

50848

Señores Accionistas de  
SEPRONAC Cía.Ltda.

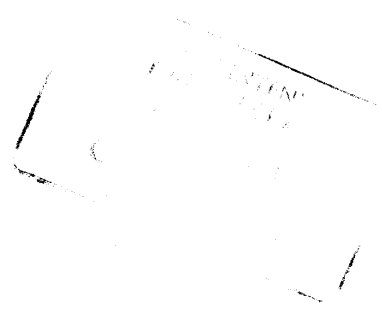
Presente.-

A.- ANTECEDENTES

1. Fui nombrada Gerente General de la empresa SEPRONAC. en Septiembre del año 2007, con la finalidad de conformar una empresa bien constituida, continuando el trabajo realizado en los últimos años, se presenta la planificación estratégica anual.
2. En el año 2008 se cumplió con el objetivo planteado de la certificación en el Sistema de Calidad ISO 9001 2000.

B.- DESARROLLO BASADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN IMPLEMENTADO:

(Ver INFORME GERENCIAL ESTRATÉGICO)



### C.- CONCLUSIONES

1. El año 2008 SEPRONAC Cía. Ltda. cumplió con sus objetivos de crecimiento, aplicación de Sistemas de Gestión y creación de marca.
2. Para este año todo el personal de SEPRONAC Cía. Ltda., cumplirá con cada una de las tareas incluidas en la Planificación del SGI, con la finalidad de lograr las metas estipuladas en el mismo y cumplir con indicadores planteados.
3. La tasa de crecimiento planteada corresponde al 10% sobre el monto de ventas.
4. Todo el personal a Cargo de la Gerencia de SEPRONAC Cía. Ltda. se encuentra motivado a trabajar y se compromete a continuar en la labor ya emprendida.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad

Quito 28 de Marzo del 2009

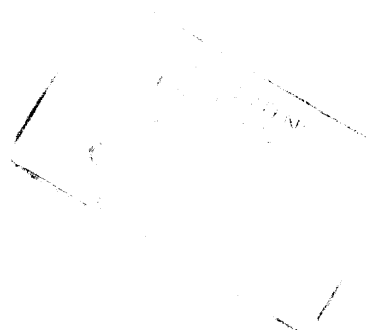
**Atentamente**

**p. SERPONAC Cía. Ltda.**

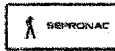


**MSc. Alba María Cabezas**

**GERENTE GENERAL**



# INFORME GERENCIAL ESTRATÉGICO SEPRONAC CIA. LTDA 2009

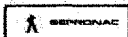


## PLAN ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

ENERO - DICIEMBRE 2009

| No. | OBJETIVO                                                                        | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACIÓN | INDICADOR                   | FÓRMULA DE CÁLCULO                                          | FRECUENCIA | META             |        |          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|------------------|--------|----------|
|     |                                                                                 |                 |                       |                             |                                                             |            | MINIMO ACEPTABLE | NORMAL | DESEABLE |
| 1   | MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE ACTIVIDADES DE CONSOLA                              | 30/01/2009      | 25/02/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | SEMESTRAL  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 2   | CAMBIO DE LA CENTRAL TELEFÓNICA                                                 | 15/01/2009      | 07/03/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 3   | CAMBIO DEL SISTEMA DE MONITOREO EN GUAYAGUIL                                    | 19/01/2009      | 15/02/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 4   | CAPACITACIÓN EN NUEVOS SISTEMAS DE SEGURIDAD PARA LOS TÉCNICOS                  | NO DEFINIDA     | NO DEFINIDA           | CAPACITACIÓN                | NINGUNO                                                     | SEMESTRAL  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 5   | AUTOMATIZACIÓN DEL CONTROL DE RONDA DE LOS SUPERVISORES                         | 18/02/2009      | 15/03/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 6   | REVISIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CLIENTES                                  | 02/03/2009      | 18/06/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | ANUAL      | 100%             | 100%   | 100%     |
| 7   | IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE ASISTENCIA Y DE ACCESO AUTOMATIZADO. | 15/01/2009      | 17/03/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 8   | CAMBIO DEL SERVIDOR DE LA RED INFORMÁTICA INTERNA                               | 01/04/2009      | 15/04/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 9   | DISEÑO DE PAGINA WEB DE SEPRONAC                                                | 20/04/2009      | 05/05/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 10  | CAMBIO DE FORMATO DE INSPECCIÓN TÉCNICA/ MANTENIMIENTOS                         | 05/05/2009      | 11/05/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | SEMESTRAL  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 11  | COMPRA DE LICENCIAS DE SOFTWARE                                                 | 05/06/2009      | 06/06/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 12  | ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA MANTENIMIENTO EXTERNO                        | 05/04/2009      | 10/04/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |
| 13  | ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA INSTALACIONES                                | 13/04/2009      | 18/04/2009            | CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES | Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS/ Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | NO APLICA  | 100%             | 100%   | 100%     |

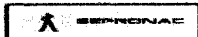
IGGS2008-3



## PLAN ESTRATEGICO DEL AREA DE OPERACIONES

ENERO - DICIEMBRE 2008

| No. | OBJETIVO                                                                 | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | INDICADOR                                        | FORMULA DE CALCULO                                                                                | FRECUENCIA | META                |          |          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|----------|----------|
|     |                                                                          |                 |              |                                                  |                                                                                                   |            | MÍNIMO<br>ACEPTABLE | NORMAL   | DESEABLE |
| 1   | REDUCIR EL ÍNDICE DE SERVICIO NO CONFORME                                | 18/01/2008      | 31/12/2008   | NO CONFORME                                      | $\frac{\text{No. DE CONFORMES}}{\text{TOTAL DE CLIENTES}}$                                        | TRIMESTRAL | 13%                 | 13%      | 10%      |
| 2   | CAPACITAR AL PERSONAL OPERATIVO                                          | 02/03/2008      | 30/11/2008   | PLAN DE CAPACITACION                             | $\frac{\text{No. CAPACITACIONES EJECUTADAS}}{\text{CAPACITACIONES PLANIFICADAS}}$                 | TRIMESTRAL | 80%                 | 80%      | 80%      |
| 3   | OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS : SUPERVISION                           | 18/01/2008      | 31/12/2008   | CUMPLIMIENTO DE NUMERO DE VUELTAS DE SUPERVISION | $\frac{\text{No. VUELTAS EJECUTADAS}}{\text{PLANIFICADAS}}$                                       | SEMESTRAL  | 85%                 | 70%      | 90%      |
| 4   | MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE CONSIGNAS DE LOS SUPERVISORES DE RUTA GENERAL | 28/01/2008      | 31/12/2008   | NO CONFORME                                      | $\frac{\text{No. DE CONFORMES}}{\text{TOTAL DE CLIENTES}}$                                        | TRIMESTRAL | 15%                 | 15%      | 10%      |
| 5   | MEJORAR GESTION DE MANTENIMIENTO OPERATIVO (ARMAS)                       | 06/03/2008      | 31/12/2008   | PLAN DE MANTENIMIENTO                            | $\frac{\text{PRESUPUESTO MANTENIMIENTO EJECUTADO}}{\text{PRESUPUESTO MANTENIMIENTO PLANIFICADO}}$ | TRIMESTRAL | \$ 25.00            | \$ 22.00 | \$ 20.00 |
| 6   | IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD EN LAS OFICINAS                  | 02/03/2008      | 18/12/2008   | NUMERO DE NOVEDADES                              | N/A                                                                                               | SEMESTRAL  | 7%                  | 5%       | 2%       |



## PLAN ADMINISTRATIVO

ENERO - DICIEMBRE 2008

| No. | OBJETIVO                                                                                                                        | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | INDICADOR                             | FORMULA DE CALCULO                                                                         | FRECUENCIA   | META                |        |          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|--------|----------|
|     |                                                                                                                                 |                 |              |                                       |                                                                                            |              | MÍNIMO<br>ACEPTABLE | NORMAL | DESEABLE |
| 1   | LOGRAR UNA MEJOR IDENTIFICACION EMPRESARIAL TANTO INTERNA COMO EXTERNA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO                              | 15-01-08        | 17-04-08     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO             | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$ | ANUAL        | 100%                | 100%   | 100%     |
| 2   | REDUCIR EL GASTO EN MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETAS                                                                               | 28-01-08        | 06-03-08     | MANTENIMIENTO PREVENTIVO MOTOCICLETAS | $\frac{\text{ACTUAL-NUOVO COSTO}}{\text{COSTO ACTUAL}}$                                    | MESESUAL     | 10%                 | 20%    | 30%      |
| 3   | DIFFUNDIR Y PROMOCIONAR LA IMAGEN CORPORATIVA ASOCIADA A LA CERTIFICACION ISO 9001-2008                                         | 05-02-08        | 10-04-08     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO             | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$ | ANUAL        | 100%                | 100%   | 100%     |
| 4   | MANTENER EN OPTIMAS CONDICIONES LA INFRAESTRUCTURA DE LAS OFICINAS                                                              | 21-02-08        | 31-12-08     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO             | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$ | SEMESTRAL    | 100%                | 100%   | 100%     |
| 5   | DISMINUIR EL GASTO DE REPARACION Y PERDIDA DE EQUIPOS DE COMUNICACION                                                           | 25-02-08        | 31-12-08     | MANTENIMIENTO PREVENTIVO RADIOS       | $\frac{\text{COSTO ACTUAL-MENOR COSTO EJECUCION}}{\text{COSTO ACTUAL}}$                    | ANUAL        | 15%                 | 10%    | 5%       |
| 6   | MEJORAR Y EXPLOTAR LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA COMPAÑIA                                                                         | 27-02-08        | 31-12-08     | GESTION DE VENTAS                     | $\frac{\text{No. INTERESADOS}}{\text{TOTAL ENVIOS EN EL MES}}$                             | MESESUAL     | 15%                 | 20%    | 25%      |
| 7   | REDUCIR EL COSTO DE MANTENIMIENTO DE LA COPADORA ACTUAL Y OPTIMIZAR EL RECURSO Y TRASLADAR EL EQUIPO ANTIGUO A LA CIUDAD DE GYD | 02-03-08        | 07-03-08     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO             | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$ | UNA SOLA VEZ | 100%                | 100%   | 100%     |
| 8   | EVALUAR Y RECALIFICAR A LOS PROVEEDORES MAS IDONEOS PARA LA COMPAÑIA                                                            | 09-03-08        | 06-05-08     | INCREMENTO DE PROVEEDORES             | $\frac{\text{TOTAL DE PROVEEDORES - ACTUAL}}{\text{TOTAL PROVEE}}$                         | SEMESTRAL    | 5%                  | 15%    | 20%      |
| 9   | REDUCIR EL GASTO DE CONSUMO TELEFONICO DE LA OFICINA Y MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO                                     | 16-05-08        | 31-12-08     | CONSUMO TELEFONICO                    | $\frac{\text{CONSUMO ACTUAL-C. POR MANTENER}}{\text{CONSUMO ACTUAL}}$                      | MESESUAL     | 15%                 | 10%    | 5%       |

IGGS2008-4

|    |                                                                                                          |          |          |                           |                                                                       |       |      |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------|------|----|
| 10 | MEJORAR EL CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN CUANTO A HORARIOS (INCLUYE SUPERVISORES) | 08-06-06 | 31-12-09 | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO | NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS<br>TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS | MESES | 100% | 5% |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------|------|----|

IGGS2008-5

| PLAN FINANCIERO        |                                                              |                 |              |                           |                                                                                            |                     |                  |             |          |
|------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|-------------|----------|
| ENERO - DICIEMBRE 2009 |                                                              |                 |              |                           |                                                                                            |                     |                  |             |          |
| No.                    | OBJETIVO                                                     | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | INDICADOR                 | FORMULA DE CALCULO                                                                         | FRECUENCIA          | MINIMO ACEPTABLE | META NORMAL | DESEABLE |
| 1                      | ELABORAR LA CIERRE FINANCIERO DE LOS PROCESOS DE LA COMPAÑIA | 01-03-09        | 31-12-09     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO | $\frac{\text{NUMERO DE NO CONFORMIDADES}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES VERIFICADAS}}$        | TRIMESTRAL          | 5%               | 5%          | 0%       |
| 2                      | ELABORAR EL PLAN FINANCIERO DE LA COMPAÑIA                   | 01-03-09        | 31-12-09     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$ | ANUAL               | 100%             | 100%        | 100%     |
| 3                      | ELABORAR EL PLAN FINANCIERO DE LA COMPAÑIA                   | 10-03-09        | 15-03-09     | TRIBUTACION               | $\frac{\text{TOTAL DOCUMENTOS LEGALES}}{\text{TOTAL DE DOCUMENTOS}}$                       | MESESALMENTE        | 99%              | 99%         | 100%     |
|                        |                                                              |                 |              | CONTROL DE EFECTIVO       | $\frac{\text{EFECTIVO CAJA + RESERVAS DOCUMENTALES}}{\text{MONTO DE CAJA}}$                | EN FUNCION DEL PLAN | 100%             | 100%        | 100%     |
| 4                      | ELABORAR EL PLAN FINANCIERO DE LA COMPAÑIA                   | 12-02-09        | 00-01-10     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$ | ANUAL               | 100%             | 100%        | 100%     |

| PLAN OPERATIVO RRHH    |                                                                                                                                          |                 |              |                                |                                                                                                      |            |                  |             |          |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|-------------|----------|
| ENERO - DICIEMBRE 2009 |                                                                                                                                          |                 |              |                                |                                                                                                      |            |                  |             |          |
| No.                    | OBJETIVO                                                                                                                                 | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | INDICADOR                      | FORMULA DE CALCULO                                                                                   | FRECUENCIA | MINIMO ACEPTABLE | META NORMAL | DESEABLE |
| 1                      | DOTAR A LA COMPAÑIA CON PERSONAL IDONEO, COMPROMETIDO Y DETALLADO                                                                        | 23-02-09        | 31-12-09     | PERSONAL COMPETENTE            | $\frac{\text{NO. DE PERSONAL IDONEO A R. DESP.}}{\text{EL TOTAL DEL PERSONAL CONTRATADO EN EL MES}}$ | MESESAL    | 85%              | 90%         | 95%      |
| 2                      | ELABORACION DE NUEVOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS                                                                     | 03-05-09        | 08-05-09     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO      | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$           | MESESAL    | 100%             | 100%        | 100%     |
| 3                      | GENERAR UN CLIMA SOCIO-LABORAL (EMPRESA-TRABAJADOR), MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL, EL DESEMPEÑO Y EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL EMPLEADO. | 03-11-09        | 31-05-10     | NIVEL DE ROTACION DEL PERSONAL | $\frac{\text{NUMERO DE PERSONAL CONTRATADO}}{\text{EL TOTAL DEL PERSONAL CONTRATADO EN EL MES}}$     | MESESAL    | 10%              | 8%          | 5%       |
| 4                      | GENERAR UN AMBIENTE DE TRABAJO AMIGABLE, DESARROLLANDO DEBILIDADES DE ORGANIZACION, INTEGRACION Y TRABAJO EN EQUIPO.                     | 06-05-09        | N/A          | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO      | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$           | MESESAL    | 100%             | 100%        | 100%     |
| 5                      | AUTOMATIZACION DE LA GESTION DE PAGOS                                                                                                    | 17-02-09        | 27-02-09     | CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO      | $\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS}}$           | MESESAL    |                  |             |          |

|   |                                                                                                                                              |          |          |                             |                                          |         |              |              |          |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------------------------|------------------------------------------|---------|--------------|--------------|----------|
| 8 | ESTANDARIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL NÚMERO DE PERSONAL REQUERIDO POR PROYECTO EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LA COMPAÑÍA | 03-02-09 | 03-06-09 | Q <sup>2</sup> DEL PERSONAL | IT PERSONAL ESTÁNDAR - 7 PERSONA PERÍODO | SEMANAL | MÁS MENOS 10 | MÁS MENOS 05 | CONTINUA |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------------------------|------------------------------------------|---------|--------------|--------------|----------|

| PLAN ESTRATEGICO DEL AREA COCA |                                           |                 |              |                                                  |                                       |            |                  |        |          |
|--------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|------------------|--------|----------|
| ENERO - DICIEMBRE 2009         |                                           |                 |              |                                                  |                                       |            |                  |        |          |
| No.                            | OBJETIVO                                  | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | INDICADOR                                        | FORMULA DE CALCULO                    | FRECUENCIA | META             |        |          |
|                                |                                           |                 |              |                                                  |                                       |            | MÍNIMO ACEPTABLE | NORMAL | DESEABLE |
| 1                              | CAPACITACIÓN PERSONAL PERSONAL VIGILANTES | 01/01/2009      | 15/12/2009   | NO CONFORME                                      | Nº. DE CONFORMES / TOTAL DE CLIENTES  |            |                  |        |          |
| 2                              | IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN   | 01/03/2009      | 00/01/1900   |                                                  |                                       |            |                  |        |          |
| 3                              | OPTIMIZAR RUTAS DE SUPERVISIÓN            | 28/01/2009      | 31/12/2009   | CUMPLIMIENTO DE NÚMERO DE VUELTAS DE SUPERVISIÓN | Nº. VUELTAS EJECUTADAS / PLANIFICADAS | VUELTAS    |                  |        |          |
| 4                              | MEJORAR SERVICIO AL CLIENTE               | 28/01/2009      | 31/12/2009   | CUMPLIMIENTO DE NÚMERO DE VUELTAS DE SUPERVISIÓN | Nº. VUELTAS EJECUTADAS / PLANIFICADAS | VUELTAS    |                  |        |          |

| PLAN ESTRATEGICO DEL AREA GUAYAQUIL |                                                      |                 |              |                                                                                                        |                                                                   |            |                  |        |          |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------|------------------|--------|----------|
| ENERO - DICIEMBRE 2009              |                                                      |                 |              |                                                                                                        |                                                                   |            |                  |        |          |
| No.                                 | OBJETIVO                                             | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | INDICADOR                                                                                              | FORMULA DE CALCULO                                                | FRECUENCIA | META             |        |          |
|                                     |                                                      |                 |              |                                                                                                        |                                                                   |            | MÍNIMO ACEPTABLE | NORMAL | DESEABLE |
| 1                                   | CAPACITAR A TODO EL PERSONAL DE SEGURIDAD EN GENERAL | 15/02/2009      | 20/01/2009   | NOVEDADES GENERALES                                                                                    | Nº. DE CONFORMES / TOTAL DE CLIENTES                              |            |                  |        |          |
| 2                                   | CAPACITAR AL PERSONAL DE PRODUCCIÓN                  | 25/02/2009      | 01/03/2009   | MULTAS - FALENCIAS DETECTADAS POR JEFE PROYECTO Y COMUNICADAS POR LOS JEFES DE SEGURIDAD               | MULTAS                                                            |            |                  |        |          |
| 3                                   | CAPACITAR AL PERSONAL DE CUSTODIAS                   | 21/02/2009      | 06/03/2009   | FALENCIAS EN OPERATIVOS INFORMADOS POR JEFES DE PATRULLAS - QUEJAS POR PARTE DE LOS CLIENTES - ASALTOS | ASALTOS - QUEJAS - FALENCIAS DETECTADAS POR LOS JEFES DE PATRULLA | SEMANAL    | 50%              | 80%    | 90%      |
| 4                                   | REALIZAR POLÍGONO DE TIRO                            | 07/03/2009      | 07/03/2009   | REGISTRO DE ÚLTIMOS OPERATIVOS DE POLÍGONO EN LA SUCURSAL                                              | NINGUNA                                                           |            | 50%              | 80%    | 90%      |
| 5                                   | OPTIMIZAR RUTAS DE SUPERVISIÓN                       | 08/03/2009      | 31/03/2009   | NÚMERO DE VUELTAS EN PUESTOS                                                                           | NINGUNA                                                           |            | 10%              | 80%    | 90%      |

IGGS2008-7

|   |                                                  |          |          |                                                                   |                                                                         |           |     |     |
|---|--------------------------------------------------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----|
| 6 | CONSERVAR EL PARQUE AUTOMOTOR                    | 01-Abr   | 05-Abr   | PORCENTAJE DE NUEVAS NOVEDADES EN PUERTOS SOLUCIONES DE PROBLEMAS | EVALUACION A TRAVES DE LOS JEFES DE ASIGNADO DE LOS PROYECTOS           | SEMESTRAL | 80% | 80% |
| 7 | AUMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES                  | 02-03-08 | 31-03-08 | PROCENTAJE DE NUEVOS CLIENTES ADQUIRIDOS                          | NUMERO DE CONTRATOS / FACTURACION                                       | ANUAL     | 80% | 80% |
| 8 | CONTROLAR LA UTILIZACION DE RECURSOS DE SEPRONAL | 01-05-08 | 31-05-08 | PORCENTAJE DE PROBLEMAS CON PERSONAL EN TEMAS LABORALES           | PROBLEMAS PRESENTADOS / PROBLEMAS SOLUCIONADOS / PROBLEMAS SIN SOLUCION | SEMESTRAL | 80% | 80% |

| RESPONSABLE                    | NOMBRE DEL INDICADOR                  | FORMULA                                                                                                  | PERIODO                          | META PLANIFICADA     |
|--------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| ALTA DIRECCION                 | Cumplimiento de Objetivos             | $\frac{\text{Sumatoria de los resultados obtenidos}}{\text{Total de objetivos planificados}}$            | Semestral                        | Mayor o igual al 95% |
| GESTION DEL SISTEMA DE CALIDAD | Gestión de Acciones                   | $\frac{\text{Acciones Completadas}}{\text{Total de Acciones generadas}}$                                 | Bimestral                        | Mayor o igual al 90% |
|                                | Acciones Preventivas                  | $\frac{\text{Total acciones preventivas}}{\text{Total acciones}}$                                        | Bimestral                        | Mayor o igual al 90% |
|                                | Gestión de Auditoria                  | $\frac{\text{Número total de observaciones ancladas}}{\text{Número total de verificaciones realizadas}}$ | 3 Días después de cada Auditoria | Menor o igual al 15% |
|                                | Plan anual de Auditoria               | $\frac{\text{Sumatoria acciones del año}}{\text{Plan de acciones}}$                                      | 3 Días después de cada Auditoria | Mayor o igual al 90% |
| SERVICIO AL CLIENTE            | Nivel de satisfacción al cliente      | Resultado de tabulación de encuestas                                                                     | Semestral                        | Mayor o igual al 85% |
| SEGURIDAD ELECTRÓNICA          | Respeto de información                | $\frac{\text{No de violaciones realizadas}}{\text{Total de áreas que deben respetar}}$                   | Bimestral                        | Mayor o igual al 95% |
|                                | No conforme en SE                     | $\frac{\text{Número Servicio Noconforme}}{\text{Número total de Clientes}}$                              | Trimestral                       | Menor o igual al 20% |
|                                | Plan de mantenimiento SE              | $\frac{\text{O Mantenimiento Realizado}}{\text{O Mantenimiento Programado}}$                             | Bimestral                        | Mayor o igual al 95% |
| COMPRAS                        | Calificación de Proveedores           | $\frac{\text{Total de proveedores evaluados}}{\text{Total de proveedores evaluados}}$                    | Semestral                        | No mayor al 10%      |
|                                | No Conformes en asusosamientos        | $\frac{\text{Total de rechazos producidos compras}}{\text{Total de compras realizadas}}$                 | Semestral                        | Menor o igual al 5%  |
| OPERACIONES                    | Check list del supervisor             | $\frac{\text{Número de Check list con problemas}}{\text{Número total de Check list}}$                    | Trimestral                       | Menor o igual al 10% |
|                                | No conforme en Operaciones            | $\frac{\text{Número Servicio Noconforme}}{\text{Número total de Clientes}}$                              | Trimestral                       | Menor o igual al 15% |
|                                | Mantenimiento Operativo               | $\frac{\text{O de mantenimiento de Equipos Realizado}}{\text{O total de Mantenimiento programado}}$      | Bimestral                        | Mayor o igual al 90% |
| COMERCIALIZACIÓN               | Crecimiento en Ventas                 | $\frac{\text{Ventas del año actual} - \text{Ventas año anterior}}{\text{Ventas del año actual}}$         | Anual                            | Mayor o igual al 10% |
| RRHH                           | Cumplimiento del plan de Capacitación | $\frac{\text{O Capacitación Realizada}}{\text{O Capacitación Programada}}$                               | Trimestral                       | Mayor o igual al 90% |
|                                | Evaluación del personal               | Resultado de tabulación de evaluación del cliente                                                        | Semestral                        | Mayor o igual al 70% |
|                                | Accidentalidad                        | $\frac{\text{O de accidentes}}{\text{O Total de Tránsito}}$                                              | Semestral                        | Menor o igual al 2%  |