

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 1 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

## 1. OBJETIVO

Medir la eficacia de los objetivos del sistema integrado de gestión correspondiente a cada proceso permitiendo el análisis de cada uno y poder identificar de una manera cuantificable las fortalezas y debilidades de cada uno.

## 2. ALCANCE

El procedimiento de monitoreo y medición deberá ser seguido por todos los procesos que se encuentran dentro del Sistema integrado de Gestión.

## 3. RESPONSABLE

- Gerencia General.
- Gerente de Seguridad y Operaciones
- Departamento de Sistema de Gestión.
- Jefe de cada departamento.

## 4. DEFINICIONES

Se establecen y definen las Palabras, Términos Técnicos, Frases y/o Abreviaturas relacionadas con el Sistema de Gestión de la empresa.

**4.1 PROCESO DE LA MEDICIÓN:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

**4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA MEDICIÓN:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesario para la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.

**4.3 EQUIPO DE MEDICIÓN:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia, o equipo auxiliares o de combinación de ellos necesario para llevar a cabo un proceso en medición.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<b>LAURA LAMPREA MARTÍNEZ</b> Oficial de Cumplimiento	<b>ROBERTO MOLINA C.</b> Director Nacional de Operaciones y Seguridad	<b>MARCELA MARTÍNEZ C.</b> Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 2 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

## 5. DESARROLLO

El procedimiento de medición, análisis y mejora enfocado en los indicadores se realizara mes a mes dependiendo de la disponibilidad de la gerencia general, los pasos a seguir son:

- 5.1 Cada proceso se encargara de recolectar durante el periodo de medición la información necesaria para la construcción de los indicadores.
- 5.2 Cada proceso analizara los indicadores correspondientes a través de la comparación de los indicadores previos y la meta establecida.
- 5.3 La gerencia general enviara mes a mes a través de correo electrónico la notificación para la presentación de los indicadores a cada proceso, designándoles el día y hora.
- 5.4 La gerencia General será la responsable de revisar los indicadores proceso por proceso, finalizando con compromisos para la revisión siguiente.

## 6. MEDICIÓN

La medición se realiza a través de indicadores contruidos y establecidos por cada proceso en compañía de la gerencia general y el sistema de Gestión. Los indicadores que se utilizan para la revisión son:

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<b>LAURA LAMPREA MARTÍNEZ</b> Oficial de Cumplimiento	<b>ROBERTO MOLINA C.</b> Director Nacional de Operaciones y Seguridad	<b>MARCELA MARTINEZ C.</b> Gerente General

	SECAP LTDA.	Pág.	Página 3 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

Dependencia	NOMBRE	INDICADOR	CARGO RESPONSABLE
Gestión gerencial	Revisión gerencial	$\frac{\text{Presentación de indicadores ejecutados en el año}}{\text{Nº de presentaciones de indicadores presentados durante el año}} \times 100$	Gerente General
	Eficacia de los indicadores	$\frac{\text{Nº indicadores que alcanzaron su meta}}{\text{total de Indicadores establecidos}} \times 100$	Gerente General
Direccionamiento estratégico	T. Riesgos procesos	$\frac{\text{Nº total de riesgos tratados}}{\text{Nº total de riesgos identificados}} \times 100$	Direccionamiento estratégico
	Acciones correctivas y preventivas	$\frac{\text{Nº de acciones correctivas y preventivas ejecutadas}}{\text{Nº de total de solicitudes de acciones correctivas formalizadas}} \times 100$	Todas las áreas
	Programa Capacitación	$\frac{\text{Nº total de capacitaciones ejecutadas}}{\text{Nº total de capacitaciones programadas}} \times 100$	Coordinador sistemas de gestión
	Cumplimiento acumulado de ventas	$\frac{\text{Facturación mensual}}{\text{Meta asignada por vendedor}} \times 100$	Consultor comercial

ELABORO	REVISO	APROBÓ
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Director Nacional de Operaciones y Seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 4 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

Direccionamiento estratégico	Efectividad de las licitaciones	$\frac{\text{Total delicitaciones ganadas}}{\text{Total delicitaciones presentadas}} \times 100$	Analista de Licitaciones y mercadeo
	Cumplimiento nuevos clientes	$\frac{\text{N° de clientes nuevos en el mes}}{\text{Meta asignada en el mes}} \times 100$	Consultor comercial
	Satisfacción al cliente	$\frac{\text{Solución de PQRS}}{\text{PQRS recibidas}} \times 100$	Analista de Licitaciones y mercadeo
Asesoría y Consultoría	PDF	$\frac{\text{N° de informes enviados (pdf correo – plataforma)}}{\text{N° total de procesos solicitados – cancelados}} \times 100$	Jefe de operaciones
	Facturación	$\frac{\text{N° de procesos facturados}}{\text{N° total de procesos solicitados}} \times 100$	Jefe de operaciones

ELABORO	REVISO	APROBÓ
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Director Nacional de Operaciones y Seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 5 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

Asesoría y Consultoría	Tiempos de entrega	$\frac{N^{\circ} \text{ de conceptos enviado en los 3 días de respuesta}}{N^{\circ} \text{ total de procesos solicitados para 3 días de respuesta} - \text{procesos cancelados}} \times 100$	Jefe de operaciones
		$\frac{N^{\circ} \text{ de conceptos enviado en los 5 días de respuesta}}{N^{\circ} \text{ total de procesos solicitados para 5 días de respuesta} - \text{procesos cancelados}} \times 100$	Jefe de operaciones
		$\frac{N^{\circ} \text{ de conceptos enviado en los 8 días de respuesta}}{N^{\circ} \text{ total de procesos solicitados para 8 días de respuesta} - \text{procesos cancelados}} \times 100$	Jefe de operaciones
investigaciones	Consulta de antecedentes	$\frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes consultadas en bases públicas}}{N^{\circ} \text{ total de solicitudes que ingresan}} \times 100$	Jefe de operaciones
	Análisis Financiero	$\frac{N^{\circ} \text{ de análisis entregados a 1 día}}{N^{\circ} \text{ total de solicitudes que ingresan}} \times 100$	Jefe de operaciones
	Exámenes poligrafía	$\frac{N^{\circ} \text{ de informes entregados a 2 días}}{N^{\circ} \text{ total de solicitudes que ingresan}} \times 100$	Jefe de operaciones

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Director Nacional de Operaciones y Seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 6 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

Administrativa y financiera	Facturación	$\frac{N^{\circ} \text{procesos facturados}}{N^{\circ} \text{total de procesos recibidos}} \times 100$	Facturación
	Cartera 30 días	$\frac{\text{Total facturados a 30 días}}{\text{total recaudados a 30 días}} \times 100$	Facturación
	Cartera 60 días	$\frac{\text{Total facturados a 30 días}}{\text{total recaudados a 30 días}} \times 100$	Facturación
GESTION TALENTO HUMANO	Capacitaciones Realizadas	$\frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ de capacitaciones programada}} \times 100$	Jefe talento humano
	Actividades de bienestar	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades de bienestar realizada}}{N^{\circ} \text{ de actividades de bienestar programadas}} \times 100$	Jefe talento humano
	Reclutamiento	$\frac{N^{\circ} \text{ de personas citadas}}{N^{\circ} \text{ de personas reclutadas efectivas}} \times 100$	Jefe talento humano

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Director Nacional de Operaciones y Seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	SECAP LTDA.	Pág.	Página 7 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

GESTION TALENTO HUMANO	Personas citadas	$\frac{N^{\circ} \text{ de personas citadas}}{N^{\circ} \text{ de personas que asistieron a entrevista}} \times 100$	Jefe talento humano
	Procesos cerrados	$\frac{N^{\circ} \text{ de procesos cerrados}}{N^{\circ} \text{ de procesos recibidos}} \times 100$	Jefe talento humano
	Tiempo de respuesta	$\frac{N^{\circ} \text{ de procesos (reclutamiento, evaluación, Selección)}}{N^{\circ} \text{ de procesos solicitados}} \times 100$	Jefe talento humano
Gestión documental	Documentos Digitalizados	$\frac{\text{No. Documentos digitalizados}}{\text{No. Documentos entrantes}} \times 100$	Auxiliar de gestión documental
	Seguimiento documentos	$\frac{\text{No. documentos perdidos}}{\text{No. Documentos manejados}} \times 100$	Auxiliar de gestión documental
Desarrollo y tecnología	1° fase de desarrollo	$\frac{\text{días de desarrollo utilizados}}{\text{días de desarrollo propuestos}} \times 100$	Coordinador de desarrollo

ELABORO	REVISO	APROBÓ
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Director Nacional de Operaciones y Seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	<b>Pág.</b>	Página 8 de 10
		<b>Versión</b>	5
		<b>Fecha de Aprobación</b>	31/05/2011
		<b>Fecha Última Actualización</b>	09/11/2015
<b>PR-05-25</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>		

	<b>Actualización y modificación</b>	$\frac{\text{N° de actualizaciones resueltas}}{\text{Total de actualizaciones solicitadas}} \times 100$	<b>Coordinador de desarrollo</b>
	<b>Capacitaciones</b>	$\frac{\text{N° capacitaciones realizadas}}{\text{N° capacitaciones solicitadas}} \times 100$	<b>Coordinador de desarrollo</b>
	<b>Mantenimiento</b>	$\frac{\text{N° de soportes prestados}}{\text{Total de soportes solicitados}} \times 100$	<b>Coordinador de desarrollo</b>

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Director Nacional de Operaciones y Seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General



	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 9 de 10
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	31/05/2011
		Fecha Última Actualización	09/11/2015
PR-05-25	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		

## 7. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

### 7.1 SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

La gerencia general se encargara de realizar el seguimiento de la medición de indicadores, analizando cada fortaleza y debilidad por proceso, determinando un plan o acción de mejoramiento en compromiso de los líderes de proceso.

#### 7.1.2. AUDITORIA INTERNA

A su vez la organización debe llevar a cabo auditorías internas en donde se evalúe la efectividad del Sistema de Gestión por medio del cual se deberá demostrar que se está cumpliendo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, BASC e ISO 28000.

Se debe establecer un planificar un programa de auditorías internas tomando en confederación el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como el resultado de las auditorias previas.

Deben mantenerse registro tanto de las auditorías internas como de los resultados obtenidos de por medio de estas. Los jefes de cada departamento a los que se les realizan la auditoria deben asegurarse que se ejecutaran las correcciones pertinentes con forme los resultados hallados.

### 7.2 COMPROMISO

Al finalizar La revisión por parte de la gerencia, los líderes se comprometen a mejorar en las falencias encontradas y fortalecer las actividades que son el fuerte en su proceso. Cada compromiso tiene un periodo de ejecución

### 7.3 MEJORAMIENTO


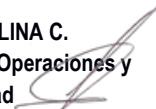
SECAP LTDA., mejorara continuamente la eficiencia del sistema de Gestión haciendo uso de la política de calidad, resultados de las auditorías internas, el análisis de datos y la revisión por la dirección.

### 7.4 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<b>LAURA LAMPREA MARTÍNEZ</b> Oficial de Cumplimiento	<b>ROBERTO MOLINA C.</b> Director Nacional de Operaciones y Seguridad	<b>MARCELA MARTINEZ C.</b> Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	<b>Pág.</b>	Página 10 de 10
		<b>Versión</b>	5
		<b>Fecha de Aprobación</b>	31/05/2011
		<b>Fecha Última Actualización</b>	09/11/2015
<b>PR-05-25</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>		

Como uno de los objetivos fundamentales de la política de calidad correspondiente al Sistema de Gestión la organización debe realizar un seguimiento a los clientes en donde se busca obtener una percepción del mismo sobre el cumplimiento de los requisitos esperados de los servicios brindado.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>LAURA LAMPREA MARTÍNEZ</b> Oficial de Cumplimiento 	<b>ROBERTO MOLINA C.</b> Director Nacional de Operaciones y Seguridad 	<b>MARCELA MARTINEZ C.</b> Gerente General 