

INFORME ANUAL GERENCIA GENERAL SEPRONAC 2012



Quito, 1 de Abril del 2013

Señores:

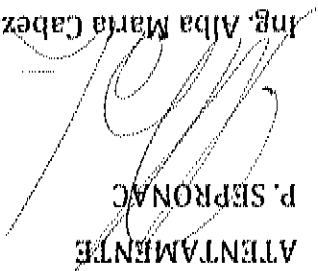
Junta General de Accionistas

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 2012 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.- Cumplimiento Operativo
 - 3.- Capacitación
 - 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 2012.

ATENTAMENTE
P. SEPRONAC

Ing. Alba Maria Cabezas
GERENTE GENERAL

REPRESENTANTE LEGAL

1.- Cumplimiento Planificación Estratégica

De acuerdo al cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para el año 2012, 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 2012 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 2012, un cumplimiento acumulado anual de todos los departamentos de un 95%, tal y como se lo puede evidenciar en documento adjunto.



PLANIFICACION OPERATIVA ANUAL QUITO 2012

DPTO. OPERACIONES
01-01-2012

Id	% completado	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	2011 nov dic ene feb mar abr	2012 may jun jul ago sep oct nov dic
1	99%	POA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES ENERO A DICIEMBRE 2012	255 días?	vie 30/12/11	mar 16/12/12		
2	99%	Proyecto hurtos en cliente farmacias	253 días	lun 09/01/12	mar 16/12/12		
3	100%	Presentación de plan para aplicar al cliente	5 días	lun 09/01/12	vie 12/01/12		
4	100%	Organización de plan de capacitación de vigilantes con nivel I de agentes de prevent	5 días	mié 13/01/12	mar 17/01/12		
5	100%	Presentación de plan de capacitación de vigilantes	20 días	lun 23/01/12	jue 16/02/12		
6	100%	Asignación de tareas de seguimiento al personal de operaciones	3 días	mié 01/02/12	vie 03/02/12		
7	100%	Capacitación al personal de operaciones sobre auditorías a desarrollar	14 días	mié 01/02/12	vie 17/02/12		
8	97%	Medición de resultados	235 días	mié 01/02/12	jun 17/12/12		
9	100%	Capacitación a clientes	225 días	mié 15/02/12	mar 16/12/12		
10	100%	Control de las operaciones de provincias	205 días	lun 09/01/12	jun 16/10/12		
11	100%	Presentación de plan de acción a gerencia general	10 días	lun 09/01/12	vie 20/01/12		
12	100%	Desarrollo de la primera reunión y formación	2 días	jue 22/03/12	vie 23/03/12		
13	100%	Desarrollo de la segunda reunión y seguimiento	1 día	lun 11/05/12	lun 11/06/12		
14	100%	Desarrollo de la tercera reunión y seguimiento	1 día	lun 15/10/12	lun 15/10/12		
15	99%	Imagen corporativa	251 días	vie 30/12/11	jue 06/12/12		
16	100%	Presentación de ideas para desarrollo a gerencia general	15 días	mar 28/02/12	lun 19/03/12		
17	100%	Presentación manual del Seconbolenta	235 días	vie 30/12/11	jue 15/11/12		
18	100%	Cortos con temas de seguridad	235 días	lun 02/01/12	jue 16/11/12		
19	92%	Actualización de todos las personas importantes en cada uno de los clientes para com	70 días	lun 16/01/12	jue 19/04/12		
20	100%	Desarrollo de ideas presentadas para aplicación	235 días	lun 23/01/12	jue 06/12/12		
21	99%	Plan de seguimiento con la Policía Nacional	258 días?	vie 30/12/11	lun 17/12/12		
22	100%	Acercamiento con los nuevos oficiales a cargo de las UPC	22 días	mar 03/01/12	mié 04/02/12		
23	100%	Identificar a las personas de mayor colaboración	35 días	mar 03/01/12	jue 17/02/12		
24	100%	Desarrollar reunión de presentación	1 día	jue 15/03/12	jue 15/03/12		
25	100%	Presentar plan de capacitación con personal operativo y clientes	10 días	mié 16/04/12	mar 31/01/12		
26	100%	Segunda reunión en seguimiento y coordinación de planes de acción conjuntos	1 día	vie 22/06/12	vie 22/06/12		
27	100%	Revisión de actividades	235 días	mié 01/02/12	lun 17/12/12		
28							
29	0%		1 día?	vie 30/12/11	vie 30/12/11		

Proyecto
POA DPTO. OPERACIONES

Tarea
Division
Progreso

Hito
Resumen

Tareas externas
Hito externo
Fecha límite

ELABORADO POR

JULIO LOMBEDA

APROBADO POR

ING. ALBA MARIA CABEZAS

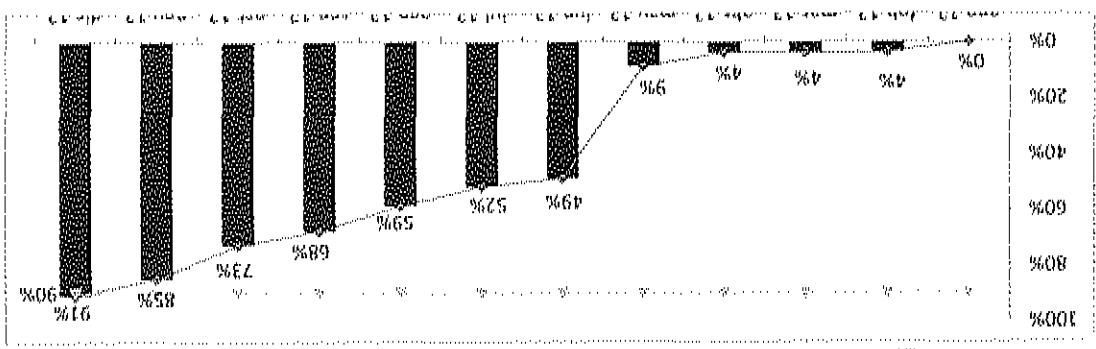


SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

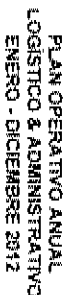
PROCESO:	GESTION DE COMPRAS
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO POA
FORMULA:	Actividades realizadas POA
FUENTES INFORMACION:	POA
FRECUENCIA MEDICION:	MESESUAL
RESPONSABLE MEDICION:	COORDINADORA ADMINISTRATIVA - LOGISTICA

DATOS				OBSERVACIONES
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	
ene-12	Mayor o igual 90 %	0%	90%	
feb-12	Mayor o igual 90 %	4%	90%	
mar-12	Mayor o igual 90 %	4%	90%	
abr-12	Mayor o igual 90 %	4%	90%	
may-12	Mayor o igual 90 %	0%	90%	
jun-12	Mayor o igual 90 %	49%	90%	
jul-12	Mayor o igual 90 %	52%	90%	
ago-12	Mayor o igual 90 %	50%	90%	
sep-12	Mayor o igual 90 %	68%	90%	
oct-12	Mayor o igual 90 %	73%	90%	
nov-12	Mayor o igual 90 %	85%	90%	
dic-12	Mayor o igual 90 %	91%	90%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE
AREA:	COORDINADORA ADMINISTRATIVA - LOGISTICA
FECHA:	31-dic-12

**RESPONSIBLE:**

DATE RECEIVED

APPROVED FOR

ENIG. ALGERIA CASEZAS

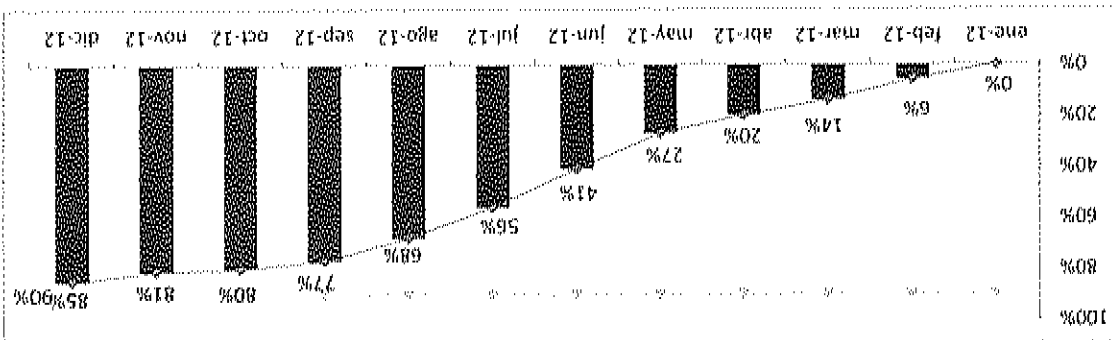


SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO POA
FORMULA:	Actividades realizadas Actividades planificadas
FUENTES INFORMACION:	POA
FRECUENCIA MEDICION:	MESESUAL
RESPONSABLE MEDICION:	COORDINADOR DE RRHH

DATOS			
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO
ene-12	Mayor o igual 90 %	N/A	90%
feb-12	Mayor o igual 90 %	0%	90%
mar-12	Mayor o igual 90 %	14%	90%
abr-12	Mayor o igual 90 %	20%	90%
may-12	Mayor o igual 90 %	27%	90%
jun-12	Mayor o igual 90 %	41%	90%
jul-12	Mayor o igual 90 %	56%	90%
ago-12	Mayor o igual 90 %	68%	90%
sep-12	Mayor o igual 90 %	77%	90%
oct-12	Mayor o igual 90 %	80%	90%
nov-12	Mayor o igual 90 %	81%	90%
dic-12	Mayor o igual 90 %	85%	90%
OBSERVACIONES			



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

MARLON FLORES

AREA:

COORD. RECURSOS HUMANOS

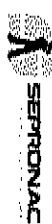
FECHA:

31/12/2012



ING. ALBA MARIA CABEZAS

ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	 Firma:
AREA:	GESTION & PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2012	



PLAN OPERATIVO ANUAL -GESTION & PRODUCTIVIDAD
ENERO - DICIEMBRE 2012

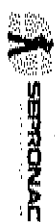
Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO	FIN	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
1	92%	PLAN OPERATIVO ANUAL SEPRONAC CIA. LTDA. ENERO 2012 - DICIEMBRE 2012	256,13 días	mié 04/01/12	jue 27/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
2	100%	GESTION & PRODUCTIVIDAD	225,13 días	mié 04/01/12	mié 26/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
3	100%	CONTROL DE PRESUPUESTO	224,13 días	mié 04/01/12	mar 14/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
4	100%	ESTANDARIZAR LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD FISICA A NIVEL NACIONAL ESTABLECER Y CONTROLAR PRESUPUESTOS POR CLIENTE (FARMACIAS, BANCOS, ANT. VARIOS)	11 días	mié 04/01/12	mié 15/02/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
5	100%	AMPLIACION LINEAS DE SERVICIOS CREACION Y CONSERVACION DE SERVICIOS DE CAPACITACION Y CONSULTORIAS ESPECIALIZADAS (FISICA, ELECTRONICA, MISO, ETC)	197 días	jue 04/01/12	vie 30/11/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
6	100%	CONSOLIDACION DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL IDENTIFICACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	8 días	mié 04/01/12	mié 26/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
7	100%	ACTUALIZACION MENSUAL DE LA PAGINA, ESPECIALMENTE DE LAS SECCIONES DESTINADAS A EVENTOS Y SERVICIOS GENERACION MENSUAL DE BOLETINES INFORMATIVOS A TRAVES DE CAMPANAS DE MARKING DIRECTAMENTE DE LA BOB DE SEPRONAC (CLIENTES ACTUALES)	225 días	mié 04/01/12	mié 26/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
8	92%	GESTION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	256,13 días	mié 04/01/12	jue 27/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
9	92%	APROBAR EL MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (MINISTERIO DE ELABORAR LOS CAMBIOS SOLICITADOS POR EL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES PRESENTACION DE CAMBIOS SOLICITADOS	2 días	mié 04/01/12	jue 05/01/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
10	100%	CONTROL Y SEGUIMIENTO (SEPRONAC-MINISTERIO)	187 días	mar 10/04/12	mié 26/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
11	92%	APROBACION DEL REGLAMENTO SSO	106 días	mié 04/01/12	jue 27/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
12	92%	IMPLEMENTACION Y CAPACITACION DEL MISO	103 días	lun 09/08/12	jue 27/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012
13	76%	IMPLEMENTACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD DE CALIDAD ISO 9001:2008 - SART - LINEA DE BASES RESPONSABILIDAD SOCIAL	233 días	mié 04/01/12	jue 20/12/12	01.1.2012	01.2.2012	01.3.2012	01.4.2012

RESPONSABLE:

MARIA JOSÉ TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARIA CABEZAS



PLAN OPERATIVO ANUAL-GESTION & PRODUCTIVIDAD ENERO - DICIEMBRE 2012

Id	AVANCE	Nombre de Ser	Duration	COMIENZO	FIN	31.1.2012	31.2.2012	31.3.2012	31.4.2012
25	100%	CADEFICACION DE PROVEEDORES	21 dias	vie 01/02/12	mar 29/02/12	31.1.2012 vie 01/02/12	31.2.2012 vie 01/02/12	31.3.2012 vie 01/02/12	31.4.2012 vie 01/02/12
26	100%	CONTRATACION	5 dias	vie 02/03/12	vie 02/03/12	02/03 = 05/03			
27	100%	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	75 dias	lun 19/03/12	vie 29/06/12	19/03 = 29/06			
28	60%	APROBACION, CAPACITACION E IMPLEMENTACION DE PROCEDIMIENTOS - AUDITORIA INTERNA SISTEMA INTEGRADO	153 dias	lun 19/03/12	mar 31/10/12	19/03 = 31/10			
29	100%	LEVANTAMIENTO DE INDICADORES DEL SART Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	128 dias	lun 12/06/12	jue 13/12/12	12/06 = 13/12			
30	0%	DIFUSION DE RESULTADOS EN MEDIOS INTERNOS Y EXTERNOS	26 dias	jue 01/11/12	jue 20/12/12	01/11 = 20/12			

RESPONSABLE:

MARIA JOSÉ TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARIA CABEZAS

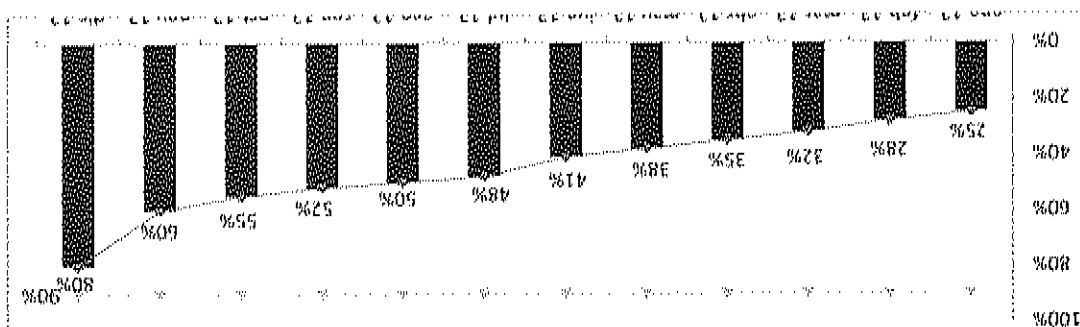


SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA-PR-05-RA

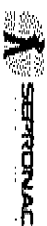
PROCESO:	GESTION FINANCIERA
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO POA
FORMULA:	Actividades realizadas planificadas
FUENTES INFORMACION:	POA
FRECUENCIA MEDICION:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICION:	GERENTE FINANCIERA

DATOS			
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO
ene-12	Mayor o igual 90 %	26%	90%
feb-12	Mayor o igual 90 %	28%	90%
mar-12	Mayor o igual 90 %	32%	90%
abr-12	Mayor o igual 90 %	35%	90%
may-12	Mayor o igual 90 %	38%	90%
jun-12	Mayor o igual 90 %	41%	90%
jul-12	Mayor o igual 90 %	48%	90%
ago-12	Mayor o igual 90 %	50%	90%
sep-12	Mayor o igual 90 %	52%	90%
oct-12	Mayor o igual 90 %	55%	90%
nov-12	Mayor o igual 90 %	60%	90%
dic-12	Mayor o igual 90 %	60%	90%
FECHA	OBSERVACIONES		



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	GABRIELA FLORES
AREA:	GERENTE FINANCIERA
FECHA:	31/12/2012



PLAN OPERATIVO ANUAL -GERENCIA FINANCIERA
ENERO - DICIEMBRE 2012

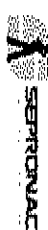
[illegible]

RESPONSABLE:

GABRIELA FLORES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS



PLAN OPERATIVO ANUAL -GERENCIA FINANCIERA
ENERO - DICIEMBRE 2012

ID	Actividad	Nombre de una Módulo de Información	Objetivo	Indicador	Unidad	Valor	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable
216	100%	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS REGISTROS DE PASO ENERO - MAYO	40 días	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación
217	100%	CARGA DE DATOS NOVALES DE REGISTROS	12 días	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación
218	100%	ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DE PASO DE PASO A DICIEMBRE	146 días	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación	Verificación

Proyecto SOL ENAMUERO 2012 Forma de trabajo	Tarea Programa Hito	Resumen Tarea resumida Hito resumido	Programa resumido División Tarea resumida	Resumen de proyecto Actividad por división Fecha final
--	---------------------------	--	---	--

RESPONSABLE:

APROBADO POR:

GABRIELA FLORES

ING. ALBA MARIA CABEZAS

2.- Cumplimiento operativo

Basándonos en lo planificado dentro del POA, tenemos un cumplimiento del 99% de todas las propuestas planteadas, lo que ha demostrado el desarrollo de actividades en prevención y la diferencia del servicio en el mercado de la seguridad, claro está que lastimosamente no toda la gente valora estos esfuerzos pero el tiempo nos dará la razón y lo más importante un espacio dentro de la seguridad privada con privilegios y ventajas.

Proyecto hurtos cliente farmacias.

%	Completado	Nombre de tarea	Duración	Comenzo	Fin
99%		- POA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES ENERO A DICIEMBRE 2012	259 días?	mar 18/12/11	feb 2012
99%		- Proyecto hurtos en cliente farmacias	253 días	jun 09/01/12	mar 18/12/12
100%		Presentación de plan para asistir al cliente	5 días	jun 09/01/12	jun 13/01/12
100%		Organización para el re entrenamiento de vigilantes con nivel de agentes de m	5 días	mar 17/01/12	mar 22/01/12
100%		Presentación de plan de capacitación de clientes	26 días	jun 23/01/12	jul 18/02/12
100%		Asignación de tareas de seguimiento al personal de operaciones	3 días	mar 01/02/12	mar 03/02/12
100%		Capacitación al personal de operaciones sobre auditorias o desarrollar	14 días	mar 01/02/12	mar 17/02/12
97%		Medición de resultados	235 días	jun 01/02/12	jun 17/12/12
100%		Capacitación a clientes	225 días	mar 15/02/12	mar 18/12/12

Tenemos un cumplimiento del 99% en este proyecto, con actividades tan importantes como las siguientes:

- Se genero un manual para los agentes de prevención mejorado la versión original.

- Se cumplió con la difusión de conocimientos con cursos para los voluntarios e interesados, creando una oportunidad de mejora profesional a los asistentes, cambiando al vigilante común y proyectándonos a un profesional especializado en el tema de hurtos.

- Se aplico un seguimiento en campo, que lastimosamente por la falta de datos por parte del mismo cliente nos genera una información parcial sobre la realidad de los problemas de los hurtos en las farmacias.

- Se genero un mayor seguimiento a los agentes lo que nos permitió la oportunidad de realizar algunos cambios de personal antes que se genere problemas con el cliente, al mismo tiempo se pudo apreciar como lastimosamente la gente no puede ocupar esta posición sin una preparación no en conocimientos de seguridad si no en crecimiento profesional punto que debe trabajar el departamento de RRHH el próximo año.

- Se pudo notar una mejora en el mayor de los casos sobre el manejo de las pérdidas, pero se dejo claro también que muchas de las actividades de los agentes depende directamente de la actitud y gestión del jefe de farmacia.

- Se fortaleció las relaciones con el personal de farmacias a nivel nacional con la oportunidad de capacitación que se brindo al cliente, abriendo puertas que permanecieron cerradas por mucho tiempo como la falta de conocimiento de nuestra empresa con los vigilantes, la tecnología y las alianzas estratégicas que desarrollamos poco a poco.

Control de las operaciones de Provincias

100% ✓	- Control de las operaciones de provincias	205 días	lun 09/01/12	lun 15/10/12	
100% ✓	Presentación de plan de acción a gerencia general	10 días	lun 09/01/12	vie 20/01/12	
100% ✓	Desarrollo de la primera reunión y formación	2 días	jue 22/03/12	vie 23/03/12	
100% ✓	Desarrollo de la segunda reunión y seguimiento	1 día	lun 11/05/12	lun 11/05/12	
100% ✓	Desarrollo de la tercera reunión y seguimiento	1 día	lun 15/10/12	lun 15/10/12	

Dentro de la operación de provincias se ha generado bastantes cambios de personal por varios motivos en el tema de supervisores, en especial por el bajo rendimiento y se pudo determinar cómo estos vacíos generan bajo rendimiento con el personal en las distintas ciudades a nuestro cargo.

Se ha generado la importancia de las reuniones en la ciudad de Quito y muy importante se ha complementado estas reuniones con la participación de todos los departamentos para recibir directamente las novedades, lastimosamente algunos casos no se concretaron los pedidos, lo que deja ver como todavía no le damos la importancia a las operaciones en las ciudades más pequeñas donde podemos generar buenos negocios a futuro.

Se ha generado el interés de los encargados de provincia en utilizar actas de reunión y la búsqueda de la mejora continua en el servicio, además de determinar como un mal elemento es nocivo para la operación. Se inicio un ingreso en la tecnología con el uso de correos

electrónicos para envíos de información y como cada uno de ellos debe considerar una herramienta útil en su gestión, además de considerar en cada día el levantar nuevos retos en el desarrollo de eventos y actividades.

Se determina si, una gran falencia de conocimientos en los encargados, lo que nos demuestra que no podemos pedir demasiado a este grupo de colaboradores si primero no los preparamos para lo que necesitamos, si después de impartir estos conocimientos no podemos notar una mejora, debemos considerar su retiro de la función por no ser la persona más adecuada para el cargo y todo lo que representa.

Otra de las falencias más grandes que tenemos en provincias es la comunicación y esto nos demuestra como tal vez para el crecimiento de nuestra empresa y la operación debemos buscar mejores proveedores de este servicio o apuntar a otras formas de tecnología ya que al momento actual el mantener una comunicación por telefonía celular es costosa y deficiente, además que en todo plan de operaciones se considera como medio secundario o emergente al teléfono.

Imagen Corporativa

99%	✓	- Imagen corporativa	vie 30/12/11	251 días	jue 06/12/12	
100%	✓	Presentación de ideas para desarrollo a gerencia general	mar 28/02/12	15 días	lun 19/03/12	
100%	✓	Presentación mensual del Saproboleten	vie 30/12/11	235 días	jue 15/11/12	
100%	✓	Correos con temas de seguridad	lun 02/01/12	235 días	vie 16/11/12	
92%	☐	Actualización de todos las personas importantes en cada uno de los clientes por	lun 10/01/12	70 días	jue 19/04/12	
100%	✓	Desarrollo de ideas presentadas para aplicación	lun 23/01/12	235 días	jue 06/12/12	

Este proyecto nos ha permitido desarrollar algunas ideas que con el apoyo de la Gerencia General ha proporcionado una fortaleza en nuestra imagen con los clientes además del interés de personas externas hacia nuestros servicios.

Dentro de estas actividades hemos colaborado directamente con el marketing de la empresa, la socialización y fortalecimiento con clientes y una ventana muy interesante en la web sobre lo que hacemos y somos y por que decimos que somos la diferencia.

Aunque pareciera que no tiene mayor impacto estas actividades, poco a poco se ha determinado su importancia, pero debemos mejorar el flujo de información para exponer las ideas de las actividades y que estas sean mejores y en base a las actividades que se realizan y no a supuestos.

Algo que también debemos destacar es como con todas estas actividades hemos generado en la competencia una escuela de cómo hacer las cosas, de allí que muchas empresas están copiando muchas de nuestras actividades para fortalecer sus operaciones (centro de capacitación, relaciones con la policía, capacitación, etc.)

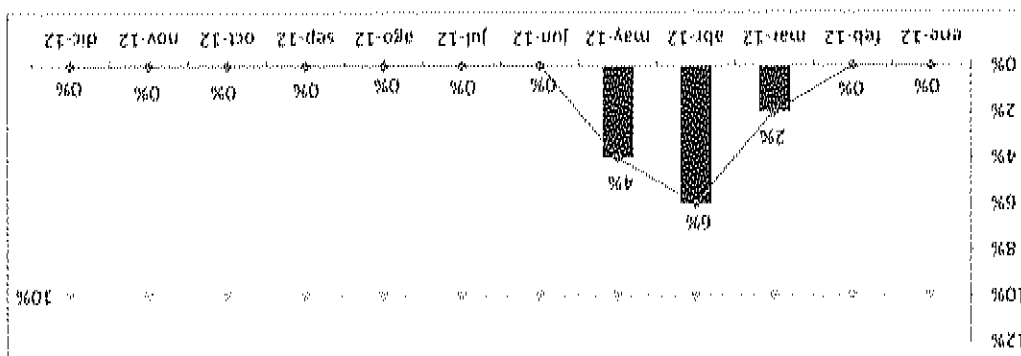
Plan de seguimiento con la Policía.

99%	✓	- Plan de seguimiento con la Policía Nacional	258 días?	vie 30/12/11	jun 17/12/12
100%	✓	Acercamiento con los nuevos oficiales a cargo de las UIC	22 días	mar 02/01/12	mar 01/02/12
100%	✓	Identificar a las personas de mayor colaboración	35 días	mar 02/01/12	mar 17/02/12
100%	✓	Desarrollar reunión de capacitación	1 día	jue 15/03/12	jue 15/03/12
100%	✓	Presentar plan de capacitación con personal operativo y civiles	10 días	mar 18/01/12	mar 31/01/12
100%	✓	Segunda reunión en seguimiento y coordinación de planes de acción conjuntos	1 día	vie 22/05/12	vie 22/05/12
100%	✓	Retiro alimentación de actividades	235 días	mar 01/02/12	jun 17/12/12

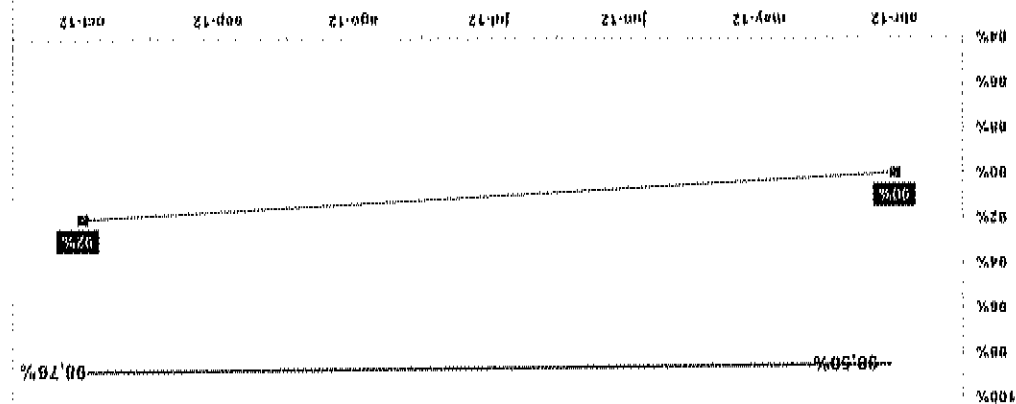
PROCESO:	GESTION DE RHH
INDICADOR:	INCIDENTABILIDAD
FORMULA:	$\frac{\text{Incidentes generados en un periodo no mayor a 30 días}}{\text{Total de incidentes en el periodo}}$
FUENTES INFORMACION:	NOMINA
FRECUENCIA MEDICION:	MESESUAL
RESPONSABLE MEDICION:	COORD. RECURSOS HUMANOS

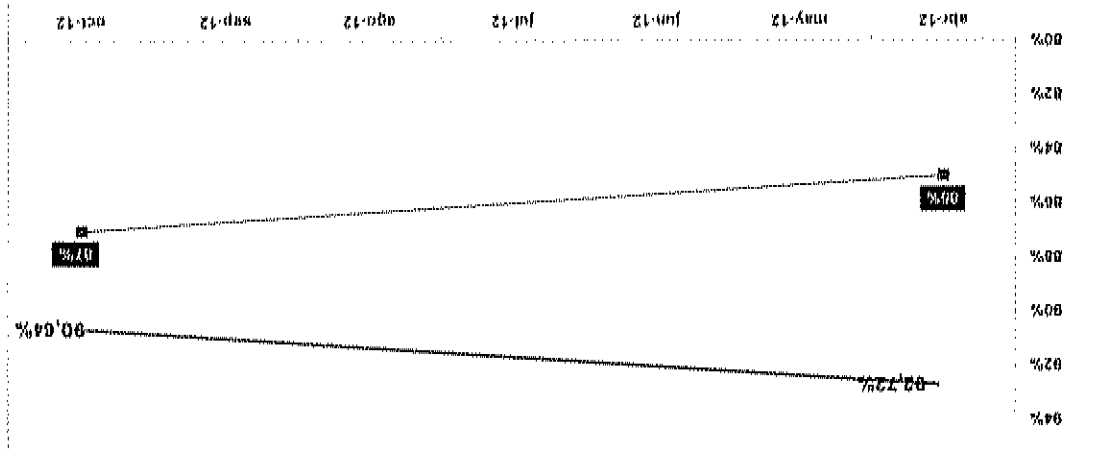
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
-------	------	---------	-------------	---------------

ene-12	Menor o igual 10%	-	10%	
feb-12	Menor o igual 10%	-	10%	
mar-12	Menor o igual 10%	2%	10%	
abr-12	Menor o igual 10%	0%	10%	
may-12	Menor o igual 10%	4%	10%	
jun-12	Menor o igual 10%	-	10%	
jul-12	Menor o igual 10%	-	10%	
ago-12	Menor o igual 10%	-	10%	
sep-12	Menor o igual 10%	-	10%	
oct-12	Menor o igual 10%	-	10%	
nov-12	Menor o igual 10%	-	10%	
dic-12	Menor o igual 10%	-	10%	



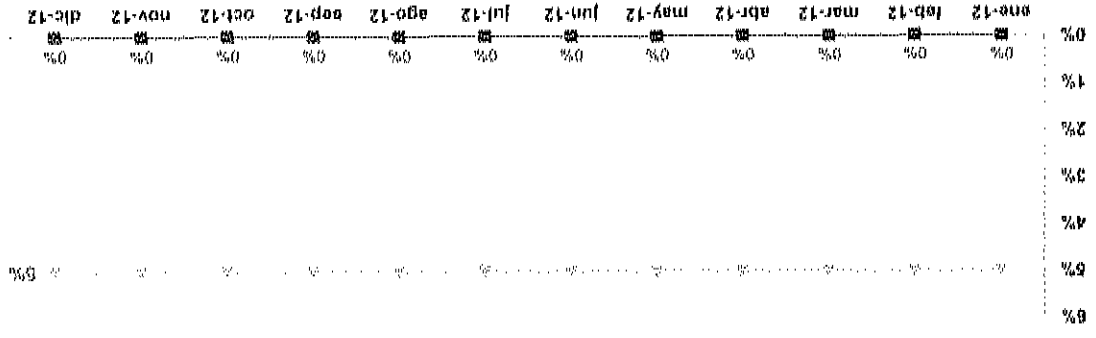
ELABORADO POR:	MARLON FLORES	FECHA:	31/12/2012
AREA:	COORD. RECURSOS HUMANOS		
	firma:		

		SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO		GOA.PR.01.RB																									
<table border="1"> <tr> <td colspan="2"> PROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE </td> <td colspan="3"> INDICADOR: SATISFACCIÓN AL CLIENTE (SEG. FÍSICA) </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> FORMULA: </td> <td colspan="3"> TABULACIÓN DE ENCUESTAS </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> FUENTES INFORMACIÓN: </td> <td colspan="3"> ENCUESTAS A CLIENTES </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> FRECUENCIA MEDICIÓN: </td> <td colspan="3"> SEMESTRAL </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> RESPONSABLE MEDICIÓN: </td> <td colspan="3"> GERENTE DE GESTIÓN Y PRODUCTIVIDAD </td> </tr> </table>					PROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE		INDICADOR: SATISFACCIÓN AL CLIENTE (SEG. FÍSICA)			FORMULA:		TABULACIÓN DE ENCUESTAS			FUENTES INFORMACIÓN:		ENCUESTAS A CLIENTES			FRECUENCIA MEDICIÓN:		SEMESTRAL			RESPONSABLE MEDICIÓN:		GERENTE DE GESTIÓN Y PRODUCTIVIDAD		
PROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE		INDICADOR: SATISFACCIÓN AL CLIENTE (SEG. FÍSICA)																											
FORMULA:		TABULACIÓN DE ENCUESTAS																											
FUENTES INFORMACIÓN:		ENCUESTAS A CLIENTES																											
FRECUENCIA MEDICIÓN:		SEMESTRAL																											
RESPONSABLE MEDICIÓN:		GERENTE DE GESTIÓN Y PRODUCTIVIDAD																											
<table border="1"> <tr> <th>DATOS</th> <th>FECHA</th> <th>META</th> <th>AVANCES</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> <tr> <td></td> <td>abr-12</td> <td>90%</td> <td>96,00%</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>oct-12</td> <td>92%</td> <td>90,76%</td> <td></td> </tr> </table>					DATOS	FECHA	META	AVANCES	OBSERVACIONES		abr-12	90%	96,00%			oct-12	92%	90,76%											
DATOS	FECHA	META	AVANCES	OBSERVACIONES																									
	abr-12	90%	96,00%																										
	oct-12	92%	90,76%																										
																													
Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:																													
																													
ELABORADO POR: MA. JOSE TORRES		ÁREA: GESTIÓN Y PRODUCTIVIDAD		FECHA: 31/10/2012																									

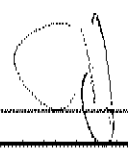
		SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO		GOA.PR.01.RB															
		PROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INDICADOR: SATISFACCIÓN AL CLIENTE (SEG. ELECTRONICA) FORMULA: TABULACION DE ENCUESTAS FUENTES INFORMACION : ENCUESTAS A CLIENTES FRECUENCIA MEDICION: SEMESTRAL RESPONSABLE MEDICION: GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">DATOS</th> <th colspan="2">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FECHA</td> <td>META</td> <td>AVANCES</td> <td></td> </tr> <tr> <td>abr-12</td> <td>85%</td> <td>92.72%</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>oct-12</td> <td>87%</td> <td>90.64%</td> <td>NA</td> </tr> </tbody> </table>				DATOS		OBSERVACIONES		FECHA	META	AVANCES		abr-12	85%	92.72%	NA	oct-12	87%
DATOS		OBSERVACIONES																	
FECHA	META	AVANCES																	
abr-12	85%	92.72%	NA																
oct-12	87%	90.64%	NA																
																			
Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:																			
ELABORADO POR: MA JOSE TORRES		AREA: GESTION Y PRODUCTIVIDAD		FECHA: 31/10/2012															

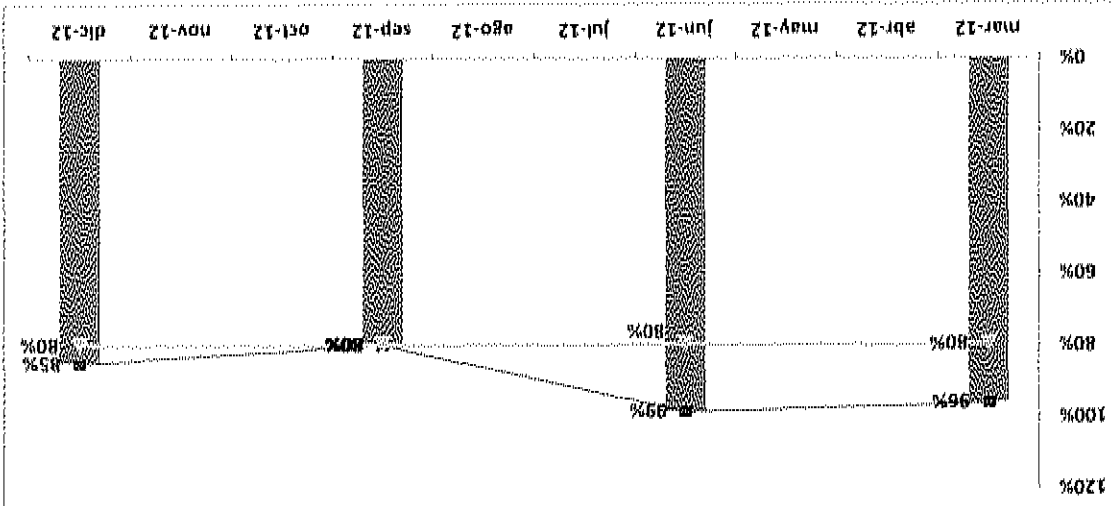
	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO GA.P.R.05.RA	PROCESO INDICADOR: GESTION DEL SGC FORMULA: $\frac{\text{Servicio no conforme}}{\text{Total de puestos}} \times 100$ FUENTES INFORMACION: SERVICIO NO CONFORME FRECUENCIA MEDICION: MENSUAL RESPONSABLE MEDICION: GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD																																																																
		DATOS																																																																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>META</th> <th>AVANCES</th> <th>PLANIFICADO</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ene-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>feb-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>mar-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>abr-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>may-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>jun-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>jul-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>ago-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>sep-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>oct-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>nov-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> <tr><td>dic-12</td><td>Menor o igual 5 %</td><td>0%</td><td>5%</td><td></td></tr> </tbody> </table>		FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES	ene-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		feb-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		mar-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		abr-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		may-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		jun-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		jul-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		ago-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		sep-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		oct-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		nov-12	Menor o igual 5 %	0%	5%		dic-12	Menor o igual 5 %	0%
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES																																																														
ene-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
feb-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
mar-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
abr-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
may-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
jun-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
jul-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
ago-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
sep-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
oct-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
nov-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															
dic-12	Menor o igual 5 %	0%	5%																																																															

Observaciones, Accion correctiva, preventiva y mejora:



ELABORADO POR: MARIA JOSE TORRES
AREA: GESTION Y PRODUCTIVIDAD
FECHA: 31/12/2012



	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA																									
			FECHA: 31/12/2012																								
			AREA: GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD																								
ELABORADO POR: MARIA JOSE TORRES																											
																											
																											
Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:																											
																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>META</th> <th>AVANCES</th> <th>PLANIFICADO</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>mar-12</td> <td>Mayor o igual 80 %</td> <td>96%</td> <td>80%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>jun-12</td> <td>Mayor o igual 80 %</td> <td>99%</td> <td>80%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>sep-12</td> <td>Mayor o igual 80 %</td> <td>80%</td> <td>80%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>dic-12</td> <td>Mayor o igual 80 %</td> <td>85%</td> <td>80%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES	mar-12	Mayor o igual 80 %	96%	80%		jun-12	Mayor o igual 80 %	99%	80%		sep-12	Mayor o igual 80 %	80%	80%		dic-12	Mayor o igual 80 %	85%	80%	
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES																							
mar-12	Mayor o igual 80 %	96%	80%																								
jun-12	Mayor o igual 80 %	99%	80%																								
sep-12	Mayor o igual 80 %	80%	80%																								
dic-12	Mayor o igual 80 %	85%	80%																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROCESO</th> <th>INDICADOR</th> <th>FORMULA</th> <th>FUENTES/INFORMACION</th> <th>FRECUENCIA MEDICION</th> <th>RESPONSABLE MEDICION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION DEL SGC</td> <td>PREVENCIÓN VS. CORRECCIÓN</td> <td>TOTAL de acciones preventivas y planes de mejora (AC+SN+AP+PM)</td> <td>REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS A CORRECTIVAS / PLANES DE MEJORA</td> <td>TRIMESTRAL</td> <td>GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD</td> </tr> </tbody> </table>			PROCESO	INDICADOR	FORMULA	FUENTES/INFORMACION	FRECUENCIA MEDICION	RESPONSABLE MEDICION	GESTION DEL SGC	PREVENCIÓN VS. CORRECCIÓN	TOTAL de acciones preventivas y planes de mejora (AC+SN+AP+PM)	REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS A CORRECTIVAS / PLANES DE MEJORA	TRIMESTRAL	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD													
PROCESO	INDICADOR	FORMULA	FUENTES/INFORMACION	FRECUENCIA MEDICION	RESPONSABLE MEDICION																						
GESTION DEL SGC	PREVENCIÓN VS. CORRECCIÓN	TOTAL de acciones preventivas y planes de mejora (AC+SN+AP+PM)	REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS A CORRECTIVAS / PLANES DE MEJORA	TRIMESTRAL	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD																						

PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN - SOC

	AC	SVK	AP	PM	AP-PM	TOTAL	PROFESOR
ENE	0	0	15	3	15	15	
FEB	0	1	6	1	6	10	
MAR	1	0	25	5	30	31	
ABR. TRI.	1	1	41	13	54	56	85%
MAY	1	0	24	4	32	35	
JUN	0	0	17	1	14	18	
JUL	0	0	25	2	28	25	
AGO. TRI.	1	0	56	12	78	79	99%
SEP	0	0	28	1	29	25	
OCT	11	0	8	0	4	17	
NOV	0	0	4	1	9	9	
DIC. TRI.	11	0	47	2	44	55	80%
ENE	0	0	4	0	3	1	
FEB	1	0	1	0	1	2	
MAR. TRI.	2	0	11	6	11	13	85%

RESUMEN PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN - SOC

	AC	SVK	AP	PM	AP-PM	TOTAL	PROFESOR
1er. TRI.	1	1	41	13	34	56	85%
2do. TRI.	1	0	66	12	78	79	99%
3er. TRI.	11	0	42	2	44	55	80%
4to. TRI.	2	0	11	0	11	13	85%

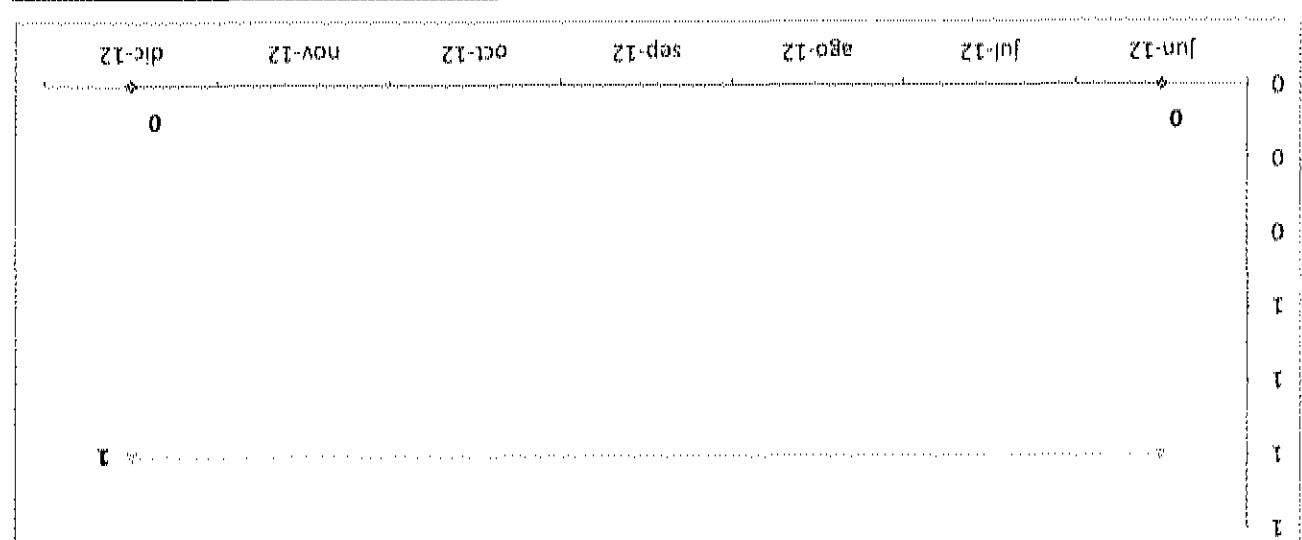


SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

GA-PR-06-RA

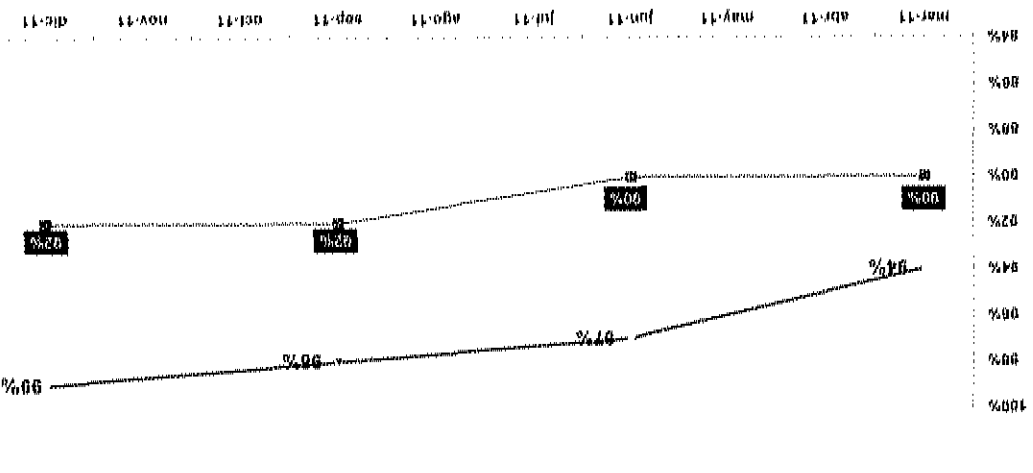
PROCESO	GESTION DEL SGC
INDICADOR	DESERTADOS POR MAL SERVICIO
FORMULA	$\frac{\text{Desertados por servicios deficiente}}{\text{Total de clientes}}$
FUENTES INFORMACIÓN	DOCUMENTOS SEGUIMIENTO CLIENTES
FRECUENCIA MEDICION	SEMESTRAL
RESPONSABLE MEDICION	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD

DATOS				
FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
Jun-12	Menor o igual 1	0	1	
dic-12	Menor o igual 1	0	1	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

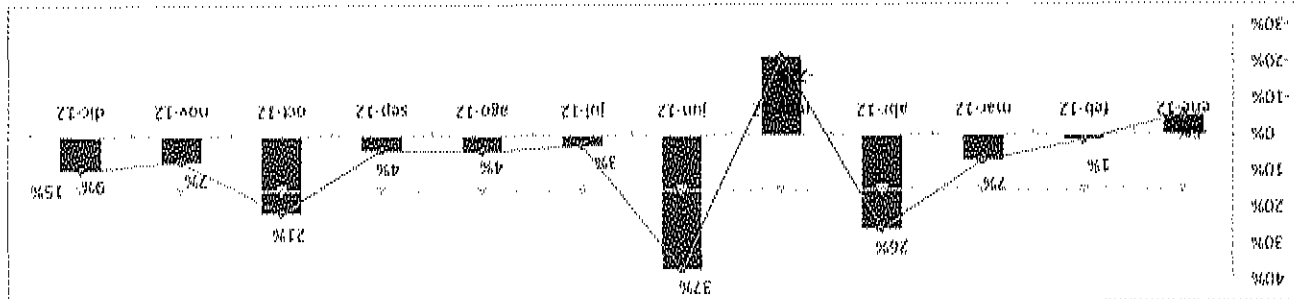
ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	FECHA:	31/12/2012
AREA:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD		
	firma:		

	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO		GOA.PR.01.RB																			
	<table border="1"> <tr> <td>PROCESO:</td> <td>GESTION COMERCIAL</td> </tr> <tr> <td>INDICADOR:</td> <td>POST VENTA SATISFACCION AL CLIENTE SEGURIDAD FISICA</td> </tr> <tr> <td>FORMULA:</td> <td>TABULACION DE ENCUESTAS (MENOR O IGUAL A 30 DIAS FUERTA EN MARCHA (SERVICIO))</td> </tr> <tr> <td>FUENTES INFORMACION:</td> <td>ENCUESTAS A CLIENTES</td> </tr> <tr> <td>FRECUENCIA MEDICION:</td> <td>TRIMESTRAL</td> </tr> <tr> <td>RESPONSABLE MEDICION:</td> <td>GERENTE DE GESTION & PRODUCTIVIDAD</td> </tr> </table>			PROCESO:	GESTION COMERCIAL	INDICADOR:	POST VENTA SATISFACCION AL CLIENTE SEGURIDAD FISICA	FORMULA:	TABULACION DE ENCUESTAS (MENOR O IGUAL A 30 DIAS FUERTA EN MARCHA (SERVICIO))	FUENTES INFORMACION:	ENCUESTAS A CLIENTES	FRECUENCIA MEDICION:	TRIMESTRAL	RESPONSABLE MEDICION:	GERENTE DE GESTION & PRODUCTIVIDAD							
	PROCESO:	GESTION COMERCIAL																				
INDICADOR:	POST VENTA SATISFACCION AL CLIENTE SEGURIDAD FISICA																					
FORMULA:	TABULACION DE ENCUESTAS (MENOR O IGUAL A 30 DIAS FUERTA EN MARCHA (SERVICIO))																					
FUENTES INFORMACION:	ENCUESTAS A CLIENTES																					
FRECUENCIA MEDICION:	TRIMESTRAL																					
RESPONSABLE MEDICION:	GERENTE DE GESTION & PRODUCTIVIDAD																					
<table border="1"> <tr> <th>FECHA</th> <th>META</th> <th>AVANCES</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> <tr> <td>Mar-11</td> <td>90%</td> <td>94%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jun-11</td> <td>90%</td> <td>97%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sep-11</td> <td>92%</td> <td>90%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dic-11</td> <td>92%</td> <td>90%</td> <td></td> </tr> </table>			FECHA	META	AVANCES	OBSERVACIONES	Mar-11	90%	94%		Jun-11	90%	97%		Sep-11	92%	90%		Dic-11	92%	90%	
FECHA	META	AVANCES	OBSERVACIONES																			
Mar-11	90%	94%																				
Jun-11	90%	97%																				
Sep-11	92%	90%																				
Dic-11	92%	90%																				
DATOS 																						
Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:																						
ELABORADO POR: MA. JOSE TORRES AREA: GESTION & PRODUCTIVIDAD FECHA: 31/12/2012																						

PROCESO:	GESTION COMERCIAL
INDICADOR:	FACTURACION MENSUAL POR SERVICIOS DE SEGURIDAD FISICA
FORMULA:	INGRESO Y ANALISIS DE DATOS (BALANCE MENSUAL)
FUENTES INFORMACION:	INGRESOS OPERACIONALES
FRECUENCIA MEDICION:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICION:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD

FECHA	META	FACTURACION 2011	FACTURACION 2012	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
-------	------	------------------	------------------	---------	-------------	---------------

ene-12	\$ 1.050.000,00	\$ 990.130,22	-6%	facturacion mensual no incluye montos ni mantenimientos	15%
feb-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.064.371,91	1%	facturacion mensual no incluye montos ni mantenimientos	15%
mar-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.130.692,97	7%	facturacion mensual no incluye montos ni mantenimientos	15%
abr-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.414.403,82	20%	facturacion mensual no incluye montos ni mantenimientos. SE FACTURA ANT MESSES DE FEBRERO Y MARZO	15%
may-12	\$ 1.050.000,00	\$ 862.061,44	-22%	facturacion mensual no incluye montos ni mantenimientos. ANT SE FACTURA CON MES DE JUNIO POR CAMBIO DE FACTURA POR PEDIDO CLIENTE	15%
jun-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.001.602,06	37%	facturacion mensual no incluye montos ni mantenimientos. ANT SE FACTURA CEBAR Y ABRIL	15%
jul-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.000.477,02	3%	facturacion no incluye montos ni mantenimientos	15%
ago-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.090.270,52	4%	facturacion no incluye montos ni mantenimientos	15%
sep-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.095.004,03	4%	facturacion no incluye montos ni mantenimientos	15%
oct-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.331.073,00	21%	facturacion no incluye montos ni mantenimientos. SE FACTURA ANT MESSES DE JULIO POR CAMBIO DE FACTURAS PEDIJAB POR EL CLIENTE	15%
nov-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.130.490,00	7%	facturacion no incluye montos ni mantenimientos	15%
dic-12	\$ 1.050.000,00	\$ 1.159.057,07	9%	facturacion no incluye montos ni mantenimientos	15%



Observaciones: Acción correctiva, preventiva y mejora:

Se recomienda realizar un indicador que refleje la curva de crecimiento que ha tenido la empresa desde los últimos 5 años; puesto que así se logrará reflejar de manera objetiva el crecimiento comercial de la empresa.

ELABORADO POR:	MARIA JOSIE TORRES
AREA:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD
FECHA:	11/12/2012

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	NOVIEMBRE 2017
GRUPO PRODUCCION	237982.94
GRUPO PARMACIA	100325.17
PUESTOS VARIOS	293884.9
CUSTODIAS	344395.2
TOTAL	995219.91
TOTAL	\$ 1 159 057.07

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	NOVIEMBRE 2017
GRUPO PRODUCCION	102383.52
GRUPO PARMACIA	219189.54
PUESTOS VARIOS	6654.4
CUSTODIAS	1171842.56
TOTAL	1597902.52
TOTAL	\$ 1 140 244.02

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	AGOSTO 2017
GRUPO PRODUCCION	326396.13
GRUPO PARMACIA	90254.07
PUESTOS VARIOS	234842.24
CUSTODIAS	2479.5
TOTAL	939552.50
TOTAL	\$ 1 098 275.02

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	AGOSTO 2017
GRUPO PRODUCCION	306330.14
GRUPO PARMACIA	30445.87
PUESTOS VARIOS	37019.04
CUSTODIAS	32493.03
TOTAL	1402182.94
TOTAL	\$ 1 061 627.02

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	ABRIL 2017
GRUPO PRODUCCION	197400.14
GRUPO PARMACIA	304789.67
PUESTOS VARIOS	204940.07
CUSTODIAS	32493.03
TOTAL	1237140.23
TOTAL	\$ 1 444 402.02

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	ABRIL 2017
GRUPO PRODUCCION	187400.04
GRUPO PARMACIA	154527.96
PUESTOS VARIOS	258485.31
CUSTODIAS	273930.12
TOTAL	1700000.25
TOTAL	\$ 1 504 771.01

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	NOVIEMBRE 2017
GRUPO PRODUCCION	237982.94
GRUPO PARMACIA	103716.24
PUESTOS VARIOS	201970.21
CUSTODIAS	5214.4
TOTAL	560884.23
TOTAL	\$ 1 030 909.27

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	AGOSTO 2017
GRUPO PRODUCCION	237982.94
GRUPO PARMACIA	90472.27
PUESTOS VARIOS	204308.21
CUSTODIAS	4795.8
TOTAL	934452.14
TOTAL	\$ 1 005 354.03

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	AGOSTO 2017
GRUPO PRODUCCION	237982.94
GRUPO PARMACIA	90472.27
PUESTOS VARIOS	204308.21
CUSTODIAS	4795.8
TOTAL	934452.14
TOTAL	\$ 1 005 354.03

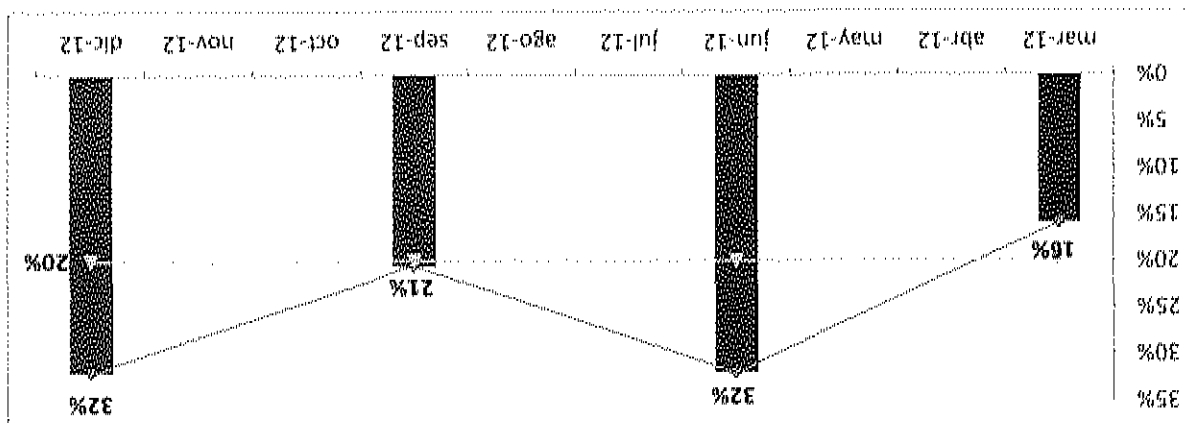
REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	AGOSTO 2017
GRUPO PRODUCCION	237982.94
GRUPO PARMACIA	90472.27
PUESTOS VARIOS	204308.21
CUSTODIAS	4795.8
TOTAL	934452.14
TOTAL	\$ 1 005 354.03

REPORTE CUADRO DE FACTURACION	
CLIENTE	PERIODO
ANT	ABRIL 2017
GRUPO PRODUCCION	187400.04
GRUPO PARMACIA	154527.96
PUESTOS VARIOS	258485.31
CUSTODIAS	273930.12
TOTAL	1700000.25
TOTAL	\$ 1 504 771.01

FIGURA A MARZO 2017

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

DATOS	FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
	mar-12	Mayor o igual 20 %	16%	20%	
	jun-12	Mayor o igual 20 %	32%	20%	
	sep-12	Mayor o igual 20 %	21%	20%	
	dic-12	Mayor o igual 20 %	32%	20%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:

MARIA JOSE TORRES

firma:

FECHA:

31/12/2012

AREA:

GESTION & PRODUCTIVIDAD

COTIZACION ENVIADAS					COTIZACION CONCRETADAS					
PUESTOS	EVENTOS	LICITACIONES	CUSTODIAS	PUESTOS	EVENTOS	LICITACIONES	CUSTODIAS		%	
ENERO	22	2	0	0	1	0	0	0		
FEBRERO	15	0	0	0	2	0	0	0		
MARZO	17	2	0	0	5	1	0	0		
TOTAL	54	4	0	0	8	1	0	0	15%	
ABRIL	6	0	0	1	1	0	0	0		
MAYO	5	0	2	1	4	0	0	2		
JUNIO	15	1	0	0	2	1	0	0		
TOTAL	26	1	2	2	7	1	0	2	32%	
JULIO	9	1	0	0	1	0	0	0		
AGOSTO	10	0	0	2	2	1	0	0		
SEPTIEMBRE	10	0	0	2	3	0	0	0		
TOTAL	29	1	0	4	6	1	0	0	21%	
OCTUBRE	4	2	0	0	2	0	0	0		
NOVIEMBRE	11	0	1	0	3	0	0	0		
DICIEMBRE	6	0	1	0	3	0	0	0		
TOTAL	21	2	2	0	8	0	0	0	32%	

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 12692535,04 usd.
- Se logró cumplir con los indicadores financieros planteados en el año 2012, gracias a la reestructuración completa del departamento financiero.
- 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.
- Se realizó un incremento de capital a 400000,00 usd para poder responder de manera adecuada a cualquier contingencia operacional.

5.- Conclusiones y Recomendaciones.-

Conclusiones:

- El 2012, fue un año en el que se cumplieron con todos los objetivos trazados como organización, dejando una adecuada base para iniciar el 2013, 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:

- 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 todavia no conocidos en el país. Aprovechando los altos indices delictivos que vive el Ecuador y la necesidad de toda la gente de sentirse segura.