

# INFORME ANUAL GERENCIA GENERAL SEPRONAC 2014



**Quito, 1 de Abril del 2015**

**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 2014 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 2014.

**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 2014, 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 2014 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 2014, un cumplimiento acumulado anual de todos los departamentos de un 95%, tal y como se lo puede evidenciar en documento adjunto.

## 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.

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

- Se generó 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 aplicó 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 generó 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 dejó 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 brindó 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

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.

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 partícipes 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

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 mejor 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 dejó 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.

La compra de artículos y materiales para realizar este curso fue otro punto importante a destacar dentro de este proyecto, ya que con el cobro de los cursos a los aspirantes se pudieron pagar con facilidad equipos que se pueden utilizar en varios eventos de la empresa y próximas capacitaciones, validando una vez más la autogestión.

### 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 2014.

## 5.- Metas Financieras

- De acuerdo a lo planificado, se cumplió con el mantenimiento de la facturación de la empresa.
- Se logró cumplir con los indicadores financieros planteados en el año 2014, gracias al buen manejo del recurso.
- 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 2014, fue un año en el que se cumplieron con todos los objetivos trazados como organización, dejando una adecuada base para iniciar el 2015, 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 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.