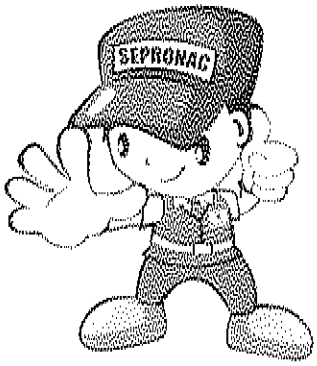
INFORME ANUAL GERENCIA GENERAL SEPRONAC 2013



SEPRONAC

SEGURIDAD PRIVADA GLOBAL

Quito, 1 de Abril del 2014

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 2013 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 2013.

ATENTAMENTE

P. SEPRONAC

Ing. Alba María Cabezas

GERENTE GENERAL

REPRESENTATE LEGAL

1.- Cumplimiento Planificación Estratégica

De acuerdo al cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para el año 2013, 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 2013 y aprobados por gerencia general para la asignación de un presupuesto.

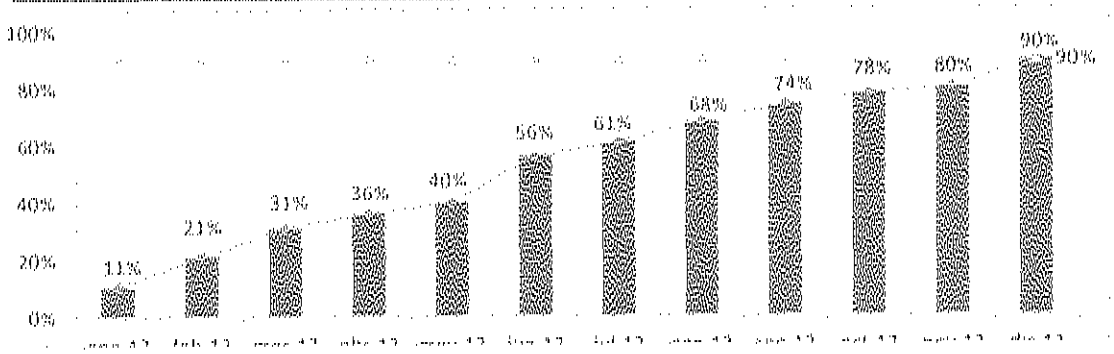
Este documento internamente se lo conoce como POA (Planificación Operativa Anual) y se lo revisa cada mes en las reuniones del Comité de Calidad, de esta manera y utilizando otros controles como son los indicadores de gestión, se logró a Diciembre del 2013, un cumplimiento acumulado anual de todos los departamentos de un 95%, tal y como se lo puede evidenciar en documento adjunto.

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO POA
FORMULA:	Actividades realizadas / Actividades planificadas
FUENTES INFORMACIÓN :	POA
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE RRHH

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Mayor o igual 90 %	11%	90%	
feb-13	Mayor o igual 90 %	21%	90%	
mar-13	Mayor o igual 90 %	31%	90%	
abr-13	Mayor o igual 90 %	36%	90%	
may-13	Mayor o igual 90 %	40%	90%	
jun-13	Mayor o igual 90 %	56%	90%	
jul-13	Mayor o igual 90 %	61%	90%	
ago-13	Mayor o igual 90 %	68%	90%	
sep-13	Mayor o igual 90 %	74%	90%	
oct-13	Mayor o igual 90 %	78%	90%	
nov-13	Mayor o igual 90 %	80%	90%	
dic-13	Mayor o igual 90 %	90%	90%	

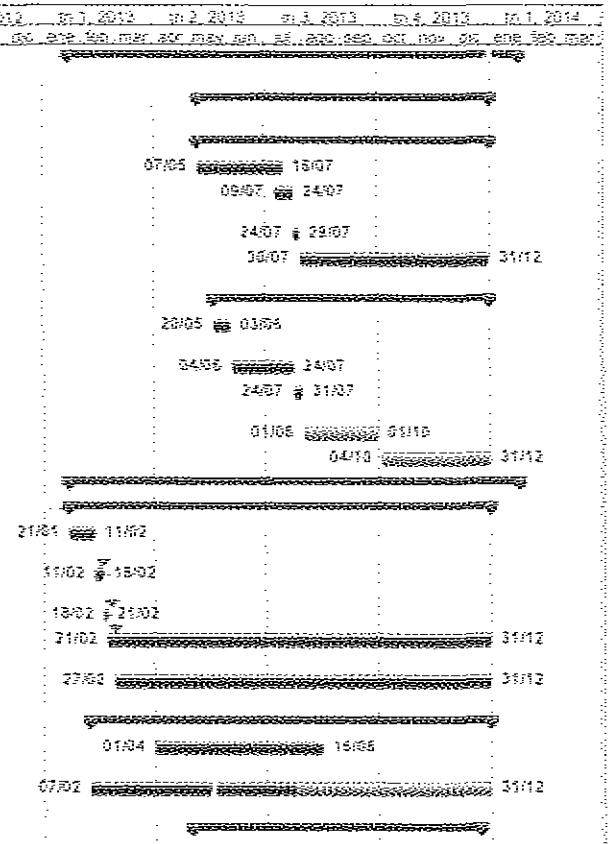


Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	PAOLA REASCOS	firma:
ÁREA:	GERENTE DE RRHH	
FECHA:	31/12/2013	

PLAN OPERATIVO ANUAL - TALENTO HUMANO
ENERO - DICIEMBRE 2013

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO
1	90%	PLAN OPERATIVO ANUAL SEPRONAC CIA. LTDA. ENERO 2013 - DICIEMBRE 2013	269,88 días	lun 21/01/13
2	68%	*GESTIÓN TALENTO HUMANO*	175,88 días	mar 07/05/13
3	100%	ACTUALIZACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES	175,88 días	mar 07/05/13
4	100%	REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE LAS FUNCIONES DE CADA CARGO	51 días	mar 07/05/13
5	100%	REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE ACUERDO A LA INFORMACION RECOPILADA	12 días	mar 09/07/13
6	100%	SOLICITAR APROBACIÓN DE GERENCIA GENERAL	3 días	mié 24/07/13
7	100%	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL AL MOMENTO DE RECLUTAR Y SELECCIONAR PERSONAL	114 días	mar 30/07/13
8	32%	PLAN DE DESARROLLO INTERNO	155,88 días	lun 20/05/13
9	100%	ESTABLECER LOS LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE ASCENSOS POR CARGOS EN BASE AL MANUAL DE FUNCIONES	10 días	lun 20/05/13
10	100%	REALIZAR LA POLÍTICA DE DESARROLLO INTERNO	37 días	mar 04/06/13
11	100%	SOLICITAR APROBACIÓN DE LAS GERENCIAS DE CADA ÁREA Y GERENCIA GENERAL	5 días	mié 24/07/13
12	0%	DIFUNDIR LA POLITICA DE PROCEDIMIENTO INTERNO	43 días	jue 01/08/13
13	0%	LLEVAR EL SEGUIMIENTO DE QUE SE DE CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO	67 días	vie 04/10/13
14	86%	PLAN DE INCENTIVOS	269,88 días	lun 21/01/13
15	100%	MEJOR EMPLEADO	251,88 días	lun 21/01/13
16	100%	ESTABLECER LA POLÍTICA PARA LA SELECCIÓN DEL MEJOR EMPLEADO EN FUNCION DEL DESEMPEÑO	15 días	lun 21/01/13
17	100%	REALIZAR EL PRESUPUESTO DE LA PREMIACION A EFECTUARSE SEMENSUALMENTE	5 días	lun 11/02/13
18	100%	APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO POR PARTE DE GERENCIA GENERAL	3 días	lun 18/02/13
19	100%	PLANIFICAR EL PROGRAMA DE PREMIACIÓN FEB, ABRIL, JUNIO AGOSTO OCTUBRE DICIEMBRE	227 días	jue 21/02/13
20	100%	PUBLICAR EN LA CARTELERA LAS PERSONAS DESIGNADAS COMO MEJOR EMPLEADO	223 días	mié 27/02/13
21	55%	PAUSAS ACTIVAS Y ÁREA DE ESPARCIMIENTO	239 días	jue 07/02/13
22	100%	ESTABLECER UN ÁREA DE ESPARCIMIENTO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	100 días	lun 01/04/13
23	50%	REALIZAR PAUSAS ACTIVAS EN LAS DIFERENTES AREAS CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	237 días	jue 07/02/13
24	98%	REALIZAR UNA CAMPAÑA DE REFUERZO DEL SAC Y BUEN TRABAJO	173 días	mié 01/05/13
25	100%	REALIZAR UN MANUAL SOBRE SAC Y BUEN TRABAJO	21 días	mié 01/05/13
26	100%	SOLICITAR APROBACIÓN DEL MANUAL POR PARTE DE GERENCIA	5 días	mar 25/06/13
27	100%	IMPRESIÓN DEL MANUAL	20 días	mié 03/07/13



RESPONSABLE:

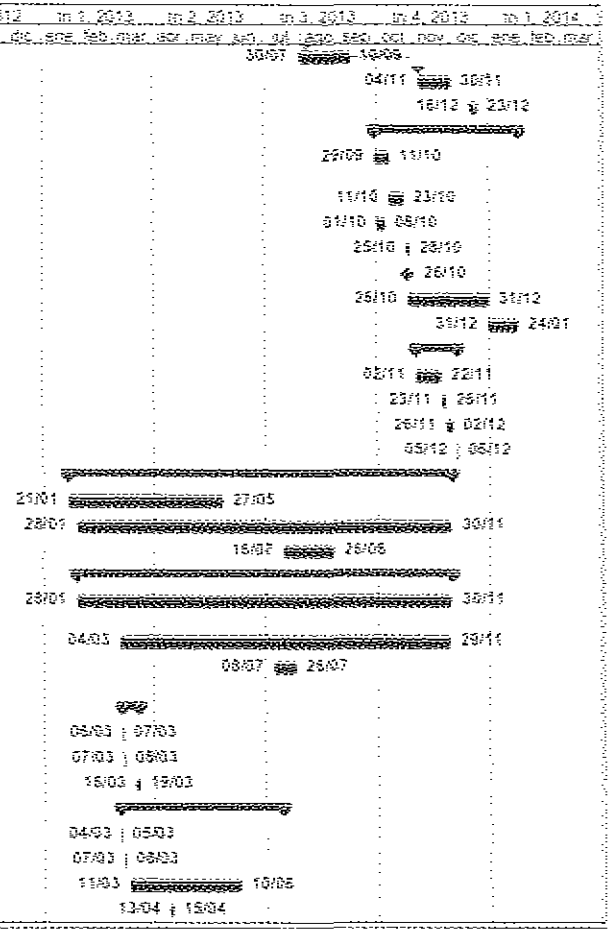
ING. PAOLA REASCOS

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS

PLAN OPERATIVO ANUAL - TALENTO HUMANO
ENERO - DICIEMBRE 2013

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO
28	100%	DIFUNDIR EL MANUAL A LOS EMPLEADOS	30 días	mar 30/07/13
29	100%	APLICAR LA PREMIACIÓN INDICADA EN EL PLAN DE BUEN TRABAJO	22 días	lun 04/11/13
30	50%	REALIZAR UNA EVALUACIÓN PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA CAMPAÑA	5 días	lun 16/12/13
31	100%	CAMPEONATO INTERNO DE FÚTBOL COPA SEPRONAC AÑO 2013	89 días	dom 29/09/13
32	100%	SOCIALIZAR E INVITAR A TODO EL PERSONAL A PARTICIPAR EN EL CAMPEONATO	10 días	dom 29/09/13
33	100%	RECEPTAR INSCRIPCIONES DE LOS EQUIPOS	9 días	vie 11/10/13
34	100%	ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE JUEGO	5 días	mar 01/10/13
35	100%	ELABORACIÓN DEL CALENDARIO DE JUEGOS	2 días	vie 25/10/13
36	100%	PROGRAMA DE INAUGURACIÓN	0 días	sáb 26/10/13
37	100%	EJECUCIÓN DEL CALENDARIO	50 días	sáb 26/10/13
38	100%	PROGRAMA DE CLAUSURA Y PREMIACIÓN	18,88 días	mar 31/12/13
39	96%	ACTIVIDAD DE INTEGRACIÓN (MAÑANA DEPORTIVA)	26,13 días	sáb 02/11/13
40	100%	REALIZAR EL PROGRAMA Y ACTIVIDADES A REALIZAR	15 días	sáb 02/11/13
41	100%	REALIZAR PRESUPUESTO	3 días	sáb 23/11/13
42	100%	SOLICITAR APROBACIÓN A GERENCIA	5 días	mar 26/11/13
43	0%	EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	1 día	jue 05/12/13
44	100%	ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVO	229,88 días	lun 21/01/13
45	100%	REVISIÓN GLOBAL DEL ARCHIVO EXISTENTE	90 días	lun 21/01/13
46	100%	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN	223 días	lun 28/01/13
47	100%	REVISIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS ACTUALIZADOS	29 días	mar 16/07/13
48	100%	MEJORAR LAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO	224,88 días	lun 28/01/13
49	100%	ESTABLECER FUENTES CONSTANTES DE RECLUTAMIENTO COMO ANUNCIO EN PRENSA, BOLSAS DE EMPLEO, RECOMENDACIONES INTERNAS, INTERNET	223 días	lun 28/01/13
50	100%	SOLICITAR APROBACIÓN A GERENCIA GENERAL	197 días	lun 04/03/13
51	100%	EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LOS MEDIOS DE RECLUTAMIENTO UTILIZADOS	15 días	lun 08/07/13
52	100%	CONSTRUCCIÓN DE CASAS " TECHO"	9,88 días	mié 06/03/13
53	100%	CAPACITACIÓN PREVIA AL PERSONAL	1 día	mie 06/03/13
54	100%	PREPARACIÓN DE LISTADO DE PARTICIPANTES	1 día	jue 07/03/13
55	100%	CONSTRUCCIÓN DE CASAS PERSONAL ADMINISTRATIVO	2 días	sáb 16/03/13
56	100%	SEMINARIO TALLER EL DESAFIO DIRIGIDO A ADMINISTRATIVOS	96 días	lun 04/03/13
57	100%	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO	1 día	lun 04/03/13
58	100%	APROBACIÓN DE PRESUPUESTO	1 día	jue 07/03/13
59	100%	COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES (LUGAR, PARTICIPANTES,	65 días	lun 11/03/13
60	100%	REALIZACIÓN DEL SEMINARIO	1 día	sáb 13/04/13



RESPONSABLE:

ING. PAOLA REASCOS

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS

PLAN OPERATIVO ANUAL - TALENTO HUMANO
ENERO - DICIEMBRE 2013

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO	4 2012	tri 1, 2013	tri 2, 2013	tri 3, 2013	tri 4, 2013	tri 1, 2014
					nov, dic, ene, feb, mar, abr, may, jun, jul, ago, sep, oct, nov, dic, ene, feb, mar					
81	100%	SEMINARIO TALLER EL DESAFIO DIRIGIDO A SUPERVISOSRES	25 días	lun 10/06/13						
82	100%	ELABORACION DE PRESUPUESTO	1 día	lun 10/06/13			10/06 ; 11/06			
83	100%	APROBACIÓN DE PRESUPUESTO	1 día	lun 24/06/13			24/06 ; 25/06			
84	100%	COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES (LUGAR, PARTICIPANTES	3 días	jue 27/06/13			27/06 ; 02/07			
85	100%	REALIZACIÓN DEL SEMINARIO	5 días	mar 09/07/13			09/07 ; 15/07			

RESPONSABLE:

ING. PAOLA REASCOS

APROBADO POR:

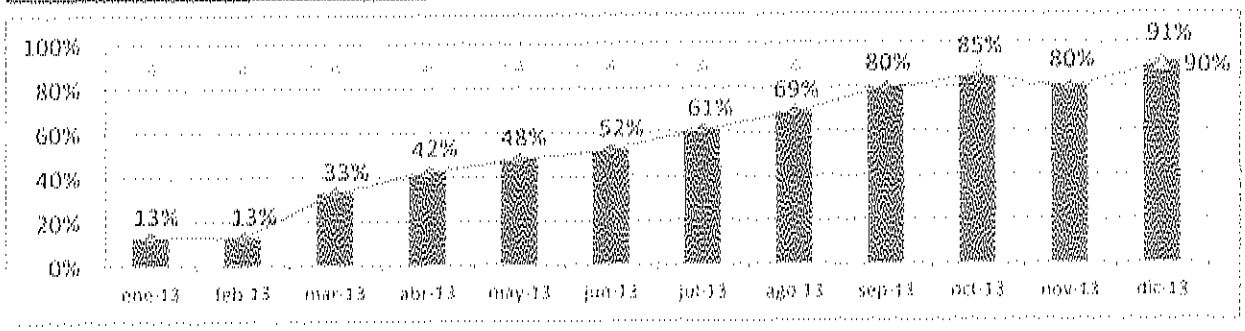
ING. ALBA MARÍA CABEZAS

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION & PRODUCTIVIDAD
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO
FORMULA:	ACTIVIDADES REALIZADAS / ACTIVIDADES PLANIFICADAS
FUENTES INFORMACION:	POA
FRECUENCIA MEDICION:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE GESTION & PRODUCTIVIDAD

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Mayor o igual 90 %	13%	90%	
feb-13	Mayor o igual 90%	13%	90%	
mar-13	Mayor o igual 90%	33%	90%	
abr-13	Mayor o igual 90%	42%	90%	
may-13	Mayor o igual 90%	48%	90%	
jun-13	Mayor o igual 90%	52%	90%	
jul-13	Mayor o igual 90%	61%	90%	
ago-13	Mayor o igual 90%	69%	90%	
sep-13	Mayor o igual 90%	80%	90%	
oct-13	Mayor o igual 90%	85%	90%	
nov-13	Mayor o igual 90%	80%	90%	
dic-13	Mayor o igual 90%	91%	90%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	firma:
ÁREA:	GESTION & PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2013	

PLAN OPERATIVO ANUAL -GESTION & PRODUCTIVIDAD
ENERO - DICIEMBRE 2013

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO
1	91%	PLAN OPERATIVO ANUAL SEPRONAC CIA. LTDA. ENERO A DICIEMBRE 2013	258 días	vie 04/01/13
2				
3	89%	*GESTION & PRODUCTIVIDAD*	258 días	vie 04/01/13
4	84%	CONTROL ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS - LOGISTICAS-FINANCIERAS	258 días	vie 04/01/13
5	85%	REVISION MENSUAL DE CUADRO DE MANDO DE VIGILANTES A NIVEL NACIONAL	257 días	lun 07/01/13
6	85%	REVISION MENSUAL DE PRESUPUESTOS ESTABLECIDOS PARA COMBUSTIBLE, ALIMENTACION, TELECOMUNICACIONES, BODEGA UNIFORMES, ENTRE OTROS	258 días	vie 04/01/13
7	84%	REVISION MENSUAL DEL CUMPLIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS POA S DEL AREA ADMINISTRATIVA LOGISTICA-FINANCIERA	242 días	lun 28/01/13
8				
9	100%	COMERCIALIZACION SEPRONAC	192,88 días	lun 04/02/13
10	100%	CONSOLIDACION DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZIACION (QUITO Y GUAYAQUIL)	175 días	mié 27/02/13
11	100%	SEGMENTACION DEL MERCADO (SEPRONAC & FULLSECURITY)	23 días	mié 29/05/13
12	100%	ELABORACION DEL PLAN DE VENTAS CORPORATIVO (PRODUCTOS, OBJETIVOS Y METAS)	80 días	lun 04/02/13
13				
14	92%	CONSOLIDACION FULLSECURITY	242 días	lun 28/01/13
15	100%	ESTRUCTURACION DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - COMERCIAL	59 días	lun 28/01/13
16	100%	SEGMENTACION DEL MERCADO (SEPRONAC & FULLSECURITY)	85 días	lun 04/03/13
17	100%	ELABORACION DEL PLAN DE VENTAS (PRODUCTOS, OBJETIVOS Y METAS)	175 días	jue 28/02/13
18	67%	DESARROLLO DE CAMPAÑA DE PUBLICIDAD Y MARKETING (PAGINA WEB, PAPELERÍA, FOLLETERIA ETC)	172 días	lun 15/07/13
19				
20	93%	*GESTION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD*	219 días	mar 29/01/13
21	93%	APROBACION DEL REGLAMENTOL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	219 días	mar 29/01/13
22	100%	APROBACION DEL REGLAMENTO SSO	34 días	mar 29/01/13
23	91%	IMPLEMENTACION Y CAPACITACION DEL RSSO	195 días	lun 04/03/13

RESPONSABLE:

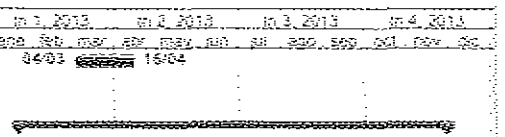
MARIA JOSÉ TORRES

APROBADO POR:

ING. ALBA MARÍA CABEZAS

PLAN OPERATIVO ANUAL -GESTION & PRODUCTIVIDAD
ENERO - DICIEMBRE 2013

Id	AVANCE	Nombre de tarea	Duración	COMIENZO
24	100%	ELABORACION DE PIEZAS DE APOYO PARA DIFUSION DE REGLAMENTO (LIBRO DE BOLSILLO)	31 días	lun 04/03/13
25				
26	96%	IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE AUDITORIAS DE RIESGOS DEL TRABAJO - SART	225 días	lun 21/01/13
27	100%	CONSOLIDACION DE LA COORDINACION DE SSO (TECNICO Y MEDICO FAMILIAR)	72 días	lun 21/01/13
28	100%	ELABORACION DE MEJORAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS	57 días	lun 11/02/13
29	100%	APROBACION Y CAPACITACION A CADA UNO DE LOS DUEÑOS DE PROCESOS Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN SU CUMPLIMIENTO	146 días	mié 10/04/13
30	85%	IMPLEMENTACION DEL SART A TODOS LOS NIVELES DE LA EMPRESA	100 días	lun 17/06/13
31	100%	LEVANTAMIENTO DE INDICADORES DEL SART	2 días	jue 31/01/13
32	100%	EJECUCION DE SEGUNDA AUDITORIA INTERNA	3 días	jue 10/10/13
33	100%	DIFUSION DE RESULTADOS EN MEDIOS INTERNOS Y EXTERNOS	8 días	lun 21/10/13



RESPONSABLE:

MARIA JOSÉ TORRES

APROBADO POR:

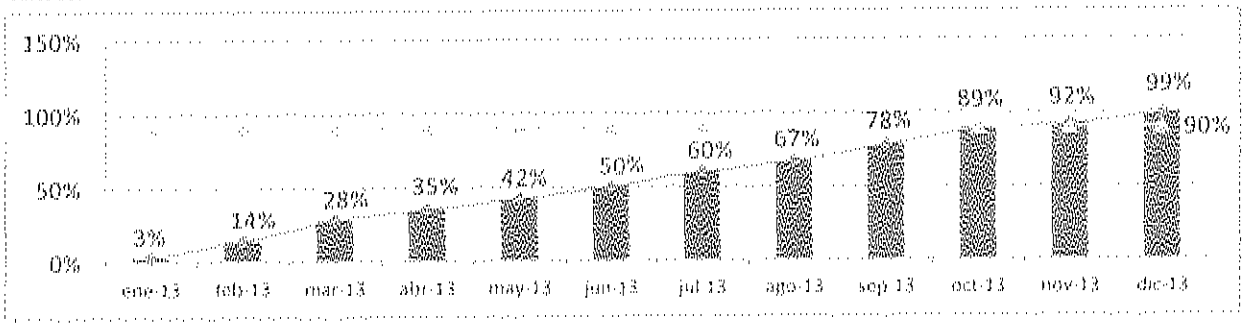
ING. ALBA MARÍA CABEZAS

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE OPERACIONES
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO
FORMULA:	ACTIVIDADES REALIZADAS / ACTIVIDADES PLANIFICADAS
FUENTES INFORMACIÓN:	POA
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE OPERACIONES

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Mayor o igual 90 %	3%	90%	
feb-13	Mayor o igual 90%	14%	90%	
mar-13	Mayor o igual 90%	28%	90%	
abr-13	Mayor o igual 90%	35%	90%	
may-13	Mayor o igual 90%	42%	90%	
jun-13	Mayor o igual 90%	50%	90%	
jul-13	Mayor o igual 90%	60%	90%	
ago-13	Mayor o igual 90%	67%	90%	
sep-13	Mayor o igual 90%	78%	90%	
oct-13	Mayor o igual 90%	80%	90%	
nov-13	Mayor o igual 90%	92%	90%	
dic-13	Mayor o igual 90%	99%	90%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	JULIO LOMBEIDA	firma
ÁREA:	OPERACIONES	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC

PLANIFICACION OPERATIVA ANUAL
QUITO 2013

DPTO OPERACIONES
01-01-2013

[illegible]

PLANIFICACION OPERATIVA ANUAL
QUITO 2013

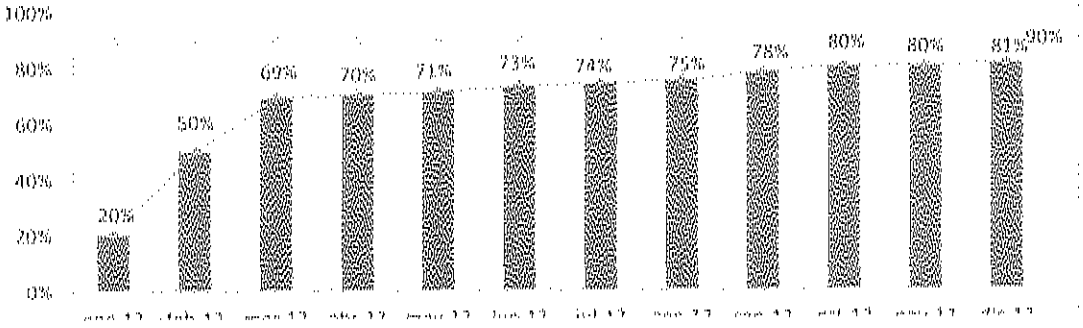
OPTO OPERACIONES
01-01-2013

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO POA
FORMULA:	Actividades realizadas / Actividades planificadas
FUENTES INFORMACIÓN :	POA
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE FINANCIERA

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Mayor o igual 90 %	20%	90%	
feb-13	Mayor o igual 90 %	50%	90%	
mar-13	Mayor o igual 90 %	60%	90%	
abr-13	Mayor o igual 90 %	70%	90%	
may-13	Mayor o igual 90 %	71%	90%	
jun-13	Mayor o igual 90 %	72%	90%	
jul-13	Mayor o igual 90 %	74%	90%	
ago-13	Mayor o igual 90 %	76%	90%	
sep-13	Mayor o igual 90 %	78%	90%	
oct-13	Mayor o igual 90 %	80%	90%	
nov-13	Mayor o igual 90 %	80%	90%	
dic-13	Mayor o igual 90 %	81%	90%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	GABRIELA FLORES	firma
AREA:	GERENTE FINANCIERA	
FECHA:	30/12/2013	

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	Comienzo	Fin
99%	POA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DIEZ A DICIEMBRE 2012	259 días?	vie 28/12/11	mar 18/12/12
99%	Proyecto hurtos en cliente farmacias	253 días	lun 09/01/12	mar 18/12/12
100%	Presentación de caso para aprobar al cliente	1 días	lun 09/01/12	vie 13/01/12
100%	Organización caso de los entrenamientos de vigilantes con clientes agencias de ge	1 días	vie 13/01/12	mar 17/01/12
100%	Presentación de caso de capacitación de clientes	20 días	vie 23/01/12	jue 16/02/12
100%	Asignación de tareas de seguimiento a supervisores de operaciones	1 días	mié 01/02/12	vie 03/02/12
100%	Capacitación a supervisores de operaciones sobre auditorías a farmacias	15 días	mié 01/02/12	vie 17/02/12
99%	Revisión de resultados	225 días	mié 01/02/12	jue 17/12/12
100%	Capacitación a clientes	225 días	mié 01/02/12	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 05/01/12	lun 15/10/12	
100%	[illegible]	15 días	[illegible]	[illegible]	
100%	[illegible]	2 días	[illegible]	[illegible]	
100%	[illegible]	1 día	[illegible]	[illegible]	
100%	[illegible]	1 día	[illegible]	[illegible]	

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.

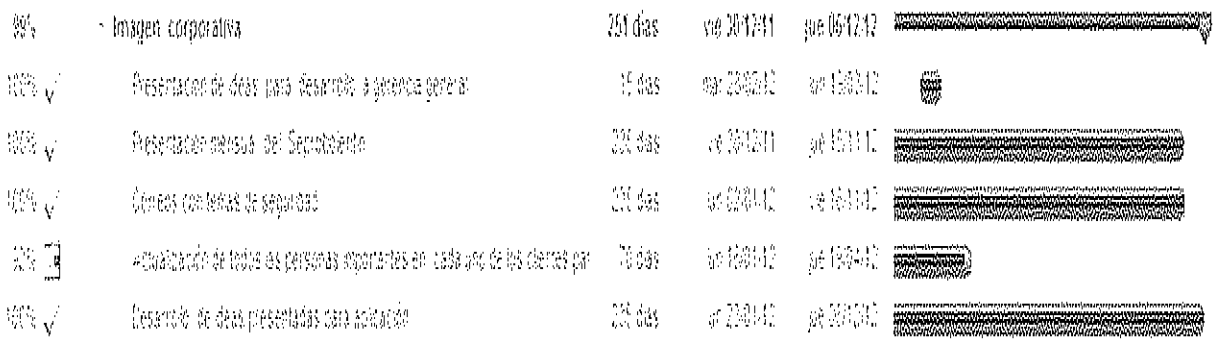
Se ha generado el interés de los encargados de provincia en utilizar actas de reunión y la búsqueda de la mejora continua en el servicio, además de determinar como un mal elemento es nocivo para la operación. Se inicio un ingreso en la tecnología con el uso de correos

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

Se determina sí, 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



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.

59%	Plan de seguimiento con la Policía Nacional	765 días?	vie 30/12/11	lun 17/01/12	
100% ✓	[illegible]	22 días	[illegible]	[illegible]	
100% ✓	[illegible]	26 días	[illegible]	[illegible]	
100% ✓	[illegible]	1 día	[illegible]	[illegible]	
100% ✓	[illegible]	10 días	[illegible]	[illegible]	
100% ✓	[illegible]	1 día	[illegible]	[illegible]	
100% ✓	[illegible]	235 días	[illegible]	[illegible]	

Este proyecto lo considero después de la capacitación como nuestro mayor logro, un trabajo de hormiga que con el paso del tiempo ha generado muchas expectativas en nuestros clientes y la ciudadanía, lo que nos proporciona herramientas para hablar del verdadero concepto de prevención en la seguridad privada.

Uno de los logros más interesantes dentro de este proyecto son las amistades a largo plazo y con proyección que estamos generando ya que los oficiales de bajo rango en la actualidad serán los comandantes del futuro y como somos participes en sus carreras los sentimientos de gratitud se nota claramente que se mantienen.

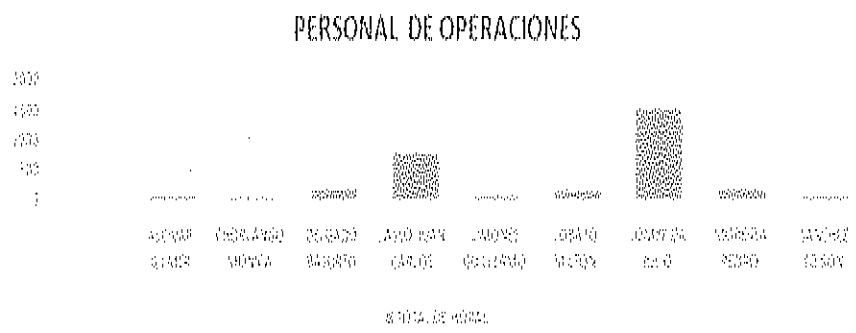
El asignar a una persona fija en el manejo de estas relaciones fue estratégico ya que se convierte en un canal autorizado de la gestión desarrollada, los canales de comunicación y seguimiento de las operaciones en conjunto.

Una vez más se puede palpar a simple vista como otras empresas e instituciones optan por copiar nuestras ideas y tratar de generar espacio con la policía, lo que nos convierte en pioneros en medidas estratégicas, muy importante no dejar a un lado esta gestión y proyectarnos mucho más en fortalecer este trabajo que puede tener muy interesantes resultados, mejores a un a los que ya tenemos.

3.- Capacitación

Capacitación al personal de operaciones

NO.	PERSONAL	TOTAL DE HORAS
1	ALCIVAR GILMER	63
2	CHORLANGO MONICA	44
3	DELGADO DAVORIO	163
4	CASO JUAN CARLOS	76
5	LIMONES GUILLERMO	50
6	LORATO MILTON	152
7	LOMBEIDA JULIO	1481
8	MORERA PEDRO	163
9	SANCHEZ FIDION	63



En este año se fortaleció el interés de nuestro personal en superarse profesionalmente, consiguiendo rebasar las metas planteadas por Sepronac sobre capacitación obligatoria.

Otra fortaleza que se cumplió en este tema, es el enfoque de la capacitación recibida en temas que es de interés para nuestra gente y con aplicación directa a su trabajo diario, toda esta capacitación fue vista por nuestros colaboradores como una oportunidad de mejora a futuro.

Con el fortalecimiento de conocimientos también estamos trabajando en futuros instructores para la empresa, lo que nos permite generar escuela para niveles inferiores a nivel nacional.

Es importante también destacar el fortalecimiento de los capacitadores actuales quienes con la práctica fortalecen conocimientos y consolidan la dinámica para brindar de mejorar manera la capacitación hacia los varios niveles que les corresponden en sus funciones.

Capacitaciones internas

El desarrollo del curso de águilas en este año nos dejo una grata experiencia sobre el interés del personal por realizar actividades dinámicas y vivenciales a nivel nacional, lo que nos demuestra el cambio en la mentalidad del personal y el potencial que tenemos en este campo para desarrollar actividades a futuro con otras empresas a manera de asesoramiento, mas aun conociendo la deficiencia que tenemos en el mercado sobre el tema de capacitación en seguridad.

Apoyo en la ejecución de cursos de 120 horas

Cuando iniciamos con esta actividad como una de las pocas empresas pioneras, debemos destacar que fue una de las más acertadas acciones tomadas por la empresa ya que nos permitió cierta holgura para el mercado actual de la seguridad y una ventaja competitiva para participar en licitaciones y demostrar profesionalismo de nuestra gente, además de buscar una forma más de mejorar el servicio para nuestros clientes actuales con gente con más de conocimiento.

Los re entrenamientos

Una actividad que se inicio enfocada en la mejora de los supervisores y se estandarizo para todo el personal de campo, actividad que ha dado un espacio importante dentro de nuestro trabajo y en beneficio directo de los vigilantes y el cliente, por ultimo una vez mas es parte de la diferencia de nuestro servicio en el mercado.

Consolidación en la operación

En el manejo de nuestro servicio, tenemos menor cantidad de problemas graves con implicación directa al cliente.

El cliente en un 80% confía más en la empresa y no se basa en los errores de los vigilantes para levantar sus criterios del servicio, lo que si debemos destacar es una gran vulnerabilidad en el manejo de edificios o conjuntos residenciales donde se han presentado problemas con el paso de consignas, escuela de la que se aprendió y por ello se aplico cambios en el manejo en el ultimo conjunto habitacional que ingreso a la operación, en el cual se aplico un nuevo sistema de trabajo, obteniendo buenos resultados.

La constante visita del personal de operaciones a los clientes hace sentir la preocupación por parte de la empresa y el cliente siente un lugar especial dentro del servicio, llegando incluso a generar más allá de relaciones de trabajo con algunos encargados y proyectando el mismo camino con los demás.

Las actividades extra laborales donde se ha podido aportar con ideas enfocadas hacia la familia del colaborador es una forma más de conseguir la buena actitud del colaborador en su trabajo, pero si debemos de tener mucho cuidado a que las cosas que se realicen sean consideradas de buen nivel para que la familia del colaborador sea nuestro mejor vendedor en el tema del recurso humano que la operación requiere todo el tiempo.

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 2013.

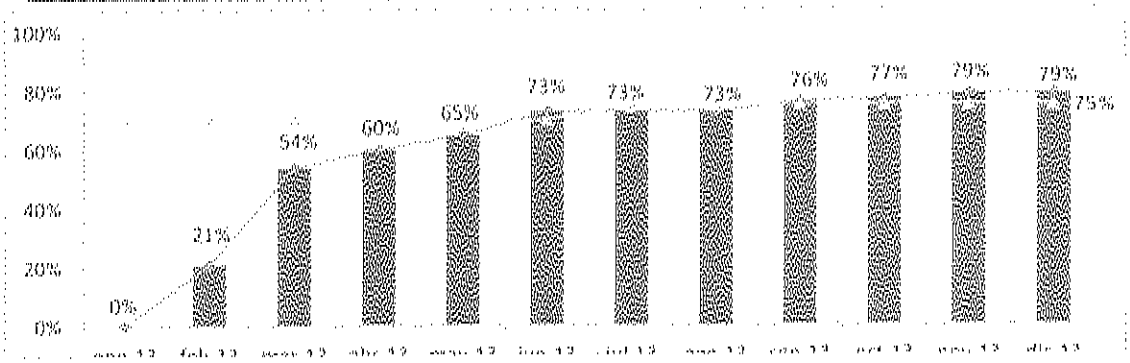
El cuadro de indicadores y sus resultados se adjuntan.

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE RRHH
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE CAPACITACION
FORMULA:	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones planificadas
FUENTES INFORMACIÓN :	PLAN ANUAL DE CAPACITACION
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE RRHH

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Mayor o igual 70 %	0%	70%	
feb-13	Mayor o igual 70 %	21%	70%	
mar-13	Mayor o igual 70 %	54%	70%	
abr-13	Mayor o igual 70 %	60%	70%	
may-13	Mayor o igual 70 %	65%	70%	
jun-13	Mayor o igual 70 %	73%	70%	
jul-13	Mayor o igual 75 %	73%	75%	
ago-13	Mayor o igual 75 %	73%	75%	
sep-13	Mayor o igual 75 %	76%	75%	
oct-13	Mayor o igual 75 %	77%	75%	
nov-13	Mayor o igual 75 %	79%	75%	
dic-13	Mayor o igual 75 %	79%	75%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

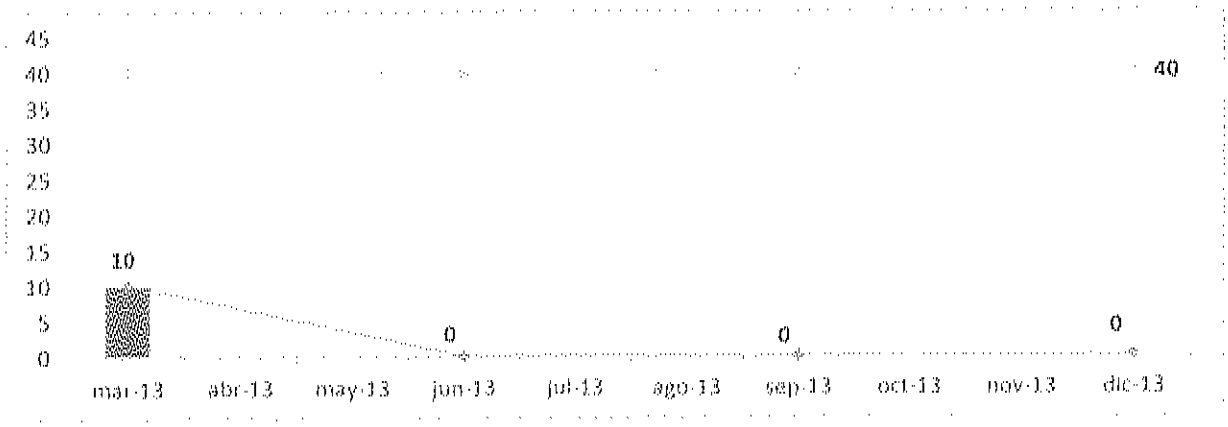
ELABORADO POR:	PAOLA REASCO	firma:
ÁREA:	GERENTE DE RRHH	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION RRHH
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO PREPARATE
FORMULA:	El personal administrativo deberá al menos dictar 40 horas de capacitación
FUENTES INFORMACION:	INGRESO DE DATOS
FRECUENCIA MEDICION:	TRIMESTRAL
RESPONSABLE MEDICION:	GERENTE DE GESTION & PRODUCTIVIDAD

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
mar-13	Mayor o igual 40 hrs	10	40	CURSO DE GERENCIA DE SERVICIOS
jun-13	Mayor o igual 40 hrs	4	40	SEMINARIO DE PREVENCION EN CASO DE FUEGO, USO DE EPP SEGURIDAD VIAL (GUAYAQUIL)
sep-13	Mayor o igual 40 hrs	0	40	
dic-13	Mayor o igual 40 hrs.	0	40	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

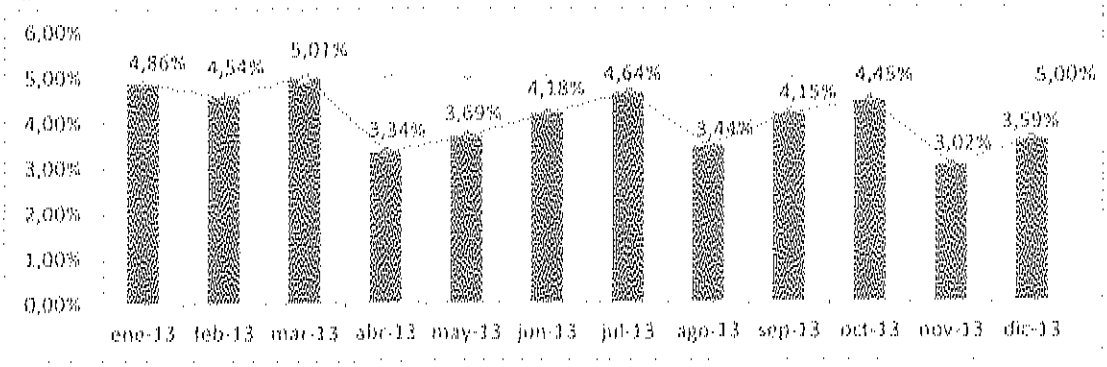
		firma
ELABORADO POR:	PAOLA REASCOS	
ÁREA:	RECUROS HUMANOS	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION RRHH
INDICADOR:	ROTACION DEL PERSONAL
FORMULA:	Personal saliente antes P. Prueba y retiro por mal desempeño a Nivel Nacional / Total de personal a Nivel Nacional
FUENTES INFORMACIÓN :	ROL DE PAGOS
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE FINANCIERA

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Menor o igual 2,6%	4,86%	5,00%	
feb-13	Menor o igual 2,6%	4,54%	5,00%	
mar-13	Menor o igual 2,6%	5,01%	5,00%	
abr-13	Menor o igual 2,6%	3,34%	5,00%	
may-13	Menor o igual 2,6%	3,69%	5,00%	
jun-13	Menor o igual 2,6%	4,18%	5,00%	
jul-13	Menor o igual 2,00%	4,64%	5,00%	
ago-13	Menor o igual 2,00%	3,44%	5,00%	
sep-13	Menor o igual 2,00%	4,15%	5,00%	
oct-13	Menor o igual 2,00%	4,45%	5,00%	
nov-13	Menor o igual 2,00%	3,02%	5,00%	
dic-13	Menor o igual 2,00%	3,59%	5,00%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

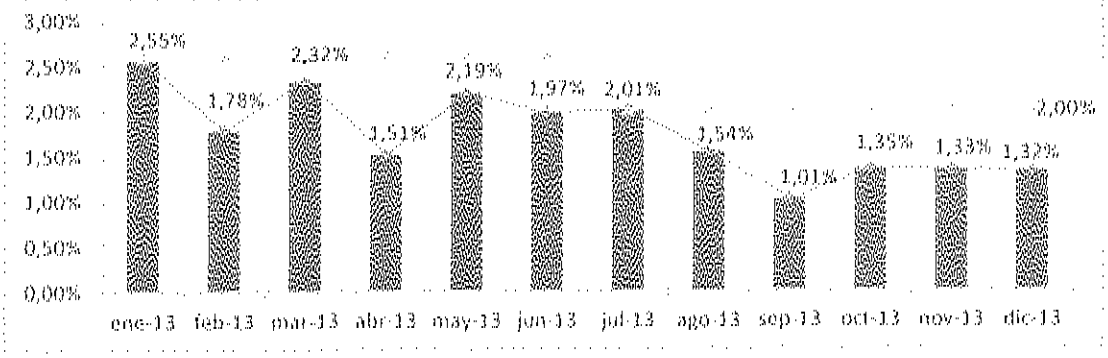
ELABORADO POR:	PAOLA REASCOS	firma
ÁREA:	RECURSOS HUMANOS	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION RRHH
INDICADOR:	ROTACION DEL PERSONAL
FORMULA:	Personal saliente a Nivel Nacional / Total de personal a Nivel Nacional
FUENTES INFORMACIÓN :	ROL DE PAGOS
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE FINANCIERA

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Menor o igual 2,6%	2,55%	2,60%	
feb-13	Menor o igual 2,6%	1,78%	2,60%	
mar-13	Menor o igual 2,6%	2,32%	2,60%	
abr-13	Menor o igual 2,6%	1,51%	2,60%	
may-13	Menor o igual 2,6%	2,19%	2,60%	
jun-13	Menor o igual 2,6%	1,97%	2,60%	
jul-13	Menor o igual 2,00%	2,01%	2,00%	
ago-13	Menor o igual 2,00%	1,54%	2,00%	
sep-13	Menor o igual 2,00%	1,01%	2,00%	
oct-13	Menor o igual 2,00%	1,35%	2,00%	
nov-13	Menor o igual 2,00%	1,33%	2,00%	
dic-13	Menor o igual 2,00%	1,32%	2,00%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

La principal razón de la rotación existente se debe a la alta demanda de personal existente en el mercado de la seguridad, provocando que el personal de vigilantes en su mayoría se cambie continuamente de empresa.

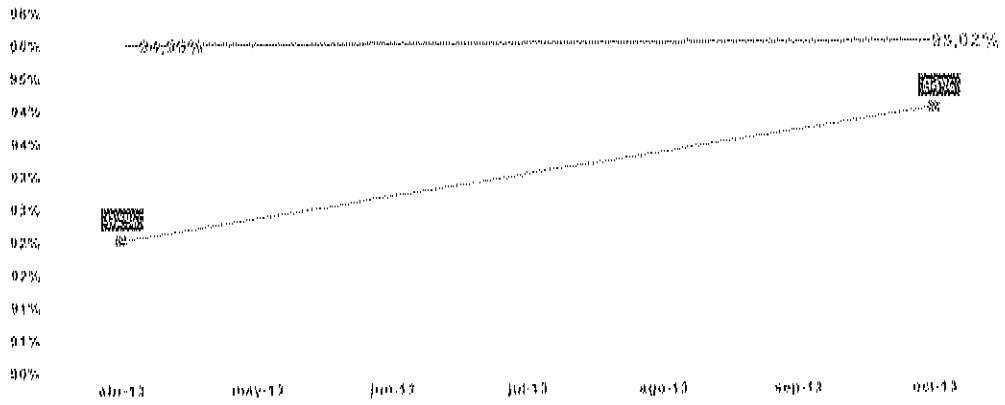
ELABORADO POR:	PAOLA REASCOS	firma
ÁREA:	RECURSOS HUMANOS	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	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-13	92%	94,09%	
oct-13	94%	95,02%	



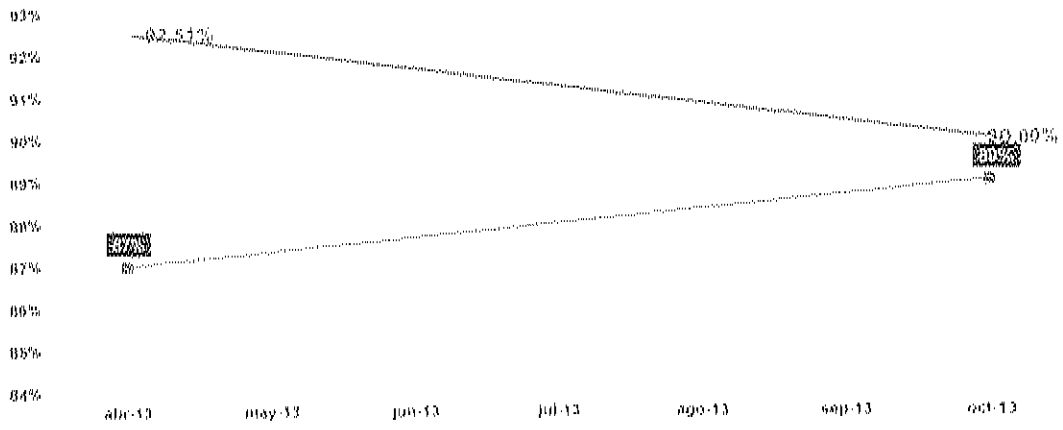
Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	MA. JOSE TORRES	firma
ÁREA:	GESTION Y PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	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-13	87%	92,51%	
oct-13	89%	90.00%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

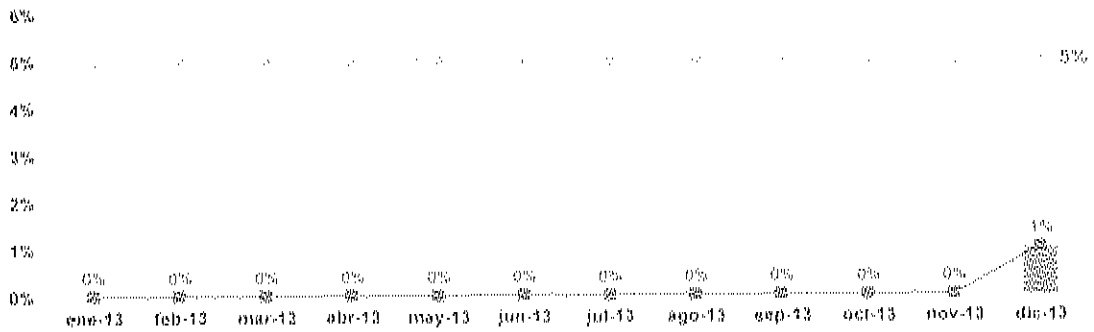
		firma
ELABORADO POR:	MA. JOSE TORRES	
ÁREA:	GESTION Y PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2013	

SENAMAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DEL SGC
INDICADOR:	SERVICIO NO CONFORME
FORMULA:	Total del Servicio no conforme / Total de posición
FUENTES INFORMACION:	SERVICIO NO CONFORME
FRECUENCIA MEDICION:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
feb-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
mar-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
abr-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
may-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
jun-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
jul-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
ago-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
sep-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
oct-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
nov-13	Menor o igual 5 %	0%	5%	
dic-13	Menor o igual 5 %	1%	5%	[illegible]



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

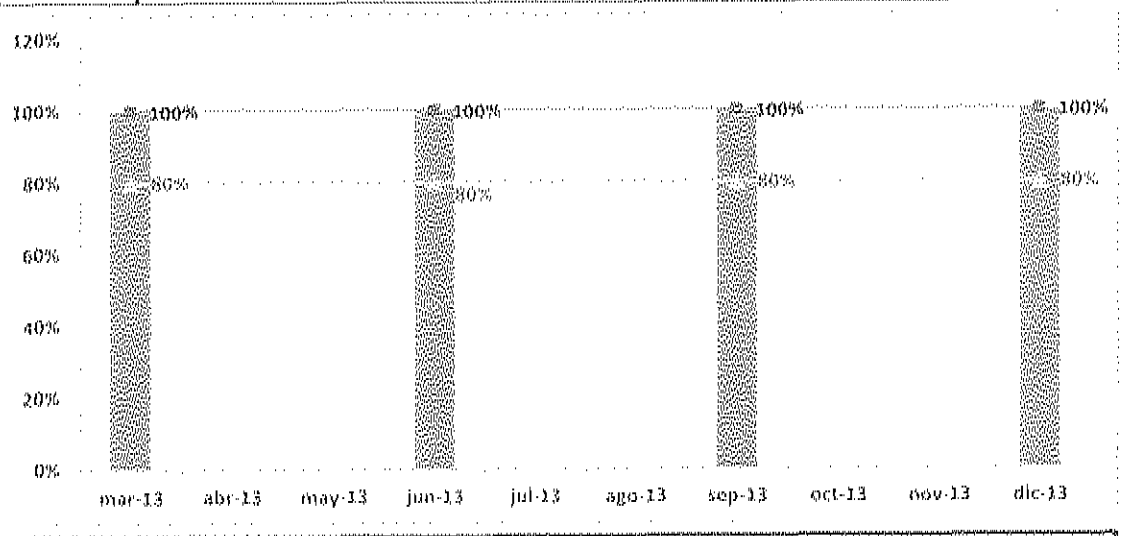
ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	firma
ÁREA:	GESTION Y PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DEL SGC
INDICADOR:	PREVENCIÓN VS CORRECCIÓN
FORMULA:	Total de acciones preventivas y planes de mejora / Total de acciones (AC + SNC) AP (PM)
FUENTES INFORMACIÓN:	REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS S CORRECTIVAS / PLANES DE MEJORA
FRECUENCIA MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
mar-13	Mayor o igual 80 %	100%	80%	
jun-13	Mayor o igual 80 %	100%	80%	
sep-13	Mayor o igual 80 %	100%	80%	
dic-13	Mayor o igual 80 %	100%	80%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

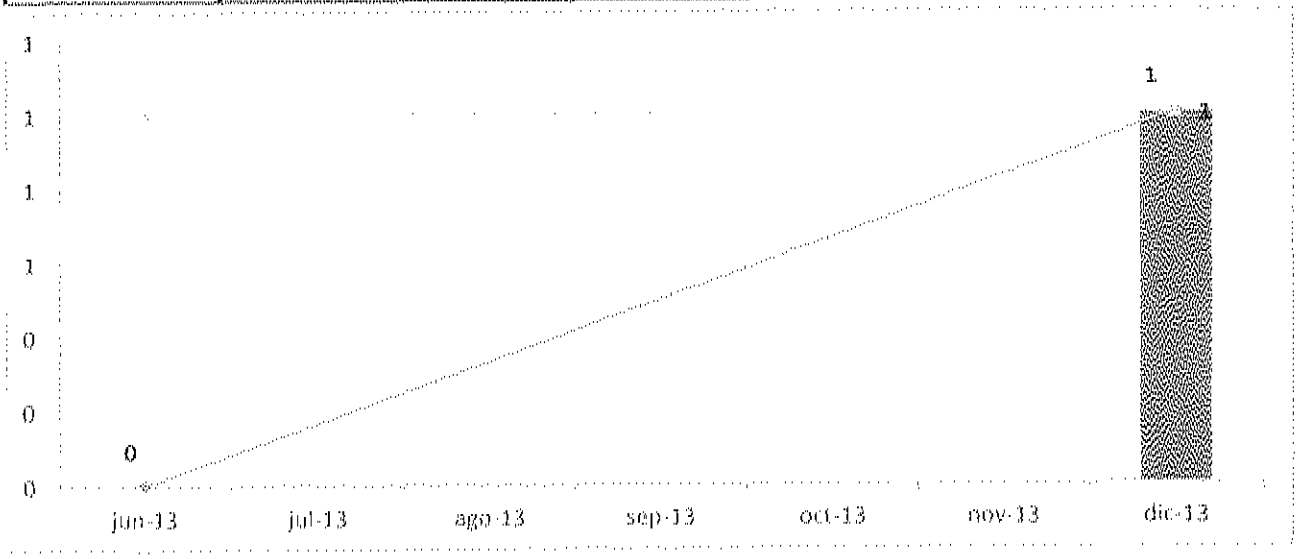
ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	firma
ÁREA:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DEL SGC
INDICADOR:	DESERTADOS POR MAL SERVICIO
FORMULA:	Desertados por servicios deficiente / Total de clientes
FUENTES INFORMACION:	DOCUMENTOS SEGUIMIENTO CLIENTES
FRECUENCIA MEDICION:	SEMESTRAL
RESPONSABLE MEDICION:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
jun-13	Menor o igual 1	0	1	
dic-13	Menor o igual 1	1	1	ORIGINAS



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

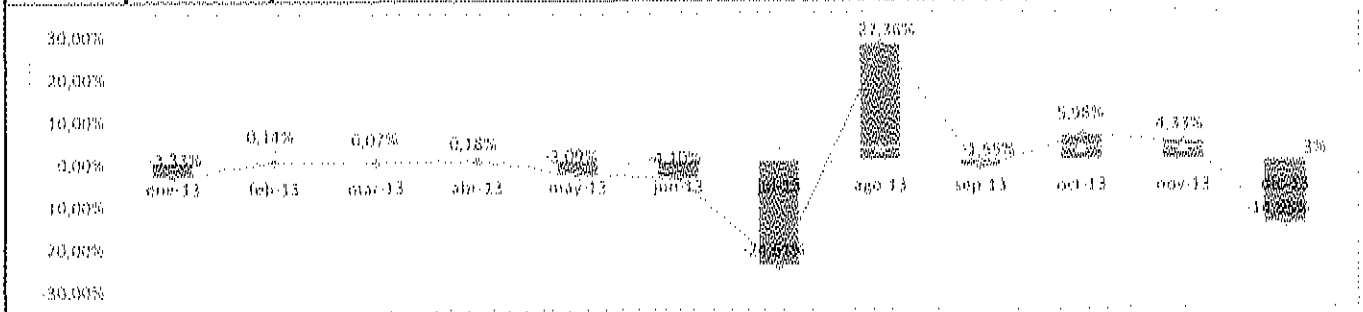
ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	firma
AREA:	GERENTE DE GESTION Y PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

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

DATOS

FECHA	META	LINEA BASE	FACTURACION 2013	AVANCES	PLANIFICADO ANUAL	OBSERVACIONES
ene-13	Mayor o igual al 3% Anual	$ 1 203 000,00	$ 1 167 936,00	3,33%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimientos
feb-13		$ 1 203 000,00	$ 1 204 704,71	0,14%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimientos. No se facturo ajustes 2013 AM1 hasta nueva orden del cliente (revisión de contratos y salario básico)
mar-13		$ 1 203 000,00	$ 1 203 846,72	0,07%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimientos. No se facturo ajustes 2013 AM1 hasta nueva orden del cliente (revisión de contratos y salario básico)
abr-13		$ 1 203 000,00	$ 1 206 130,80	0,18%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimientos. No se facturo ajustes 2013 AM1 hasta nueva orden del cliente (revisión de contratos y salario básico)
may-13		$ 1 203 000,00	$ 1 165 863,18	3,09%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimientos. No se facturo ajustes 2013 AM1 hasta nueva orden del cliente (revisión de contratos y salario básico)
jun-13		$ 1 203 000,00	$ 1 163 694,67	-3,10%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimientos. No se facturo ajustes 2013 AM1 hasta nueva orden del cliente (revisión de contratos y salario básico)
jul-13		$ 1 203 000,00	$ 906 890,50	24,61%	3%	No se factura AM1
ago-13		$ 1 203 000,00	$ 1 532 167,86	27,30%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimiento
sep-13		$ 1 203 000,00	$ 1 184 255,04	1,68%	3%	Se factura Hidrangeyan en mes de abril
oct-13		$ 1 203 000,00	$ 1 274 913,19	5,98%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimiento
nov-13		$ 1 203 000,00	$ 1 255 037,99	4,33%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimiento
dic-13		$ 1 203 000,00	$ 662 202,24	-44,95%	3%	Facturación mensual no incluye montajes de mantenimientos. No incluye facturación fraccionada de la costa por pedido de cliente y autorizado por GG



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

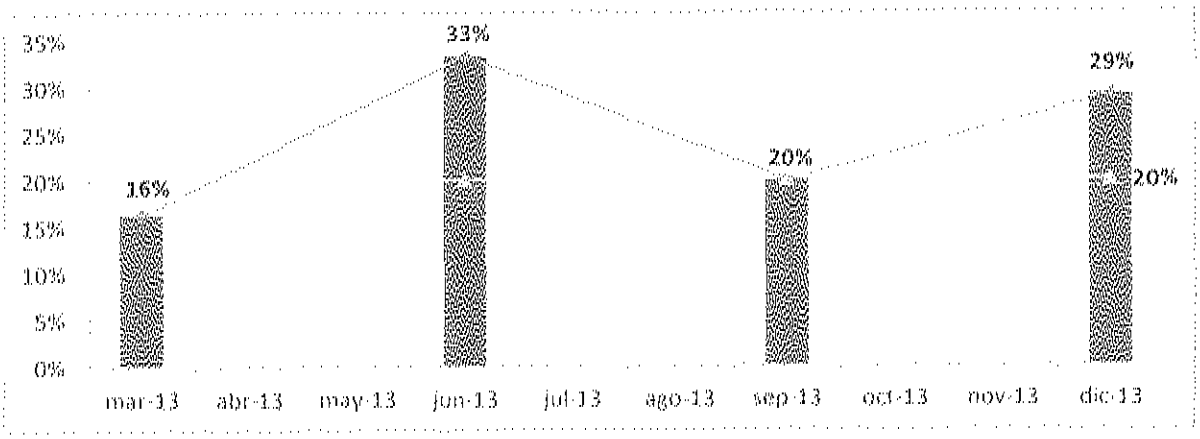
		firma
ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	
ÁREA:	GERENTE DE GESTIÓN Y PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	01/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

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

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
mar-13	Mayor o igual 20 %	16%	20%	
jun-13	Mayor o igual 20 %	33%	20%	OBRUM, BIOGENET, MKI WORLDWIDE, NUCOPSA (GYE)
sep-13	Mayor o igual 20 %	20%	20%	HIDROAGOYAN, AVON (CUSTODIAS VIP)
dic-13	Mayor o igual 20 %	29%	20%	LOGEX, ZOLDAN CORP, IRCAM, GLOBAL INSPECTION



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

ELABORADO POR:	MARIA JOSE TORRES	Firma
AREA:	GESTION & PRODUCTIVIDAD	
FECHA:	31/12/2013	

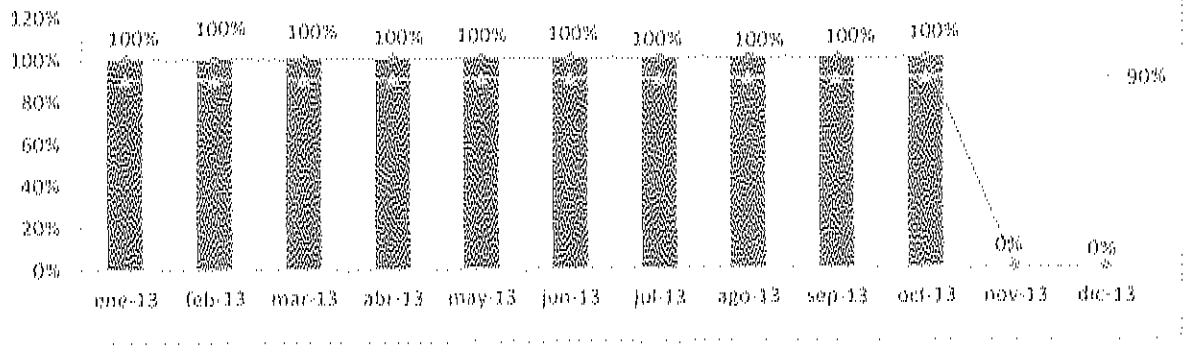
	COTIZACION ENVIADAS				COTIZACION CONCRETADAS				
	PUESTOS	EVENTOS	LICITACIONES	CUSTODIAS	PUESTOS	EVENTOS	LICITACIONES	CUSTODIAS	%
ENERO	12	1	3	0	0	0	1	0	
FEBRERO	13	1	1	0	1	3	0	0	
MARZO	16	1	1	0	2	1	0	0	
TOTAL	41	3	5	0	3	4	1	0	16%
ABRIL	7		1		1	0	0	0	
MAYO	10		1		0	2	0	2	
JUNIO	6		2		3	1	0	0	
TOTAL	23	0	4	0	4	3	0	2	33%
JULIO	8	0	2	0	2	1	0	1	
AGOSTO	6	0	2	2			1	0	
SEPTIEMBRE	7	1	0	2	0	1	0	0	
TOTAL	21	1	4	4	2	2	1	1	20%
OCTUBRE	6	0	2	0	2	1	0	2	
NOVIEMBRE	8	0	1	0		0	0	0	
DICIEMBRE	5	0	2	0	1	0	1	0	
TOTAL	19	0	5	0	3	1	1	2	29%

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION DE OPERACIONES
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE CAPACITACION OPERACIONAL
FORMULA:	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones planificadas
FUENTES INFORMACIÓN :	PLAN ANUAL DE CAPACITACION OPERACIONAL
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE DE OPERACIONES

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
feb-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
mar-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
abr-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
may-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
jun-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
jul-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
ago-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
sep-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
oct-13	Mayor o igual 90 %	100%	90%	
nov-13	Mayor o igual 90 %	0%	90%	se COMPLETO LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS HASTA OCTUBRE
dic-13	Mayor o igual 90 %	0%	90%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

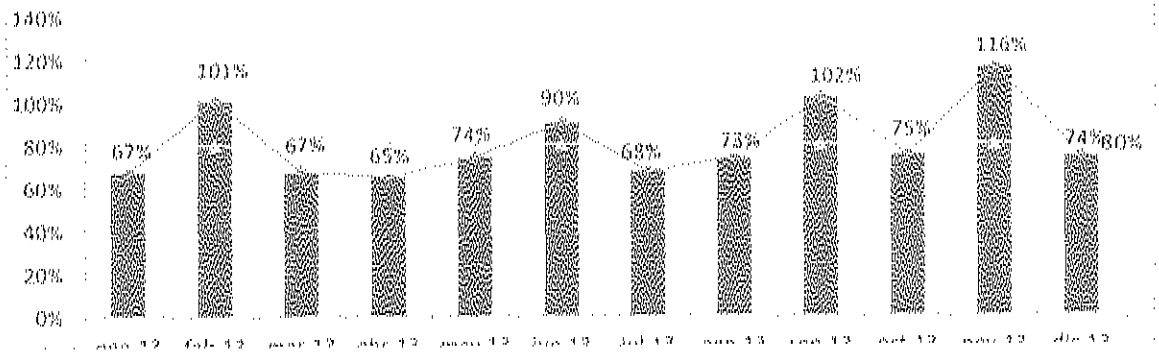
ELABORADO POR:	JULIO LOMBEIDA	firma
ÁREA:	GERENTE DE OPERACIONES	
FECHA:	31/12/2013	

SEPRONAC	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	GA.PR.05.RA

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
INDICADOR:	CUMPLIMIENTO FLUJO DE CAJA
FORMULA:	Ingreso de datos (recuperación de cartera vs. Gasto mensual)
FUENTES INFORMACIÓN :	FLUJO DE CAJA
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL
RESPONSABLE MEDICIÓN:	GERENTE FINANCIERA

DATOS

FECHA	META	AVANCES	PLANIFICADO	OBSERVACIONES
ene-13	Menor o igual 80%	67%	80%	
feb-13	Menor o igual 80%	101%	80%	
mar-13	Menor o igual 80%	67%	80%	
abr-13	Menor o igual 80%	65%	80%	
may-13	Menor o igual 80%	74%	80%	
jun-13	Menor o igual 80%	90%	80%	
jul-13	Menor o igual 80%	68%	80%	
ago-13	Menor o igual 80%	73%	80%	
sep-13	Menor o igual 80%	102%	80%	
oct-13	Menor o igual 80%	75%	80%	
nov-13	Menor o igual 80%	116%	80%	
dic-13	Menor o igual 80%	74%	80%	



Observaciones, Acción correctiva, preventiva y mejora:

		firma
ELABORADO POR:	GABRIELA FLORES	
ÁREA:	GERENTE FINANCIERA	
FECHA:	31/12/2013	

5.- Metas Financieras

- De acuerdo a lo planificado, se mantuvo el mismo nivel de facturación del 2012.
- Se logró cumplir con los indicadores financieros planteados en el año 2013, 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.

5.- Conclusiones y Recomendaciones.-

Conclusiones:

- El 2013, fue un año en el que se cumplieron con todos los objetivos trazados como organización, dejando una adecuada base para iniciar el 2014, 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.

- Realizar Alianzas estratégicas con empresas en Colombia y Perú para poder competir con las empresas Multinacionales.

- 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.