBEIDA

firma:

ÁREA:

GESTIÓN DE OPERACIONES

FECHA:

11 de Diciembre del 2011



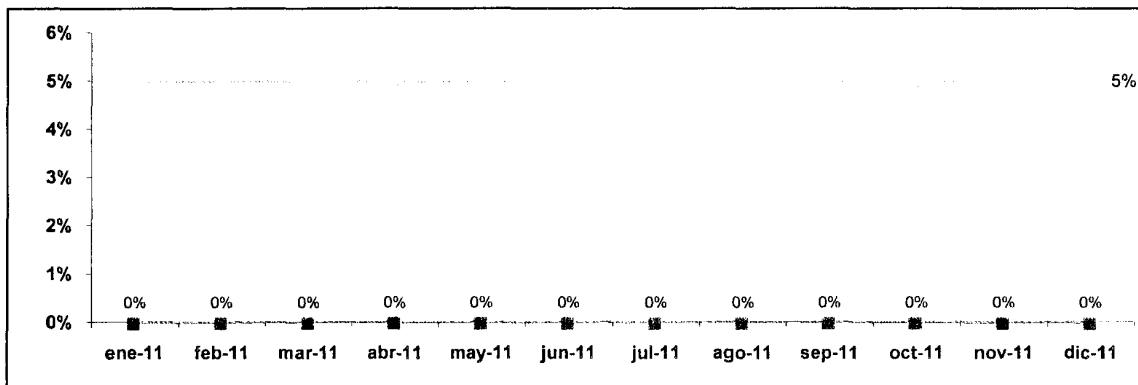
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE OPERACIONES
INDICADOR:	SERVICIO NO CONFORME
FORMULA:	$\frac{\text{Total del Servicio no conforme}}{\text{Total de puestos}}$
FUENTES INFORMACION:	SERVICIO NO CONFORME GENERAL
FRECUENCIA MEDICION:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICION:	GERENTE DE SEGURIDAD ELECTRONICA

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
feb-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
mar-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
abr-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
may-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
jun-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
jul-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
ago-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
sep-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
oct-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
nov-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	
dic-11	Menor o igual 5 %	0%	5%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

JOHANNA TOBAR Q.

ÁREA:

SEGURIDAD ELECTRONICA

FECHA:

31/12/2011

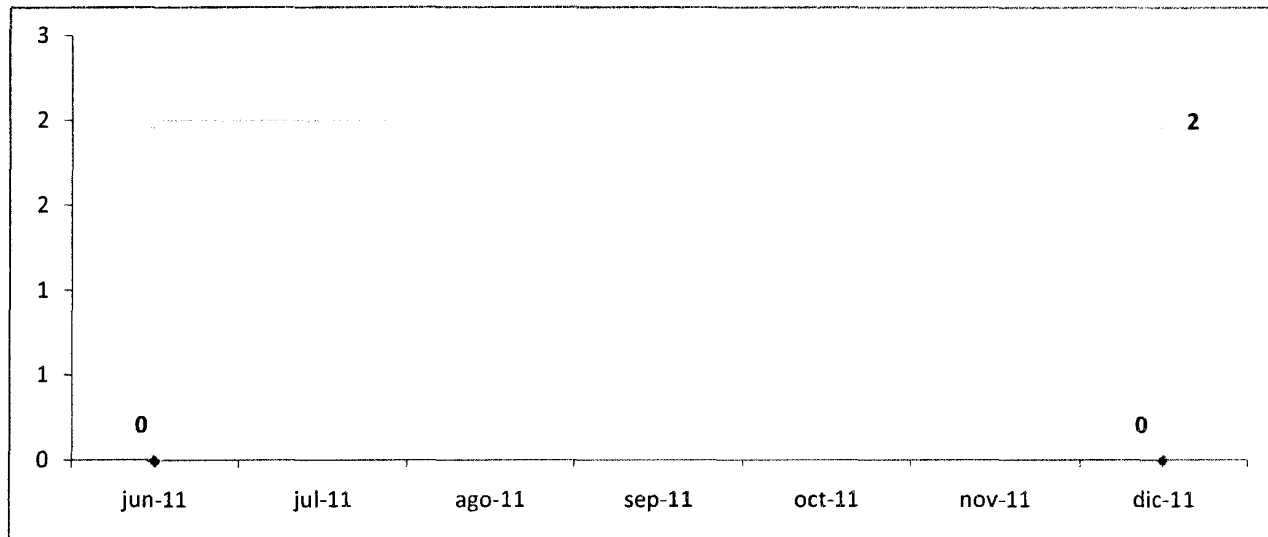
firma:

**SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO**

GA.PR.05.RA

<b>INDICADOR:</b>	<b>GESTION COMERCIAL</b>
<b>INDICADOR:</b>	<b>DESERTADOS POR MAL SERVICIO SEGURIDAD ELECTRONICA</b>
<b>FORMULA:</b>	$\frac{\text{Desertados por servicios deficiente}}{\text{Total de clientes}}$
<b> Fuentes de Información:</b>	DOCUMENTOS SEGUIMIENTO CLIENTES
<b>FRECUENCIA MEDICIÓN:</b>	SEMESTRAL
<b>RESPONSABLE MEDICIÓN:</b>	GERENTE DE SEGURIDAD ELECTRONICA

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
jun-11	Menor o igual 2	0	2	
dic-11	Menor o igual 2	0	2	

**Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:**

------------------

<b>ELABORADO POR:</b>	JOHANNA TOBAR Q.	<b>firma:</b> 
<b>AREA:</b>	GESTION DE SEGURIDAD ELECTRONICA	
<b>FECHA:</b>	31/12/2011	



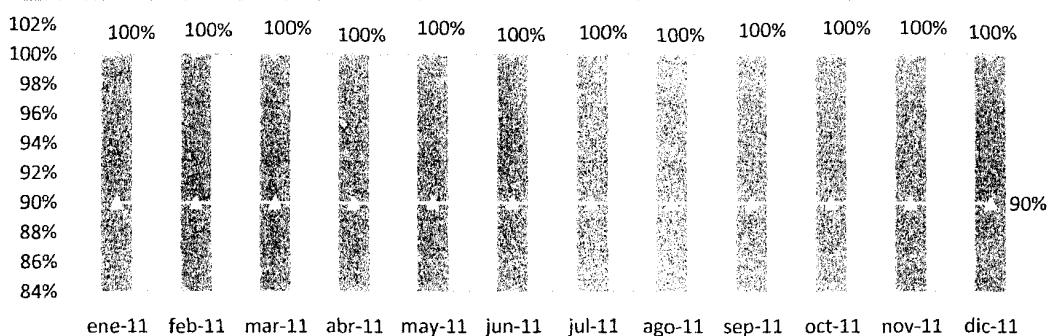
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	INVESTIGACION INDICENTES
FORMULA:	INCIDENTES INVESTIGADOS PERIODO MENOR O IGUAL A 30 DIAS TOTAL DE INCIDENTES PRESENTADOS
FUENTES INFORMACIÓN :	NOMINA
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	JEFE DE NOMNA

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
feb-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
mar-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
abr-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
may-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
jun-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
jul-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
ago-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
sep-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
oct-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
nov-11	Menor o igual 90%	100%	90%	
dic-11	Menor o igual 90%	100%	90%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

TANIA JACOME

ÁREA:

JEFE DE RRHH

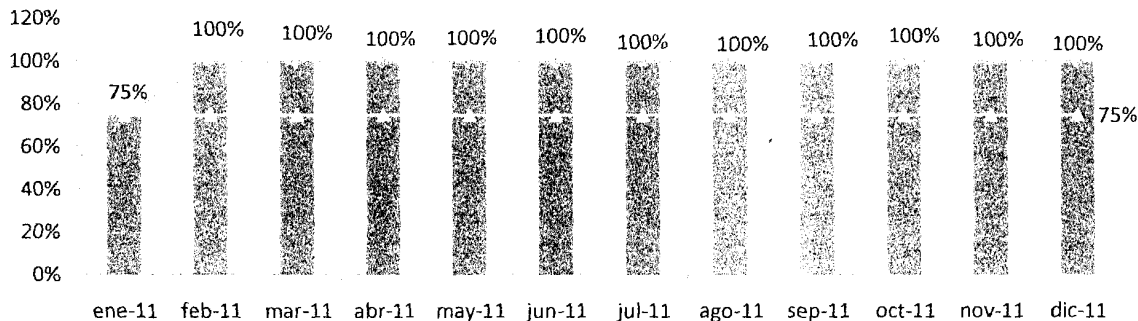
FECHA:

31/12/2011

firma:

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION DE RRHH</b>
<b>INDICADOR:</b>	<b>INDUCCION Y CAPACITACIÓN</b>
<b>FORMULA:</b>	$\frac{\# \text{ capacitaciones pre-empleo mensuales}}{\text{Total de trabajadores}}$
<b>FUENTES INFORMACIÓN :</b>	Nómina
<b>FRECUENCIA MEDICIÓN:</b>	MENSUAL
<b>RESPONSABLE MEDICIÓN:</b>	JEFE DE RRHH

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Menor o igual al 75%	75%	75%	
feb-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
mar-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
abr-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
may-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
jun-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
jul-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
ago-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
sep-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
oct-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
nov-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	
dic-11	Menor o igual al 75%	100%	75%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

ERNESTO MUNIVE

ÁREA:

GERENTE TALENTO HUMANO

FECHA:

31/12/2011

firma:



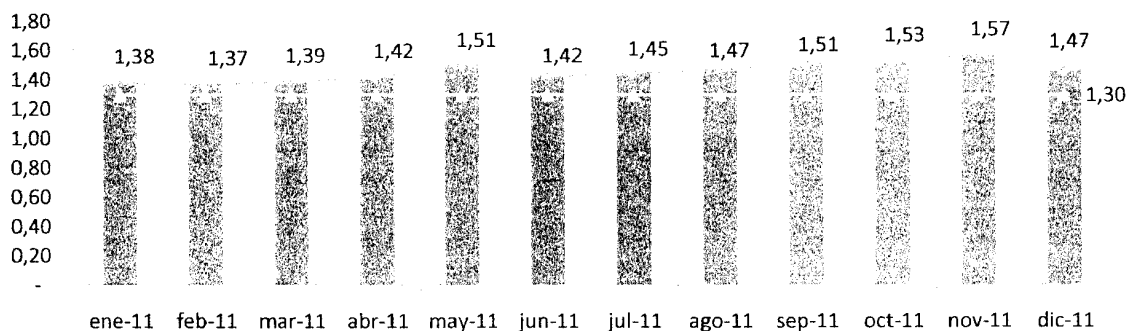
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	ESTABILIDAD LABORAL
FORMULA:	$\frac{\text{(Numero de dias trabajados / Numero de empleados)}}{365 \text{ días}}$
FUENTES INFORMACIÓN :	ROL DE PAGOS
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	JEFE DE NOMINA

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,38	1,30	
feb-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,37	1,30	
mar-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,39	1,30	
abr-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,42	1,30	
may-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,51	1,30	
jun-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,42	1,30	
jul-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,45	1,30	
ago-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,47	1,30	
sep-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,51	1,30	
oct-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,53	1,30	
nov-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,57	1,30	
dic-11	Mayor o igual a 1,3 de año	1,47	1,30	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR: TANIA JACOME

ÁREA: JEFE DE RRHH

FECHA: 31/12/2011

firma:





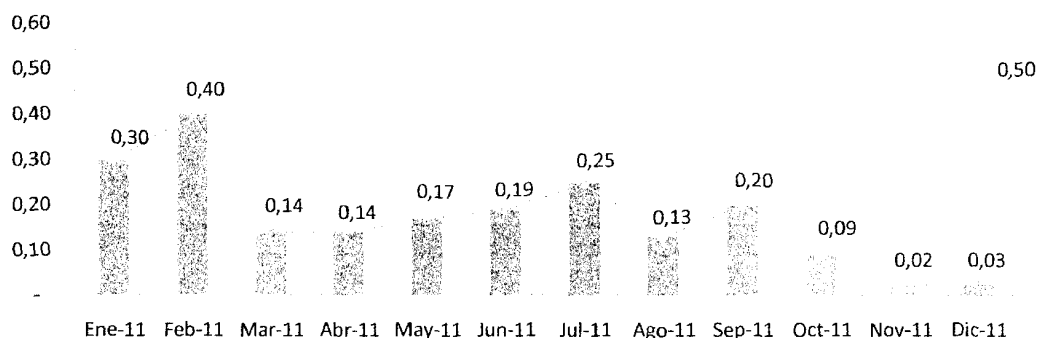
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	AUSENTISMO PERSONAL ADMINISTRATIVO
FORMULA:	(Total horas no trabajadas al mes/ Total de horas trabajadas al mes)
FUENTES INFORMACIÓN :	TALENTO HUMANO
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
Ene-11	Menor o igual 0,5	0,30	0,50	
Feb-11	Menor o igual 0,5	0,40	0,50	
Mar-11	Menor o igual 0,5	0,14	0,50	
Abr-11	Menor o igual 0,5	0,14	0,50	
May-11	Menor o igual 0,5	0,17	0,50	
Jun-11	Menor o igual 0,5	0,19	0,50	
Jul-11	Menor o igual 0,5	0,25	0,50	
Ago-11	Menor o igual 0,5	0,13	0,50	
Sep-11	Menor o igual 0,5	0,20	0,50	
Oct-11	Menor o igual 0,5	0,09	0,50	
Nov-11	Menor o igual 0,5	0,02	0,50	
Dic-11	Menor o igual 0,5	0,03	0,50	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

MARLON FLORES

ÁREA:

TALENTO HUMANO

FECHA:

31/12/2011

firma:

Marlon Flores



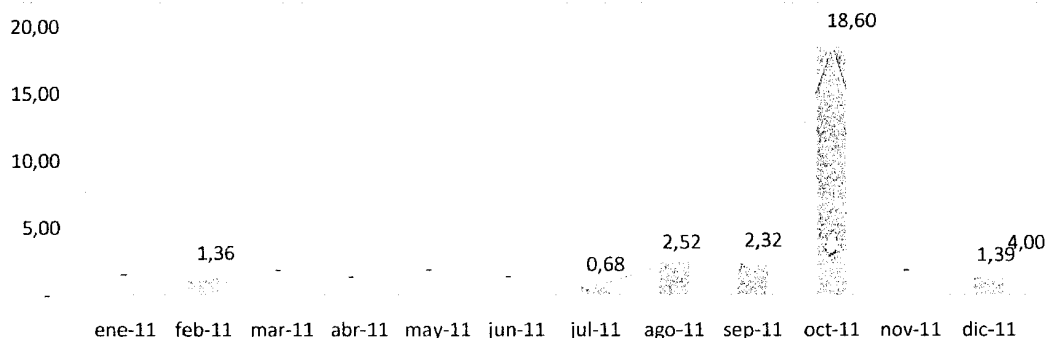
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	ACCIDENTABILIDAD
FORMULA:	(Trabajadores Siniestrados / Horas Hombre Trabajadas)x1000000
FUENTES INFORMACIÓN :	NOMINA
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	JEFE DE NOMINA

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Menor o igual 4	-	4,00	
feb-11	Menor o igual 4	1,36	4,00	accidentes por cada 1000000 horas hombre trabajadas
mar-11	Menor o igual 4	-	4,00	
abr-11	Menor o igual 4	-	4,00	
may-11	Menor o igual 4	-	4,00	
jun-11	Menor o igual 4	-	4,00	
jul-11	Menor o igual 4	0,68	4,00	accidentes por cada 1000000 horas hombre trabajadas
ago-11	Menor o igual 4	2,52	4,00	accidentes por cada 1000000 horas hombre trabajadas
sep-11	Menor o igual 4	2,32	4,00	accidentes por cada 1000000 horas hombre trabajadas
oct-11	Menor o igual 4	18,60	4,00	
nov-11	Menor o igual 4	-	4,00	
dic-11	Menor o igual 4	1,39	4,00	



## Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

CAPACITACION AL PERSONAL EN RIESGOS DE TRABAJO, LEYES DE TRANSITO E IMPACTO DE LOS ACCIDENTES EN LA SALUD GENERAL Y EN EL MEDIO FAMILIAR Y LABORAL

ELABORADO POR:

TANIA JACOME

ÁREA:

JEFE DE NOMINA

FECHA:

31/12/2011

firma:



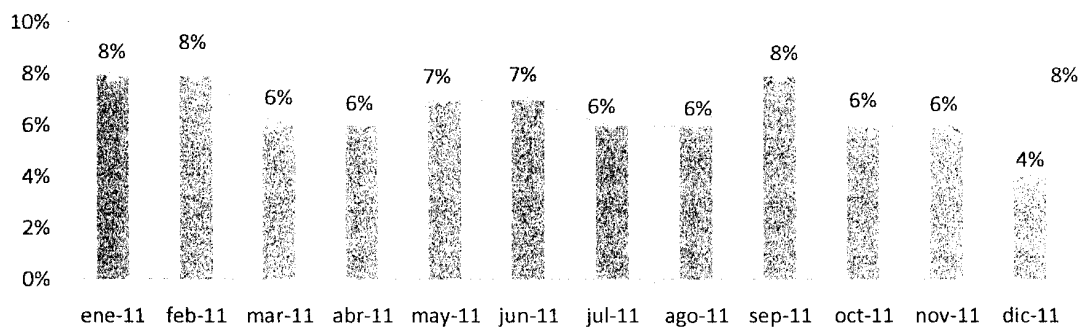
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	ROTACION DEL PERSONAL
FORMULA:	Personal saliente _____ Total de personal
FUENTES INFORMACIÓN :	ROL DE PAGOS
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	JEFE DE NOMINA

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Menor o igual 8 %	8%	8%	
feb-11	Menor o igual 8 %	8%	8%	
mar-11	Menor o igual 8 %	6%	8%	
abr-11	Menor o igual 8 %	6%	8%	
may-11	Menor o igual 8 %	7%	8%	
jun-11	Menor o igual 8 %	7%	8%	
jul-11	Menor o igual 8 %	6%	8%	
ago-11	Menor o igual 8 %	6%	8%	
sep-11	Menor o igual 8 %	8%	8%	
oct-11	Menor o igual 8 %	6%	8%	
nov-11	Menor o igual 8 %	6%	8%	
dic-11	Menor o igual 8 %	4%	8%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR: TANIA JACOME

ÁREA: JEFE DE RRHH

FECHA: 31/12/2011

firma:



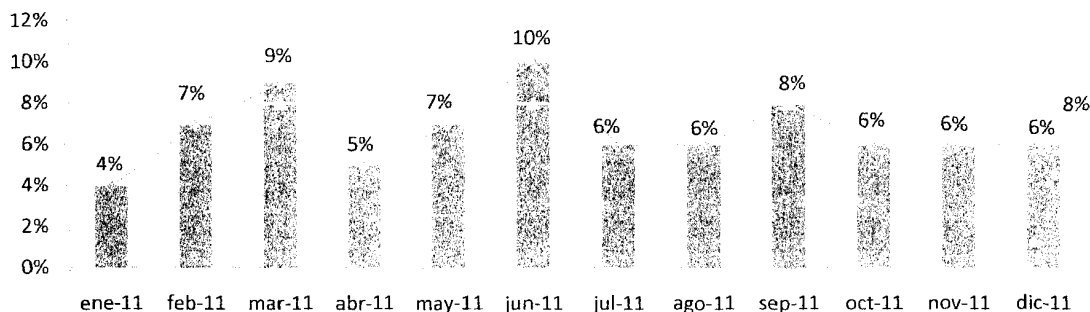
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	PROVISION DEL RECURSO HUMANO
FORMULA:	$\frac{\# \text{ de personas ingresadas a a la empresa con evaluación de la capacitación inicial}}{\text{Total de trabajadores}}$
FUENTES INFORMACIÓN :	Nómina
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	JEFE DE RRHH

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-11	Menor o igual al 8%	4%	8%	
feb-11	Menor o igual al 8%	7%	8%	
mar-11	Menor o igual al 8%	9%	8%	
abr-11	Menor o igual al 8%	5%	8%	
may-11	Menor o igual al 8%	7%	8%	
jun-11	Menor o igual al 8%	10%	8%	
jul-11	Menor o igual al 8%	6%	8%	
ago-11	Menor o igual al 8%	6%	8%	
sep-11	Menor o igual al 8%	8%	8%	
oct-11	Menor o igual al 8%	6%	8%	
nov-11	Menor o igual al 8%	6%	8%	
dic-11	Menor o igual al 8%	6%	8%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

ERNESTO MUNIVE

ÁREA:

GERENTE DE TALENTO HUMANO

FECHA:

31/12/2011

firma:



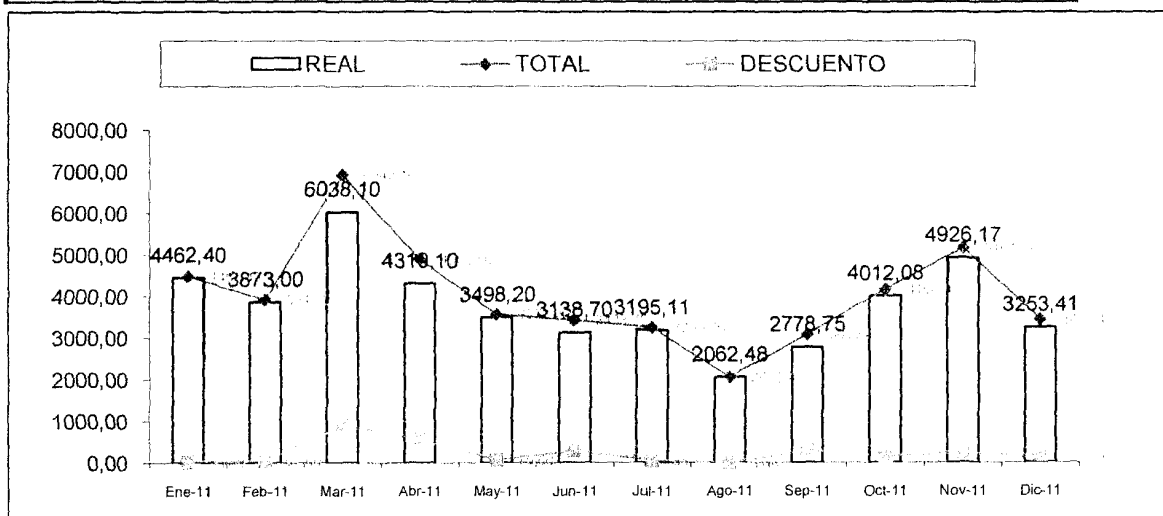
SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE MANTENIMIENTO
INDICADOR:	GASTOS DE MOTOS
FORMULA:	INGRESO ESTADISTICA
FUENTES INFORMACIÓN:	FACTURACIÓN PROVEEDORES
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO

DATOS				
FECHA	TOTAL	DESCUENTO	REAL	OBSERVACIONES
Ene-11	4497,40	35,00	4462,40	
Feb-11	3940,00	67,00	3873,00	
Mar-11	6942,10	904,00	6038,10	
Abr-11	4906,50	587,40	4319,10	
May-11	3573,20	75,00	3498,20	
Jun-11	3438,70	300,00	3138,70	
Jul-11	3259,76	64,65	3195,11	
Ago-11	2062,48	0,00	2062,48	
Sep-11	3089,43	310,68	2778,75	
Oct-11	4168,08	156,00	4012,08	
Nov-11	5161,17	235,00	4926,17	
Dic-11	3428,41	175,00	3253,41	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

----------------------

ELABORADO POR:

XAVIER SOTOMAYOR

firma:

ÁREA:

MANTENIMIENTO MOTOS

FECHA:

31/12/2011



SEPRONAC

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO

INDICADOR: COMPILADO GENERAL (CARGA DE COMBUSTIBLE)

FORMULA: INGRESO DE DATOS

FUENTES INFORMACIÓN: FACTURACIÓN PROVEEDOR

FRECUENCIA MEDICIÓN: MENSUAL

RESPONSABLE MEDICIÓN: ASISTENTE ADMINISTRATIVA OPERATIVA

## DATOS

FECHA	META	VALOR FACTURACIÓN	DIA OPERATIVO TOTAL	DIA OPERATIVO MOTOS	DIA OPERATIVO AUTOS	PROMEDIO	PORCENTAJE
ene-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.321	1418		285	1,64%	2%
feb-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.374	1838		295	1,29%	2%
mar-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.687	1904		284	1,41%	2%
abr-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.668	1986		197	1,34%	2%
may-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.902	1940		212	1,50%	2%
jun-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.647	1787		264	1,48%	2%
jul-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.876	1793		219	1,60%	2%
ago-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.994	1719		222	1,74%	2%
sep-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.944	1697		223	1,73%	2%
oct-11	Menor o igual a 2%	\$ 3.005	1658		244	1,81%	2%
nov-11	Menor o igual a 2%	\$ 2.791	1703		211	1,64%	2%
dic-11	Menor o igual a 2%	\$ 3.276	1631		252	2,01%	2%

3%

2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2% 2%

1,64% 1,29% 1,41% 1,34% 1,50% 1,48% 1,60% 1,74% 1,73% 1,81% 1,64%

2%

1%

1%

0%

ene-11 feb-11 mar-11 abr-11 may-11 jun-11 jul-11 ago-11 sep-11 oct-11 nov-11 dic-11

Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR: MONICA CHORLANGO D.

ÁREA: GESTION DE MANTENIMIENTO

FECHA: 31/12/2011

Firma:

## 5.- Metas Financieras

- De acuerdo a lo planificado, se cumplió a término del año cumplir con un incremento del 15% de la facturación operativa anual, llegando a 11,737,061.26 usd.
- Se logró cumplir con los indicadores financieros planteados en el año 2011, gracias a la reestructuración completa del departamento financiero.
- Verificación de la contabilidad del los años 2009 y 2010, lo cual nos permitió trabajar en base a saldos iniciales completamente reales y depurados.
- Se logró cumplir el presupuesto asignado para el gasto operativo, cumpliendo con el margen de utilidad proyectado.
- Se cumplieron los flujos de caja proyectados, permitiendo de esta manera manejar liquidez y reducir los costos relacionados a las diferentes inversiones.
- Se logró adquirir activos fijos para la empresa, de acuerdo a lo planificado, generando mayor sustentabilidad en el tiempo de la organización.

## 5.- Conclusiones y Recomendaciones.-

### Conclusiones:

- El 2011, fue un año en el que se cumplieron con todos los objetivos trazados como organización, dejando una adecuada base para iniciar el 2012, con metas mas ambiciosas que nos permitan seguir creciendo.
- Gerenciar en base a indicadores objetivos, ha permitido hacer una evaluación real de todo el personal y optimizar los recursos de la organización a todo nivel.
- Cumplir con cada uno de los objetivos trazados y plasmados en los objetivos de calidad, nos ha permitido estar entre las 5 empresas más reconocidas en el sector seguridad.

### Recomendaciones:

- Adquirir en el 2012, una nueva empresa, para lograr conformar una corporación reconocida en el Ecuador y para el 2013 planificar un crecimiento en Perú como primera opción.
- Reinvertir las utilidades en nueva tecnología para entregar al cliente un servicio diferenciador.
- Participar como empresa en la calificación de “Best Place to Work” con el objetivo de incorporar a nuestra imagen institucional, la idea de buenas prácticas sociales.



- Transformar nuestras deficiencias con el nivel de personal en fortalezas, a través de programas sociales.
- Cumplir con la normativa vigente de Seguridad y Salud Ocupacional, a través de la calificación del Sistema SART, con el apoyo de una empresa externa.
- Plantearse objetivos de calidad mas ambiciosos, para generar nuevos servicios de seguridad todavía no conocidos en el país. Aprovechando los altos índices delictivos que vive el Ecuador y la necesidad de toda la gente de sentirse segura.