

Programa de Seguridad y Calidad

**PROGRAMA DE
SEGURIDAD Y CALIDAD**



CUMPLIMIENTO EN EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	
INDICADOR	$\frac{\text{Nº de acciones correctivas y preventivas ejecutadas}}{\text{Nº total de solicitudes de acciones correctivas y preventivas formalizadas}}$
PROCESO	SISTEMAS DE GESTIÓN
RESPONSABLE	JEFE NACIONAL DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M > 80%
PERIODICIDAD	ANUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Mejorar continuamente el sistema de gestión en la eficacia del tratamiento de las acciones correctivas y preventivas.

ALCANCE

El proceso de Sistemas de Gestión se encargará de identificar y tratar las acciones correctivas y preventivas encontradas durante auditorías internas o externas.

CUMPLIMIENTO EN EL TRATAMIENTO DE RIESGOS EN LOS PROCESOS.	
INDICADOR	$\frac{\text{Nototalderiesgostratados}}{\text{Nototalderiesgosidentificados}} \times 100$
PROCESO	SISTEMAS DE GESTIÓN
RESPONSABLES	JEFE NACIONAL DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, COORDINADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M>80%
PERIODICIDAD	ANUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Mitigar los riesgos en la cadena de suministro, obteniendo unos procesos seguros.

ALCANCE

El proceso de Sistemas de Gestión se encargará de identificar y tratar en conjunto con los líderes de proceso los riesgos en cada uno de los departamentos.

CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

INDICADOR	$\frac{\text{Nototaldecapacitaciones ejecutadas}}{\text{Nototaldecapacitaciones programadas}} \times 100$
PROCESO	SISTEMAS DE GESTIÓN
RESPONSABLES	COORDINADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M>80%
PERIODICIDAD	TRIMESTRAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Verificar la ejecución del programa de capacitación en todos los procesos de la organización.

ALCANCE

El proceso de Sistemas de Gestión se encargará de realizar un seguimiento a la ejecución del cronograma de capacitación.

CUMPLIMIENTO DE LA OPERACIÓN	
INDICADOR	$\frac{Noprocesosentregados}{Nototaldeprocesosrecibidos} \times 100$
PROCESO	ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN SEGURIDAD PRIVADA
RESPONSABLES	COORDINADOR(ES) DE OPERACIONES
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M > 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Verificar la entrega de los procesos recibidos por parte del cliente.

ALCANCE

El proceso de Asesoría y consultoría en seguridad privada se encargará de realizar un seguimiento a la operación desde la entrada de los requisitos del cliente hasta la entrega satisfactoria de la requisición.

FACTURACIÓN	
INDICADOR	$\frac{No\text{procesos facturados}}{No\text{total de procesos recibidos}} \times 100$
PROCESO	ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN SEGURIDAD PRIVADA
RESPONSABLES	COORDINADOR DE OPERACIONES
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M>100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Realizar un seguimiento que permita verificar que todos los procesos entrantes sea facturados.

ALCANCE

El proceso de Asesoría y consultoría en seguridad privada se encargará de realizar un seguimiento a la facturación en comparación con la facturación realizada mes a mes.

TIEMPOS DE ENTREGA	
INDICADOR	$\frac{Noprocesosentregadostiem poreal}{Nototalprocesosrecibidos - novedades - cancelados} \times 100$
PROCESO	ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN SEGURIDAD PRIVADA
RESPONSABLES	COORDINADOR DE OPERACIONES
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M > 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Realizar un seguimiento de los procesos entregados en los tiempos establecidos por el cliente y Secap LTDA.

ALCANCE

El proceso de Asesoría y consultoría en seguridad privada se encargará de tomar acciones de acuerdo a la medición de los procesos si son o no entregados en el tiempo establecido en muto acuerdo.

CONSULTA DE ANTECEDENTES	
INDICADOR	$\frac{\text{Nó de solicitudes consultadas en bases públicas}}{\text{No total de solicitudes que ingresan}} \times 100$
PROCESO	INVESTIGACIÓN
RESPONSABLES	INVESTIGADOR
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M > 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Verificar que todas las solicitudes sean consultadas en bases de datos públicas para asegurar la transparencia de los candidatos solicitados por el cliente.

ALCANCE

El proceso de Investigación realizara el seguimiento de la consulta de antecedentes en bases públicas de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

ANÁLISIS FINANCIERO	
INDICADOR	$\frac{\text{Nó de análisis entregados a 1 día}}{\text{Nó total de solicitudes que ingresan}} \times 100$
PROCESO	INVESTIGACIÓN
RESPONSABLES	INVESTIGADOR
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M > 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Realizar el seguimiento de la programación y revisión de los análisis financieros en el tiempo acordado con cada cliente.

ALCANCE

El proceso de Investigación seguirá la programación, revisión y análisis financieros en cada uno de los candidatos solicitados por el cliente.

EXÁMENES DE POLIGRAFIA	
INDICADOR	$\frac{\text{No de informes entregados a 2 días}}{\text{No total de solicitudes que ingresan}} \times 100$
PROCESO	INVESTIGACIÓN
RESPONSABLES	INVESTIGADOR
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M > 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Hacer el seguimiento de la respuesta al cliente en los tiempos establecidos en los exámenes de poligrafía requeridos.

ALCANCE

El proceso de Investigación realizara el seguimiento a los exámenes de poligrafía requeridos por el cliente.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO EN VENTAS		
INDICADOR	$\frac{\text{Facturación mensual}}{\text{Meta asignada por vendedor}} \times 100$	
PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS	
RESPONSABLES	JEFE NACIONAL DE MERCADEO	
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL	
META	Excelente: $\geq 100\%$	E
	Aceptable: Entre 50% y el 99%	A
	Malo: $\leq 49\%$	M
PERIODICIDAD	MENSUAL	
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA	

OBJETIVO

Medir el cumplimiento de la cuota de ventas asignada por el vendedor durante el mes

ALCANCE

El proceso Comercial y de servicios realizara el seguimiento de la efectividad y productividad de los asesores comerciales de acuerdo a la meta asignada.

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LAS LICITACIONES		
INDICADOR	$\frac{\text{Total delicitaciones ganadas}}{\text{Total delicitaciones presentadas}} \times 100$	
PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS	
RESPONSABLES	JEFE NACIONAL DE MERCADEO	
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL	
META	Excelente: >= 100%	E
	Aceptable: Entre 50% y el 99%	A
	Malo: <=49%	M
PERIODICIDAD	MENSUAL	
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA	

OBJETIVO

Medir el porcentaje de efectividad de la consecución y participación de las licitaciones por vendedor.

ALCANCE

El proceso Comercial y de servicios realizara el seguimiento de la efectividad y productividad de los asesores comerciales de acuerdo con las licitaciones asignadas.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO NUEVOS CLIENTES		
INDICADOR		
PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS	
RESPONSABLES	JEFE NACIONAL DE MERCADEO	
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL	
META	Excelente: $\geq 100\%$	E
	Aceptable: Entre 50% y el 99%	A
	Malo: $\leq 49\%$	M
PERIODICIDAD	MENSUAL	
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA	

OBJETIVO

Medir la consecución de nuevos clientes por vendedor durante el mes.

ALCANCE

El proceso Comercial y de servicios realizara el seguimiento de los nuevos clientes en Secap LTDA.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

INDICADOR	$\frac{\text{Solución de PQRS}}{\text{PQRS recibidas}} \times 100$	
PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS	
RESPONSABLES	JEFE NACIONAL DE MERCADEO	
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL	
META	Excelente: $\geq 100\%$	E
	Aceptable: Entre 50% y el 99%	A
	Malo: $\leq 49\%$	M
PERIODICIDAD	MENSUAL	
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA	

OBJETIVO

Medir el seguimiento de las PQRS en Secap LTDA.

ALCANCE

La medición aplica para el proceso Comercial y de Servicio durante la recepción de todos los comentarios dados por el cliente.

PROCESOS(SELECCIÓN) FACTURACIÓN	
INDICADOR	$\frac{Nodeprocesoscerrados}{Nodeprocesosfacturados} \times 100$
PROCESO	TALENTO HUMANO
RESPONSABLES	COORDINADORA DE SELECCIÓN
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M >= 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Medir la satisfacción de los clientes frente a los servicios prestados por el Grupo.

ALCANCE

El proceso Comercial y de servicios hará el seguimiento de las PQRS presentadas por el cliente.

PROCESOS(SELECCIÓN) FACTURACIÓN	
INDICADOR	$\frac{Nodeprocesoscerrados}{Nodeprocesosfacturados} \times 100$
PROCESO	TALENTO HUMANO
RESPONSABLES	COORDINADORA DE SELECCIÓN
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M >= 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Comparar los procesos de selección cerrados con los que se facturaron para obtener una guía de los resultantes en el proceso de Talento Humano.

ALCANCE

La medición se aplicara al proceso de Talento Humano y se analizara en la revisión gerencial.

PROCESOS CERRADOS	
INDICADOR	$\frac{Nodeprocesoscerrados}{Nodeprocesosrecibidos} \times 100$
PROCESO	TALENTO HUMANO
RESPONSABLES	COORDINADORA DE SELECCIÓN
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M >= 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Determinar la efectividad de los procesos de selección en el proceso de Talento Humano.

ALCANCE

La medición se aplicara al proceso de Talento Humano y se analizara en la revisión gerencial.

TIEMPO DE RESPUESTA	
INDICADOR	$\frac{\text{Nodeprocesos(reclutamiento, evaluación, selección)}}{\text{Nodeprocesossolicitados}} \times 100$
PROCESO	TALENTO HUMANO
RESPONSABLES	COORDINADORA DE SELECCIÓN
AUTORIDAD DE REVISIÓN	GERENTE GENERAL
META	M >= 100%
PERIODICIDAD	MENSUAL
MECANISMOS DE REVISIÓN	INFORME DE INDICADORES A LA GERENCIA

OBJETIVO

Determinar el cumplimiento del tiempo de respuesta en los procesos de reclutamiento, evaluación y selección en el proceso

ALCANCE

La medición se aplicará al proceso de Talento Humano y se analizará en la revisión gerencial.
