



**2015**

**Programa de Seguridad y  
Calidad**



# PROVEEDORES SEGUROS

INDICADOR	$\frac{\text{proveedores perfilados}}{\text{Total proveedores contactados}} \times 100$
DEPARTAMENTO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
RESPONSABLE	LILIANA MOLINA
FECHA	JUNIO DE 2015
META	<b><i>M</i> &gt; 90%</b>

---

## OBJETIVO

Comprobar que los proveedores cumplan los diferentes rigores de seguridad y calidad estipulados por la empresa

---

## ALCANCE

El Departamento de Gestión Administrativa y Financiera se encargará de controlar que cada proveedor al que se le vaya a realizar la requisición de materiales necesarios para la empresa cumpla con las normas y políticas de seguridad de la compañía.

---

# EVALUACION DE DESEMPEÑO

INDICADOR	$\frac{\Sigma(\% \text{ de indicadores evaluados por cada proceso})}{\# \text{ de indicadores evaluados}} \times 100$
DEPARTAMENTO	GESTIÓN GERENCIAL
RESPONSABLE	MARCELA MARTINEZ
FECHA	JUNIO DE 2015
META	<b><math>M &gt; 90\%</math></b>

---

## OBJETIVO

Analizar el desempeño general de la organización dado el desempeño individual de cada proceso

---

## ALCANCE

El Departamento de Gestión Gerencial se encargará de evaluar por medio de este indicador a todos los procesos de la empresa para hacer el respectivo seguimiento de desempeño de cada uno.

---

# AUDITORIA INTERNA

INDICADOR	$\frac{\text{Auditorias ejecutadas}}{\text{Numero de auditorias programadas}} \times 100$
DEPARTAMENTO	SISTEMA DE GESTIÓN
RESPONSABLE	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN
FECHA	6 DE ABRIL DE 2015
META	<b>M &gt; 95%</b>

---

## OBJETIVO

Verificar que todos los procesos se encuentren auditados realizando la revisión a los requisitos de Sistema de Gestión de la compañía, para encontrar las diferentes no conformidades que puedan estar afectando la seguridad y finalidad del producto.

---

## ALCANCE

Todos los departamentos que se encuentren dentro de los procesos establecidos por el sistema de gestión.

---

# ACCIÓN CORRECTIVA

INDICADOR	$\frac{\text{Acciones correctivas aplicadas}}{\text{hallazgos encontrados}} \times 100$
DEPARTAMENTO	SISTEMA DE GESTIÓN
RESPONSABLE	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN
FECHA	06 DE ABRIL DE 2015
META	<b>M</b> > 95%

---

## OBJETIVO

Verificar que las acciones correctivas asumidas por los diferentes jefes de departamento estén mejorando las no conformidades halladas en las Auditorías Internas por el auditas Líder.

---

## ALCANCE

Todos los departamentos que se encuentren dentro de los procesos establecidos por el sistema de gestión.

---

# ACCIÓN PREVENTIVA

INDICADOR	$\frac{\text{Acciones preventivas ejecutadas}}{\text{Riesgos existentes}} \times 100$
DEPARTAMENTO	SISTEMA DE GESTIÓN
RESPONSABLE	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN
FECHA	06 DE ABRIL DE 2015
META	<b>M</b> > 95%

---

## OBJETIVO

Verificar que las acciones preventivas asumidas por los diferentes jefes de departamento estén mejorando los riesgos existentes que puedan afectar la trazabilidad de los procesos afectando el producto final y a nuestros asociados de negocios.

---

## ALCANCE

Los departamentos que estén involucrados con los procesos a los que se les realiza una acción preventiva para disminuir el riesgo existente.

---

# PRODUCTO NO CONFORME

INDICADOR	$\frac{\text{Producto no conforme}}{\text{Productos totales}} \times 100$
DEPARTAMENTO	ASESORÍA Y CONSULTORÍA E INVESTIGACIÓN EN SEGURIDAD PRIVADA
RESPONSABLE	JEFE NACIONAL DE OPERACIONES
FECHA	06 DE ABRIL DE 2015
META	<b>M</b> > 95%

---

## OBJETIVO

Tener un control sobre el producto no conforme que se producen dentro de la compañía.

---

## ALCANCE

El indicador de producto no conforme aplica únicamente para el departamento de consultoría y asesoría e investigación en seguridad privada siendo que es donde se maneja el proceso crítico de la compañía.

# CONTROL DE DOCUMENTOS

INDICADOR	$\frac{\text{Documentos aprobados y/o registrados}}{\text{Numero de documentos}} \times 100$
DEPARTAMENTO	TODOS
RESPONSABLE	JEFE DE CADA DEPARTAMENTO
FECHA	JUNIO DE 2015
META	<b>M &gt; 95%</b>

---

## OBJETIVO

Controlar que todos los documentos que se encuentran dentro del Listado Maestro de documentos cumplan los requisitos de seguridad y se estén manipulados de la menor manera posible.

---

## ALCANCE

EL Indicador de Control de documentos aplica para todos los departamentos que se encuentren en la Compañía, teniendo como seguimiento los requisitos que se encuentran establecidos por el proceso de control de documentos.

---



# EFICIENCIA EN ENTREGA DE CONCEPTOS A LOS CLIENTES

INDICADOR	$\frac{(\text{Concepto entregado} - \text{concepto devuelto})}{\text{Concepto entregado}} \times 100$
DEPARTAMENTO	ASESORÍA Y CONSULTORÍA
RESPONSABLE	EJECUTIVAS DE CUENTA
FECHA	06 DE ABRIL DE 2015
META	<b>M &gt; 90%</b>

---

## OBJETIVO

Realizar la medición de la eficacia a la hora de entregar el concepto o servicio al cliente entradas sin novedades o contra tiempos.

---

## ALCANCE

Este indicador evalúa el rendimiento del departamento de asesoría y consultoría e investigación en seguridad privada y a las partes que intervengan en el proceso de elaboración del concepto.

---

# IMPACTO DE LAS RECOMENDACIONES HECHAS EN LAS AUDITORIAS

INDICADOR	$\frac{\text{Recomendaciones acatadas}}{\text{Recomendaciones realizadas en la auditoria anterior}} * 100$
DEPARTAMENTO	SISTEMA DE GESTIÓN
RESPONSABLE	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN
FECHA	DICIEMBRE DE 2015
META	<b>M &gt; 97%</b>

---

## OBJETIVO

Mejorar los procesos de la organización dada las sugerencias y/o recomendaciones resultados de las auditorias.

---

## ALCANCE

Este indicador permite medir la capacidad de los procesos auditados para auto controlarse y generar mejora.

# EFECTIVIDAD LICITACIONES

INDICADOR	$\frac{\text{Total licitaciones ganadas}}{\text{Total licitaciones presentadas}} \times 100$
DEPARTAMENTO	GESTION DE COMERCIO Y SERVICIO
RESPONSABLE	JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO
FECHA	ABRIL DE 2015
META	<b>M &gt; 30%</b>

## OBJETIVO

Medir el porcentaje de efectividad del proceso de licitaciones llevado a cabo por el departamento de gestión comercial y de servicios

---

## ALCANCE

Este indicador evaluara al departamento de mercadeo y servicio para ver el comportamiento de las licitaciones.

---

# SATISFACCION DEL CLIENTE

INDICADOR	$\frac{\text{Clientes totales} - \text{Desertores}}{\text{Clientes totales}} \times 100$
DEPARTAMENTO	GESTION DE COMERCIO Y SERVICIO
RESPONSABLE	JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO
FECHA	JUNIO DE 2015
META	<b>M &gt; 97%</b>

## OBJETIVO

Medir el porcentaje de retención de clientes que tiene la organización, es decir, conocer el porcentaje de clientes que se quedan con el servicio brindado por la empresa dada su completa satisfacción con el producto que reciben.

---

## ALCANCE

Este indicador evaluara a todo el departamento de mercadeo y servicio a nivel nacional, buscando alcanzar la meta propuesta por la administración de la compañía.

---