



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**“DISEÑO Y PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AGILSEG CIA.
LTDA. UTILIZANDO NORMAS ISO 9001-2008”**

RICHARD ORLANDO ACOSTA ALVARADO

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

INGENIERO COMERCIAL

DIRECTOR: DR. GALO GRANDA

CODIRECTOR: ING. CÉSAR LLUMIQUINGA

SANGOLQUÍ 2011

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RICHARD ORLANDO ACOSTA ALVARADO

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **DISEÑO Y PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AGILSEG CIA. LTDA. UTILIZANDO NORMAS ISO 9001-2008**, ha sido desarrollado con base en una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondiente.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, 9 de agosto del 2011

Richard Orlando Acosta Alvarado

INGENIERIA COMERCIAL**CERTIFICADO DE TUTORIA****Dr. Galo Granda****Ing. César Llumiquinga****CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado **DISEÑO Y PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AGILSEG CIA. LTDA. UTILIZANDO NORMAS ISO 9001-2008** realizado por el Dr. Galo Granda y el Ing. César Llumiquinga, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE MED, en el reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a los problemas de control y manejo correcto de la información en la empresa de seguridad AGILSEG, se ha realizado la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad con base en procesos, con la finalidad de proporcionar un instrumento que permita brindar el servicio con calidad.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y cinco discos compactos que contienen los archivos en formato (pdf). Mismos que son entregados al Ing. Álvaro Carrillo P. en calidad de director de carrera.

Sangolquí, 9 de agosto del 2011

Dr. Galo Granda

DIRECTOR

Ing. César Llumiquinga

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**INGENIERIA COMERCIAL****AUTORIZACIÓN**

Yo, Richard Orlando Acosta Alvarado

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la institución del trabajo **DISEÑO Y PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AGILSEG CIA. LTDA. UTILIZANDO NORMAS ISO 9001-2008**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 9 de agosto del 2011

Richard Orlando Acosta Alvarado

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios, que me ha brindado la salud y sabiduría, para culminar una meta más en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi Director de tesis Dr. Galo Granda y Co-director Ing. César Llumiquinga por su paciencia, dedicación y amistad.

A todos mis compañeros de trabajo, por el apoyo en todas las circunstancias de mi vida laboral.

INDICE

CAPITULO I.....	12
1. GENERALIZADES.....	12
1.1 Antecedentes.....	12
1.2 Justificación y alcance.....	14
1.3 Análisis de la Política de Calidad necesaria para AGILSEG.....	16
1.4 Visión, Misión y Objetivos de la empresa.....	18
1.5 Organización y funcionamiento de la empresa.....	20
1.7 Alcance del sistema de Gestión de Calidad.....	24
CAPÍTULO II.....	25
2. Análisis situacional.....	25
2.1 Análisis de factores externos.....	25
2.1.1. Factor Político.....	25
2.1.2. Factor Económico.....	27
2.1.3. Factor Social.....	30
2.1.4. Factor Tecnológico.....	30
2.1.5. Componente Cliente.....	31
2.1.6. Componente Competencia.....	35
2.1.7. Proveedores.....	40
2.1.8. Componente Productos sustitutivos.....	45
2.2. Análisis de factores internos.....	47
2.2.1. Análisis del componente organizativo.....	47

2.2.1.1. Análisis de la Gestión Administrativa.....	47
2.2.1.2. Análisis de la Gestión Comercial.....	49
2.2.1.3. Análisis de la Gestión Contable.....	51
2.2.1.4. Análisis de la Gestión de Recursos Humanos.....	52
2.2.1.5. Análisis de Gestión de Operaciones.....	53
2.3. ANÁLISIS FODA.....	53
2.3.1. Fortalezas.....	53
2.3.2. Oportunidades.....	54
2.3.3. Debilidades.....	55
2.3.4. Amenazas.....	55
2.3.5. Análisis FO, DA, FA, DO.....	57
CAPÍTULO III.....	65
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	65
3.1. Compromiso de la Dirección.....	65
3.2. Enfoque al cliente.....	67
3.3. Determinación de la Política de Calidad.....	69
3.4. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	74
CAPÍTULO IV.....	82
REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	82
4.1. Control de documentos.....	82
4.1.1. Objetivo.....	82
4.1.2. Alcance.....	82
4.1.3. Referencias.....	83
4.1.4. Responsabilidades.....	83
4.1.5. Definiciones y siglas.....	84

4.1.6. Estructura de la elaboración de documentos internos.....	84
4.1.6.1. Contenido.....	85
4.1.6.2. Forma.....	86
4.1.6.3. Etapas.....	86
4.1.6.3.1. Planificación.....	87
4.1.6.3.2. Elaboración.....	87
4.1.6.3.3. Revisión.....	87
4.1.6.3.4. Aprobación.....	88
4.1.6.3.5. Código de identificación.....	88
4.1.6.3.5.1. Codificación de registros.....	90
4.1.6.3.6. Reproducción.....	90
4.1.6.3.7. Distribución.....	90
4.1.6.3.7.1. Documentos reproducidos y distribuidos en papel.....	91
4.1.6.3.8. Archivo.....	92
4.1.6.4. Cambios.....	92
4.1.7. Estructura de la matriz de documentos externos.....	95
4.1.8. Documentos complementarios.....	96
4.2. Matriz de documentos.....	97
4.3 Control de registros de calidad.....	99
4.3.1. Objetivo.....	99
4.3.2. Alcance.....	99
4.3.3. Responsables.....	99
4.3.4. Definiciones.....	100
4.3.5. Relevancia del registro de documentación de AGILSEG.....	101
4.3.6. Explicación.....	105

	10
4.3.7. Listado maestro de control de registros.....	105
CAPITULO V.....	109
Gestión de recursos.....	109
5.1. Provisión de recursos.....	109
5.2. Factor Humano.....	116
5.3. Competencias y desarrollo Humano.....	118
5.3.1. Competencia, Toma de conciencia y formación.....	118
5.4. Infraestructura física.....	123
5.5. Ambiente laboral.....	127
CAPITULO VI.....	131
Diseño de Procesos Operativos.....	131
6.1. Marco teórico de la Cadena de Valor.....	137
6.1.1. Cadena de Valor de la empresa AGILSEG CIA. LTDA.....	135
6.2. Procesos Estratégicos.....	135
6.3. Procesos Operativos.....	136
6.4. Procesos de Apoyo.....	138
6.5. Mapa de Procesos.....	138
6.5.1. Análisis y Estructuración de Procesos necesarios en AGILSEG.....	138
6.5.2. Inventario de Procesos de AGILSEG.....	142
6.5.3. Mapa de procesos seleccionados.....	144
Proceso Supervisión.....	146
Proceso Mantenimiento.....	187
Proceso Comercialización y Ventas.....	196
Proceso de apoyo al servicio.....	208
6.6. Indicadores de Gestión.....	213

CAPITULO VII.....	215
7.1. Conclusiones.....	215
7.2. Recomendaciones.....	216
Anexos.....	217
Carátula de Documento.....	218
Formato de Documento.....	219
Encabezado de Documento.....	220
Matriz de Documentos Internos.....	221
Matriz de Documentos Externos.....	222
Distribución de copias controladas.....	223
Hoja de registros de observaciones.....	224
Distribución de hojas controladas.....	225

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Antecedentes

Para las empresas ecuatorianas, durante los últimos años, ha sido difícil su subsistencia, como también su crecimiento y progreso, debido a que el Ecuador adolece de una crisis crónica, son interminables los conflictos políticos de corrupción, seis presidentes en tan pocos años, tres de ellos elegidos por voto popular y luego derrocados, un ambiente económico siempre inestable, por los constantes cambios de estilo y sobre todo por la toma de medidas que única y exclusivamente están dirigidas a la recaudación de fondos que permitan de alguna forma al gobierno solventar el aparato estatal estructurado hasta ahora sin tomar en cuenta la viabilidad de generación de los mismos por parte del sector empresarial.

Como resultado tenemos que el entorno no brinda seguridad en ningún frente al desempeño de las empresas. Constituye un gran reto la permanencia y mejoramiento; las empresas y sus ejecutivos se preguntan: "¿Cómo optimizarse, reorganizar y replantear su gestión, reducir sus gastos, sin descuidar temas como los de elevada competencia, los productos y servicios sustitutos, las exigencias actuales de los clientes, crecimiento, balance de los márgenes de ganancia, etc.?"

Las empresas que verdaderamente tienen oportunidad son aquellas que utilizan las herramientas disponibles para mejorar sus actividades internas y externas. Por ello estructuran e implementan procedimientos probados y a la vez son flexibles por que aceptan cambios, los mismos que les permiten avanzar y redirigirse constantemente apegados a una tendencia de crecimiento.

AGILSEG C. LTDA., es una empresa de servicios de seguridad, que opera desde 2007 en la ciudad de Quito, tiene una experiencia en el mercado de la seguridad de 18 años, por que funcionaba bajo otro nombre, ya que con el cambio que el sector sufrió por la promulgación del conocido Mandato 8, obligo a la reestructuración desde AGILSEG.

Al igual que todas las organizaciones que operan en el Ecuador y a pesar de ser nueva, tiene los problemas anteriormente descritos. La empresa esta operando de manera similar a lo que venían haciendo años anteriores, pero se dieron cuenta que la competencia avanzaba y ellos se mantenían, por lo tanto les ofrecí el diseño de un sistema de calidad el cual les permitiría consolidar verdaderamente sus objetivos.

El objeto de diseñar un sistema de gestión de calidad, es proporcionar a AGILSEG C. LTDA., una estructura inicial funcional, práctica y efectiva pero sobre todo eficiente de la ejecución de todas las actividades en las cuales la empresa se desenvuelve, logrando consolidar un sistema de trabajo de calidad que refleje la satisfacción de los clientes.

En contexto, el presente trabajo constituye un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001 2008.

1.2 Justificación y Alcance.

AGILSEG CIA. LTDA., maneja como toda empresa de seguridad, sus procedimientos contables, de supervisión, de reacción, y otros, de una forma tradicional, pero cuando recibieron la explicación de la necesidad y beneficios de los cuales serian objeto al momento de implementar un sistema de gestión de calidad, el gerente de la empresa acepto la elaboración de este proyecto en su organización.

Concatenar todos aquellos trabajos que deben realizarse, permitirá obtener, mediante parámetros de medición establecidos, si esta o no, funcionando determinada acción ejecutada dentro de la organización, los índices son un indicador de control que determina la satisfacción programada del servicio hacia los clientes. Después de explicar las acciones, procesos, caminos a ejecutar, así como los resultados proyectados, se pudo concluir que la empresa mejorará sustancialmente, en su gestión, en la calidad de sus servicios y lo más relevante, será más rentable. Resumiendo los requerimientos de la empresa AGILSEG CIA. LTDA., tenemos que:

Debe contar con información que le permita tomar decisiones sobre:

- ¿Cuáles son los procesos necesarios para la empresa?
- ¿Cómo se debe realizar cada uno de los procesos?
- ¿Qué tan optima es la estructura organizacional de la Empresa?
- ¿Qué actividades se están realizando de manera óptima en referencia a los recursos utilizados en la empresa?
- ¿Cómo administrar los recursos agregados al servicio de manera optima?

- ¿Se puede aumentar las ganancias instaurando el sistema de gestión de calidad?
- ¿Cómo estructurar el servicio de seguridad con calidad total en base a procesos?

El sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001-2008, se utiliza para referirse a una serie de normas que permiten estructurar un sistema de calidad. Las normas de aseguramiento de la calidad más modernas tienen su origen en las relaciones contractuales entre fabricantes y proveedores de algunos sectores en los que se requiere mayor confiabilidad, como por ejemplo en la construcción de carreteras, puentes, centrales nucleares, fabricación de equipos para la defensa territorial, mantenimiento de sistemas satelitales, manejo de seguridad privada, sistemas de atención hospitalaria, etc.

Podemos percibir que el proveedor garantizaba mediante contrato el proceso de producción de sus productos y que el cliente compraba los productos con el compromiso de que estaba asegurada la calidad del proceso ya que la fabricación no se dejaría al azar, ni al estado de ánimo de los operarios y directivos. Por lo tanto la importancia que posee un sistema de gestión de calidad, basado en las normas ISO 9001-2008, puede ser aplicado prácticamente en cualquier compañía, desde fabricantes de productos hasta proveedores de servicios, debido a que no están diseñadas especialmente para un producto o industria determinada pero si para poder establecer y mantener un sistema de calidad.

El contar con un SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO, permitirá a AGILSEG CIA. LTDA., optimizar el tiempo en trabajo, satisfacer al cliente con el cumplimiento a cabalidad de funciones, tener control de los distintos departamentos de la organización, mejorar los servicios, todo esto focalizado en aspectos de procesos y actividades rigurosamente normados.

1.3 Análisis de la Política de Calidad¹ para AGILSEG.

AGILSEG necesita de Políticas de Calidad para poder enfrentar a la creciente competencia que cada día se hace más fuerte, y por que todas las pequeñas empresas están constantemente amenazadas de ser eliminadas por poseer parte del mercado correspondiente.

La estructura de una Política de Calidad y la información mínima que debe contener, debemos exponerla buscando la facilidad de entendimiento y despertando el interés de todo el personal de la empresa AGILSEG.

La Política de Calidad de AGILSEG constituirá ser un documento auditable ya sea por los auditores internos de la empresa o por externos en busca de una certificación, inclusive por el cliente, por este motivo este documento debe ser entendido a todos los niveles, desde el personal operativo - operador hasta los altos mandos (directores, gerentes , etc.)

Será la carta de presentación de la empresa, en donde se expone los puntos que la misma desea dar a conocer, los que podemos interpretar mediante las siguientes interrogantes, en realidad a que se dedica la empresa, que es lo que se desea lograr con el servicio que proponemos, que vamos a utilizar para lograr este propósito que básicamente es la medula de la política de calidad, y como parte final pero no menos importante es que estrategias poder implementar para poder determinar con alto porcentaje de seguridad el alcance o efectividad de las políticas estructuradas para AGILSEG.

¹ Torres, P. C. (19 de Octubre de 2007). *Tesis SGC*. Recuperado el 20 de Julio de 2011, de http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2007/iturra_k/doc/iturra_k.pdf

Para AGILSEG estos pasos quedarían delimitados de la siguiente manera:

1. **A QUE SE DEDICA AGILSEG:** Es la primera interrogante que requiere una clara explicación del giro y dedicación de la empresa. Esto es esencial por que determinará e implantará objetiva y prácticamente lo que la empresa hace, por lo tanto a continuación vamos a detallar lo que la empresa tiene como actividades, las mismas que son Vigilancia y Guardianía física, Custodia de Valores innovación adicional de control y seguimiento con GPS, Protección por Escoltas Personales con control y supervisión de GPS personales.
2. **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** La satisfacción del cliente es la esencia de AGILSEG, un cliente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios de la empresa. Este breve comentario permite entender la importancia de la satisfacción a los clientes, este efecto permitirá el desarrollo de una organización o el estancamiento de la misma, en el caso de AGILSEG, la satisfacción que percibe no es satisfactoria, debido a que no se evidencia un crecimiento significativo.

AGILSEG deberá estructurar y poner al servicio de sus clientes valores que rebasen sus requisitos, dirigiendo la organización hacia una diferenciación positiva, la misma que se reflejará en un crecimiento gradual.

Esta satisfacción se basa en proporcionar a sus clientes valores agregados como es el servicio se cámaras, la instalación de sistemas de alarmas, que complementen el servicio de seguridad.
3. **NORMA DE APLICACIÓN:** En esta etapa debemos manifestar la norma de aplicación que esté usando la empresa para promocionar sus logros y métodos de trabajo. Esto

significa detallar la norma ISO 9001 2008 que constituye ser el sistema de gestión de calidad el cual tiene su soporte en el sistema documental, que prácticamente satisface las necesidades del cliente.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

De manera general esto permitirá documentar cada una de las actividades en las cuales se desenvuelve el servicio de seguridad en sus distintas facetas, logrando así hablar en el mismo lenguaje con el cliente, generando la conexión que necesita el servicio para ser percibido adecuadamente.

4. MEJORA CONTINUA: Aquí debemos tener claro que se trabaja mediante un proceso denominado mejora continua, esto constituye ser crecer y mejorar pero de forma imparible, el estancamiento no permite nunca la mejora continua.

La política de calidad nunca termina ya que la mejora continua, esta constantemente comparando, evaluando y cambiando, debe ser flexible a innovaciones, debido a que no será determinante por que estancaría el desarrollo.

1.4 Visión, Misión y Objetivos de la Empresa

Visión:

"Ser líderes en servicios de seguridad privada, apoyados en tecnología electrónica, con excelente calidad del servicio, estructurando un mejoramiento continuo para incrementar nuestra participación de mercado."

Misión:

"Ofrecer innovación y excelencia en servicios de seguridad. Buscamos diferenciarnos, en la calidad del recurso humano y el desarrollo e implementación de sistemas y servicios de seguridad específicos para cada cliente, logrando su satisfacción y permanencia. Queremos rentabilidad para el grupo empresarial, y el bienestar de nuestro personal."

Objetivos:

Objetivo General

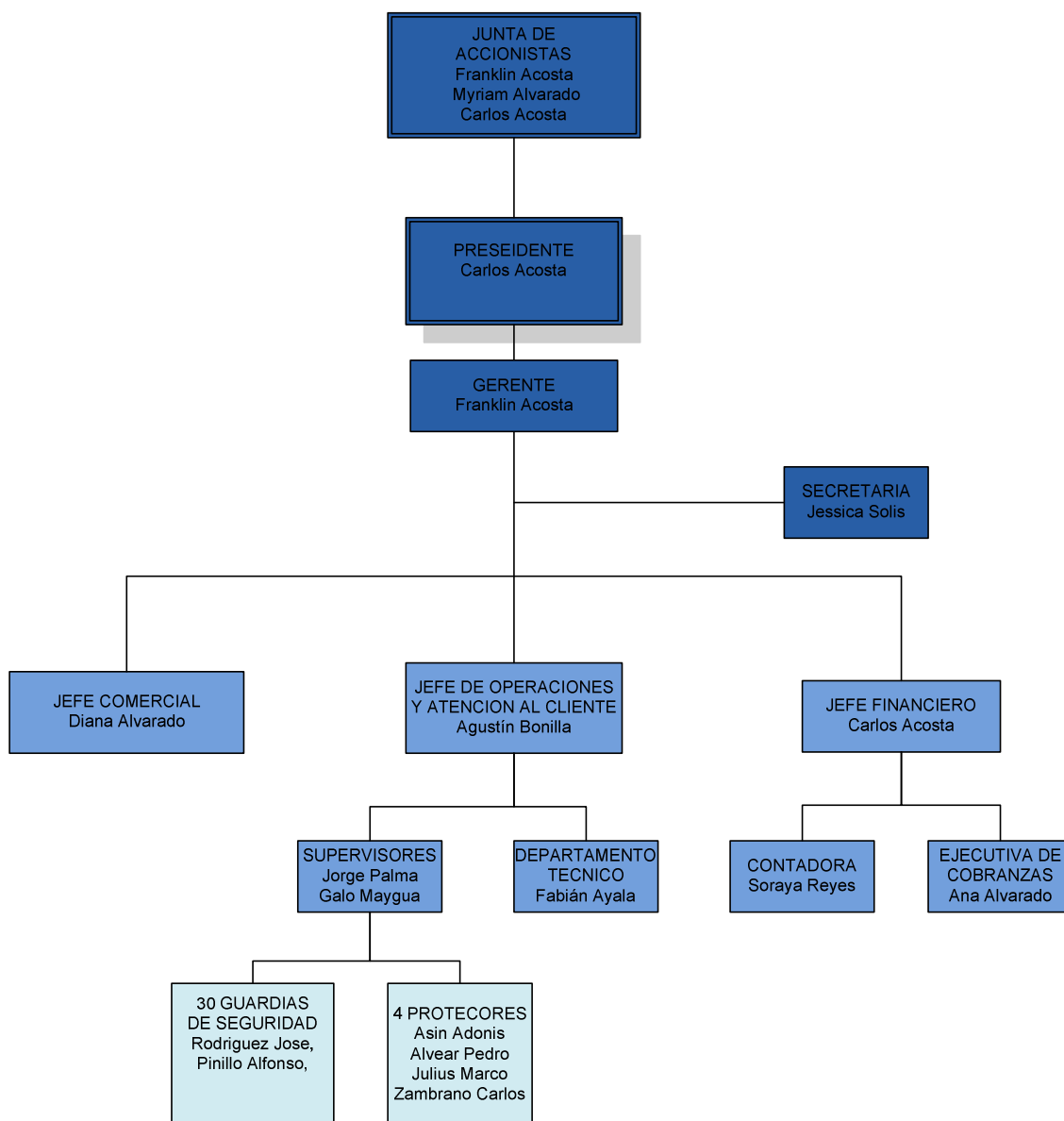
Diseñar y proponer un sistema de gestión de calidad a la empresa AGILSEG CIA. LTDA., utilizando normas de la ISO 9001-2008, para obtener control de las operaciones en los distintos departamentos, del cliente interno y externo.

Objetivos Específicos

- Realizar el análisis y diagnóstico de la documentación que se dispone en AGILSEG CIA. LTDA., para determinar falencias.
- Estructurar y determinar el comportamiento de los componentes que son responsables del desarrollo de la cultura de calidad dentro de la empresa.
- Diseñar la propuesta de un sistema de calidad para AGILSEG CIA. LTDA., basado en manuales prácticos que le permita alcanzar el control operativo de la empresa.

1.5 Organización y Funcionamiento de la Empresa.

ORGANIZACIÓN DE AGILSEG



FUNCIONAMIENTO DE AGILSEG

PRESIDENTE EJECUTIVO

El Presidente Ejecutivo es el Ing. Carlos Acosta, el mayor accionista de la empresa, hijo primogénito del socio fundador el Mayor Franklin Acosta.

GERENTE GENERAL

Es el representante Legal de la empresa, esta función la desempeña el Mayor Franklin Acosta.

SECRETARIA

Existe una secretaria administrativa, cuya labor es la de asistir a la Gerencia y Presidencia, y manejar toda la parte de generación y archivo de documentos.

Seguidamente existen tres jefaturas con sus respectivas áreas la comercial, la operativa y la financiera:

JEFE COMERCIAL

Esta a cargo de la señora Diana Alvarado, quien es responsable de la venta de los servicios, delimitación de la publicidad y el marketing.

JEFE DE OPERACIONES Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Es el área prestadora de servicios, dirigida por el señor Agustín Bonilla, es quien coordina la logística y control del personal de supervisión, guardias de seguridad, custodias de valores y protección de personas.

SUPERVISORES

Jorge Palma y Galo Maygua, son los supervisores motorizados que controlan el trabajo de los Guardias de Seguridad, reportan al Jefe de Operaciones.

TÉCNICOS

Fabián Ayala y Daniel Villalba, son los técnicos que realizan todos trabajos de inspección, instalación, programación y conexión de alarmas, cámaras y demás dispositivos de seguridad.

GUARDIAS DE SEGURIDAD

Área conformada por 30 guardias de seguridad, reportan a los Supervisores y al Jefe de Operaciones, su trabajo es la prestación del servicio de vigilancia y guardianía.

PROTECTORES Y CUSTODIOS

Lo desempeñan: los señores Asin Adonis, Alvear Pedro, Julius Marco y Zambrano Carlos, quienes reportan al Jefe de Operaciones, su trabajo es proteger a clientes importantes, dando seguridad en trayectos cortos y largos, protegiendo salidas y llegadas, etc.

Cuando se trata de valores o mercaderías, estas siempre están a la vista de los custodios quienes informan en tiempo real ubicación, dirección próxima, cumplimiento de tiempos y logística pre establecida.

JEFE FINANCIERO

El Ing. Carlos Acosta, maneja también la parte financiera, la relación de pago a proveedores, administración y control de las cuentas corrientes y líneas de crédito, como también lidera la gestión de cobranza.

CONTADOR

Está a cargo de la CPA. Soraya Reyes, es la encargada de llevar la parte contable y preparación de balances e informes económicos de la empresa. Como también la realización del rol de pagos, planillas IESS y las declaraciones de IVA e impuesto a la renta.

EJECUTIVA DE COBRANZAS

A cargo de la señora Ana María Alvarado, reporta a la Jefatura Financiera y está a cargo de la gestión de cobranza.

1.6 Alcance del sistema de Gestión de Calidad.

Este trabajo pretende establecer las bases para la futura construcción de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa de seguridad AGILSEG CIA. LTDA. , apoyado en los elementos de la Norma ISO 9001:2008 donde podamos identificar las reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro de la calidad óptima.

Realizando además una descripción de la composición de los procesos necesarios para el normal funcionamiento de esta organización, enmarcados dentro de su cadena de valor, su interacción y gestión para lograr la adecuada prestación de los servicios administrativos como apoyo al logro de la misión de AGILSEG dentro de una estructura en espiral que favorezca el mejoramiento continuo.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

EL análisis situacional de una empresa se realiza tanto en el ámbito interno como externo. Lo interno lo constituyen su estructura, sus procedimientos directivos, procedimientos de negocio y procedimientos de apoyo como son los administrativos y los financieros. Mientras que lo externo los constituye el análisis PEST², lo político, económico, social y tecnológico. Del análisis interno determinamos las fortalezas y debilidades de la empresa, y del análisis externo obtendremos las oportunidades y amenazas. De esta manera, se obtienen todas las aristas del análisis FODA, que permitirá dilucidar horizontes estratégicos para la empresa, a través de análisis combinados, como lo son las matrices FO, FA, DO, DA.

2.1. ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS

Macro ambiente

2.1 .1. FACTOR POLÍTICO

Nuestros políticos han logrado que el Ecuador sea calificado como país corrupto, título vergonzoso ganado por los continuos escándalos, innumerables líderes políticos,

² Wikipedia. (23 de junio de 2011). *Analisis PEST*. Recuperado el 20 de julio de 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_PEST

altos burócratas y funcionarios públicos, fugados al exterior, con juicios y cuentas pendientes que rendir.

Un pequeño país, con múltiples tendencias políticas, los de izquierda, los de derecha, los de centro izquierda, los liberales, los independientes, en fin, numerosas ideologías, creadas supuestamente para el servicio de la Patria, pero en definitiva siempre sobreponen sus intereses y conveniencia, resultando el mismo final trágico de un sin número de historias, de diferentes protagonistas pero siempre la misma víctima, el pueblo.

Los ecuatorianos ya no tiene credibilidad en sus líderes políticos, seis presidentes en ocho años, tres de ellos elegidos por voto popular y luego derrocados a través de movimientos populares, el último en abril del 2005, “Los Forajidos”, derrocaron al Coronel Lucio Gutiérrez, y el Doctor Alfredo Palacios, Vicepresidente que se convirtió en Presidente, quien luego de varios meses parecía no tomar las riendas de su gestión. Hasta la fecha continúan los escándalos políticos, pero con nuevas caras, el Gobierno actual realiza su gestión alineada a la llamada revolución ciudadana, que aparentemente esconde un socialismo improductivo, el mismo que esta enfocado solo en agrandar.

Desde el posicionamiento del gobierno actual, lo único que se ha perseguido es captar más dinero de donde se pueda, para poder cubrir todo el gasto generado por la tremenda burocracia estructurada, como son los impuestos, de estos la mayoría están siempre apuntados a las empresas, sin tomar en cuenta en que medida y cual es el impacto en las mismas, o tal vez se desea desaparecerlas, y paralelamente manejar estos sectores también, este tipo de ideología genera incertidumbre y sobre todo las inversiones que podrían generar desarrollo se desvanecen.

Concluyendo, podemos aseverar que el factor político de nuestro país, es corrupto e inestable, que dificulta su desarrollo económico y productivo.

Desde el punto de vista de AMENAZA, se puede considerar que se ha generado inseguridad para el normal desenvolvimiento de las distintas organizaciones instauradas y las que pensaban estructurarse, las nuevas leyes creadas han ahuyentado las inversiones dando lugar al cierre de muchas empresas pequeñas y grandes, reduciendo el trabajo que poseen las empresas de seguridad.

2.1.2. FACTOR ECONÓMICO

Durante la última década en el Ecuador ha existido gran turbulencia económica, se habló de tocar fondo en marzo de 1.999, en un fin de semana el dólar pasó de 12.000 sucres a 24.000 sucres, se produjo el fatal feriado bancario, y posteriormente la caída secuencial de varias instituciones financieras.

En el 2000 con la adopción del modelo económico de la dolarización, con un cambio de 25.000 sucres el dólar, el Ecuador al final del año tenía un índice récord de inflación (96%), debido a la internacionalización de los precios.

La seguridad jurídica y marcos económicos liberales son buenos y crean incentivos, pero el mayor factor y el más importante es la capacidad creativa de la gente. Los lugares o empresas que más progresan y crecen son aquellos donde la cultura incentiva la creatividad, el desarrollo de nuevas ideas y negocios. Estos lugares generalmente ofrecen

ciertas comodidades que la "clase" creativa valora: cine, artes, conocimiento, universidades, seguridad, etc.

Así también en el ámbito contable, a través de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), los balances financieros fueron ajustados al sistema de dolarización, a través de las NEC 16 y 17.

Luego de esto, en los años 2001 y 2002 hubo estabilización del índice inflacionario y se percibió recuperación, pese a la deficiente gestión gubernamental del Dr. Gustavo Noboa.

En el 2003 había cierta incertidumbre, el elegido Presidente Coronel Lucio Gutiérrez, no dilucidaba un camino económico a seguir, inclusive se vio que no existió un plan de gobierno previo. Sin embargo, el haber tocado fondo, el modelo de dolarización, las caídas de las entidades financieras corruptas, y la estabilización inflacionaria; han generado ciertos cambios positivos. Ya durante el 2004 y 2005, tuvimos tasas de interés activas estables alrededor del 16% y tasas pasivas del 10%.

El 2004 cerró con un índice inflacionario del 2% y el 2005 con una inflación del 4,46%. Un sector financiero aparentemente saneado, significando incentivo a la inversión y a endeudamientos a largo plazo, donde el apalancamiento financiero permita a las empresas crecer, expandirse y ser más competitivas.

Por otro lado tenemos, que llegó a convertirse en el segundo rubro de ingreso de divisas al Ecuador, el dinero que envían a sus familias, el gran número de compatriotas,

que en los últimos años han emigrado al extranjero. Sin embargo esto no puede considerarse netamente como factor de mejoramiento, ya que a largo plazo el desmembramiento de las familias y niños que crecen solos, a futuro talvez generen repercusión negativa para el país, según este gobierno se genero un proyecto que atrae a la gente a retornar a nuestro país, pero la verdad que no existe un empleo seguro que les este esperando, solo se les permite que ingresen los bienes que han logrado afuera. La verdad la gente se esta acostumbrando a que el bono sea aumentado y a vivir cómodamente, sin mayor esfuerzo, se esta degenerando a la sociedad como tal, ya que existen delincuentes que se dedican a sus andanzas y cobran su bono, es decir tienen seguro parte de la producción nacional, por un lado y por el otro forman parte del sector que son una amenaza para el país, es decir los delincuentes de cierta manera son mantenidos por el estado.

Concluyendo el sector económico ha sido menoscabado constantemente y se ha desarrollado inestabilidad económica.

Desde es punto de vista de AMENAZA tenemos que los empresarios hoy son vulnerables ya que se induce a que os empleados de alguna forma se apoderen de las empresas y rompan el esquema normal de la organización, mentalizando en la gente esta tendencia lo cual a su vez degenera el sistema, ocasionando cierres, quiebras, desinterés, dando lugar a mayor desempleo, transformándose en una oportunidad ya que para las empresas de seguridad habrá mas mano de obra.

2.1.3. FACTOR SOCIAL

A consecuencia de la continua crisis que antecede a la situación actual del país, donde la inestabilidad y difícil desempeño de las empresas, la falta de trabajo y el deterioro de la calidad de vida de los ecuatorianos, hoy, menos ecuatorianos vivimos en nuestro país, un gran número de compatriotas han emigrado a Europa y Norte América.

Por otro lado, conocemos también que se ha incrementado la delincuencia, constantemente a través de la prensa percibimos el peligro y la inseguridad que existe.

Desde el punto de vista de una OPORTUNIDAD es por que la delincuencia se afianza mas en el país ya que el desempleo aumenta, dando lugar a un incremento de la demanda de la seguridad privada, pero se transforma en una AMENAZA cuando el riesgo que asumen las empresas de seguridad es más alto.

2.1.4. FACTOR TECNOLÓGICO

Actualmente, a nivel mundial existe explosión tecnológica, gestada principalmente por el Internet, este mejoramiento en las comunicaciones, permite que todos los lugares del mundo de una manera interactiva, estén actualizados y participando en el desarrollo y avance tecnológico. Como así también se acceda a la “Cultura de Servicios” de los países más avanzados. Hoy en día, un gran número de negocios se llevan a cabo a través del Internet. Toda esta información e influencia tecnológica, de hecho sugiere que nuestras empresas crezcan y mejoren.

Para las compañías de seguridad, es fácil obtener información de cómo mejorar la prestación de servicios, a través de sistemas de seguridad electrónicos, alarmas inteligentes, circuitos cerrados de televisión, identificadores de llamadas, etc. O bien apalancándose en técnicas publicitarias, de expansión y hasta herramientas gerenciales; presentándose cada vez nuevas expectativas de desarrollo y mejoramiento.

Un punto importante es que el servicio otorgado a nuestros clientes es casi garantizado ya que existen equipos de alta tecnología que permiten controlar y verificar permanentemente el trabajo que se debe realizar.

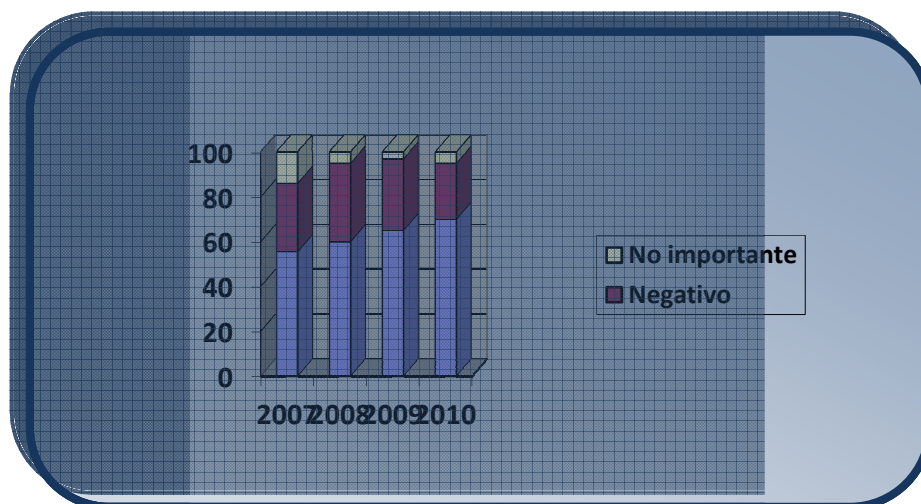
Desde el punto de vista de OPORTUNIDAD podemos encontrar que la tecnología hoy por hoy apoya la gestión que se realiza para brindar el servicio eficaz y eficientemente, estructurando así el complemento al servicio que da una empresa de seguridad el mismo que se convierte en amenaza cuando la tecnología reemplaza la gestión y objetivo de una empresa de seguridad.

Micro ambiente

2.1.5. COMPONENTE CLIENTE

AGILSEG pretende ofrecer servicios que se ajusten a las necesidades específicas de cada cliente, buscando así diferencia competitiva. Se localiza en los mercados de Empresas Privadas, Residencias Particulares, Edificios, Oficinas y Fábricas. El criterio del cliente hemos podido asimilarlo al responder las siguientes inquietudes.

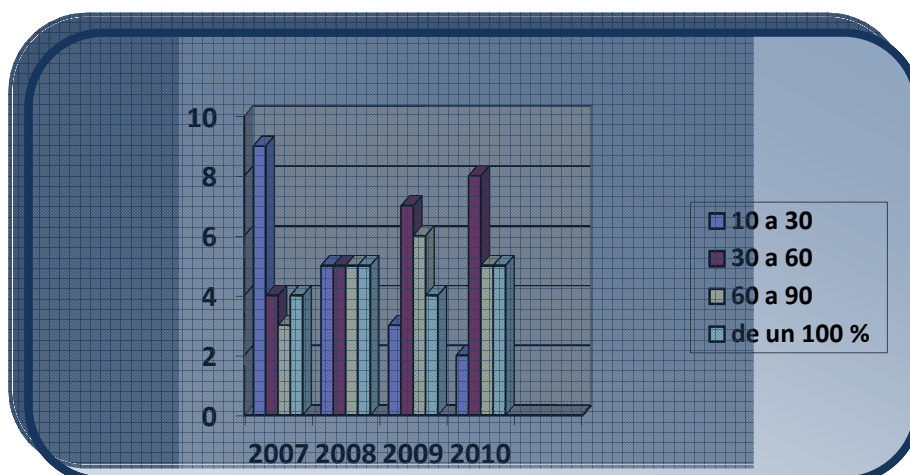
1. Las empresas de seguridad están reguladas por la ley de seguridad privada y por el mandato 8 promulgado por el estado. ¿Considera que estas regulaciones han sido positivas o negativas para la contratación del servicio?



Fuente: Encuesta al cliente

Elaborado por: Richard Acosta A.

2. Desde la promulgación del mandato 8. ¿Que satisfacción a obtenido durante estos años, de un 10% a 30%, de 30% a 60%, de 60% a 90% o en un 100%?

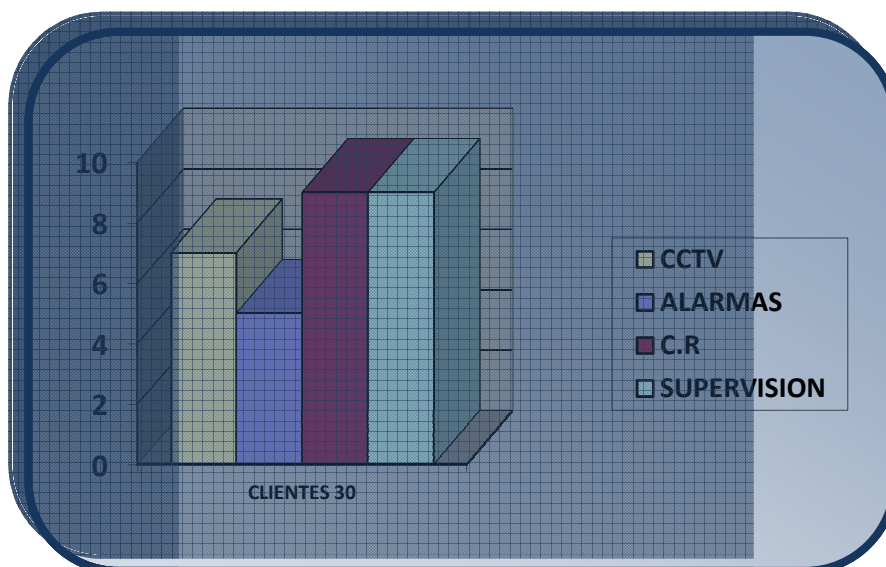


Fuente: Encuesta al cliente

Elaborado por: Richard Acosta A.

3. ¿Que valores agregados al servicio cree que es de mayor importancia?

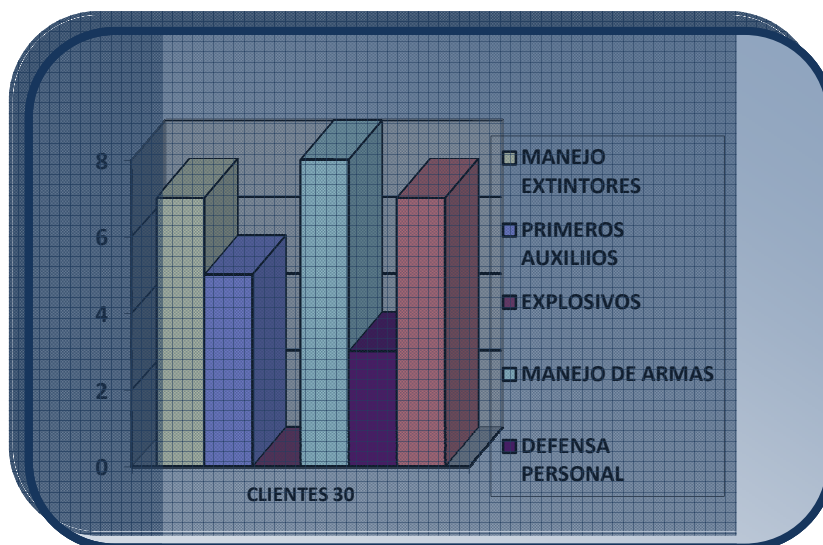
Un circuito cerrado de TV, alarmas, control de rutas, supervisión permanente.



Fuente: Encuesta al cliente

Elaborado por: Richard Acosta A.

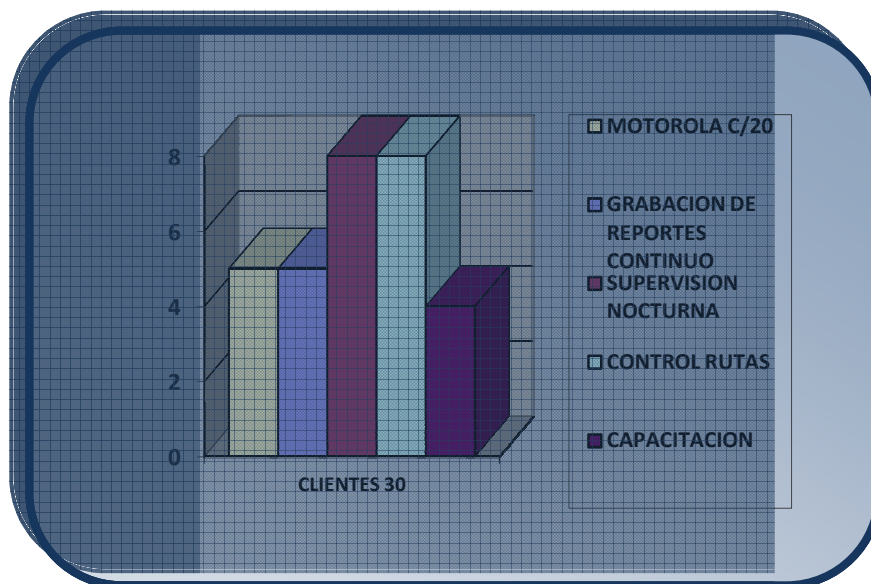
4. ¿Según usted que importancia tiene cada asignatura que el mandato 8 dispone capacitar a los vigilantes?



Fuente: Encuesta al cliente

Elaborado por: Richard Acosta A.

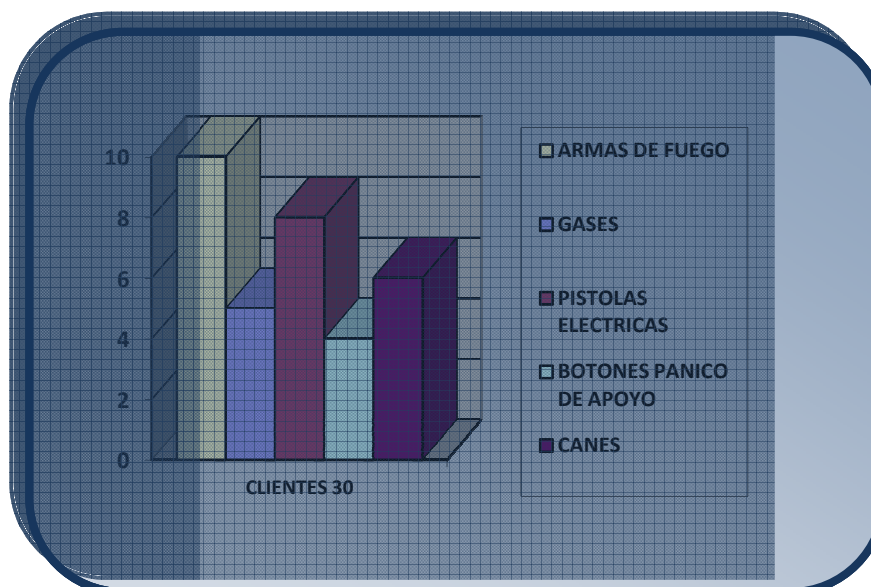
5. Los sistemas que regulan, controlan, garantizan el servicio son: reportes por motorola cada 20 minutos, grabación permanente de reportes, supervisión nocturna y diurna, sistema control de rutas. ¿Cual de estos cree que es el mas eficaz?



Fuente: Encuesta al cliente

Elaborado por: Richard Acosta A.

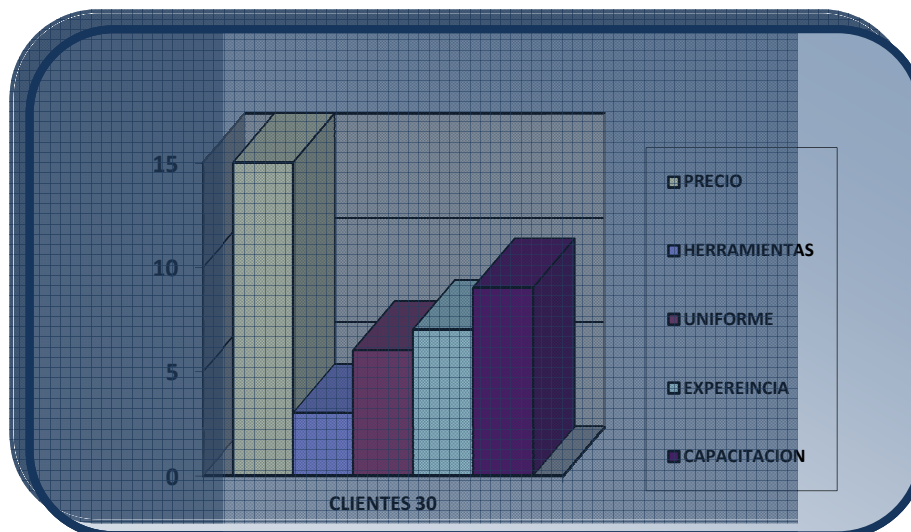
6. ¿Qué instrumento estima es mejor para la defensa, armas de fuego, toletes, gases, pistolas eléctricas, botones de pánico (apoyo inmediato), o canes adiestrados?



Fuente: Encuesta al cliente

Elaborado por: Richard Acosta A.

7. Determine la importancia que para usted tiene las siguientes características de una empresa de seguridad, como precio, herramientas complementarias al servicio, color de uniforme, años de experiencia, capacitación de los empleados.



Fuente: Encuesta al cliente

Elaborado por: Richard Acosta A.

Desde el punto de vista de OPORTUNIDAD, las empresas de seguridad amplían la brecha de satisfacción del cliente, debido a los diferentes valores adicionales que se requieren y que se pone a disposición para complementar y minimizar el riesgo.

2.1.6. COMPONENTE COMPETENCIA

La constituyen las compañías de seguridad operativas en la ciudad de Quito. Resultando difícil competir con compañías de seguridad de mayor infraestructura, con campañas publicitarias costosas y agresivas, de hecho, con sectores de mercado ganados, ejerciendo ya cierto control sobre los precios, lo que les facilita superioridad en infraestructura, armas, sistemas de comunicación propios y personal mejor remunerado.

Los esfuerzos de AGILSEG, se direccionan a ganar prestigio e imagen, a través de un excelente servicio, busca su mayor fortaleza en el recurso humano, dedica gran atención a la capacitación y motivación continua.

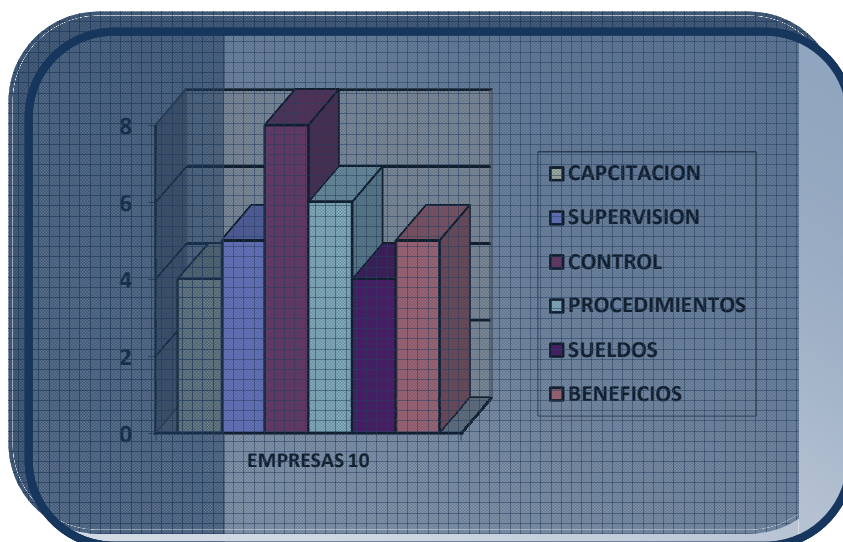
Como complemento a su estrategia, está el ofrecer costos de servicios muy competitivos, pero lo que requiere que su gestión sea óptima y productiva.

También existe competencia informal, originada por personas que han sido guardias de seguridad y ofrecen se les contraten directamente sin la intervención de ninguna compañía, o también por compañías fantasmas, que operan inescrupulosamente,

ofreciendo servicios de vigilancia a menor costo, no cumplen con todas las obligaciones para con sus empleados, y trabajan sin la debida constitución legal, no cumplen pagos fiscales, como tampoco cuentan con los permisos de los Ministerios de Defensa y Gobierno.

Desde el año 2007 que se promulgo el mandato 8, existe una posibilidad clara de competir ya que las regulaciones ahora son firmes, pero a pesar de esto, aun no se puede desarrollar una empresa de seguridad ya que cuando existen reglas la informalidad trata de eludir.

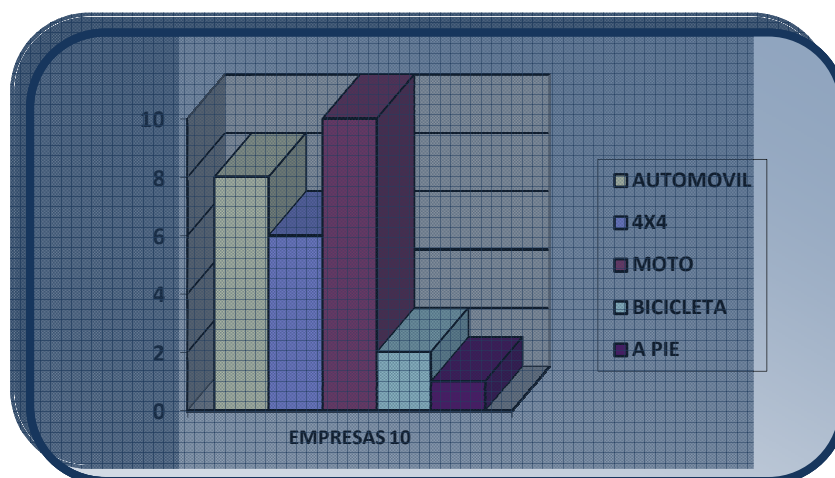
1. ¿Que aspectos diferencia a la empresa de las demás? La capacitación, supervisión, control, procedimientos, sueldos, beneficios.



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

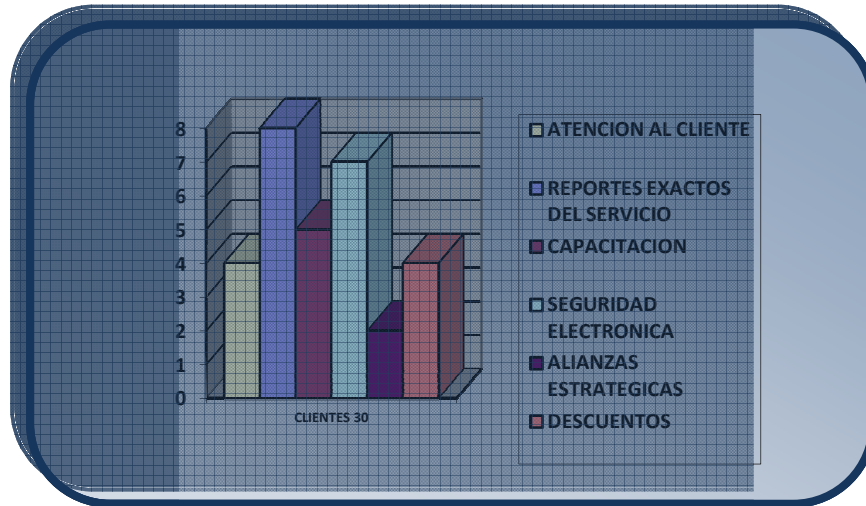
2. ¿Que movilización es la más óptima para su fuerza de reacción actúe? Automóviles, 4x4, motos, bicicletas, a pie.



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

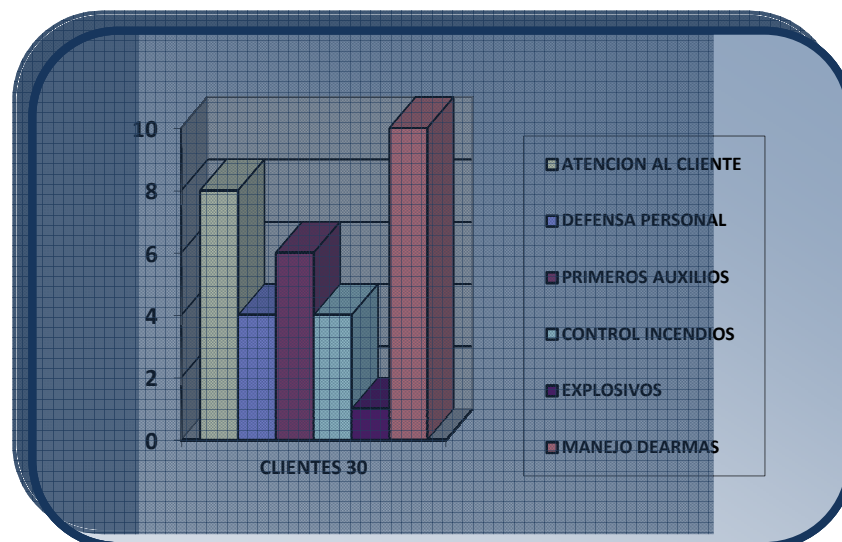
3. ¿Que valores agregados brinda a sus clientes? Servicio al cliente, reportes del servicio, capacitación, seguridad electrónica complementaria, alianzas estratégicas, descuentos.



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

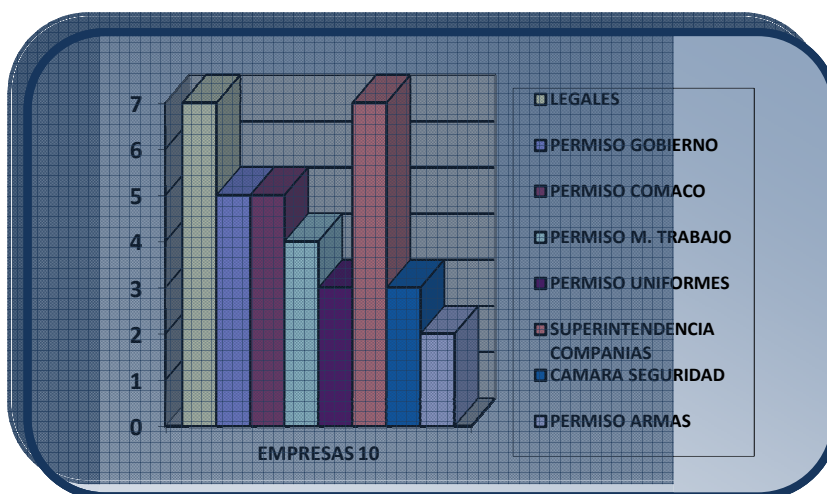
4. ¿Qué capacitación es de mayor utilidad para los vigilantes? La atención al cliente, defensa personal, primeros auxilios, control de incendios, explosivos, manejo de armas.



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

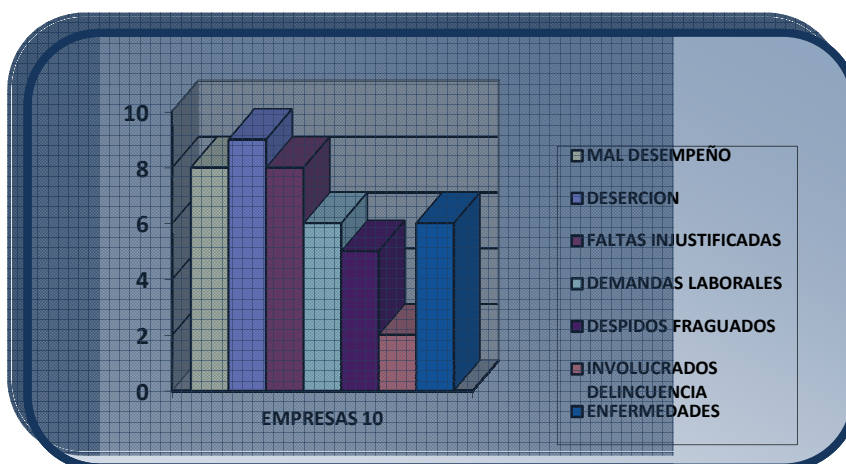
5. ¿Qué parte constitutiva de la empresa de seguridad es considerada como determinante para su elección? Legalmente constituidas, poseer los permisos reglamentarios para funcionamiento, cumplir con el mandato 8.



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

6. ¿Cuál es el problema más común que se presentan en las empresas de seguridad? El mal desempeño de los vigilantes, deserción, faltas injustificadas, demandas laborales, despidos intempestivos fraguados, involucrados en delincuencia común, enfermedades.



Fuente: Investigación de Mercado

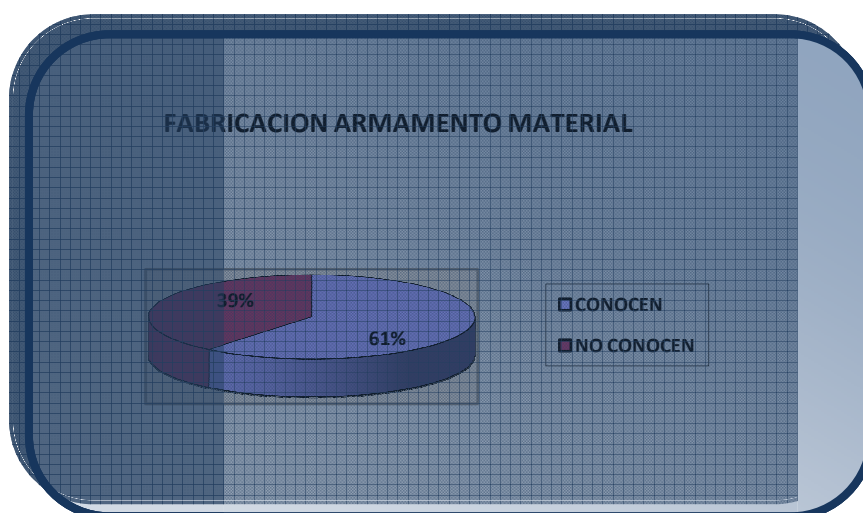
Elaborado por: Richard Acosta A.

Desde el punto de vista de OPORTUNIDAD, la empresa de seguridad puede obtener ventaja frente a la competencia, ya que posee un 80% de componentes para asegurar un servicio de calidad, pero se puede convertir en una AMENAZA en vista de que existe un 20% de diferencia o carencia en lo que respecta a componentes.

2.1.7. PROVEEDORES

Los proveedores de los equipos e insumos para brindar el servicio de seguridad esta delimitado por empresas manufactureras y/o comercializadoras de elementos importantes para el servicio, por lo tanto para que nuestro servicio sea el óptimo, debemos conocer los siguientes temas.

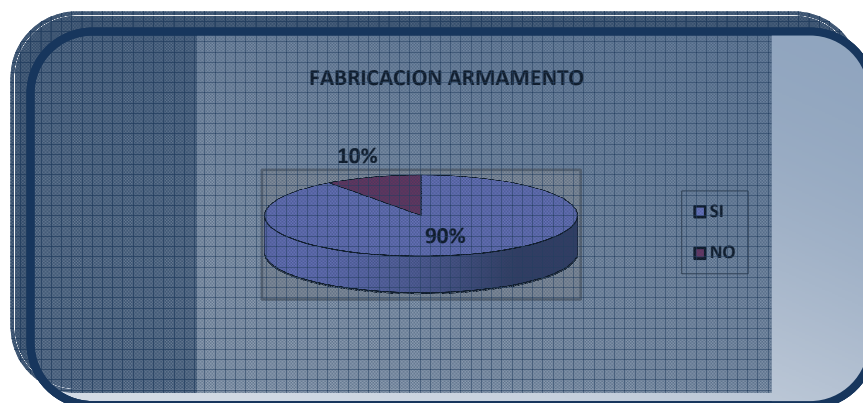
1. ¿Conocen el material permitido para fabricar las armas?



Fuente: Investigación de Mercado

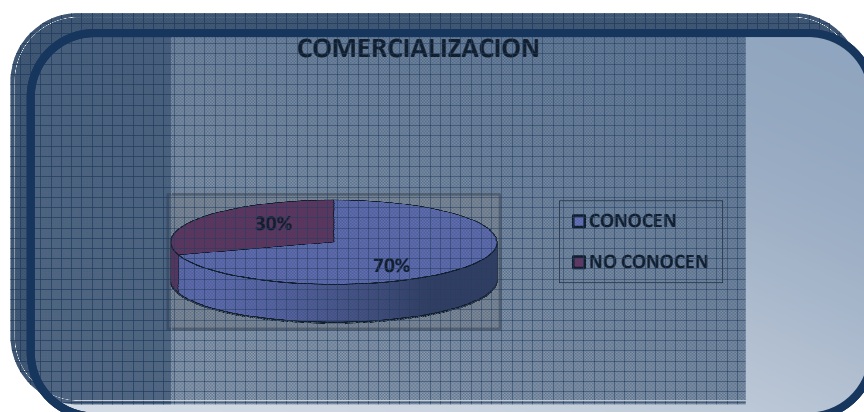
Elaborado por: Richard Acosta A.

2. ¿Cumplen con los estándares de fabricación según el reglamento de control de armas y explosivos expedido en el año 2009? Si, no.



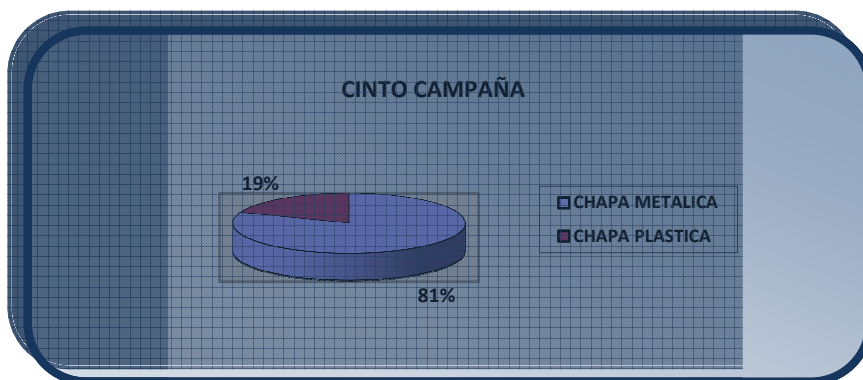
Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

3. ¿Conocen que municiones están permitidas comercializar en el mercado de la seguridad?



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

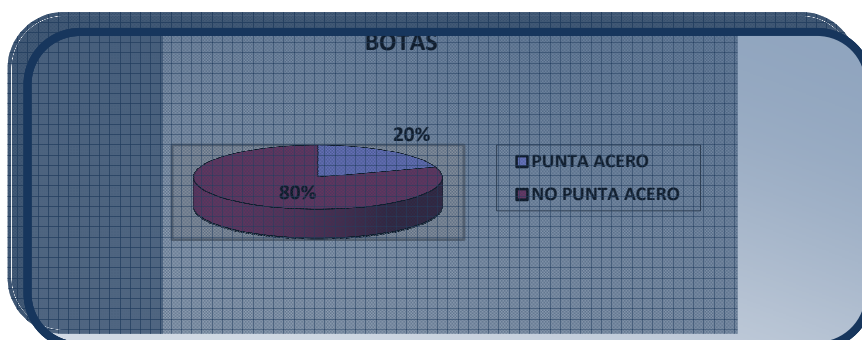
4. ¿Qué material se vende mas en cinturones de campaña, la chapa metálica o la chapa plástica?



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

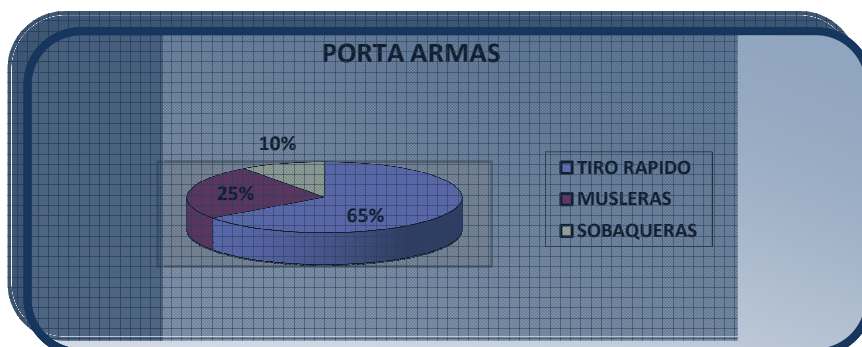
5. ¿Que botas más vende las que tienen punta de acero o punta cuero?



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

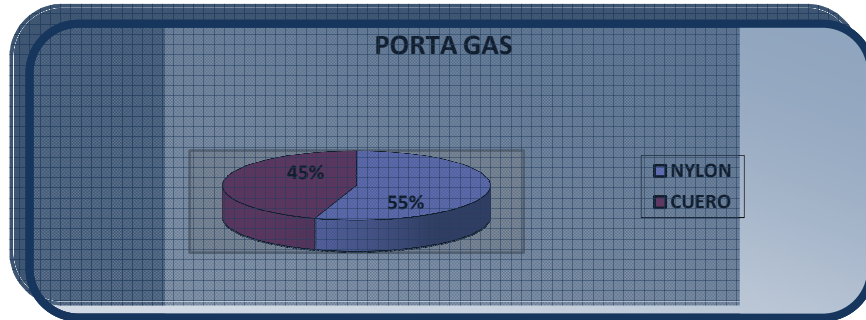
6. ¿Que tipo de porta armas vende más, la de tiro rápido, musleras, sobaqueras?



Fuente: Investigación de Mercado

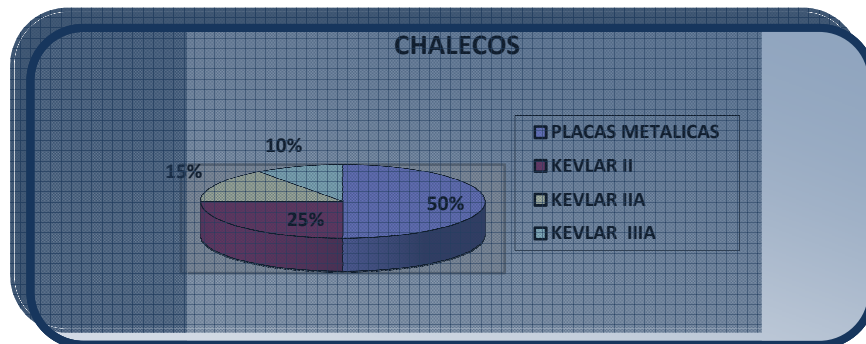
Elaborado por: Richard Acosta A.

7. ¿Qué porta gas compran mas las empresas de seguridad, los de nylon, cuero?



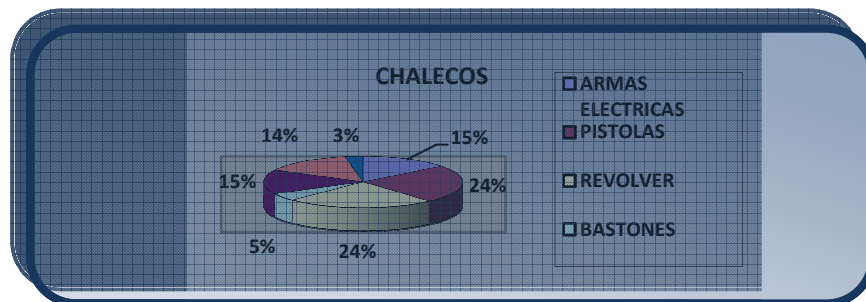
Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

8. ¿Qué chalecos antibalas comercializa mas, los con placas metálicas, keblar, mixtas?



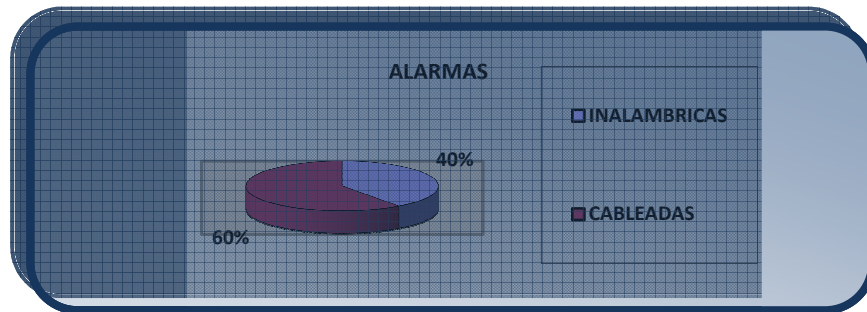
Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

9. ¿Cómo comercializa las armas eléctricas, pistolas, bastones, personales?



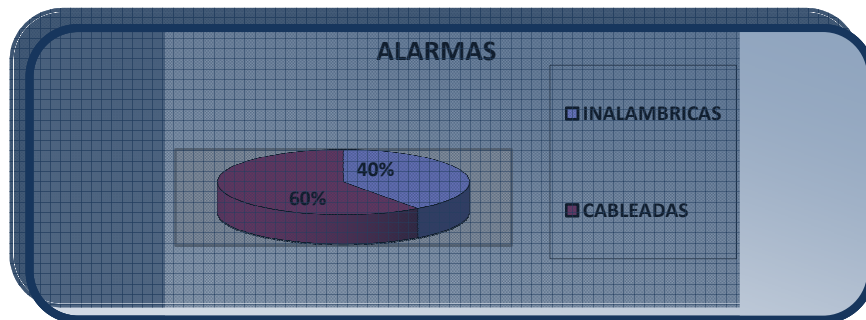
Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

10. ¿Qué tipo de alarmas vende mas a las empresas de seguridad las alarmas inalámbricas, o cableadas?



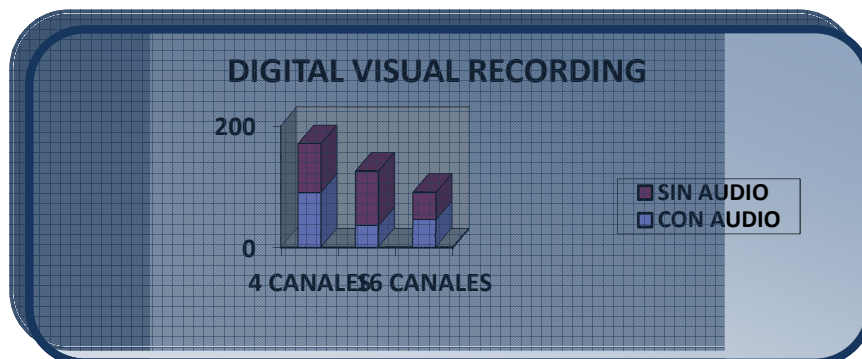
Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

11. ¿Cuáles vende más las cámaras inalámbricas, cableadas, zoom, pan tilt?



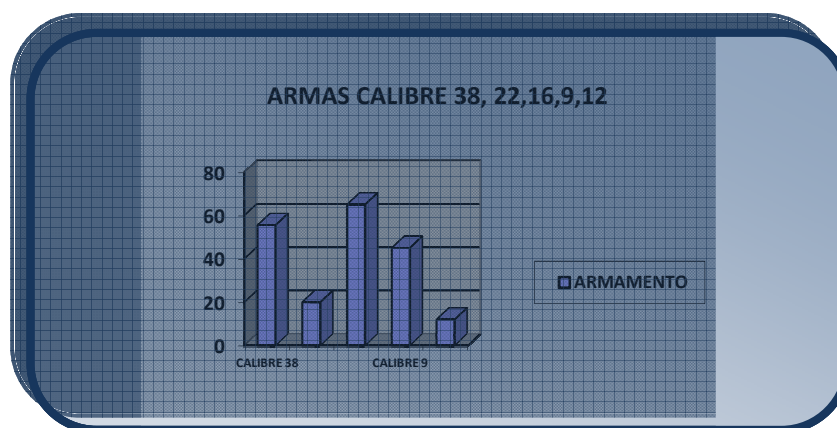
Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

12. ¿Qué tipo de equipos le vende mas a las empresas de seguridad, los Dvr de 4,8,16, canales con audio sin audio?



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Richard Acosta A.

13. Que armas comercializa mas, las de calibre 38, 22, 12, 14, 9.?



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

Se puede apreciar que constituye ser una AMENAZA que la mayoría de empresas son abastecidas de los mismos productos, y casi siempre de la misma calidad, determinando así una aparente igualdad en lo que respecta a capacidad de servicio, pero a su vez será OPORTUNIDAD de aquellas que tienen en cuenta que la calidad marcará la diferencia y que tal vez no sea alcanzable fácilmente por la competencia.

2.1.8. COMPONENTE PRODUCTOS SUSTITUTOS

Los productos sustitutos a los servicios de vigilancia y guardianía son las alarmas electrónicas, los circuitos cerrados de televisión y hasta los perros caseros.

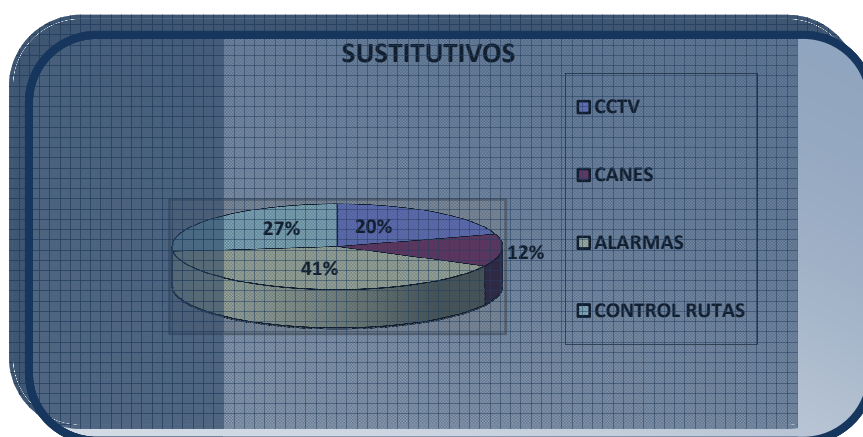
El principal objetivo por el que a partir del 2007, AGILSEG diversificó sus servicios, fue obviamente la existencia de los productos sustitutos, hoy además de una amplia gama de sistemas electrónicos de seguridad, se ofrece las alarmas y los circuitos cerrados de

televisión, como también el servicio de canes adiestrados, pero un punto que diferencia de la competencia es que garantiza el servicio ya que coloca un sistema de control de rutas en cada uno de sus puntos el mismo que obliga y asegura que los vigilantes trabajen.

Parece que estos esfuerzos lograron en parte sus objetivos, en lo que se refiere a sistemas electrónicos de seguridad electrónica, sin embargo, muchas personas aún eligen sistemas de alarmas caseros, sin monitoreo, o alarmas comunitarias, auspiciadas por el Municipio de Quito. O también canes de su propiedad, y en algunos casos les envían incluso a escuelas de entrenamiento, eligiendo no pagar una mensualidad por este servicio.

A veces también, contratan particularmente a personas que sin tener ningún entrenamiento, y sin pertenecer a ninguna compañía pretenden dar el servicio de vigilancia, de hecho a un costo mas bajo.

1. ¿Si no contrata los servicios de seguridad de una empresa, que utiliza para obtener seguridad?



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

Definitivamente es una AMENAZA, por que afecta el servicio de las empresas de seguridad ya que disminuye el potencial campo de acción de las mismas, en el caso especifico de alarmas se puede observar que son las más utilizadas y que en algunos casos reemplaza al servicio brindado por las empresas de seguridad.

Se convierte en una OPORTUNIDAD al momento que las empresas de seguridad complementan el servicio que brindan con este tipo de elementos.

2.2 ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS

2.2.1. ANÁLISIS DEL COMPONENTE ORGANIZATIVO

2.2.1.1. Análisis de la Gestión Administrativa

Esta gestión la realizan la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia General, el Ingeniero Carlos Acosta y el Mayor Franklin Acosta, respectivamente.

El primer año de AGILSEG no existió crecimiento, el volumen de clientes fue limitado y su infraestructura muy pequeña. Mantenía su oficina administrativa en el Edificio López Martínez ubicado en las avenidas Elia Liut y Brasil, oficina 302, cuya área era de 30 metros cuadrados, operaba con 1 línea telefónica, 1 computador, 1 impresora y 1 maquina de escribir. Contaba con 3 empleados administrativos y 12 guardias de seguridad. Durante estos tres años el número de clientes se mantuvo en un promedio de 5 puestos de guardianía.

A partir del 2010 existe un crecimiento de infraestructura para lograr un mejor servicio, pero el crecimiento de la cartera de clientes ha sido en menor proporción.

Actualmente sus oficinas administrativas y centro de operaciones, están ubicados en la Av. Antonio Granda Centeno y Vasco de Conteras, en una oficina de 250 metros cuadrados de área, cuenta con 6 líneas telefónicas, una red de 7 computadoras, 4 impresoras, 1 fax, 2 centrales telefónicas, planta eléctrica, 3 automotores, etc. Según su balance general los activos ascienden alrededor de los 50.000 dólares. Dispone de 10 empleados administrativos y 32 guardias de seguridad. El número clientes, es de 15 puestos de guardianía, y venta esporádica de sistemas de alarmas. Es decir, que mientras que su infraestructura creció más o menos 10 veces, el número de clientes creció en 1,5 veces.

Al no haber existido un incremento de 10 veces al capital social, para que AGILSEG haya podido ampliar su infraestructura acudió a apalancamientos financieros, por ello según su balance general, las cuentas de pasivo, llegan a los 28.000 dólares. Y al haber su cartera de clientes solo crecido en 1,5 veces, sus cuentas de gasto versus sus cuentas de ingreso, debido al costo de mantener una amplia infraestructura, tienen un margen mínimo de utilidad que casi es nulo.

Hoy AGILSEG requiere incrementar su cartera de clientes, identificando cuales han sido las debilidades que han permitido perder o no satisfacer clientes, de tal forma que dichos lineamientos sean transformados en fortalezas, logrando un servicio de calidad.

AGILSEG, fue creada para brindar todo lo que en servicios de seguridad se refiere. Sin embargo, su primer año lo dedicó exclusivamente a lo que es Vigilancia y Guardianía. A partir del segundo semestre del 2008, diversificó los servicios, a:

- Vigilancia y Guardianía
 - Monitoreo Electrónico de Alarmas
 - Vigilancia por Cámaras
- Monitoreo satelital
- Venta e Instalación de Alarmas
- Escoltas de Seguridad
- Custodia de Mercadería

Es una FORTALEZA ser una empresa legalmente constituida, poseer todos los permisos de funcionamiento y desde el punto de vista de FORTALEZA podemos entender que el servicio que se brinda es de alta calidad debido a que la gama de prestaciones permite dedicación, concentración, y sobre todo especialización. Puede ser una DEBILIDAD tal vez por no poder atender todo el sector de seguridad.

2.2.1.1.1. Análisis de la Gestión Comercial

Anterior al año 2009, no existía gestión comercial, los clientes venían por referencias o por recomendación de amigos y socios. Además que no se contaba

con un adecuado respaldo operativo, incluso la empresa carecía de equipos de motorola y de buenas armas.

En la actualidad la empresa cuenta con un buen respaldo operativo y de infraestructura, pero la gestión comercial no abastece, ya que su cartera de clientes no se ha incrementado en la proporción requerida.

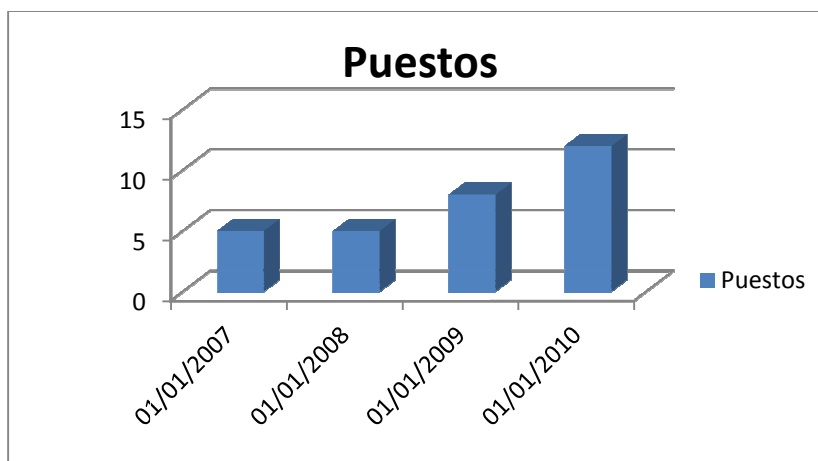
El Ing. Carlos Acosta, Presidente Ejecutivo, ha dedicado su atención a esta área, su gestión netamente se ha dirigido a la estructuración de servicios, textos y diseños publicitarios, pero le ha faltado tiempo para la gestión de cotización y venta, la mismo que hoy esta a cargo de Diana Alvarado.

Por varias ocasiones ha contratado asesores comerciales que le apoyen con esta gestión, pero no se ha logrado que estos hagan labor positiva en la empresa. Aspirando cubrir esta debilidad, partir de julio del 2009, se ha incorporado como herramienta para lograr este objetivo una página WEB que permita difundir y exponer los servicios que la empresa brinda, la misma que es de mucha utilidad.

Seguidamente en el gráfico 2, se detalla el comportamiento de la gestión comercial, donde durante el primer año se mantuvo estática, habiendo alcanzado 5 puestos de guardianía, es a partir del 2009 que existe cierto impulso en esta gestión.

Es una FORTALEZA de la empresa tener posicionada la WEB, la misma que le permite promocionar los servicios que ofrece.

GRÁFICO 2: COMPORTAMIENTO GESTION COMERCIAL



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Richard Acosta A.

2.1.1.1.1. Análisis de la Gestión Contable

La CPA. Soraya Reyes, esta a cargo de llevar la contabilidad de la empresa, lo realiza a través hojas electrónicas que reflejan el movimiento mensual, para luego tabular y presentar reportes o balances, que siempre son extemporáneos.

Sin embargo, es una necesidad conocer la rentabilidad de los diferentes servicios, como también poder valorar la gestión en general de la empresa y tomar decisiones que orienten sus recursos a mejorar la rentabilidad, o estrategias respecto al negocio y al mejoramiento continuo.

Al tener un sistema de trabajo contable de esta manera no permite re direccionar a la empresa de ser necesario, ya que los informes económicos prácticamente no reflejan la realidad al momento de recibirlos.

El rol de pagos, se lo calcula en Excel y en una hoja electrónica que permite especificar todos los rubros que intervienen para luego ser archivados por meses y las copias físicas correspondientes al mes que se realiza el pago.

2.1.1.1.2. Análisis de la Gestión de Recursos Humanos.

El trabajo de esta área en AGILSEG es muy importante por que debe proporcionar el conjunto de los empleados o colaboradores a la misma, se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de AGILSEG.

La tarea importante que cumple esta área es la de inducir a los empleados la estrategia y objetivos organizacionales, además cumple con la capacitación de los empleados en los distintos conocimientos básicos que según el Mandato 8 deben estar preparados.

El sector del que proviene el recurso humano para la vigilancia y guardianía, es la clase pobre de nuestro país y en tal razón la más afectada por la crónica crisis política, económica y social del Ecuador.

Por ello, es cada vez más difícil contar con el recurso humano idóneo, debido que muchos ecuatorianos han migrado a otros países, como también que la delincuencia ha proliferado de tal manera, que muchas familias en extrema pobreza pueden elegir este modo de vida.

Puede ser una DEBILIDAD si el proceso de selección no es el óptimo, con el cual no se llegaría a cumplir las expectativas de los clientes necesitados de seguridad.

2.1.1.1.3. Análisis de Gestión de Operaciones.

Operaciones de manera general tiene a su cargo el control, desempeño, cumplimiento, de todas las actividades que deben realizarse, por parte de los empleados y de suma importancia son los encargados de la supervisión de los vigilantes. El área apoya a la empresa de seguridad de cierta forma garantizando el servicio bien realizado, con sistemas electrónicos de control que apoyan la supervisión como es grabación de reportes, controladores de rutas, sistemas complementarios en línea. Esta área de control constituye ser una FORTALEZA que permite otorgar un servicio real al cliente.

2.2. ANÁLISIS FODA³

2.2.1. Fortalezas

- La gama de prestaciones incluyen servicios exclusivos que permiten captar a clientes nuevos.
- Esta ubicada en una posición geográfica accesible y céntrica, donde el negocio se promociona por si solo.

³Wikipedia. (23 de junio de 2011). *Analisis PEST*. Recuperado el 20 de julio de 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_PEST

- El brindar el servicio de vigilancia con herramientas complementarias, como CCTV, alarmas, control de rutas, los mismos que son difíciles de implementar para la competencia.
- Previo a brindar el servicio, se realiza un estudio de seguridad, el mismo que expone las recomendaciones generales que complementa y apoya al servicio de vigilancia y que disminuye el riesgo de inseguridad.
- Ser una empresa legalmente constituida, poseer todos los permisos de funcionamiento y la documentación en regla.
- La empresa tiene estructurada y posicionada la pagina WEB www.agilseg.com , la misma que permite informar y promocionar los servicios que ofrece.
- El proceso y procedimiento del control de trabajo que realizan los vigilantes tanto en el día como en la noche, el mismo que en un alto porcentaje esta destinado a garantizar el servicio de seguridad.

Oportunidades

- La delincuencia a aumentado generando la necesidad de protección.
- La tecnología hoy por hoy apoya la gestión que se realiza para brindar un servicio de seguridad eficaz y eficientemente estructurando.
- La competencia amplía la brecha de satisfacción del cliente, debido a la no prestación del servicio de manera adecuada con diferentes valores adicionales que se requieren para complementar y minimizar el riesgo.
- Cuando la competencia no trabaja bajo estándares de cumplimiento y satisfacción de los clientes.

- La oportunidad que se genera cada año, debido a que existe un incremento casi obligado de salarios, todo esto por la política estructurada, dando lugar a una búsqueda del mejor servicio de seguridad con el requerimiento de cotizaciones.
- Los errores graves de la competencia.

2.2.2. Debilidades

- No poder atender a todos los segmentos de mercado de seguridad.
- Un proceso de selección de personal no óptimo, con el cual no se llega a cumplir las expectativas de los clientes.
- No capacitar a los vigilantes en los conocimientos necesarios para el servicio.
- No cumplir con las obligaciones de aportes y pagos al IESS en las fechas estipuladas.
- No estar al día con los pagos al SRI.
- No tener el equipo y armamento en regla.
- No tener un departamento de atención al cliente.

2.2.3. Amenazas

- Las nuevas leyes creadas han ahuyentado las inversiones dando lugar al cierre de muchas empresas pequeñas y grandes, reduciendo el mercado de trabajo que poseen las empresas de seguridad.
- Los empresarios hoy son vulnerables debido a que las leyes apoyan en alto porcentaje a los empleados, incentivando un ambiente desfavorable en cuanto al desempeño a las empresas, en cambio a las empresas se incrementaron las exigencias tributarias, en utilidades, y otros.

- La situación económica del país ha permitido que se incremente la delincuencia, lo que aumenta el riesgo, la vulnerabilidad que enfrentan las empresas de seguridad.
- Cuando el gobierno eleva los sueldos a niveles inaceptables e inmanejables.
- Cuando se disminuye el potencial campo de acción de las empresas de seguridad física, en el caso específico de alarmas se puede observar que son las más utilizadas y que en algunos casos reemplaza al servicio brindado por las empresas de seguridad.

2.2.4. MATRIZ DE APROVECHAMIENTO (FO)

OPORTUNIDADES	La delincuencia a aumentado generando la necesidad de protección.	La tecnología hoy por hoy apoya la gestión que se realiza para brindar un servicio de seguridad eficaz y eficientemente estructurando.	La competencia amplía la brecha de satisfacción del cliente, debido a la no prestación del servicio de manera adecuada con diferentes valores adicionales que se requieren para complementar y minimizar el riesgo.	Cuando la competencia no utilizan herramientas complementarias para el servicio de seguridad.	Cuando la competencia no trabaja bajo estándares de cumplimiento y satisfacción de los clientes.	La oportunidad que se genera cada año, debido a que existe un incremento casi obligado de salarios, todo esto por la política estructurada, dando lugar a una búsqueda del mejor servicio de seguridad con el requerimiento de cotizaciones	Los errores graves de la competencia	
FORTALEZAS	5	10	15	20	20	15	15	100
La gama de prestaciones permite dedicación, concentración, y sobre todo especialización.	5	4	4	5	5	3	1	27
Esta ubicada en una posición geográfica adecuada, donde negocio se promociona por si solo, prácticamente tiene mucha posibilidad de captación del sector.	4	3	3	1	1	1	1	14
Previo a brindar el servicio, se realiza un estudio de seguridad, el mismo que tiene las recomendaciones generales que complementa y apoya al servicio de vigilancia.	3	3	3	5	5	3	3	25
Ser legalmente constituida, poseer todos los permisos de funcionamiento.	2	5	5	3	4	5	4	28
La empresa tiene posicionada la WEB, la misma que le permite promocionar los servicios que ofrece.	4	5	5	4	2	5	5	30
Los procesos y procedimientos de control del trabajo que realizan los vigilantes tanto en el día como en la noche	4	5	3	4	4	3	5	28
	16	16	18	18	19	12	34	

Fuente: Investigación mercado.
Elaborado por: Richard Acosta A.

MATRIZ DE VULNERABILIDAD (DA)

DEBILIDADES	No poder atender a todos los segmentos de mercado de seguridad	Un proceso de selección no óptimo, con el cual no se llegaría a cumplir las expectativas de los clientes necesitados de seguridad.	No capacitar a los vigilantes en los conocimientos necesarios para el servicio.	No cumplir con las obligaciones de aportes y pagos al IESS en las fechas estipuladas	No estar al día con los pagos al SRI.	No tener el equipo y armamento en regla.	No tener un departamento de atención al cliente.	
AMENAZAS								
Las nuevas leyes creadas han ahuyentado las inversiones dando lugar al cierre de muchas empresas pequeñas y grandes, reduciendo el mercado de trabajo que poseen las empresas de seguridad	4	3	3	4	4	4	1	10
Los empresarios hoy son vulnerables debido a que las leyes apoyan en alto porcentaje a los empleados, y a las empresas solo exigencias sin tomar en cuenta como están afectadas y los empleados abusan de esta tendencia lo cual a su vez degenera el sistema, ocasionando cierres, quiebras, desinterés, dando lugar a mayor desempleo	4	5	4	3	3	1	1	13
La situación económica del país a permitido que se incremente la delincuencia, lo que aumenta el riesgo que toman las empresas de seguridad. Cuando no posee una empresa la posibilidad o capacidad brindar algún servicio complementario para la seguridad necesaria	5	5	5	1	1	1	1	15
Cuando el gobierno eleva los sueldos a niveles inaceptables o inmanejables.	5	3	3	1	1	1	1	11
Cuando se disminuye el potencial campo de acción de las empresas de seguridad física, en el caso específico de alarmas se puede observar que son las más utilizadas y que en algunos casos reemplaza al servicio brindado por las empresas de seguridad	2	1	1	1	1	1	1	4
	20	17	16	10	10	8	5	

Fuente: Investigación del mercado de Seguridad.
Elaborado por: Richard Acosta A.

MATRIZ DEFENSIVA (FA)

AMENAZAS FORTALEZAS	Las nuevas leyes creadas han ahuyentado las inversiones dando lugar al cierre de muchas empresas pequeñas y grandes, reduciendo el mercado de trabajo que poseen las empresas de seguridad	Los empresarios hoy son vulnerables debido a que las leyes apoyan en alto porcentaje a los empleados, y a las empresas solo exigencias sin tomar en cuenta como están afectadas y los empleados abusan de esta tendencia lo cual a su vez degenera el sistema, ocasionando cierres,	La situación económica del país a permitido que se incremente la delincuencia, lo que aumenta el riesgo que toman las empresas de seguridad. Cuando no posee una empresa la posibilidad o capacidad brindar algún servicio complementario para la seguridad necesaria	Cuando el gobierno eleva los sueldos a niveles inaceptables o inmanejables	Cuando se disminuye el potencial campo de acción de las empresas de seguridad física, en el caso específico de alarmas se puede observar que son las más utilizadas y que en algunos casos reemplaza al servicio brindado por las empresas de seguridad	
La gama de prestaciones permite dedicación, concentración, y sobre todo especialización.	5	4	4	5	4	22
Esta ubicada en una posición geográfica adecuada, donde negocio se promociona por sí solo, prácticamente tiene mucha posibilidad de captación del sector.	4	3	3	1	1	12
La situación económica del país a permitido que se incremente la delincuencia, lo que aumenta el riesgo que toman las empresas de seguridad.	2	1	3	4	1	11
Previo a brindar el servicio, se realiza un estudio de seguridad, el mismo que tiene las recomendaciones generales que complementa y apoya al servicio de vigilancia.	3	3	3	5	3	17
Ser legalmente constituida, poseer todos los permisos de funcionamiento.	2	5	5	3	1	16
La empresa tiene posicionada la WEB, la misma que le permite promocionar los servicios que ofrece.	1	1	3	1	1	7
Los procesos y procedimientos de control del trabajo que realizan los vigilantes tanto en el día como en la noche	3	1	1	1	1	7
	16	16	18	18	12	

Fuente: Investigación del Mercado de Seguridad
Elaborado por: Richard Acosta A.

MATRIZ DE SALVAMENTO (DO)

DEBILIDADES	No poder atender a todos los segmentos de mercado de seguridad	Un proceso de selección no óptimo, con el cual no se llegaría a cumplir las expectativas de los clientes necesitados de seguridad.	No capacitar a los vigilantes en los conocimientos necesarios para el servicio.	No cumplir con las obligaciones de aportes y pagos al IESS en las fechas estipuladas	No estar al día con los pagos al SRI.	No tener el equipo y armamento en regla.	No tener un departamento de atención al cliente.	
OPORTUNIDADES								
La delincuencia se afianza mas en el país ya que el desempleo aumenta, dando lugar a un incremento de necesidad de trabajo para empresas de vigilancia.	4	3	3	1	1	1	1	14
La tecnología hoy por hoy apoya la gestión que se realiza para brindar el servicio eficaz y eficientemente, estructurando así el complemento al servicio que da una empresa de seguridad.	4	5	4	1	1	1	1	17
Amplían la brecha de satisfacción del cliente, valores adicionales que se requieren y que se pone a disposición para complementar y minimizar el riesgo.	5	5	5	1	1	5	4	26
No poseer los componentes para asegurar un servicio eficiente.	5	3	3	1	1	4	4	21
Cuando la competencia no trabaja bajo estándares de cumplimiento y satisfacción de los clientes.	2	1	1	4	4	4	3	19
No complementan con herramientas el servicio que brindan.	3	1	3	1	1	1	4	
	23	18	19	9	9	16	17	

Fuente: Investigación del mercado de Seguridad
Elaborador por: Richard Acosta A.

MATRIZ FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	La gama de prestaciones incluyen servicios exclusivos que permiten captar a clientes nuevos	No poder atender a todos los segmentos de mercado de seguridad
	Esta ubicada en una posición geográfica accesible y céntrica, donde el negocio se promociona por si solo	Un proceso de selección de personal no óptimo, con el cual no se llega a cumplir las expectativas de los clientes
	El brindar el servicio de vigilancia con herramientas complementarias, como CCTV, alarmas, control de rutas, los mismos que son difíciles de implementar para la competencia	No capacitar a los vigilantes en los conocimientos necesarios para el servicio
	Previo a brindar el servicio, se realiza un estudio de seguridad, el mismo que expone las recomendaciones generales que complementa y apoya al servicio de vigilancia y que disminuye el riesgo de inseguridad	No cumplir con las obligaciones de aportes y pagos al IESS en las fechas estipuladas
	Ser una empresa legalmente constituida, poseer todos los permisos de funcionamiento y la documentación en regla	No estar al día con los pagos al SRI
	La empresa tiene estructurada y posicionada la pagina WEB www.agtlseg.com , la misma que permite informar y promocionar los servicios que ofrece	No tener el equipo y armamento en regla
	El proceso y procedimiento del control de trabajo que realizan los vigilantes tanto en el día como en la noche, el mismo que en un alto porcentaje esta destinado a garantizar el servicio de seguridad	No tener un departamento de atención al cliente
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA MAXI-MAXI (F-O)	ESTRATEGIA MINI-MAXI (D-O)
La delincuencia a aumentado generando la necesidad de protección	Promocionar los servicios de seguridad que permitirán a los clientes solucionar el alto índice delincriminal.	Brindar el servicio de seguridad al sector cuya necesidad es factible satisfacerla.
La tecnología hoy por hoy apoya la gestión que se realiza para brindar un servicio de seguridad eficaz y eficientemente estructurando	Exponer el servicio de seguridad que se brinda a los clientes con los diversos apoyos tecnológicos que se tienen para minimizar las acciones de los delincuentes, aprovechando la ubicación permitiendo que los transientes observen esta información importante.	Suplir la deficiencia en cuanto a la selección del personal idóneo para el servicio con la instalación de equipo electrónico como apoyo y complemento de seguridad.
La competencia amplía la brecha de satisfacción del cliente, debido a la no prestación del servicio de manera adecuada con diferentes valores adicionales que se requieren para complementar y minimizar el riesgo	Instalar en los puestos de seguridad la tecnología necesaria para poder apoyar y complementar el servicio de seguridad para con ello minimizar el riesgo al máximo.	Enfocar cada una de las falencias del servicio, para evitar incurrir en un desempeño similar al de la competencia.
Cuando la competencia no trabaja bajo estándares de cumplimiento y satisfacción de los clientes	Al cotizar nuestros servicios de seguridad deben ir siempre acompañados del estudio previo de riesgo el mismo que debe exponer los puntos vulnerables del sitio con recomendaciones generales de solución.	Se debe estructurar un plan de contingencia y satisfacer la necesidad de atención medica a los empleados cuando no se este al día en el IESS, para con esto no dejar que los estándares del servicio.
La oportunidad que se genera cada año, debido a que existe un incremento casi obligado de salarios, todo esto por la política estructurada, dando lugar a una búsqueda del mejor servicio de seguridad con el requerimiento de cotizaciones	Cada inicio de año estudiar de manera previa de cuales serán los valores adicionales que se podrá ofrecer a los clientes según la tendencia de la delincuencia a actuar, adjuntando y haciendo conocer la tenencia de los permisos que avalan el funcionamiento de la empresa de seguridad.	Ofertar los servicios de seguridad al sector que no requiere que la empresa este al día en el SRI como requisito, como caso específico el Estado.
Los errores graves de la competencia		
AMENAZAS	ESTRATEGIA MAXI-MINI (F-A)	ESTRATEGIA MINI-MINI (D-A)
Las nuevas leyes gubernamentales creadas han ahuyentado las inversiones dando lugar al cierre de muchas empresas pequeñas y grandes, reduciendo el mercado de trabajo que poseen las empresas de seguridad	Proporcionar todos los valores agregados a los pocos clientes que tengan la necesidad de seguridad, mediante paquetes previamente estudiados y específicos para cada uno de ellos.	Dirigir la atención al sector potencial que necesite el servicio.
Los empresarios hoy son vulnerables debido a que las leyes apoyan en alto porcentaje a los empleados, incentivando un ambiente desfavorable en cuanto al desempeño de las empresas, en cambio a las empresas se incrementaron las exigencias tributarias, en utilidades, y otros rubros.	Receptar mayor número de carpetas de personal, para poder realizar una selección mas efectiva y apegada a la verdadera necesidad de trabajo.	La selección debe ser sumamente exhaustiva para evitar personal que haga daño a la empresa, hasta la tendencia política ya que son peligrosos.
La situación económica del país ha permitido que se incremente la delincuencia, lo que aumenta el riesgo, la vulnerabilidad que enfrentan las empresas de seguridad	Se deberá instalar todas las herramientas complementarias posibles para minimizar el riesgo al que están expuestas las empresas de seguridad.	Capacitar a los vigilantes y hacer evaluaciones constantes evitando errores en el servicio. Además se los debe capacitar en los riesgos comunes que sufren hoy las personas que nos contratan.
Cuando el gobierno eleva los sueldos a niveles inaceptables e inmanejables	Diferenciarse de la competencia realizando un estudio de seguridad minucioso el mismo que disminuirá el riesgo de tal forma que garantice un mejor servicio tratando de justificar los aumentos de costo.	Se deberá hacer algún tipo de convenio con los clientes haciéndoles partícipes de cómo manejar los incrementos explicando todos y cada uno de los rubros en los cuales incurre la empresa para brindar el servicio adecuado.
Cuando se disminuye el campo de acción de las empresas de seguridad física, en el caso específico de alarmas se puede observar que son las más utilizadas y que en algunos casos reemplaza al servicio brindado por las empresas de seguridad	Introducir en la presentación de la empresa el cumplimiento de las obligaciones que tiene la misma para con la ley, demostrando el nivel de confianza que requiere el cliente.	Reforzar el servicio de vigilancia con el apoyo permanente de supervisión, tanto físico como el de la comunicación vía Motorola.

Fuente: Investigación del mercado de seguridad.
Elaborador por: Richard Acosta A.

Estrategias FO (APROVECHAMIENTO)

- Promocionar los servicios de seguridad que permitirán a los clientes solucionar el alto índice delincencial.
- Exponer el servicio de seguridad que se brinda a los clientes con los diversos apoyos tecnológicos que se tienen para minimizar las acciones de los delincuentes, aprovechando la ubicación permitiendo que los transeúntes observen esta información importante.
- Instalar en los puestos de seguridad la tecnología necesaria para poder apoyar y complementar el servicio de seguridad para con ello minimizar el riesgo al máximo.
- Al cotizar nuestros servicios de seguridad deben ir siempre acompañados del estudio previo de riesgo el mismo que debe exponer los puntos vulnerables del sitio con recomendaciones generales de solución.
- Cada inicio de año estudiar de manera previa de cuales serán los valores adicionales que se podrá ofrecer a los clientes según la tendencia de la delincuencia a actuar, adjuntando y haciendo conocer la tenencia de los permisos que avalan el funcionamiento de la empresa de seguridad.

Estrategias FA (APROVECHAMIENTO)

- Proporcionar todos los valores agregados a los pocos clientes que tengan la necesidad de seguridad, mediante paquetes previamente estudiados y específicos para cada uno de ellos.

- Receptar mayor número de carpetas de personal, para poder realizar una selección mas efectiva y apegada a la verdadera necesidad de trabajo.
- Se deberá instalar todas las herramientas complementarias posibles para minimizar el riesgo al que están expuestas las empresas de seguridad.
- Diferenciarse de la competencia realizando un estudio de seguridad minucioso el mismo que disminuirá el riesgo de tal forma que garantice un mejor servicio tratando de justificar los aumentos de costo.
- Introducir en la presentación de la empresa el cumplimiento de las obligaciones que tiene la misma para con la ley, demostrando el nivel de confianza que requiere el cliente.

Estrategias DO (VULNERABILIDAD)

- Brindar el servicio de seguridad al sector cuya necesidad es factible satisfacerla.
- Suplir la deficiencia en cuanto a la selección del personal idóneo para el servicio con la instalación de equipo electrónico como apoyo y complemento de seguridad.
- Enfocar cada una de las falencias del servicio, para evitar incurrir en un desempeño similar al de la competencia.
- Se debe estructurar un plan de contingencia y satisfacer la necesidad de atención medica a los empleados cuando no se este al día en el IESS, para con esto no dejar que los estándares del servicio.
- Ofertar los servicios de seguridad al sector que no requiere que la empresa este al día en el SRI como requisito, como caso específico el Estado.

Estrategias DA (VULNERABILIDAD)

- Dirigir la atención al sector potencial que necesite el servicio.
- La selección debe ser sumamente exhaustiva para evitar personal que haga daño a la empresa, hasta la tendencia política ya que son peligrosos.
- Capacitar a los vigilantes y hacer evaluaciones constantes evitando errores en el servicio. Además se los debe capacitar en los riesgos comunes que sufren hoy las personas que nos contratan.
- Se deberá hacer algún tipo de convenio con los clientes haciéndoles participes de cómo manejar los incrementos explicando todos y cada unos de los rubros en los cuales incurre la empresa para brindar el servicio adecuado.
- Reforzar el servicio de vigilancia con el apoyo permanente de supervisión, tanto físico como el de la comunicación vía Motorola.

CAPÍTULO III

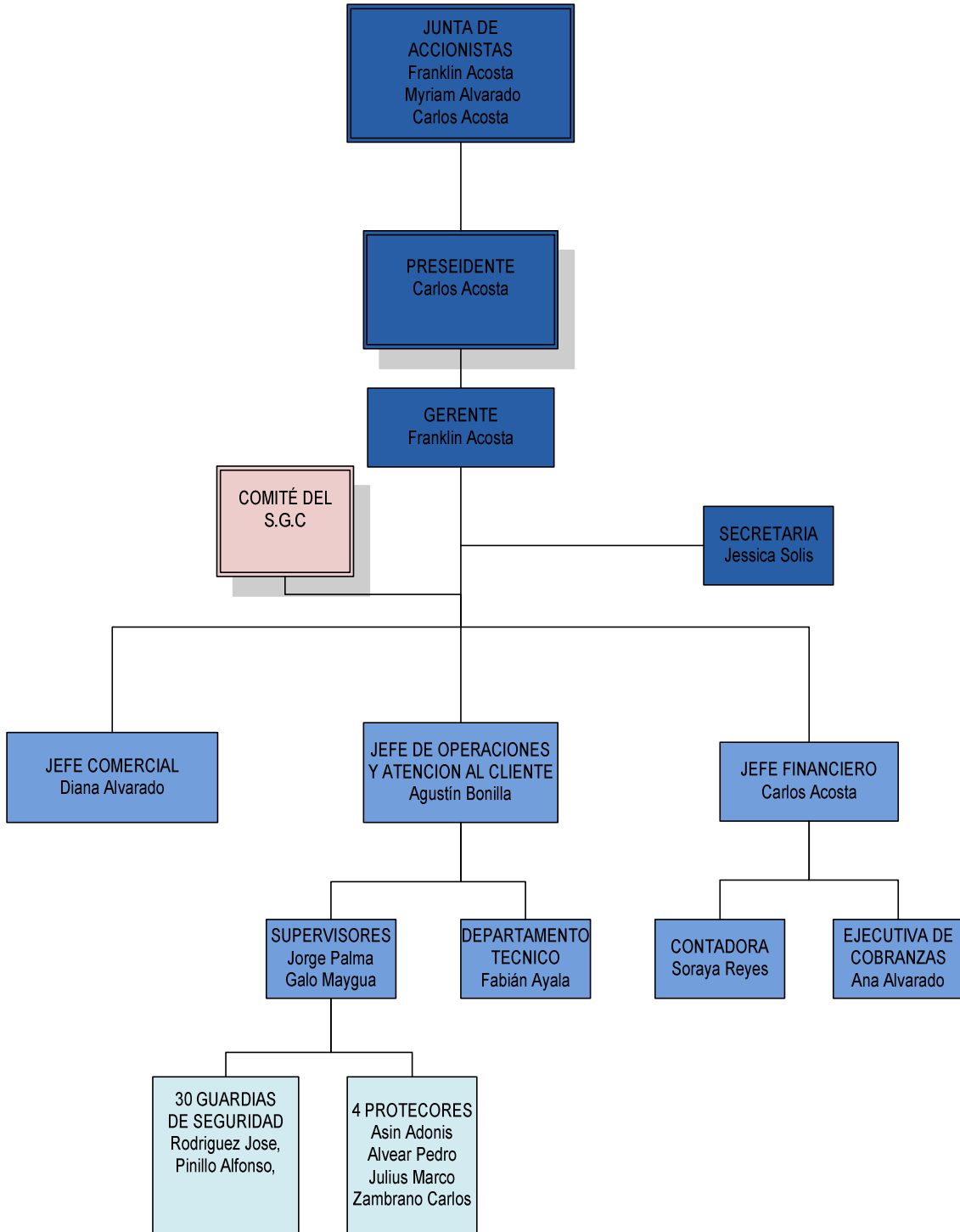
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

3.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección esta representada por el Comité de Calidad y el representante de la alta dirección, que esta conformado por el Gerente General, Presidente y jefes de departamentos. El comité de calidad tiene el poder para tomar las decisiones fundamentales en lo que se refiere al Sistema de Gestión de la Calidad. Sus funciones principales son:

1. Sesionar una (1) vez por mes.
2. Tomar las decisiones frente al Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Planear acciones ante las no conformidades de mayor impacto para el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Revisar junto con el representante alta dirección, la revisión semestral del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Implementar y realizar seguimiento a la Política y objetivos de Calidad.
6. Crear un clima de compromiso hacia toda la organización.
7. Verificar la comunicación efectiva entre los miembros de la organización.
8. Determinar los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo el entrenamiento del personal.
9. Administrar el programa de acciones correctivas y preventivas de la entidad.
10. Revisar el programa de auditorias internas.
11. Las demás que resulten en el Sistema de Gestión de la Calidad.

AGILSEG con el departamento recomendado para el SGC:



Fuente: Organigrama de AGILSEG
Elaborado por: Richard Acosta A.

3.2 Enfoque al Cliente.

- Estudiar las necesidades y expectativas de los clientes.

El servicio de vigilancia es:

- Personal capacitado en objetivos para un servicio de calidad.
 - Personal capacitado en conocimientos de atención al cliente, primeros auxilios, manejo de extintores, defensa y sometimiento, aspecto legal del servicio.
 - Herramienta complementaria al servicio de vigilancia, tales como cámaras, alarmas, controles de ruta que garantizan el servicio, armamento en excelente estado.
 - Supervisión permanente y de apoyo en caso de ser necesario las 24 horas.
 - Central de monitoreo de sistemas de alarma de apoyo al servicio.
-
- Asegurarse de que los objetivos de mejora de la empresa coinciden con las necesidades y expectativas de los clientes.
 - Se debe investigar constantemente nuevas innovaciones tecnológicas que puedan apoyar el servicio de vigilancia.
 - Se debe implementar nuevos procedimientos que optimicen las distintas actividades del servicio.
 - Se debe crear un departamento que permita capacitar constantemente al personal en servicio y los que ingresaran a prestar los suyos.

- Se debe implementar encuestas que permitan evaluar nuestro servicio en consideración del criterio del cliente, estas deben ser periódicas para poder tomar decisiones frente a desempeños no deseados.
- Comunicar y hacer entender las necesidades y expectativas de los clientes a todo el personal de la organización:
 - Se expondrá mediante información escrita, todas las funciones, necesidades, expectativas de los clientes, para lograr el servicio deseado.
 - Preparar información para exposición por DVD o INFOCUS.
 - Evaluar el aprendizaje del personal.
 - Proyectarles un posible futuro positivo y a la vez negativo correspondiente a su desempeño.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
 - Mediante encuestas se determinara el nivel del servicio prestado.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes:
 - Se estructurara una sección de atención al cliente, la que tendrá como objetivo principal la recepción de las inquietudes, quejas, necesidades de los clientes, logrando de esta forma una relación mas cercana con la empresa que brinda los servicios de vigilancia.

3.3 Política de Calidad.



POLITICA DE CALIDAD

AGILSEG CIA. LTDA. Se compromete a garantizar la prestación de los servicios a sus clientes de manera eficaz y eficiente; contribuyendo el logro de los fines esenciales del Estado, aplicando la normativa de la Ley de Seguridad Privada vigente, concretamente dando cumplimiento al MANDATO 8, disponiendo de los recursos necesarios y mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, para satisfacer la necesidad

Se establecieron los objetivos de la calidad tomando como base la política de calidad, los cuales están descritos a continuación:

Objetivos de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar de manera eficiente el servicio de seguridad requerido.
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr eficacia en el servicio que recibe el cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de los recursos necesarios para la debida prestación de servicios de seguridad, teniendo en cuenta todos los requisitos legales aplicables según el mandato 8.
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la rentabilidad de la empresa a cuenta de la estructuración de una conciencia fiel por parte de los clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la satisfacción de los clientes a través de una excelente prestación de los servicios adicionales.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa AGILSEG.

DESPLIEGUE DE LA POLITICA DE CALIDAD ⁴									
Política de Calidad	Objetivo de Calidad	Proceso	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Plazo	Resultado	Observaciones	Decisión
AGILSEG CIA. LTDA. Se compromete a garantizar la prestación de los servicios a sus clientes de manera eficaz y eficiente; contribuyendo el logro de los fines esenciales del Estado, aplicando la normativa de la Ley de Seguridad Privada vigente, concretamente dando cumplimiento al MANDATO 8, disponiendo de los recursos necesarios y mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, para satisfacer la necesidad	Prestar los servicios de seguridad a sus clientes de manera eficaz	Gestión de Selección	Guardias Óptimos	(Número de Guardias óptimos/ Total de Aspirantes)*100	80%	15 días desde el inicio			
		Gestión de Atención al Cliente	Asesorías y Asistencias Técnicas Oportunas de necesidades del cliente	(Número de quejas del servicio atendidas, satisfechas y calificadas como buenas y excelentes/ Total quejas recibidas del Servicio prestado) * 100	80%	3 días			
		Gestión de Atención al Cliente	Cientes satisfechos	(Número de encuestas satisfactorias / Número de clientes encuestados) * 100		cada 90 días			
	Prestar eficientemente los servicios de seguridad a los clientes	Gestión de Capacitación	Personal capacitado	(Número de evaluaciones satisfactorias / Número de personas evaluadas) * 100	90%	cada 180 días			

⁴ Miranda, I. L. (2 de 8 de 2010). *INSTITUTO TECNOLOGICO DE SOLEDAD ATLANTICO ITSA*. Recuperado el 20 de JUNIO de 2011, de http://200.21.130.158:8080/itsa/hermesoft/portal/home_4/rec/arc_4452.pdf

		Gestión Ventas	Población atendida	(Número de personas atendidas / Número de personas vulnerables) *100	20%	5 años			
	Disponer de los recursos necesarios para la debida prestación de servicios de seguridad, teniendo en cuenta los todos los requisitos legales aplicables según el mandato 8	Gestión Administrativa y Financiera	Presupuesto ejecutado	(Ejecución efectiva del presupuesto/ Ejecución programada) * 100	100%	30 días desde el inicio			
		Adquisición de Bienes y Servicios	Proyectos instalados y estructurados en los términos establecidos.	(Número de proyectos instalados en los términos establecidos/Número de proyectos contratados terminados)*100	80%	20 a 30 días desde el inicio			
		Gestión de Infraestructura	Requerimientos de mantenimiento solucionados	(Número de requerimientos de mantenimiento solucionados / Total de mantenimientos realizados) * 100	90%	5 días			
		Gestión del Talento Humano	Funcionarios capacitados	(Número de funcionarios capacitados) / Total funcionarios) *100	80%	180 días			
	Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa AGILSEG		Acciones eficaces	(Número de acciones eficaces / Total de acciones tomadas) * 100	80%	180 días			
		Mejoramiento continuo	Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias (PQRS) Solucionadas	(Total de PQRS solucionados / Total de PQRS realizados por la comunidad) * 100	90%	5 días			
		Mejoramiento continuo	Servicio No Conforme Controlado	(Total de servicio no conforme controlado / Total de servicios no conformes	90%	5 días			

				identificados) * 100					
		Mejoramiento continuo	Cumplimiento de las acciones derivadas de la revisión por la Dirección	(Número de acciones implementadas / Total de acciones formuladas en el plan de mejora) * 100	90%	30 días desde el inicio			
	Aumentar la satisfacción de los clientes a través de la excelente prestación de los servicios adicionales	Direccionamiento del SGC	Satisfacción de los usuarios	Valor promedio obtenido* 100/Valor máximo a obtener	90%	15 días desde el inicio			
	Aumentar la rentabilidad de la empresa a cuenta de la estructuración de una conciencia fiel por parte de los clientes	Gestión de promoción de servicio	Inconformidades	(Número de Inconformidades específicas del servicio de seguridad solucionadas / Total de inconformidades) * 100	98%	5 días desde su conocimiento			

Fuente: Miranda, I. L. (2 de 8 de 2010). *INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SOLEDAD ATLÁNTICO ITSA*. Recuperado el 20 de JUNIO de 2011, de http://200.21.130.158:8080/itsa/hermesoft/portal/home_4/rec/arc_4452.pdf

Elaborado por: Richard Acosta A.

Protección de Datos

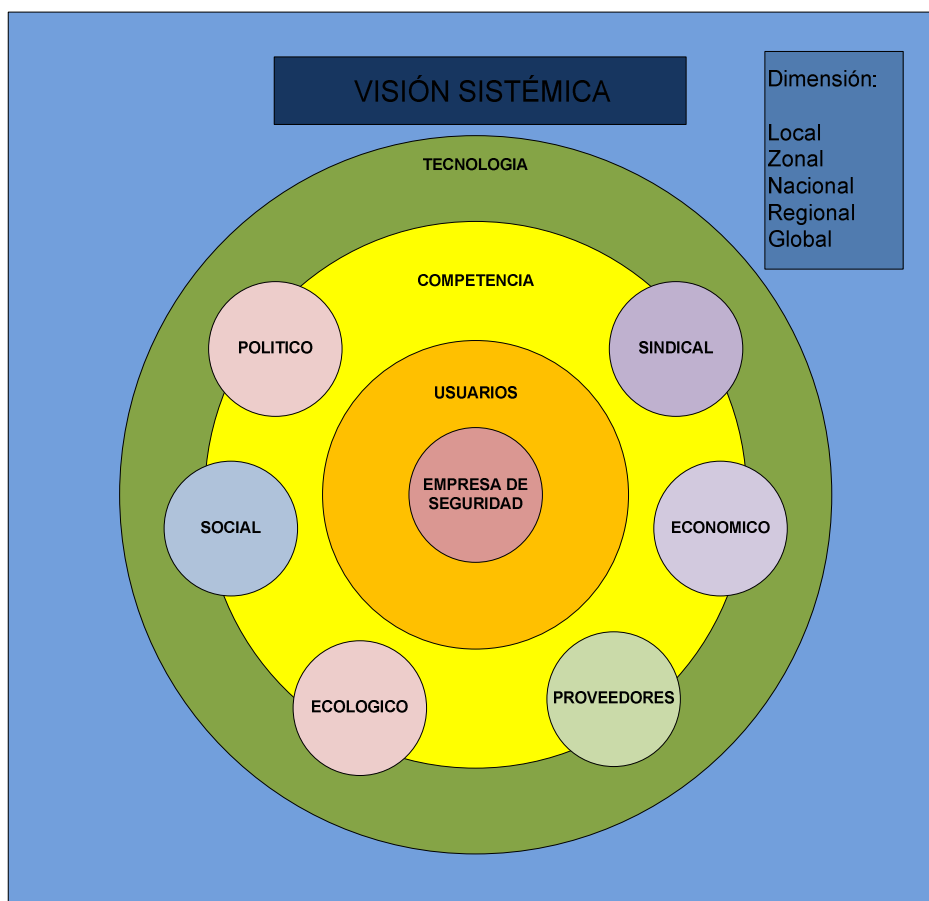
Con respecto a los ficheros de datos de carácter personal, la empresa debe adoptar las medidas de seguridad exigibles (nivel básico, medio o alto) que garanticen la seguridad de los mismos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Los archivos generados serán colocados en carpetas denominadas según el carácter de origen y estarán ubicadas en un computador remoto al cual no siempre tendrán acceso, solo será cuando estén siendo controlados, se realizara una copia completa de lo archivado, diariamente con el software MOLESKINGSOFT FILE SYNK.

3.4 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

La planificación del sistema de gestión de calidad nos permitirá concatenar las partes importantes de la empresa, logrando un sistema generador de actividades interrelacionadas específicamente para cumplir con los objetivos de calidad necesarios para que la empresa se dirija hacia un servicio eficaz y eficiente, por lo tanto podemos entender este concepto con la visión sistémica⁵. Por lo tanto la planificación se basará en lo siguiente:

- Analizar las relaciones entre una Política de Calidad y la Misión, Visión y Reglamento interno.
- Los elementos de la política de calidad.
- El compromiso de la dirección en la organización del sistema de calidad, y su responsabilidad y autoridad.
- La estructura del área de calidad de la empresa de seguridad, incluyendo la dependencia, autoridad y responsabilidad del personal.
- El período de tiempo estimado para la implementación del sistema de calidad.

⁵ *Fuerzas del entorno que actúan con relación a una empresa.* (2010). Recuperado el 20 de junio de 2011, de <http://www.slideshare.net/manuelude/vision-sistemica-de-la-empresa>



Fuente: Ricardo Rodríguez, U (1994) La sistemática, los sistemas blandos y los sistemas de información Universidad del Pacífico – Perú.

Elaborado por: Richard Acosta A.


Plan de acción:

- Recopilación de las declaraciones de Misión y Visión, y su relación con el Reglamento interno.
- Bases de la política de calidad.
- Análisis de los objetivos e indicadores de calidad de su organización.
- Conformación del Comité Gerencial de Calidad.
- Identificación de requisitos de personal para el área de calidad.
- Evaluación de recursos y elementos vigentes del sistema de calidad para establecer los cambios necesarios.

- Programar la documentación e información que permita exponer y hacer conocer a los empleados los requisitos generales y específicos que los clientes requieren para obtener un servicio eficaz y eficiente tendiente a ser excelente.
- Estos documentos se basan en la información recabada o proporcionada por los mismos clientes, quienes enfocan su necesidad detallando las características más importantes para cada uno del servicio que desean recibir y contendrán a manera de ejemplos lo deseado y no deseado, en cuanto al desempeño del vigilante.
- Estructurar el cronograma de las charlas para exponer y lograr que sea asimilado positivamente esta información.
- Estas charlas se las dictaran en al área de capacitación de la empresa Agilseg Cía. Ltda., las misma que serán interactivas, permitiendo poner en práctica los conocimientos recibidos.
- Apoyarse en distintas técnicas de exposición para que se logre una captación general y sea atractiva e interesante, como puede ser diapositivas, proyector de imágenes, programas interactivos, y otros.
- Se debe estructurar listas de asistencia del personal, las mismas que serán motivadas con la entrega de la información expuesta en un folleto el mismo que les servirá para recordar permanentemente lo que se requiere para el excelente servicio, conjuntamente con el refrigerio del día, y el agradecimiento por haber asistido.
- La información en el campo legal delimita el accionar del servicio, y lograra que el empleado minimice errores graves o de involucramiento involuntario.
- El exponer cada una las partes del reglamento interno, proporcionara pleno conocimiento de actividades aceptables, no aceptables, multas y sanciones, deberes y obligaciones dando lugar a un nexa positivo de servicio.

- Consideración de todos los factores que afectarán los plazos de implementación de un sistema de calidad en la empresa.

Se estructura el proceso de cada uno de los objetivos que se determinó en el diseño del sistema de gestión de calidad:

	<p>PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>				Feb-10	
	<p>AGILSEG CIA. LTDA.</p>					

Objetivo 1	Prestar los servicios de seguridad a sus clientes de manera eficaz.
Responsable de Ejecución	Gerente General AGILSEG
Plazo:	31-Dic-12
indicador / Meta	Implantación de calidad en el servicio
Seguimiento:	Informes por actividad a Gerencia General
Responsable del Seguimiento	Gerente General AGILSEG

No	Actividad	Peso	Responsable	Recursos		Fecha	Seguimiento Controles
				Personal y Equipos	Financieros		
1	Procesos y procedimientos para selección de personal de excelente perfil	20	Jefe de Operaciones	Ing. Luis Bonilla Srta. Soraya Reyes		May-11	Informe al Gerente General
2	Capacitación del personal seleccionado en lo referente a calidad del servicio	20	Jefe de Operaciones	Ing. Luis Bonilla		May-25	Informe al Gerente General
3	Capacitación del personal seleccionado en atención al cliente, primeros auxilios, manejo de extintores, tipos de incendios, ley de seguridad privada.	20	Jefe de Operaciones	Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General
4	Supervisión y control permanente de uniformes, equipos y armamento.	20	Supervisión	Sr. Jorge Palma Sr. M. Maygua.		May-11	Informe al Jefe de Operaciones
5	Evaluación permanente de la percepción del servicio.	20	Jefe de Operaciones Jefe de atención al cliente	Ing. De Servicio		May-11	Informe al Gerente General



PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

AGILSEG CIA. LTDA.

Feb-10

Objetivo estratégico en relación a la gestión de calidad

Objetivo 2	Prestar eficientemente los servicios de seguridad a los clientes
Responsable de Ejecución	Gerente General AGILSEG
Plazo:	31-Dic-12
indicador / Meta	Implantación de calidad en el servicio
Seguimiento:	Informes por actividad a Gerencia General
Responsable del Seguimiento	Gerente General AGILSEG

No	Actividad	Peso	Responsable	Recursos		Fecha	Seguimiento Controles
				Personal y Equipos	Financieros		
1	Marketing	20	Jefe de Marketing	Ing. Elena Coba	Fondos propios	May-11	Informe al Gerente General
2	Comercialización de puntos	20	Jefe de Marketing	Ing. Elena Coba		May-11	Informe al Gerente General
3	Promoción de Servicios	20	Jefe de Marketing	Tele mercaditas		May-11	Informe al Gerente General
4	Supervisión de puntos de vigilancia exigiendo el cumplimiento de funciones para alcanzar calidad	40	Jefe de Operaciones	Sr. Jorge Palma Sr. M. Maygua.		May-11	Informe al Gerente General



PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD AGILSEG CIA. LTDA.	Feb-10
---	--------

Objetivo estratégico en relación a la gestión de calidad

Objetivo 3	Disponer de los recursos necesarios para la debida prestación de servicios de seguridad, teniendo en cuenta los todos los requisitos legales aplicables según el mandato 8
Responsable de Ejecución	Gerente General AGILSEG
Plazo:	31-Dic-12
indicador / Meta	Implantación de calidad en el servicio
Seguimiento:	Informes por actividad a Gerencia General
Responsable del Seguimiento	Gerente General AGILSEG

No	Actividad	Peso	Responsable	Recursos		Fecha	Seguimiento Control es
				Personal y Equipos	Financieros		
1	Presupuesto general del servicio	50	Financiero	Ing. Carlos Acosta A.	Fondos propios	May-11	Informe al Gerente General
2	Presupuesto general de capacitación	50	Jefe de RRHH	Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General



PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

AGILSEG CIA. LTDA.

Feb-10

Objetivo estratégico en relación a la gestión de calidad

Objetivo 4	Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa AGILSEG
Responsable de Ejecución	Gerente General AGILSEG
Plazo:	31-Dic-12
indicador / Meta	Implantación de calidad en el servicio
Seguimiento:	Informes por actividad a Gerencia General
Responsable del Seguimiento	Gerente General AGILSEG

No	Actividad	Peso	Responsable	Recursos		Fecha	Seguimiento Controles
				Personal y Equipos	Financieros		
1	Estructurar manual de procesos	25	Jefe de Procesos	Ing. Luis Bonilla	Fondos propios	May-11	Informe al Gerente General
2	Estructurar manual de funciones	25	Jefe de Procesos	Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General
3	Estructurar reglamento interno	25	Jefe de Procesos	Ing. Carlos Acosta Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General
4	Estructurar manual de seguridad interna	25	Jefe de Procesos	Ing. Carlos Acosta Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General



PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

AGILSEG CIA. LTDA.

Feb-10

Objetivo estratégico en relación a la gestión de calidad

Objetivo 5	Aumentar la rentabilidad de la empresa a cuenta de la estructuración de una conciencia fiel por parte de los clientes
Responsable de Ejecución	Gerente General AGILSEG
Plazo:	31-Dic-12
indicador / Meta	Implantación de calidad en el servicio
Seguimiento:	Informes por actividad a Gerencia General
Responsable del Seguimiento	Gerente General AGILSEG

No	Actividad	Peso	Responsable	Recursos		Fecha	Seguimiento Controles
				Personal y Equipos	Financieros		
1	Estructurar procesos específicos para el cliente	25	Jefe de Procesos	Ing. Luis Bonilla	Fondos propios	May-11	Informe al Gerente General
2	Delimitar funciones del vigilante	25	Jefe de Procesos	Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General
3	Exponer recomendaciones de seguridad al cliente	25	Jefe de Procesos	Ing. Carlos Acosta Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General
4	Exponer beneficios al cliente interno	25	Jefe de Procesos	Ing. Carlos Acosta Ing. Luis Bonilla		May-11	Informe al Gerente General

Fuente: de: www.fimcp.espol.edu.ec

Elaborado por: Richard Acosta A.

CAPÍTULO IV

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.1 Control de Documentos.

4.1.1 OBJETIVO

El control de documentos tiene el objeto de establecer una metodología adecuada para la elaboración, revisión, aprobación, distribución y control de los documentos, que afectan al Sistema de Gestión de Calidad SGC de AGILSEG CIA. LTDA.

4.1.2 ALCANCE

El control de documentos se aplica a la documentación tanto interna como externa, que la organización ha definido como documentos controlados. Se establecen tres grupos para la documentación controlada en AGILSEG CIA. LTDA.:

Grupo 1: Integrado por un solo documento: Manual de Calidad.

Grupo 2: Matriz de Documentos Internos, hace referencia a procesos estratégicos, de realización del servicio y procesos de apoyo referentes al Sistema de Gestión de Calidad o instructivos derivados de la Matriz de Documentos Internos MDI's.

Grupo 3: Matriz de Documentos Externos, conformado por las circulares, instructivos y faxes de la CASEPEC, del COSP, del COMACO, Policía Nacional, SRI, IESS; tanto leyes, decretos

supremos, códigos y demás documentos emitidos por otras instituciones que afectan a los procesos de apoyo y realización del servicio.

4.1.3 REFERENCIAS

ISO 9001:2008 Norma Española, AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación. Procedimiento control de documentos – Secretaria de Finanzas y Planificación de VERACRUZ.

4.1.4 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades para cada uno de los grupos y etapas, se detallan en la siguiente tabla:

Tabla de Responsabilidades

	Planificación y elaboración	Revisión	Aprobación	Distribución y Control
Grupo 1 (MC)	VPE	Encargado SGC	VPE	Encargado del SGC y responsable designado en cada departamento
Grupo 2 (MDI)	Gerencias y Jefaturas del cada departamento	Encargado SGC	VPE	Encargado del SGC y responsable designado en cada departamento
Grupo 3 (MDE)	Gerencias y Jefaturas del cada departamento	Encargado SGC	VPE	Encargado del SGC y responsable designado en cada departamento

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad PR-SISAC-UNL 2008

Elaborado por: Richard Acosta A.

La designación de responsables del control de documentos por departamento, se efectúa mediante comunicación interna emitida por la persona quien elabora, ejecuta y mantiene el sistema de gestión de calidad y respaldado por la Gerencia General otorgándoles la misión de entrega de versiones nuevas de documentos internos u hojas de reemplazo, para luego de su aceptación recabar la firma de conformidad en la recepción de los mismos y recoger las copias obsoletas para proceder a su destrucción.

4.1.5 DEFINICIONES Y SIGLAS

- Documento: recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.
- S.G.C.: Sistema de gestión de calidad.
- Documento Interno: información o datos que posee y elabora AGILSEG a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.
- Documento Externo: información o datos que poseen y elaboran organismos o personas ajenas a AGILSEG a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías. Este documento sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.
- Documento obsoleto: son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.
- Versión: muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.

4.1.6 ESTRUCTURA DE LA ELABORACION DE DOCUMENTOS INTERNOS

La guía de elaboración de la documentación interna debe estar basada tal como explican los puntos siguientes. Sin embargo, para instructivos o comunicaciones simples, solo deben tomarse en cuenta los numerales 3 responsables y 5 descripción, incluyendo formularios de ser necesario. Los instructivos deben ser impresos en hojas blancas y no pueden generar registros ya contemplados en las MDI's, pero sí son sujetos de elaboración de formularios.

Quien elabora cada MDI es quien debe definir el formato de soporte de los registros establecidos en cada documento.

7. Referencias: Aquí se debe exponer todos los documentos que se interrelacionan con el documento en cuestión.
8. Anexos: Se adjuntan los anexos que hubiesen sido expuestos en el contenido del documento.

4.1.6.2 FORMA

Todos los documentos controlados deben contar con una “Carátula” (ANEXO # 1) y de manera general deben ser redactados con lenguaje simple identificando los verbos como acciones ejecutables y no como acciones futuras. (Ej. Hacer en lugar de hará; acudir en lugar de acudirá) Para el formato en general, se establece el uso del tipo de letra Times New Roman, cursiva y tamaño 12, para los títulos se utiliza una “Plantilla de Estilos” (ANEXO # 2), generada por quien esta a cargo del sistema de gestión de calidad. Todas las páginas del documento deben tener un encabezado descrito también en “Encabezado” (ANEXO # 3). El tamaño de hoja debe ser A4 que es el formato común, con los siguientes márgenes: Superior 4 cm, Inferior 2,5 cm, Derecho 2,5 cm, Izquierdo 4 cm. Los documentos impresos deben utilizar ambas caras de la hoja.

4.1.6.3 ETAPAS

Todo documento conformado dentro de las MDI’s, está sometido a las siguientes etapas:

4.1.6.3.1 PLANIFICACIÓN

Es la determinación de la necesidad de documentación, asignación de responsabilidades y plazos, para elaborar la misma que deben ser revisadas cuando los responsables hayan emitido las versiones preliminares. En el caso de AGILSEG como su estructura no es compleja será el Gerente General con la persona encargada del sistema de calidad, quienes determinen las personas y definan los plazos.

4.1.6.3.2 ELABORACIÓN

El responsable debe redactar el documento en base a los puntos 2.1.6.1 y 2.1.6.2 del presente documento y fomentar activamente la participación del personal del departamento el cual necesita el mismo, con la formulación de sugerencias y observaciones pero siempre cumpliendo con los plazos establecidos. El aporte del personal de AGILSEG en esta etapa es de gran importancia, por lo que la distribución del borrador puede efectuarse de manera indiscriminada y por lo tanto todos deben ser analíticos y críticos basados en la realidad empresarial.

4.1.6.3.3 REVISIÓN

Siempre que se sea corregido el borrador con las sugerencias del personal vinculado, el responsable del sistema de gestión de calidad (SGC) elaborará un procedimiento documentado, deberá editar en papel o medio magnético el primer borrador oficial. Una vez revisado el documento y realizadas las respectivas modificaciones y correcciones si fuese el caso, este enviara al departamento que lo requería para ponerlo en practica y si es el que se necesitaba será aprobado

por el Gerente General en el caso de AGILSEG y si no será rechazado y volverá al primer punto del procedimiento para empezar nuevamente el proceso.

4.1.6.3.4 APROBACIÓN

Con las firmas de elaboración y revisión del documento, el Gerente General aprobará el mismo suscribiendo la carátula correspondiente y autorizando su difusión.

4.1.6.3.5 CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN

El código de identificación de cada documento aprobado, es asignado por la persona a cargo del sistema de gestión de calidad, en vista de que la estructura de AGILSEG aun no cuenta con el Comité de Calidad, en forma correlativa de la matriz de documentos respectiva.

Tabla de Códigos de Identificación

	Tipo	Código de Identificación	Documento
Grupo 1	Manual de Calidad	Por ser un documento único se identifica con sus siglas y pertenece a AGILSEG	AG-MC
Grupo 2	Procedimientos	AG: AGILSEG CIA. LTDA. MDI: Matriz de Documentos Internos. 01: Nro. De documento interno.	AG-MDI 01
Grupo ()	Instructivos, especificaciones y otros relacionados a los	AG: AGILSEG CIA. LTDA. MDI: Matriz de Documentos Internos. 01: Nro. De procedimiento que complementa	AG-MDI 01:01

	procedimientos.	01: Correlativo del instructivo.	
	Registros	R: Registro 01: Nro. Del registro correspondiente AG: AGILSEG CIA. LTDA. Primer registro del MDI01 y así sucesivamente para cada registro de cada MDI	R-01-AG-MDI 01

Fuente: ISO 9001 2008 SGC

Elaborado por: Richard Acosta A.

El código tiene las siglas de la empresa como principal identificativo, después el número correlativo descrito en la segunda parte del Grupo 2 (:01) hace referencia al total de instructivos que complementan algún procedimiento. Es decir, dicho correlativo debe seguir incrementando sin ser afectado por el tipo de documento, sea éste instructivo, especificación o algún otro. Todo instructivo derivado de un MDI, debe ser actualizado en la “Matriz de Documentos Internos” .

Tabla de instructivos

(Ejemplo de diseño)

Nombre del Documento	Identificación	
Procesos de realización del servicio.	AG-MDI 06	
Instructivo de valoración Balanza (referente al procedimiento de Recepción)	AG-MDI 06	:01
Especificación para el llenado de Hoja de ruta (referente al Procedimiento de Recepción).	AG-MDI 06	:02
Instructivo para la emisión del Parte de recepción.	AG-MDI 06	:03

Elaborado por: Richard Acosta A.

4.1.6.3.5.1 CODIFICACIÓN DE REGISTROS

La codificación asignada a los registros, solo se diferencia e identifica por una R que se antepone al número de registro que corresponde a una determinada MDI que se consigna al final del código perteneciente a AGILSEG. (Ej. R-02-AG-MDI 01 “Solicitud de Empleo”): Este código identifica al segundo registro del Manual de Recursos Humanos expuesto en el MDI 01. La codificación de los registros manifiesta en el primer dígito, el número del registro que será correlativo para la cantidad de registros de cada MDI, y el segundo corresponde al número del MDI que contiene el registro en cuestión.

4.1.6.3.5.2 REPRODUCCIÓN

Según sea el documento y el departamento al que pertenezca, la persona a cargo del sistema de gestión de calidad elaborará copias que permitan el archivo, verificación y control inmediato de procedimientos ejecutados.

4.1.6.3.5.3 DISTRIBUCIÓN

El profesional a cargo del sistema de gestión de calidad es el responsable de distribuir los documentos internos y llevar registro de su entrega a los distintos departamentos de AGILSEG, recabando documentos obsoletos en caso de tratarse de nuevas versiones de MDI's.

4.1.6.3.5.3.1 DOCUMENTOS REPRODUCIDOS Y DISTRIBUIDOS EN PAPEL

- a) Una vez establecida la impresión de documentos sujetos de control, la persona a cargo del sistema de gestión de calidad debe enviar los mismos a los distintos departamentos con el formulario de registro “Distribución de Copias Controladas” (ANEXO # 6).
- b) Una vez recibida la documentación y el formulario, el responsable de cada departamento debe distribuir las copias de los documentos a los destinatarios según su necesidad o requerimiento, debiendo éstos llenar la casilla “Fecha de Entrega” y firmar “Acuse de Recibo”, para finalmente ser remitido a la persona encargada del sistema de gestión de calidad para su respectivo resguardo.
- c) Cada copia controlada debe llevar impreso un cuadro de control en la carátula donde se encuentran consignados la versión, número de copia, el destinatario y la fecha de entrega (ver ANEXO 1), que debe coincidir con el formulario de registro de distribución de copias controladas debidamente llenado.
- d) En caso que se trate de una nueva versión de algún documento controlado, o páginas a ser sustituidas, el responsable en cada departamento debe recabar las copias obsoletas antes de la entrega de la nueva versión y proceder a la entrega de estas a la persona a cargo del SGC.
- e) En caso de destrucción de copias obsoletas el Gerente General es el único posibilitado a ello, siempre y cuando así lo determine el SGC.
- f) La persona a cargo del SGC determinará quien es responsable de la distribución y control de copias controladas al personal de la empresa AGILSEG.

4.1.6.3.5.4 ARCHIVO

Una copia oficial y original de todos los documentos controlados por la organización (Manual de Calidad, MDI's, reporte de altas y bajas de MDE's e instructivos), deben ser archivados por la persona a cargo de SGC.

Debe rescatar los documentos obsoletos, debe conservar en archivo únicamente el original de todas las versiones correspondientes, con un sello de ANULADO a los documentos no vigentes.

4.1.6.3.6 CAMBIOS

Los cambios a procesos documentados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de AGILSEG CIA. LTDA., pueden producirse de dos maneras:

- 1) Como resultado del proceso de Revisión por parte de la persona a cargo del sistema de gestión de calidad y por la autorización de Gerencia General, que debe reflejarse en el formulario de “Aplicación de Acciones sobre No Conformidades” expuesto en el AG-MDI 05.
- 2) Por la propuesta de cualquier funcionario mediante la “Hoja de Registro de Observaciones” (ANEXO # 7), cumpliendo los siguientes pasos:
 - a) Dirigir la misma a la persona a cargo del SGC con copia a Gerencia General, expresando la sugerencia observada y los argumentos de respaldo.
 - b) Después de la revisión y, de considerarse pertinente el cambio o modificación, éste debe ser sometido al análisis y propuesta por parte de la persona a cargo de SGC y aprobación fundamentada por parte de Gerencia General.

- c) Una vez aprobado el cambio, se debe elaborar el documento, para incluir el cambio correspondiente, reproducción, distribución y archivo descritos en pasos anteriores.
- d) Las “Hojas de Registro de Observaciones” deben ser archivadas en la carpeta de Revisión por la Gerencia General, como una fuente de origen de análisis de causas y efectos al sistema de Gestión de Calidad de AGILSEG CIA. LTDA.

FLUJO DE CAMBIOS EN EL SISTEMA

Documentos Externos

JEFE DE DEPARTAMENTO	RESPONSABLE DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	GERENCIA GENERAL	ACTIVIDADES Y FORMATOS
			<p style="text-align: center;">Control de Documentos Externos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reciben los documentos de origen externo. 2. Se autoriza su uso previo los cambios que permitan acoplar el documento a la empresa AGILSEG. 3. Analiza el documento, constata su necesidad, hace las modificaciones necesarias y lo registra en la lista maestra de documentos y se sella el documento como "Documento Externo Vigente". 4. Recibe Gerencia General el documento modificado para la empresa 5. Analiza y aprueba o no basado en fundamentos recibidos 6. Prepara el documento para distribuirlo. 7. Se entrega el documento para darle uso adecuado y cubrir las necesidades para el procedimiento y en caso de existir versiones anteriores se sellan como "Solo de lectura". <p>Nota: Se realiza los mismos pasos cuando llega una nueva versión del documento.</p>

Documentos internos

Personal autorizado para elaborar documentos	Revisión por Jefe de Departamento	Autorización GERENTE GENERAL	Responsable del control de documentos	Actividades y Formatos
<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> 1[1] 1 --> 2{2} 2 --> 3{3} 3 --> 4[4] 3 --> 1 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> Fin((Fin)) </pre>				<p style="text-align: center;">Control de Documentos Internos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboran los documentos para el Sistema de Gestión de Calidad, asignándoles un código para su identificación. 2. Revisar y comprobar que sea necesario el documento generado caso contrario regresar la no aprobación con argumentación explicativa. 3. Gerencia General aprueba el documento o solicita se genere los cambios pertinentes. 4. Dar de alta el documento aprobado en la lista maestra de control de documentos, en la Lista de distribución para Manual de Calidad y Procedimientos y en la Lista de distribución para Hojas de Proceso. 5. Se distribuye los documentos sellados y se hace firmar el recibido por parte del personal en las listas de distribución y recepción. Si se genera una actualización en los documentos, se pasa al punto 1 y se destruyen los documentos obsoletos. 6. Cuando el documento es obsoleto por alguna razón este se sella con la leyenda de "Documento obsoleto", solo se guarda el original como resguardo para mantener un histórico de cambios. <p>Nota: Son los mismos pasos cuando el documento sufre una actualización. El único cambio es, que no se genera una nueva clave lo que cambia es la revisión del documento.</p>

4.1.7 ESTRUCTURA DE LA MATRIZ DE DOCUMENTOS EXTERNOS

La matriz de documentos externos, debe estar conformada por normas regulatorias que afecten procesos operativos o administrativos de AGILSEG y deriven en los procesos de realización del servicio. Para la incorporación y utilización de documentos de este tipo, la Gerencia de Operaciones es responsable de identificar la validez de estos certificando que influyen sobre el SGC., una vez aprobados los documentos externos, debe dar las altas y/o bajas correspondientes en la Matriz de Documentos Externos (MDE).

Todo documento externo debe responder a las siguientes consideraciones:

- a) Para la documentación externa no aplica la etapa de planificación y elaboración.
- b) Para la documentación externa, la etapa de revisión comprende la evaluación del documento por el Gerente de Operaciones o por la Gerencia de Administración y Finanzas por derivación del primero, procede a autorizar el alta de la misma en la MDE, difundiendo mediante comunicación interna a todo el personal.
- c) El código de identificación de los documentos externos, está representado por el nombre y/o número propio del documento, establecido en la matriz de documentos externos (MDE).

Tabla de identificación de Documentos Externos

Matriz de Documentos Externos			
			Fecha
Código	Denominación	Fecha de alta	Fecha de Baja

- d) Con la autorización de altas o bajas por parte del Gerente de Operaciones, el encargado del SGC debe actualizar y mantener la “Matriz de Documentos Externos” (ANEXO # 5).

- e) Se permiten las copias impresas de los documentos externos por parte de los dueños de procesos, siempre y cuando sean responsables de mantener las versiones actualizadas de los mismos. Dicha responsabilidad debe ser controlada por las auditorías internas.
- f) Todo documento impreso obsoleto de la MDE, debe ser destruido bajo responsabilidad del propio dueño del proceso que haya emitido la copia impresa.
- g) Cada año, durante el mes de enero, el Gerente de Operaciones debe revisar la MDE y de corresponder emitir una comunicación interna dando cuenta de su actualización.

4.1.8 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

La organización ha elaborado documentación complementaria, que será comunicada mediante la Vicepresidencia Ejecutiva a todo el personal de manera sistemática y a través de comunicaciones internas, cada que sea emitido un nuevo documento. Como parte de los documentos complementarios se encuentran el Manual de Organización (Jerarquías, Salarios, Organigramas y Funciones); el Reglamento Interno; el Reglamento de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar; el Manual de Gestión Legal y Seguros; el Manual de Correspondencia y otros. Los documentos complementarios son controlados mediante la hoja de distribución de copias controladas y deben ser archivados en una biblioteca expresamente construida para el efecto, y debe estar disponible a todo el personal en lugar visible, fomentando la consulta permanente del personal de AGILSEG.

4.2 Matriz de Documentos.⁶

La metodología para el control de documentos se muestra en la siguiente matriz, donde se identifican sus códigos, versiones, denominación, áreas, y fechas.

Matriz de Documentos Internos					
				Fecha	
	Versión	Código de identificación	Área	Fecha de alta	Fecha de baja
AG-MP	Versión 1	Manual de Procesos	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01	Versión 1	Operativos Logística Interna	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-01	Versión 1	Diseño de servicio	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-02	Versión 1	Cambio de Guardia	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-03	Versión 1	Cambio de equipo, armamento, etc.	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-04	Versión 1	Funciones Específicas.	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-05	Versión 1	Entrega Recepción de insumos	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-06	Versión 1	Inicio de Servicio	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-07	Versión 1	Operaciones Robo, Asalto, Incendio	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-08	Versión 1	Operaciones Supervisión	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-09	Versión 1	Evaluación de desempeño	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-10	Versión 1	Iniciar o terminar un servicio	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-01-11	Versión 1	Instalación de valores agregados	Calidad	Abril 2011	
AG-MP-02	Versión 1	Apoyo	Calidad	Abril 2011	
AG-MC	Versión 1	Manual de Calidad	Calidad		
AG-MC-01	Versión 1	Procedimiento para la Revisión por la Dirección	Calidad		
AG-MDI01	Versión 1	Manual de recursos Humanos	Recursos Humanos		
AG-MDI01:01	Versión 1	Manual Interno	Recursos Humanos	20/07/2008	
AG-MDI01:02	Versión 1	Proceso Gestión Talento Humano	Recursos Humanos		
AG-MDI01:03	Versión 1	Procedimiento de evaluación del desempeño	Recursos Humanos		
AG-MDI01:04	Versión 1	Procedimiento de Liquidación de prestaciones Sociales.	Recursos Humanos		
AG-MDI01:05	Versión 1	Procedimiento de Nomina.	Recursos Humanos		
AG-MDI01:06	Versión 1	Procedimiento de Contratación de personal.	Recursos Humanos		
AG-MDI01:07	Versión 1	Instructivo para capacitación según Mandato 8	Recursos Humanos		
AG-MDI01:08	Versión 1	Instructivo para inducción y re inducción actualizado.	Recursos Humanos		
AG-MDI02	Versión 1	Plan anual de Acción y control de presupuesto	Administración y Finanzas		
AG-MDI03	Versión 1	Enfoque al Cliente	Calidad		
AG-MDI03:01	Versión 1	Procedimiento de medición de satisfacción al cliente	Calidad		
AG-MDI04	Versión 1	Seguimiento y control Interno	Calidad		
AG-MDI05	Versión 1	No conformidades, Acciones preventivas y/o Acciones correctivas	Calidad		
AG-MDI06	Versión 1	Procesos de realización de servicio	Operaciones		

⁶ ALBO S.A. (2010). *Manual de Calidad de Amacenera Boliviana*. Recuperado el 20 de junio de 2011, de <http://www.albo.com.bo/mdi/toc.html>

AG-MDI06:01	Versión 1	Procedimiento para el análisis y estudio de puntos de vigilancia.	Operaciones		
AG-MDI06:02	Versión 1	Procedimiento para instalación del equipo y valores agregados al servicio.	Operaciones	20/07/2008	
AG-MDI06:03	Versión 1	Procedimiento de vinculación de vigilantes contratados.	Operaciones	20/07/2008	
AG-MDI06:04	Versión 1	Procedimientos de tareas y funciones a realizar en puntos de vigilancia.	Operaciones	20/07/2008	
AG-MDI06:05	Versión 1	Procedimiento de recepción de lugar nuevo de trabajo, contactos, características, etc.	Operaciones		
AG-MDI06:06	Versión 1	Proceso de verificación de información de vigilantes nuevos y antiguos por seguridad interna	Operaciones		
AG-MDI06:07	Versión 1	Evaluación del desempeño de vigilantes: imagen, relaciones humanas, etc.	Operaciones		
AG-MDI06:08	Versión 1	Evaluación del servicio	Operaciones		
AG-MDI06:09	Versión 1	Entrega/ Recepción de equipo y prendas a vigilantes	Operaciones	20/07/2008	
AG-MDI06:10	Versión 1	Entrega/ Recepción de armamento, equipo general en puntos de vigilancia	Operaciones	20/07/2008	
AG-MDI06:11	Versión 1	Pruebas a vigilantes	Operaciones	20/07/2008	
AG-MDI07	Versión 1	Proceso adquisición de bienes y servicios	Administración y Finanzas		
AG-MDI07:01	Versión 1	Base de datos de proveedores	Administración y Finanzas		
AG-MDI07:02	Versión 1	Anticipos a personal	Administración y Finanzas	20/07/2008	
AG-MDI07:03	Versión 1	Comprobantes Contables	Administración y Finanzas	20/07/2008	
AG-MDI08	Versión 1	Proceso de Gestión de la infraestructura	Calidad		
AG-MDI08:01	Versión 1	Procedimiento para la instalación y mantenimiento de equipos.	Calidad		
AG-MDI08:02	Versión 1	Procedimiento para dar de baja bienes muebles e inmuebles	Calidad		
AG-MDI09	Versión 1		Calidad		
AG-MDI010	Versión 1	Control de Documentos	Calidad		
AG-MDI011	Versión 1	Control de Registros	Calidad		

Matriz de Documentos Externos			
		Fecha	
Código de identificación	Denominación	Fecha de alta	Fecha de Baja
	MARCO LEGAL		
LEY-VIG2003	1. Ley de seguridad Privada	15-Nov-07	
LEY-MAND-8	Mandato Constituyente 8 (Suplemento del Registro Oficial 330, 6-V-2008).	11-Dic-07	
MT-CP-2007	Modelos contrato de trabajo según código de Trabajo	11-Dic-07	
IESS-FR-2007	Fondos de Reserva	15-Nov-07	
TC-AND-RCC	Carvatele telecomunicaciones	15-Nov-07	
	PERMISOS OPERACIONES		
COMACO-PT	Permiso Tenencia Armas	2008	
COSP-PA-02	Permiso de armas individual	2008	
COMAPOLI	Inspección	2007	
MINGOB-CS	Permiso de funcionamiento	2007	

COSP-PA-01	Permiso de uniformes	2007	
MT-PF-2007	Permiso de funcionamiento	2007	
COMACO-PF	Permiso de funcionamiento	2007	
BOMBEROS-01	Permiso de funcionamiento	2007	
	IMPUESTOS Y OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
MQ-PAT	Patente Municipal	2007	
SIC-CT	Certificado de obligaciones en S.I. Compañías	2007	
CGE-01	Certificado de Obligaciones en Contraloría General del Estado	2007	
IESS-CC-2007	Certificado del cumplimiento	2007	
SRI-104	Formulario impuestos 104	2007	
SRI-102	Formulario impuestos 102	2007	

4.3 Control de Registros de Calidad.

4.3.1 OBJETIVO

La empresa de seguridad AGILSEG, deberá establecer, mantener, definir controles de la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los distintos registros de calidad para lograr un servicio de manera eficaz, eficiente y efectivo.

4.3.2 ALCANCE

Este proceso inicia con la planificación de control de registros y finaliza con la conservación de registros.

4.3.3 RESPONSABLES

Para AGILSEG es importante mencionar que la modificación y actualización del procedimiento, estará siempre dirigida por el Gerente General ya que el será quien autorice los

cambios o la creación de los mismos ya que previo a esto será quien recepte y perciba la necesidad que tiene la organización, según lo expuesto por el gestor del sistema de calidad.

4.3.4 DEFINICIONES

Estas definiciones nos permitirán familiarizarnos con las palabras que vamos a utilizar en la estructuración de este procedimiento, a continuación se encontrara algunas de ellas.

- Almacenamiento: Identifica el lugar donde se encuentra archivado el registro.
- Disposición: Se refiere a las decisiones que se tomen en cuanto a la posible eliminación o conservación del registro después de cumplir el tiempo de retención.
- Formato: Medio para recopilar información en forma ordenada y sistemática de acuerdo con las necesidades detectadas internamente.
- Identificación: Se refiere al sistema de codificación al cual este ligado el formato, teniendo en cuenta el Clave del procedimiento al cual pertenece y al consecutivo de registros.
- Indización: Orden como se encuentran organizados los registros numérico cronológico, alfabético.
- Listado Maestro de Registros: Es el documento que relaciona los registros que se generan en el proceso y que sirven como evidencia de las acciones realizadas, de los controles aplicados, o de los resultados logrados, así como las disposiciones para su organización y conservación controlada.
- Protección: Forma de asegurarse como los registros se deberá almacenar para evitar su deterioro, daño ó pérdida.
- Recuperación: Se refiere a la facilidad de ubicar los registros en el punto de uso y/o de archivo.
- Registro de Calidad: Formato diligenciado, asociado a algún documento del Sistema de Calidad para el Sector.

- Tabla de retención documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- Tiempo de Retención: Es el período en el cual se mantienen los registros de cada departamento. Cada registro tendrá su propio tiempo de retención de acuerdo con la relevancia de la información que contiene.
- Legibilidad: Características del registro para asegurar su correcta interpretación, dadas por cada uno de los responsables de los procesos, de acuerdo a las necesidades específicas de la Entidad.

4.3.5 Relevancia del registro de documentación de AGILSEG

- AGILSEG, busca a través del uso de formatos, mantener toda la información relacionada con el funcionamiento y desarrollo del Sistema de Calidad, en este caso del servicio de seguridad privada, en registros formales que respalden permanentemente los resultados obtenidos en los diferentes procesos.
- Establecer y mantener los registros para proporcionar evidencia de que las actividades de las áreas del Sistema de Calidad, cumplen con los requerimientos de las labores propias de la empresa AGILSEG.
- Cada proceso establece el manejo de registros en cuanto a: Identificación, medio, responsable, lugar, clasificación, indización, acceso, tiempo y disposición de los mismos.
- La información contenida en los listados maestros de registros debe ser clara y concreta posible y la protección depende del medio en que este se encuentre.

- La recuperación de los registros esta dada bajo la información registrada en los listados maestros de registros en las casillas de lugar, indización, clasificación y acceso.
- Cada líder del Equipo de Gerencia de Cada proceso es responsable de divulgar e implementar los formatos desarrollados encada uno de los procesos.
- Todos los espacios de los formatos deben estar completamente diligenciados si la celda del formato no aplica o no se utiliza se deberá coloca N.A (No aplica), o se traza una línea para identificarla.
- Las zonas de almacenamiento de los registros deben garantizar la no existencia de humedad, polvo y otros factores que puedan afectar la conservación de estos.

4.3.6 EXPLICACIÓN

- **PLANIFICAR EL CONTROL DE LOS REGISTROS**

Los responsables de cada proceso definen los registros que se deben generar como evidencia de las actividades realizadas, o de los resultados logrados, teniendo en cuenta los requisitos internos, o externos que se deben cumplir.

- **DETERMINAR EL ESTADO DEL REGISTRO**

Los responsables de cada proceso determinan el estado de los registros ya sea en papel o en medio magnético, con el fin de informar a los usuarios la forma de tenencia.

- **GENERAR E IDENTIFICAR LOS REGISTROS**

Se generan e identifican los registros en cada proceso, al aplicar los procedimientos establecidos. La identificación de los registros, la cual permite su trazabilidad se realiza mediante el diligenciamiento de la información propia de cada registro dentro de los formatos relacionados en el listado maestro.

- **DEFINIR CRITERIOS PARA CLASIFICAR Y ORGANIZAR LOS REGISTROS**

Los responsables de cada proceso establecen las condiciones particulares para clasificar los registros, creando las carpetas correspondientes y manteniendo un orden determinado, el cual puede ser alfabético, consecutivo, o cronológico para organizar los registros en cada carpeta, en el caso de AGILSEG, no se dispone de un sistema que nos permita trabajar de esta manera, por lo tanto este diseño será de total ayuda para el control y manejo de documentación.

- **DIVULGAR MANEJO DE LOS REGISTROS**

Los responsables de cada proceso divulgaran a los funcionarios en manejo de los registros según los listados maestros y la responsabilidad por cada uno de ellos, posterior a la explicación del alcance de los mismos.

- **ALMACENAR LOS REGISTROS**

Según el Listado Maestro los Responsables ubicaran los registros en los lugares definidos para su archivo, de acuerdo con las necesidades de consulta de los mismos.

- **PROTEGER LOS REGISTROS**

Los Responsables según el Listado Maestro, se encargarán de vigilar los lugares de archivo, además que se mantengan en condiciones de seguridad adecuadas así mismo con los factores ambientales para evitar la pérdida, o deterioro de los registros.

- **ACCESO A LOS REGISTROS**

De acuerdo con las necesidades y restricciones existentes para la consulta de los registros, se establecen los criterios correspondientes de posibilitar o no el acceso a los mismos, además de a quien se tienen que dirigir las solicitudes pertinentes.

- **CONSERVAR LOS REGISTROS**

Teniendo en cuenta los requisitos de las posibles necesidades futuras, se establecen tiempos de conservación, o retención de los registros.

4.3.7 Listado Maestro de Control de Registros.⁷

CODIGO	FECHA ALTA	PROCESO/INSTRUCION AG-MDI	NOMBRE DEL REGISTRO	TIPO (PAPEL/MAGNETICO)	ALMACENAMIENTO/UBICACION	RECUPERACION	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION	RESPONSA
		AG-MC	Manual de Calidad						
R-01-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Formulario de requerimiento de personal	Papel	Archivo de RRHH	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-02-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Formulario de Solicitud de empleo	Papel	Carpeta de Personal	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-03-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Formulario de Competencias	Papel	Carpeta de Personal	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-04-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Carta de Admisión	Papel	Carpeta de Personal	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-05-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Formulario de resultados de Capacitación	Papel	Carpeta de Evaluación y desempeño	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-06-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Formulario de entrevista de Gerente	Papel	Carpeta de Evaluación y desempeño	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-07-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Formulario de entrevista de Personal Operativo y Administrativo	Papel	Carpeta de Evaluación y desempeño	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-08-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Formulario de Eventos Positivos y Negativos	Papel	Gerencias	Gerencias	1 año Gerencia	Envío a RRHH	Gerencias
R-09-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Carpeta de Personal	Papel	Archivo de RRHH	Solicitud a RRHH	Indefinido	Permanente	Jefe de RRHH
R-10-AG-MDI01		AG-MDI01 MANUAL DE RRHH	Entrevista Personal	Papel	Archivo de RRHH	Solicitud a RRHH	1 año	Permanente	Jefe de RRHH
R-01-AG-MDI02		AG-MDI02 PLAN ANUAL DE ACCION CONTROL PRESUPUESTARIO	Plan Anual de Acción	Papel	Archivo Administración y Finanzas	Solicitud Administración y Finanzas	2 años	Destrucción	Gerencia Administración y Finanzas
R-02-AG-MDI02		AG-MDI02 PLAN ANUAL DE ACCION CONTROL PRESUPUESTARIO	Control Presupuestario	Papel/Magnético	Archivo Gerencia General	Solicitud Asistente Gerencia General	2 años	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-03-AG-MDI02		AG-MDI02 PLAN ANUAL DE ACCION CONTROL PRESUPUESTARIO	Reporte de ingresos y estadísticas	Magnético	Sistemas	Archivo Excepción Jefe de Sistema	1 año	Destrucción	Jefe de Sistema
R-04-AG-MDI02		AG-MDI02 PLAN ANUAL DE ACCION CONTROL PRESUPUESTARIO	Índices de eficiencia	Papel	Archivo de Gerencia General	Solicitud Asistente Gerencia General	1 año	Destrucción	Asistente Gerencia General

⁷ ALBO S.A. (2010). *Manual de Calidad ALBO S.A.* . Recuperado el 20 de Junio de 2011, de <http://www.albo.com.bo/mdi/toc.html>

R-05-AG-MDI02		AG-MDI02 PLAN ANUAL DE ACCION CONTROL PRESUPUESTARIO	Solicitud de Gastos Extraordinarios	Papel	Archivo Administración y Finanzas	Solicitud Administración Finanzas	1 año	Destrucción	Gerencia Administración y Finanzas
R-01-AG-MDI03		AG-MDI03 Enfoque Cliente	Quejas y reclamos	Papel	Impresión de pagina Web Of Central	Solicitud Asistente Gerencia Ger de archivo cer	5 años	Destrucción	Gerencia General
R-02-AG-MDI03		AG-MDI03 Enfoque Cliente	Encuestas a Clientes	Papel	Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia Ger de archivo cer	5 años	Destrucción	Gerente Marketing
R-03-AG-MDI03		AG-MDI03 Enfoque Cliente	Informe de resultados de encuesta clientes	Papel	Archivo revisión de Ger General	Solicitud Asistente Gerencia Gene	5 años	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-04-AG-MDI03		AG-MDI03 Enfoque Cliente	Correspondencia cursada a clientes	Papel	Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia Ger de archivo cer	Indefinido	Permanente	Asistente Gerencia General
R-01-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Programa de auditoria y control acciones	Papel	Archivo Auditor JEFE	Solicitud Aud	5 años	Destrucción	Auditor
R-02-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Cuestionario de Seguimiento Perman para requisitos del servicio	Papel	Archivo Auditor JEFE	Solicitud Aud	5 años	Destrucción	Auditor
R-03-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Cuestionario de Seguimiento Perman para requisitos del cliente	Papel/Magnét	Archivo Auditor JEFE	Solicitud Aud	5 años	Destrucción	Auditor
R-04-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Planes de Auditorias	Papel	Archivo Auditor JEFE	Solicitud Aud	5 años	Destrucción	Auditor
R-05-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Comunicaciones Internas de Auditoria	Papel	Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia	5 años	Destrucción	Auditor
R-06-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Informes de Auditoria	Papel	Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido	Permanente	Asistente Gerencia General
R-07-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Acta de revisión por la dirección de	Papel	Archivo Central, carpeta de acta revisión por la dirección	Solicitud Coordinador calidad	3 años	Permanente	Coordinador calidad
R-08-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Acta de reunión	Papel	Archivo Central, carpeta de acta revisión por la dirección	Solicitud Coordinador calidad	3 años	Permanente	Coordinador calidad
R-09-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Plan de mejora	Papel	Archivo central, Carpeta de pl de mejora	Solicitud Coordinador calidad	3 años	Permanente	Coordinador calidad
R-010-AG-MDI04		AG-MDI04 Seguimie y control interno	Formato de entrevista	Papel	Archivo central, Carpeta de pl de mejora	Solicitud Coordinador calidad	3 años	Permanente	Coordinador calidad
R-01-AG-MDI05		AG-MDI05 No conformidades Accion preventivas y/o accion correctivas	Informes de Auditoria Interna	Papel/Magnét	Carpeta de Revisión por Gerencia	Solicitud Asistente Gerencia	5 años	Destrucción	Asistente Gerencia General

R-02-AG-MDI05	AG-MDI05 No conformidades Accion preventivas y/o accion correctivas	Reporte de supervisión cumplida	Magnético	Archivo de operaciones y backup archivo central	Solicitud Asistente Gerencia	6 meses	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-03-AG-MDI05	AG-MDI05 No conformidades Accion preventivas y/o accion correctivas	Hoja de reportes de central	Magnético	Archivo de operaciones y backup archivo central	Solicitud Asistente Gerencia	6 meses	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-01-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Hoja de ruta	Magnético	Archivo Central	Consultas	2 años	Backup Permanente	Asistente Gerencia General
R-02-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Hoja de entrega/recepción del punto seguridad	Papel	Archivo Central / copia Carpeta Cliente	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido	Archivo de Clientes	Asistente Gerencia General
R-03-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Formato de valores entregados al servicio	Papel	Archivo Central / copia archivo Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido	Archivo de Clientes	Asistente Gerencia General
R-04-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Formato de datos e información completa de vigilantes	Papel	Archivo Central / copia archivo Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	2 años separado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-05-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Registro de funciones a ejecutar en puestos de vigilancias adjuntas al control	Papel	Archivo Central / copia Carpeta Cliente	Solicitud Asistente Gerencia	2 años terminado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-06-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Datos Cliente	Papel	Archivo Central / copia Carpeta Cliente	Solicitud Asistente Gerencia	2 años terminado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-07-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Datos vigilante verificación por seguridad interna	Papel	Archivo Central / copia Carpeta Vigilante/ copia Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	2 años separado	Destrucción	Jefe Operaciones
R-08-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Evaluación Personal	Papel	Archivo Central / copia Carpeta Vigilante/ copia Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	2 años separado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-09-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Evaluación del servicio	Papel/Magnético	Archivo Central / copia Carpeta Cliente	Solicitud Asistente Gerencia	2 años separado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-10-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Entrega/Recepción de prendas uniformes, otros	Papel	Archivo Central / copia Carpeta Vigilante/ copia Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	2 años separado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-11-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Entrega/Recepción de armamento equipo al punto de vigilancia	Papel	Archivo Central / copia Carpeta cliente/ copia Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	2 años separado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-12-AG-MDI06	AG-MDI06 Procesos Realización del Servicio	Pruebas psicológicas a los vigilantes	Papel	Archivo Central / copia Carpeta Vigilante/ copia Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	2 años separado	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-1-AG-MDI07	AG-MDI07 Manual de compras y egreso de fondos	Comprobante de egreso	Papel	Contabilidad/ copia Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido	Permanente	Contador
	AG-MDI07 Manual de compras y egreso de fondos		Magnético	Sistema Contable	Solicitud Contador	Indefinido	Permanente	Contador

R-2-AG-MD	AG-MDI07 Manual de compras y egreso de fondos	Cuadro comparativo de condiciones de compra	Papel	Contabilidad/ copia Archivo Central	Solicitud Contador	1 año	Destrucción	Contador
			Magnético	Sistema Contable	Solicitud Contador	5 años	Destrucción	Contador
R-3-AG-MD	AG-MDI07 Manual de compras y egreso de fondos	Solicitud de Compra	Papel	Contabilidad/ copia Archivo Central	Solicitud Contador	1 mes	Envío a Gerencia	Jefe departamento con requerimiento
			Magnético	Sistema Contable	Solicitud Contador	5 años	Destrucción	Contador
R-4-AG-MD	AG-MDI07 Manual de compras y egreso de fondos	Base de Proveedores	Papel	Contabilidad/ copia Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia	1 mes	Envío a Gerencia	Asistente Gerencia General
			Magnético	Sistema Contable	Solicitud Asistente Gerencia	5 años	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-5-AG-MD	AG-MDI07 Manual de compras y egreso de fondos	Evaluación de Proveedores	Papel	Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia	1 mes	Envío a Gerencia	Asistente Gerencia General
			Magnético	Archivo Magnético General	Solicitud Asistente Gerencia	5 años	Destrucción	Asistente Gerencia General
R-1-AG-MD	AG-MDI08 Mantenimiento	Mantenimiento preventivo de infraestructura	Papel	Archivo Central	Solicitud a departamento	Permanente	Indefinido	Gerente Departamento
R-2-AG-MD	AG-MDI08 Mantenimiento	Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, cámaras, alarmas, y otros puntos de vigilancia	Papel	Archivo Central/ Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	Permanente	Indefinido	Jefe Operaciones
R-3-AG-MD	AG-MDI08 Mantenimiento	Mantenimiento preventivo de equipo de oficina principal y sucursales	Papel	Archivo Central/ Operaciones	Solicitud Asistente Gerencia	Permanente	Indefinido	Jefe Operaciones
R-1-AG-MD	AG-MDI09 Control de Documentos	Matriz de documentos internos	Magnético	Archivo Central PC/ Archivo Gerencia General	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido hasta nueva versión	Reemplazo	Asistente Gerencia General
R-2-AG-MD	AG-MDI09 Control de Documentos	Matriz de documentos externos	Magnético	Archivo Central PC/ Archivo Gerencia General	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido hasta nueva versión	Reemplazo	Asistente Gerencia General
R-3-AG-MD	AG-MDI09 Control de Documentos	Distribución de copias controladas	Papel	Gerencia General	De Gerencia General	Indefinido hasta nueva versión	Reemplazo	Asistente Gerencia General
R-4-AG-MD	AG-MDI09 Control de Documentos	Hoja de registros de observaciones	Papel	Gerencia General	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido hasta nueva versión	Reemplazo	Asistente Gerencia General
R-5-AG-MD	AG-MDI09 Control de Documentos	Distribución de hojas controladas	Papel	Gerencia General	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido hasta nueva versión	Reemplazo	Asistente Gerencia General
R-1-AG-MD	AG-MDI10 Control de Registros	Listado Maestro de Control de Registros	Magnético	Archivo Central	Solicitud Asistente Gerencia	Indefinido hasta nueva versión	Reemplazo	Asistente Gerencia General

CAPÍTULO V

GESTIÓN DE RECURSOS.

5.1 Provisión de Recursos.

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- A) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

Asegurando la disponibilidad de recursos.

- Previo a la implementación del sistema de calidad, se debe generar una partida presupuestaria, la misma que permita cubrir con los objetivos de calidad trazados, esto significa que el servicio debe estar con todo lo requerido para que la apreciación del cliente sea de una manera satisfactoria.
- Elaborar el cronograma de cumplimiento de metas de inversión de la partida presupuestaria, para con ello dentro del tiempo estimado llegar al objetivo de calidad deseado hasta ese momento dejando abierto siempre la idea de mejora continua, además se debe tener muy en cuenta las obligaciones de la empresa para evitar gastos y multas innecesarias.

Puntos importantes para existencia de los recursos:

- a) Tener al corriente los impuestos relativos a los trabajadores IESS Seguridad Social. Cumplir las obligaciones fiscales respecto a los empleados.
 - b) Tener al corriente el pago de impuestos al SRI y demás obligaciones tributarias.
 - c) Tener el permiso de funcionamiento y todos los permisos a nivel nacional o local que sean de aplicación.
 - d) Cumplir la normativa específica aplicable al sector. Disponer de dicha normativa, además de un mecanismo eficaz para actualizarla y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de AGILSEG.
 - e) Cumplir las ordenanzas aprobadas por la Ley de Seguridad Privada. Disponer de dichas ordenanzas, además de un mecanismo eficaz para actualizarlas y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la empresa.
- B) Aumentar la satisfacción del cliente interno mediante el cumplimiento de sus beneficios.

Gestión de satisfacción del cliente interno

La organización debe disponer de los medios necesarios para asegurar que se satisfaga las expectativas del cliente interno en los procesos derivados de la gestión comercial. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

Información, inducción, capacitación.

- a) El establecimiento debe disponer de información escrita a disposición del cliente interno con todos los beneficios de los que dispone: cualificación de los responsables que desarrollan la actividad, variedad de servicios a prestar por la organización, condiciones generales y, si procede, específicas.
- b) La información que aparece en la definición de los diferentes servicios prestados debe ser lo más completa posible.
- c) En el caso de editar manuales, instructivos, catálogos, etc., la información expuesta debe ser un fiel reflejo de la realidad, no crear falsas expectativas al cliente y ser actualizada periódicamente.

Contratación

Es indispensable que AGILSEG redacte un “**contrato de trabajo**” de prestación de servicios profesionales de seguridad. Dicho contrato deberá ser lo suficientemente abierto como para proporcionar al cliente interno como a la empresa la comodidad y lo suficientemente cerrado como para proporcionar al cliente confianza y estabilidad.

Pago

- a) Es indispensable entregar un rol al cliente interno donde se indiquen los conceptos que suman el importe total. Dicho documento debe emitirse después de haber cumplido el mes de servicio.

- b) Debe existir la posibilidad de entregar el rol al cliente interno si éste lo solicita, y de realizar el pago domiciliado en entidad bancaria, por cuentas creadas.
- c) En ambos casos solo se podrá aceptar los pagos por medio del rol con firma y huellas del cliente interno.

Atención al Cliente interno

AGILSEG debe asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en lo relativo a la atención y trato personal. En concreto se deben satisfacer los siguientes puntos:

- a) Los trabajadores deben mantener una presencia personal adecuada.
- b) El trato del personal de Agilseg con el cliente interno debe ser cordial y amable en todos los casos, tanto en persona como utilizando el teléfono. Cuando el contacto es telefónico, el responsable de atender al cliente debe identificarse ante éste.
- c) Agilseg debe contemplar la atención y el trato al cliente en la política de calidad.
- d) El personal administrativo debe asesorar fielmente al cliente sobre todo lo que éste necesite o quiera saber. Para ello, la dirección debe asegurar la formación y conocimiento del personal de los productos y servicios suministrados por la Agilseg.

- e) En el recibimiento del cliente y durante todo el tiempo del servicio, se debe actuar con cortesía y diligencia estando atento a las indicaciones del mismo para atenderlo lo más rápidamente posible.
- f) Agilseg debe ser accesible al cliente en caso de que éste lo requiera.
- g) La atención al cliente se debe realizar por igual a todos los clientes, sin preferencias ni discriminaciones.
- h) Agilseg debe tener un libro de reclamaciones a disposición del cliente y un cartel que así lo indique. Cualquier reclamación se debe atender de forma rápida y eficaz.
- i) Se deben documentar las acciones correctivas emprendidas ante las reclamaciones y hacer un seguimiento de las mismas para determinar su eficacia.

Control de la Prestación del Servicio

Agilseg debe planificar y llevar a cabo la preparación y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implantación del seguimiento.

La organización debe documentar mediante un *procedimiento simple* la actividad concreta que desarrolla.

El procedimiento documentado debe hacer referencia al proceso desde el momento en que un cliente toma contacto con la organización. Debe contener como registros el propio contrato marco de prestación de servicios, las fichas técnicas de los servicios prestados y las condiciones concretas de cada contratación, y hacer referencia al material y los medios necesarios para el correcto desarrollo de dichos servicios.

La organización debe contar con un soporte informático para poder dar apoyo a las actividades que desarrolla (software de generación de nóminas, contratos tipo, bases de datos jurídicas, contabilidad, etc.), acorde con lo descrito en el procedimiento anteriormente citado.

Análisis de Datos y Mejora Continua

Agilseg debe asegurar el funcionamiento de los mecanismos necesarios para el análisis de la actuación de la organización en materia de calidad y satisfacción del cliente.

En concreto debe llevar a cabo las siguientes acciones con una frecuencia no superior a un año:

- a) Analizar la satisfacción de los clientes. Establecer un sistema para conocer las opiniones y sugerencias de los clientes y analizarlas posteriormente.
- b) Analizar las reclamaciones de los clientes y las acciones correctivas adoptadas.
- c) Analizar las no conformidades relacionadas con la prestación del servicio y su control.
- d) Analizar las incidencias y no conformidades relacionadas con los proveedores.
- e) Evaluar el cumplimiento del presente plan de calidad (Cuestionario de Autoevaluación).

Además, se deben documentar las acciones correctivas y preventivas adoptadas a partir de los análisis realizados, y hacer un seguimiento de las mismas.

5.2 Factor Humano.

5.2.1 Generalidades

La dirección de AGILSEG tiene la responsabilidad de crear una cultura basada en la calidad de los servicios. Para ello debe:

- a) Redactar una política de calidad, darla a conocer a todos los miembros de la empresa AGILSEG y fijar objetivos en materia de calidad.
- b) Asegurar la disponibilidad de los recursos, tanto humanos como técnicos, para el cumplimiento de las acciones del presente plan.
- c) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a todas las personas de AGILSEG y controlar que sean entendidas.
- d) Proporcionar al personal de la empresa la formación necesaria para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes sean satisfechas.
- e) Establecer los mecanismos de control necesarios para verificar que las acciones del presente plan sean llevadas a cabo de forma adecuada.
- f) Definir y comunicar el organigrama de la organización, aprobado por la dirección.
- g) Conocer, recopilar, controlar, actualizar y cumplir estrictamente toda la normativa, legislación y ordenanzas de la Ley, en el campo de la Seguridad Privada expedida en el país.

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La organización debe asegurar una gestión adecuada de los recursos humanos basada en la formación del personal y el compromiso con la calidad. En concreto la organización debe realizar las siguientes acciones:

- a) Definir y comunicar las responsabilidades y autoridades de cada persona.
- b) Definir los requisitos mínimos de formación de los responsables de AGILSEG. Mantener registros que acrediten el cumplimiento de dichos requisitos.
- c) Detectar y documentar las necesidades formativas del personal y proporcionarle la formación adecuada para asegurar la capacidad operativa y técnica de la empresa.
- d) Asegurar la formación de los empleados en materia de calidad.
- e) Mantener registros de las acciones formativas realizadas por las personas de la organización (certificados de asistencia, aprovechamiento, etc.).
- f) Evaluar las acciones formativas que se realicen para determinar su eficacia.

5.3 Competencias y Desarrollo Humano.

5.3.1 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe:

Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.

El perfil del recurso humano para Gerente General esta determinado por:

<p>GERENTE</p> <p>El gerente es el gran ejecutivo que, estando por encima de toda la empresa, manda y está al frente de la gestión de la empresa. El gerente, con independencia de las otras personas que le ayuden en sus tareas o en quien tenga delegadas determinadas funciones, es el que dirige la empresa.</p>
<p>TAREAS TÍPICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento estratégico de actividades • Representación legal de la empresa • Dirigir las actividades generales de la empresa. • Contratación de personal administrativo • Aprobación de presupuestos e inversiones. • Dirigir el desarrollo de la actividades de la empresa • Emisión de circulares para el personal en general. • Control y aprobación de inversiones de la empresa. • Selección de personal. • Autorizar órdenes de compra. • Autorizar convenios a nombre de la empresa. • Dirigir a la empresa en la marcha del negocio • Inteligencia para resolver problemas que se presenten • Capacidad de análisis y de síntesis • Capacidad de comunicación • Dotes de psicología

• Capacidad de escucha
• Espíritu de observación
• Dotes de mando
• Capacidad de trabajo
• Espíritu de lucha
• Perseverancia y constancia
• Fortaleza mental y física
• Capacidad de liderazgo
• Integridad moral y ética
• Espíritu crítico
ACTITUDES
• Acostumbrado a trabajar en equipo
• Ser objetivo
• Actitud de líder
• Tener don de mando
• Iniciativa propia
• Capacidad de toma de decisiones
PERFIL
• Edad de 30 a 35 años
• Sexo indistinto
• Estado civil casado
• Estudios profesionales en administración o carreras afines.
• Experiencia en las actividades del puesto.

Elaborado por: Richard Acosta A.

JEFE DE DEPARTAMENTO DE VENTAS.
<p>El gerente de ventas debe lograr sus deberes dentro de un esquema mayor de objetivos organizacionales, estrategias de marketing y objetivos de mercado, en tanto que monitorea continuamente el macro ámbito (factores tecnológicos, competitivos, económicos, legales, culturales y éticos) y todo aquello público de la compañía (empleados, proveedores, comunidad financiera, los medios, los accionistas públicos general, etc.).</p>
TAREAS TÍPICAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación y presupuesto de ventas.
<ul style="list-style-type: none"> • Determinación del tamaño y estructura de la organización de ventas.
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento, selección y entrenamiento de la fuerza de ventas.
<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de los esfuerzos de ventas y establecimiento de las cuotas de ventas.
<ul style="list-style-type: none"> • Compensación, motivación y dirección de la fuerza de ventas.
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades.
<ul style="list-style-type: none"> • Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas.
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo del ámbito de la comercialización.
ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> • Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta a la demanda del cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes positivas en las relaciones entre clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de toma de decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo.
PERFIL
<ul style="list-style-type: none"> • Edad: de 25 a 35 años
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo masculino
<ul style="list-style-type: none"> • Estado civil casado
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales en administración o carreras afines.
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de dos años

Elaborado por: Richard Acosta A.

VIGILANTE:
El vigilante es la persona responsable de cumplir con todos los procedimientos que el cliente exige y que la empresa de seguridad haya determinado para la seguridad del mismo, esto se basa en la capacitación recibida y experiencia obtenida, el vigilante debe ser una persona probada y de record intachable.
<ul style="list-style-type: none"> • TAREAS TÍPICAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Filtrar el ingreso de personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar periódicamente el área de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Reportar periódicamente las novedades.
<ul style="list-style-type: none"> • Completar diariamente la bitácora de novedades.
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con disposiciones generales y específicas del punto.
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con normas disciplinarias según reglamento interno.
<ul style="list-style-type: none"> • Redacción de informes.
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad general.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación el manejo de armas.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en defensa personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en primeros auxilios.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de explosivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en servicio al cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> • Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta a la demanda del cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes positivas en las relaciones entre compañeros.
<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Seguir instrucciones orales y escritas.
<ul style="list-style-type: none"> • Producir informes sobre los eventos normales y emergentes efectuados.
<ul style="list-style-type: none"> • Atender en forma cortés a público en general.
<ul style="list-style-type: none"> • Primeros Auxilios.
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de extintores.
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de armas.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento básico de explosivos
<ul style="list-style-type: none"> • Defensa personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Humanas.
<ul style="list-style-type: none"> • El manejo de armas.
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de sometimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • PERFIL
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller.
<ul style="list-style-type: none"> • Edad: de 25 a 35 años
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo masculino o femenino según necesidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Estado civil formalizado.
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de seguridad preferible servicio militar.
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de seis meses.

SECRETARIA
Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.
FUNCIONES DE UNA SECRETARIA
<ul style="list-style-type: none"> • Ser puntual en todas sus actividades de funciones. • Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente. • Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos. • Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. • Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa. • Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. • Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos. • Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe. • Mejora y aprendizaje continuo.
ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos. • Valores. • Modales. • Personalidad. • Tacto. • Humildad y Sencillez..
PERFIL DE LA SECRETARIA
<ul style="list-style-type: none"> • Buena presencia. • Persona de buen trato, amable, cortés y seria. • Excelente redacción y ortografía. • Facilidad de expresión verbal y escrita. • Persona proactiva y organizada. • Facilidad para interactuar en grupos. • Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet • Brindar apoyo a todos los departamentos. • Desempeñarse eficientemente en su Área. • Aptitudes para la Organización. • Buenas relaciones interpersonales. • Dinámica entusiasta. • Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones. • Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

Fuente: <http://diversionacuatica.galeon.com/productos1633844.html>

Elaborado por: Richard Acosta A.

5.4 Infraestructura Física.

La organización debe proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para asegurar la calidad en el suministro de sus servicios. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

Instalaciones de Trabajo

Ubicación física

- a) En la entrada del establecimiento debe aparecer en un lugar visible el nombre del centro e información sobre los horarios de apertura.
- b) En los accesos no debe haber barreras físicas, para facilitar el acceso a los minusválidos.
- c) En los accesos debe haber una zona de recepción separada de las zonas de trabajo dotada de una zona de espera.

Sanitarios

- a) El tipo y el número de aseos que debe tener el local será el dispuesto en la normativa vigente que le sea de aplicación, y separados físicamente por sexos.

Local

- a) Las instalaciones del local deben estar en perfecto estado de uso y conservación.
- b) Cualquier otra instalación que posea AGILSEG queda incluida en el plan de calidad, por lo que debe estar a la altura del resto de las instalaciones en cuanto al estado de uso, conservación, limpieza, etc.

Equipamiento

- a) Las salas de trabajo deben poseer una iluminación adecuada y suficiente.
- b) Las mesas, sillas y resto del mobiliario tienen que estar en buen estado de conservación y uso.
- c) En el caso de poseer música ambiente, ésta debe colocarse a un volumen no molesto.
- d) El local debe estar equipado con algún sistema para colgar la ropa de abrigo (perchas, ganchos, etc.).
- e) La organización debe estar equipada con una red informática con acceso a Internet, al menos desde dos de los puestos.
- f) La organización debe poseer algún tipo de software de apoyo al desarrollo de su actividad. Dicho software debe ser original y debe estar actualizado, debiendo existir un contrato de actualización con un proveedor autorizado.
- g) La Organización debe disponer de suficientes medios audiovisuales para poder apoyar con ellos las actividades que desarrolla (video, tv, etc.).
- h) La imagen corporativa de la organización debe estar visible en tarjetas, documentación comercial y registros internos de la misma.

Distribución de las diferentes áreas departamentales de AGILSEG CIA: LTDA.



Fuente: Distribución de oficina principal AGILSEG Quito
Elaborado: Richard Acosta A.

Mantenimiento y Limpieza

AGILSEG es responsable de la correcta limpieza y mantenimiento del establecimiento de tal manera que cumpla con las expectativas del cliente y con la normativa vigente en cuanto a higiene de los alimentos e instalaciones.

Mantenimiento

- a) Los equipos de manutención, de desarrollo de la actividad, informáticos, de seguimiento y medición y de cualquier otro tipo deben seguir las operaciones específicas de mantenimiento indicadas por el instalador o fabricante en las frecuencias determinadas. Se deben documentar las operaciones de mantenimiento mediante registros.
- b) Las instalaciones deben ser mantenidas limpias y en buenas condiciones.
- c) El ambiente de la oficina o local debe de ser bueno (ventilación, olores, etc.).

Limpieza de la empresa

General

- a) Debe existir un lugar especialmente designado para el almacenamiento de útiles y productos de limpieza, el cual debe estar limpio, ordenado y cerrado, especialmente si contiene productos tóxicos.
- b) Los productos de limpieza deben llevar etiquetas que los identifiquen y no deben ser trasvasados a otros envases no originales.
- c) Todos los empleados deben conocer la normativa referente a limpieza y desinfección de este tipo de establecimientos.
- d) Se debe elaborar un plan de limpieza que contemple la frecuencia de limpieza y desinfección de suelos, paredes, techos, etc., incluyendo, instalaciones de uso en general.

- e) Se deben cumplir en todo momento las instrucciones que sobre este tema están incluidas en la reglamentación de higiene.
- f) Las salas de trabajo se deben limpiar completamente al menos una vez al día, debiendo existir registros documentados a la vista del cliente de dicha limpieza.
- g) Se debe asegurar una adecuada ventilación de las salas de trabajo, ya sea de forma natural o forzada.

Limpieza de Baños

- a) Se ha de garantizar un mantenimiento del estado de limpieza del aseo durante todo el día.
- b) Se debe disponer de los suficientes productos de aseo personal (jabón, papel higiénico, etc.) durante todo el día.

5.5 Ambiente Laboral.

Cuando tomas en cuenta al factor humano, tienes varias ventajas en la empresa, como:

- 1) Seguridad en el empleo.
- 2) Altas normas en la selección de personal.
- 3) Amplio uso de equipos de trabajo auto administrados y una toma de decisiones descentralizada.
- 4) Alta compensación basada en el desempeño en comparación con otras empresas.
- 5) Amplia capacitación de los empleados.
- 6) Reducción de las diferencias de status entre los altos mandos y otros trabajadores.

- 7) Compartir la información entre los gerentes y otros empleados.
- 8) Ascenso en el interior de la organización.
- 9) Metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal,
- 10) Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección,
- 11) Ergonomía,
- 12) La ubicación del lugar de trabajo,
- 13) interacción social,
- 14) Instalaciones para el personal en la organización,
- 15) Calor, humedad, luz, flujo de aire, e
- 16) higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.

Por lo tanto a continuación se detalla las normas a las cuales la empresa debe ajustarse o cumplirlas.

Seguridad e Higiene

Según el Reglamento de Seguridad e Higiene Industrial del IESS Resolución No. 172, se deberá cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, las del Título Primero HIGIENE INDUSTRIAL los capítulos I, II, III, IV, V, VI, VII y según el Título Segundo DE LA SEGURIDAD DEL TRABAJO los capítulos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX. Del Capítulo Cuarto los capítulos I, II.

A continuación se enfatiza los puntos de importancia que se debe ejecutar para estructurar la seguridad e higiene de los empleados:

- a) Debe existir un sistema de gestión que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes, y en general se debe cumplir la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se debe prestar una especial atención a las instalaciones que pueden presentar un riesgo mayor como aparatos a presión, instalaciones eléctricas, etc., y asegurar que cumplen los requisitos legales de protección y seguridad, según
- c) Debe existir un plan de evacuación para los casos de emergencia.
- d) La organización debe disponer de un listado de los números de teléfono de emergencia a disposición de todos los trabajadores.
- e) El establecimiento debe estar equipado con todo lo necesario en materia de seguridad de las instalaciones (extinción de incendios, señalización, protección. Se debe definir un plan específico de mantenimiento preventivo de los equipos de seguridad y mantener registros físicos de su cumplimiento.
- f) El establecimiento debe contar, al menos, con un botiquín de primeros auxilios y tener prevista una rápida evacuación al centro sanitario más próximo en caso de producirse alguna emergencia médica.

Ambientales

Según la LEY DE GESTION AMBIENTAL. LEY NO. 37. RO/ 245 DE 30 DE JULIO DE 1999, se considerará las siguientes: Art 395.- La constitución reconoce los siguientes principios ambientales.

- a) Se debe garantizar un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
- b) Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional.
- c) Se debe garantizar la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución, y control de toda actividad que genere impactos ambientales.
- d) En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.
- e) La Dirección del establecimiento debe definir un plan de buenas prácticas dentro del cual se debe incluir toda aquella normativa ambiental que le sea de aplicación.
- f) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa ambiental referente a mercancías y residuos tóxicos y peligrosos y envases que le sea aplicable.
- g) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa referente a residuos asimilables a urbanos que le sea aplicable.

CAPÍTULO VI

DISEÑO DE PROCESOS.

En este capítulo se analiza las dificultades que presenta la empresa de seguridad AGILSEG CIA. LTDA., en sus distintos departamentos, por lo tanto se realizará el levantamiento e inventario de los procesos determinando el nivel de importancia y lo que afecta en el desempeño de los macro procesos, procesos, subprocesos y actividades que reflejarán el resultado en cuanto al sistema de gestión de calidad.

6.1 Marco teórico de la Cadena de Valor

La cadena de valor enseguida se puso en el frente del pensamiento de gestión de empresa como una poderosa herramienta de análisis para planificación estratégica. Su objetivo último es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos. De lo que se trata es de crear valor para el cliente, lo que se traduce en un margen entre lo que se acepta pagar y los costos incurridos por adquirir la oferta. Sin embargo, la práctica ha demostrado que la reducción de costos monetarios tiene también un límite tecnológico, pues en ocasiones ha afectado también la calidad de la oferta y el valor que ésta genera. Por ello el pensamiento sistémico en este aspecto ha evolucionado a desarrollar propuestas de valor, en las que la oferta se diseña integralmente para atender de modo óptimo a la demanda.

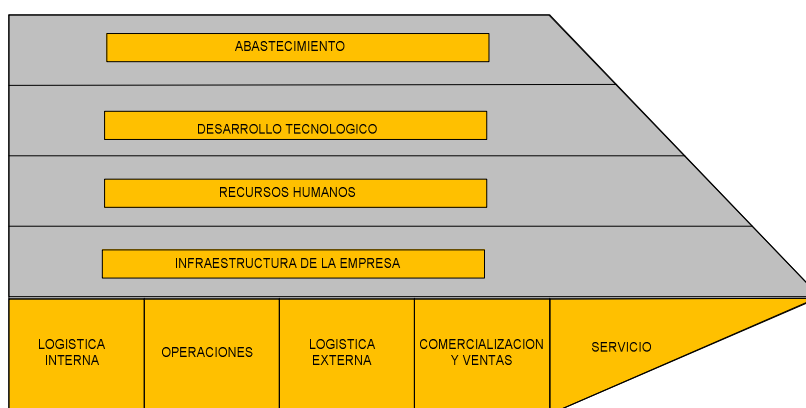
Rentabilidad significa un margen entre los ingresos y los costos. Cada actividad que realiza la empresa debe generar el mayor posible. De no ser así, debe costar lo menos posible, con el fin de obtener un margen superior al de los rivales. Las Actividades de la cadena de valor son múltiples y además complementarias (relacionadas). El conjunto de actividades de valor que decide realizar una unidad de negocio es a lo que se le llama estrategia competitiva o estrategia del negocio, diferente a las estrategias corporativas o a las estrategias de un área funcional. El concepto de subcontratación, outsourcing o externalización, resulta también de los análisis de la cadena de valor.

El concepto ha sido extendido más allá de las organizaciones individuales. También puede ser aplicado al estudio de la cadena de suministro así como a redes de distribución. La puesta a disposición de un conjunto de productos y servicios al consumidor final moviliza diferentes actores económicos, cada uno de los cuales gestiona su cadena de valor. Las interacciones sincronizadas de esas cadenas de valor locales crean una cadena de valor ampliada que puede llegar a ser global. Capturar el valor generado a lo largo de la cadena es la nueva aproximación que han adoptado muchos estrategias de la gestión. A base de explotar la información que se dirige hacia arriba y hacia abajo dentro de la cadena, las compañías pueden intentar superar los intermediarios creando nuevos modelos de negocio.

El modelo de la cadena de valor resalta las actividades específicas del negocio en las que pueden aplicar mejor las estrategias competitivas y en las que es más probable que los sistemas de información tengan un impacto estratégico. El modelo considera a la empresa como una serie de actividades primarias y de apoyo que agregan valor a los productos y servicios de una empresa. Las actividades primarias están más relacionadas con la producción y distribución de los productos y servicios de la empresa que crean valor para el cliente. Las actividades primarias incluyen logística de entrada, operaciones, logística de salida, ventas y marketing y servicio. Las actividades de apoyo consisten en la infraestructura (administración y gerencia) ,

recursos humanos, tecnología y adquisiciones de la organización. El uso del modelo de la cadena de valor de una empresa considera la comparación de sus procesos de negocios con los de sus competidores o con otras empresas de industrias relacionadas y a identificar las mejores prácticas de la industria. El benchmarking implica la comparación de la eficiencia y efectividad de sus procesos de negocios contra estándares estrictos y luego la medición del desempeño contra esos estándares.

La cadena de valor de una empresa se debe enlazar con las cadenas de valor de sus proveedores, distribuidores y clientes. Una red de valor consiste en sistemas de información que mejoran la competitividad en toda la industria promoviendo el uso de estándares y al dar a las empresas la oportunidad de trabajar de manera más eficiente con sus socios de valor.



Fuente: PORTER Michael E. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance

Elaborado por: Richard Acosta A.

La cadena de valor es una herramienta de gestión diseñada por Michael Porter que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor. Se denomina cadena de valor, pues considera a las principales actividades de una empresa como los eslabones de una cadena de actividades las mismas que forman un proceso compuesto por el diseño, producción, promoción, venta y promoción del servicio, las cuales van añadiendo valor al servicio a medida que este pasa por cada una de estas.

Actividades primarias

Las actividades primarias se refieren a la creación física del producto, su venta y el servicio posventa, y pueden también a su vez, diferenciarse en sub-actividades. El modelo de la cadena de valor distingue cinco actividades primarias:

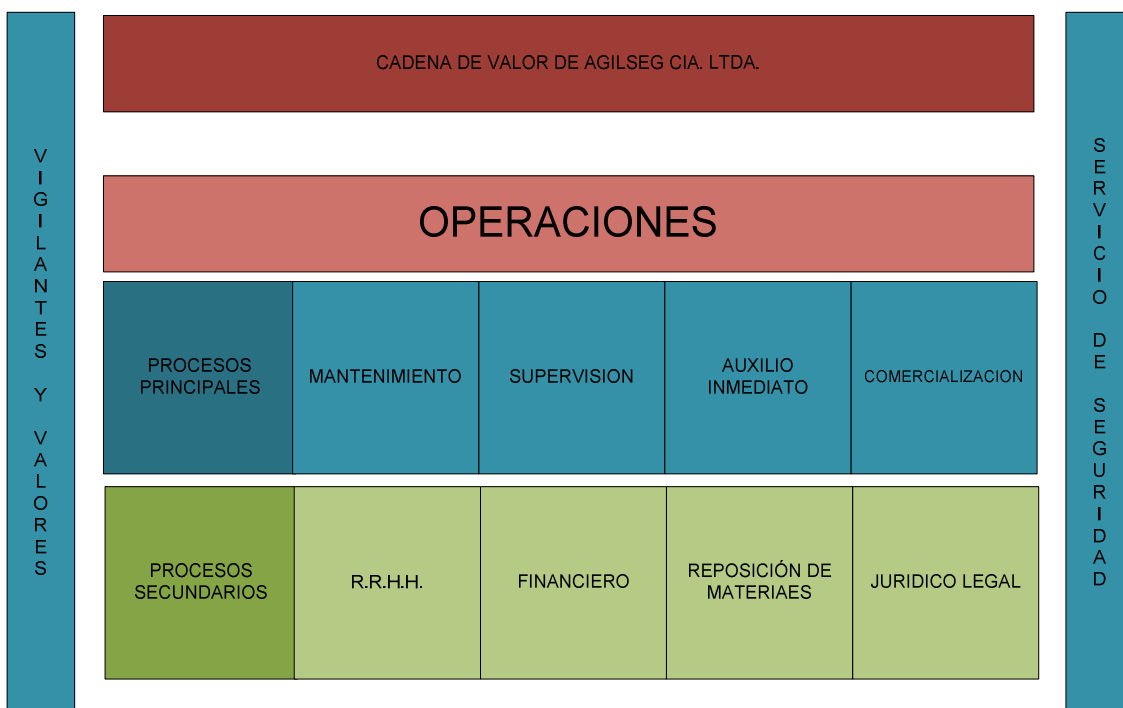
- Logística interna: comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas.
- Operaciones (producción): procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final.
- Logística externa: almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor.
- Marketing y Ventas: actividades con las cuales se da a conocer el producto.
- Servicio: de posventa o mantenimiento, agrupa las actividades destinadas a mantener, realzar el valor del producto, mediante la aplicación de garantías.

Actividades Secundarias (ó transversales)

Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las también denominadas “actividades secundarias”:

- Infraestructura de la organización: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas.
- Dirección de recursos humanos: búsqueda, contratación y motivación del personal.
- Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo: generadores de costes y valor.

Cadena de Valor de la Empresa AGILSEG CIA. LTDA.



Fuente: Laudon, Kenneth C. Sistemas de información gerencial. Administración de empresa digital

Elaborado por: Richard Acosta A.

6.2 Procesos Estratégicos.

Destinados a establecer y controlar las metas de la empresa. Son los que proporcionan directrices a los demás procesos, es decir, indican cómo se deben realizar para que se pueda lograr la visión de la empresa. Son conocidos también como procesos **visionarios** y son liderados por la alta dirección.

Permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de

objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...). Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada.

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...). Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada. Así, por ejemplo, en una empresa de consultoría que pretenda ser reconocida en el mercado por la elevada capacitación de sus consultores los procesos de formación y gestión del conocimiento deberían ser considerados estratégicos. Por el contrario, en otra empresa de consultoría centrada en la prestación de servicios soportados en aplicaciones informáticas, el proceso de desarrollo de aplicaciones informáticas para la prestación de servicios debería ser considerado estratégico. Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización.

Aquí podemos exponer los procesos que marcaran el contenido en general de la empresa AGILSEG, tales como la planeación estratégica, Investigación y Desarrollo, Revisión anual de objetivos cumplidos, Investigación de mercado.

6.3 Procesos Operativos (Principales).

Los procesos operativos son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena de valor de la

organización. También pueden considerarse procesos operativos o clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. El mismo proceso de mantenimiento puede ser considerado como proceso de apoyo en otros sectores en los que no tiene tanta relevancia, como por ejemplo una empresa de servicios de formación. Los procesos operativos intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización. Así mismo dentro de los procesos operativos que AGILSEG necesita son los procesos de diseño del servicio, recepción de las necesidades del cliente, levantamiento de funciones al hacerse cargo del puesto de seguridad, determinación del perfil necesario para el cliente según factibilidad logística, prestación del servicio, instalación de los valores agregados específicos de cada cliente.

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Por ejemplo, en una empresa de transporte de pasajeros por avión, el mantenimiento de las aeronaves e instalaciones es clave por sus implicaciones en la seguridad, el confort para los pasajeros la productividad y la rentabilidad para la empresa. El mismo proceso de mantenimiento puede ser considerado como proceso de apoyo en otros sectores en los que no tiene tanta relevancia, como por ejemplo una empresa de servicios de formación. Del mismo modo, el proceso de compras puede ser considerado clave en empresas dedicadas a la distribución comercial, por su influencia en los resultados económicos y los plazos de servicio mientras que el proceso de compras puede ser considerado proceso de apoyo en una empresa servicios. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.

6.4 Procesos de Apoyo (Soporte)

Son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos primarios y estratégicos puedan cumplir sus objetivos. Son procesos transversales a toda la organización.

También conocidos como procesos de soporte o habilitantes, son aquellas actividades que se requieren para el correcto funcionamiento y mejorar la eficiencia de los productos operativos. Como es: RRHH,. Desarrollo técnico, mantenimiento, etc.

6.5 Mapa de Procesos.

Podemos observar las tareas o pasos que comúnmente pasan desapercibidos en el día a día, pero que de una u otra forma afectan positivamente o negativamente al resultado final del trabajo.

Análisis y desarrollo de Procesos.

6.5.1 Análisis y estructuración de procesos necesarios en AGILSEG.

Es importante señalar que los manuales de procesos y procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.


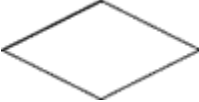

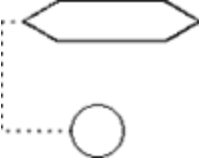


El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

La empresa no posee la capacidad de controlar la logística interna, la externa, operaciones, el servicio que se brinda a los clientes, por lo tanto hace falta estructurar y delimitar los procesos que permitan direccionar el servicio hacia los clientes con verdadera eficiencia y eficacia.





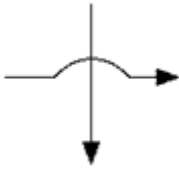

Se determina que los procesos emergentes dentro de la empresa son aquellos que están ligados al servicio de vigilancia que se brinda, se necesita un procesos de selección de personal adecuado, un proceso de control y supervisión de las funciones que exigen los clientes, se necesita un proceso de capacitación del personal en las diferentes asignaturas que la ley y sobre todo el cliente las requiere,

Se conocen con este nombre las técnicas utilizadas para representar esquemáticamente bien sea la secuencia de instrucciones de un algoritmo o los pasos de un proceso. Esta última se refiere a la posibilidad de facilitar la representación de cantidades considerables de información en un formato gráfico sencillo. Son Diagramas de Flujo porque los símbolos utilizados se conectan en una secuencia de instrucciones o pasos indicada por medio de flechas. Adicionalmente, los diagramas de flujo facilitan a otras personas la comprensión de la secuencia lógica de una solución planteada y sirven como elemento de documentación en la representación de los pasos de un proceso.

Los siguientes son los principales símbolos para elaborar Diagramas de Flujo⁸:

	<p>Inicio/Final</p> <p>Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama; del Inicio sólo puede salir una línea de flujo y al Final sólo debe llegar una línea.</p>		<p>Decisión</p> <p>Indica la comparación de dos datos y dependiendo del resultado lógico (falso o verdadero) se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro.</p>
	<p>Entrada General</p> <p>Entrada/Salida de datos en General (en esta guía, solo la usaremos para la Entrada).</p>		<p>Iteración</p> <p>Indica que una instrucción o grupo de instrucciones deben ejecutarse varias veces.</p>
	<p>Entrada por teclado</p> <p>Instrucción de entrada de datos por teclado. Indica que el computador debe esperar a que el usuario teclee un dato que se guardará en una variable o constante.</p>		<p>Salida Impresa</p> <p>Indica la presentación de uno o varios resultados en forma impresa.</p>

⁸Wikipedia. (julio de 2000). *Diagrama de Flujo*. Recuperado el 20 de junio de 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo

	<p>Llamada a subrutina</p> <p>Indica la llamada a una subrutina o procedimiento determinado.</p>		<p>Salida en Pantalla</p> <p>Instrucción de presentación de mensajes o resultados en pantalla.</p>
	<p>Acción/Proceso General</p> <p>Indica una acción o instrucción general que debe realizar el computador (cambios de valores de variables, asignaciones, operaciones aritméticas, etc).</p>		<p>Conector</p> <p>Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página.</p>
	<p>Flujo</p> <p>Indica el seguimiento lógico del diagrama. También indica el sentido de ejecución de las operaciones.</p>		<p>Conector</p> <p>Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes</p>

Fuente: Wikipedia. (julio de 2000). *Diagrama de Flujo*. Recuperado el 20 de junio de 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo
 Elaborado por: Richard Acosta A.

6.5.2 INVENTARIO DE PROCESOS DE AGILSEG⁹

Nº	PROCESOS/SUBPROCESOS	ESTRATEGICOS	OPERATIVOS	APOYO	SI	NO
1.	Estratégicos	x				
1.1	Planeación Estratégica	x				
1.2	Investigación y Desarrollo	x				
1.3	Revisión Anual	x				
1.4	Investigación de mercados	x				
	Operaciones		x			
	SUPERVISIÓN					
	Cambio de vigilantes por enfermedad, retiro, mal desempeño.		x		X	
	Instrucciones nuevas del cliente en el punto de seguridad		x		X	
	Entrega y recepción de elementos de seguridad para el puesto de vigilancia		x		X	
	En robos, asaltos, incendios, accidentes, hurtos, etc.		x		X	
	Supervisión y control del servicio a los puntos mediante lista de chequeo, grabaciones, monitoreo, y otros.		x		X	
	Evaluación de desempeño		x		X	
	Hacerse cargo o entregar el punto de trabajo tomando contacto con el cliente, realizar inventario, estructurar funciones adicionales ,		x		X	
	MANTENIMIENTO					
	Instalación y mantenimiento de valores agregados.		x		X	

⁹ Alexa, M. (2009). Mejoramiento de Procesos . En M. Alexa, *Mejoramiento de Procesos del departamento de saneamiento de la empresa metropolitana de alcantarillado y agua potable* (pág. 77). Quito: TESIS DE GRADO.

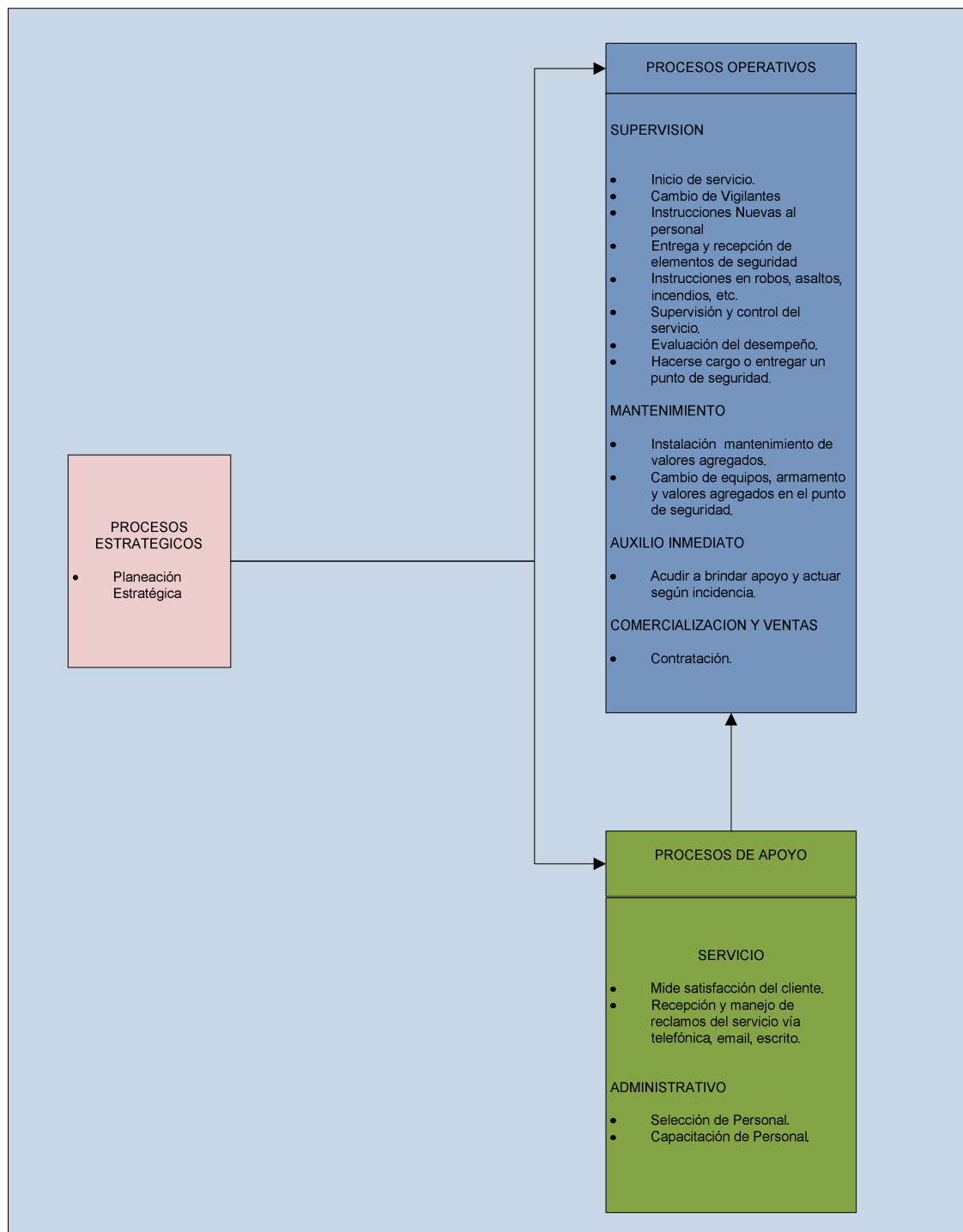
Cambio de equipo, armamento, valores agregados del punto de seguridad		x		X	
AUXILIO INMEDIATO					
Acudir para brindar apoyo y actuar según incidencia.					
COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS		x			
Investigación de mercado		x			
Planificación del servicio		x		X	
Estrategia y posicionamiento		x			
Fijación de precios		x			
Publicidad		x			
Promoción de ventas		x			
Servicio		x			
Mide satisfacción del cliente		x		X	
Recepción y manejo de quejas y reclamos del servicio vía telefónica, por escrito, e-mail.		x		X	
Administrativo					
Inventario y almacenamiento de uniformes, equipo, armamento, etc.			x	X	
Selección de personal			x	X	
Capacitación de personal			x	X	
Adquisición de insumos general			x		
NOMINA Manejo de los descuentos, anticipos, amonestaciones al personal			x		
Liquidación de prestaciones sociales			x		
Revisión por la dirección.			x		

Fuente: Alexa, M. (2009). Mejoramiento de Procesos . En M. Alexa, *Mejoramiento de Procesos del departamento de saneamiento de la empresa metropolitana de alcantarillado y agua potable* (pág. 77). Quito: TESIS DE GRADO.

Elaborado por: Richard Acosta A.

6.5.3 MAPA DE PROCESOS

Mapa de Procesos Seleccionados



Fuente: Tesis Mejoramiento de Procesos de la Empresa de Agua Potable Quito, Alexa Marcillo, 2009.
Elaborado por: Richard Acosta A.

CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERATIVOS

SUPERVISION

	PROCESO INICIO DEL SERVICIO	Código : AG-MP-01-06 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	--	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad para llevar a cabo el inicio del servicio en un punto nuevo de seguridad del de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene la empresa de seguridad para hacerse cargo de un cliente nuevo y finaliza con la puesta en marcha del servicio de vigilancia.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Gerente General, Secretaria, Operaciones, RRHH.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Equipo.- Constituye ser todos los artículos que sirven para brindar el servicio.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Arma.- Es el instrumento que los vigilantes utilizan para defenderse de un ataque, el mismo que puede matar por que dispara proyectiles.

Valor agregado.- es un elemento que se suma al servicio de seguridad el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Cliente.- Es quien tiene la necesidad y contrata el servicio de seguridad.

5. ENTRADAS

Informes de daño, solicitud de cambio de elementos de vigilancia por aspectos como roturas, corto circuitos, manipulaciones erróneas.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Operaciones coordina fecha y hora de inicio con el cliente.
2. Hace el requerimiento del personal a RRHH de los vigilantes
3. RRHH selecciona el personal basándose el proceso de admisión.
4. Operaciones verifica la existencia del personal.
5. Operaciones pide a Secretaria proporcione el equipo necesario según proceso.
6. Prepara Secretaria todo lo necesario para el puesto nuevo.
7. Toma contacto y se hace cargo del punto de seguridad.

7. SALIDAS

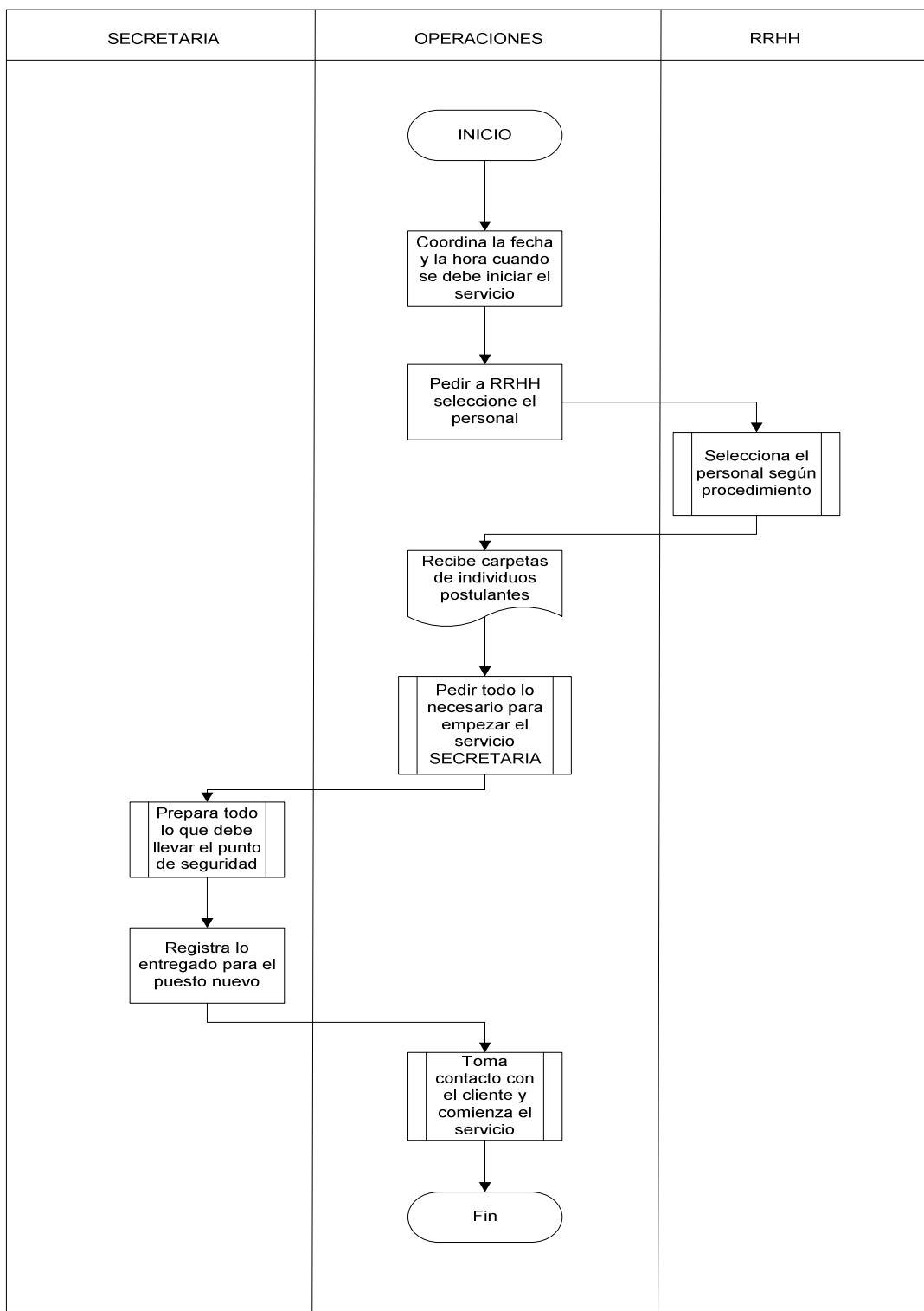
Inicia el puesto de seguridad nuevo.

8. CLIENTE

Edificios de oficinas, edificios de viviendas, conjuntos habitacionales, fábricas, bodegas, plantas de producción, etc.

PROCESO INICIO DE SERVICIO

DIAGRAMA DE FLUJO



	CAMBIO DE GUARDIA	Código : AG-MP-01-02 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	--------------------------	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología para llevar a cabo el cambio de guardia de seguridad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene el punto de servicio de vigilancia y finaliza con la colocación de un nuevo vigilante para brindar el servicio.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Gerente General, Secretaria, Operaciones.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Cambio.- Es aquella actividad que permite reemplazar un elemento antiguo por un nuevo.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Contrato.- Es el documento que legalmente reconoce la ley para permitir que un trabajador desempeñe ciertas funciones y labores.

Selección de personal.- Es el proceso que permite considerar un perfil como idóneo para un puesto de trabajo.

RRHH.- Es el departamento de una empresa que se ocupa del recurso humano.

5. ENTRADAS

Solicitud de cambio de elementos de vigilancia por aspectos como enfermedad, retiro, mal desempeño.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Se receipta la información de cambio por secretaria.
2. Se hace conocer a Operaciones y dependiendo el porque se procede con los cambios temporales.
3. Se solicita a RRHH el personal idóneo para este trabajo.
4. Selecciona RRHH el posible perfil aplicando todas las pruebas necesarias.
5. Pasa a Gerencia para su aprobación y lo aprueba o rechaza.
6. Pasa a secretaria para ser contratado cumpliendo todos los requisitos o políticas de la empresa.
7. Luego pasa a RRHH para ser inducido y capacitado en las funciones del punto de seguridad.
8. Se entregara a Operaciones para ponerlo a trabajar.

7. SALIDAS

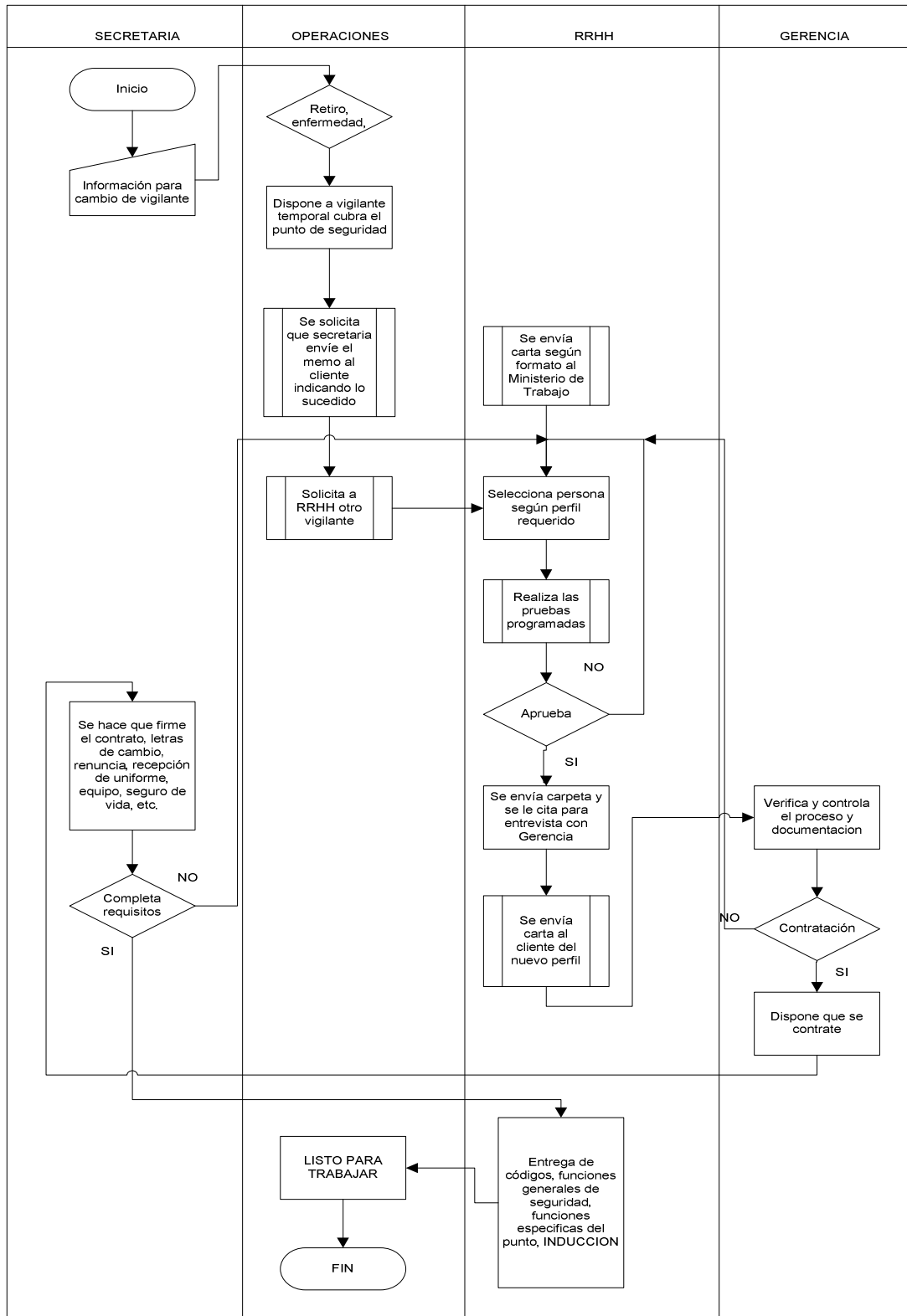
Una cotización de servicio de seguridad estructurada de tal manera que el cliente pueda conseguir un alto nivel de expectativa de satisfacción.


8. CLIENTE

Edificios de oficinas, edificios de viviendas, conjuntos habitacionales, fábricas, bodegas, plantas de producción, etc.

PROCESO CAMBIO DE GUARDIA

DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO DE IMPLEMENTACION FUNCIONES ESPECIFICAS	Código : AG-MP-01-04 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	--	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología para instruir al vigilante sobre las funciones específicas del punto de seguridad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene el punto de servicio de vigilancia y finaliza con la instrucción y aprendizaje por el vigilante para brindar el servicio.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Gerente General, RRHH, Secretaria, Operaciones.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Instrucciones.- Son aquellas disposiciones recibidas que permitirán alcanzar un objetivo específico.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Específicas.- Relacionado a particular y determinante.

5. ENTRADAS

Solicitud de Operaciones de instrucción de sus elementos de vigilancia.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

9. RRHH realiza una encuesta al cliente sobre el servicio recibido.
10. RRHH receipta la información del cliente y determina errores y necesidades en el elemento humano al servicio de vigilancia
11. RRHH elabora un instructivo para hacer llegar a los vigilantes sobre los puntos que se debe tomar acción inmediata y que el punto necesita se capaciten.
12. Pone a consideración de Operaciones el mismo que aprueba o modifica según necesidades del cliente.
13. Regresa a RRHH y elabora el instructivo final para poner a consideración de Gerencia General, el mismo que debe tener los argumentos de creación y que solucionara.
14. RRHH elabora conjuntamente un test de lo que se les esta instruyendo el mismo que será adjuntado sumándose a todos los existentes, es decir acumulando todo el conocimiento que deben tener.

15. Se evaluará cada dos meses y así se determinará su permanencia en el punto de seguridad (Cliente)
16. Si la evaluación no es la óptima se procederá a informar al cliente que se tiene que cambiar de vigilante para no cometer errores y así el servicio no sea el deseado por el cliente.
17. Se comunicará mediante formato preestablecido al ministerio de trabajo el resultado de la evaluación.
18. RRHH adjuntara a cada carpeta de los vigilantes la evaluación hecha a cada uno.
19. RRHH colocara cada instructivo elaborado en la carpeta del cliente sección capacitación.
20. Guardará los archivos de los instructivos, pruebas, y otros en la carpeta general de archivos sección RRHH, en carpetas correspondientes a lo creado, con fechas de creación.
21. Fin del proceso

7. SALIDAS

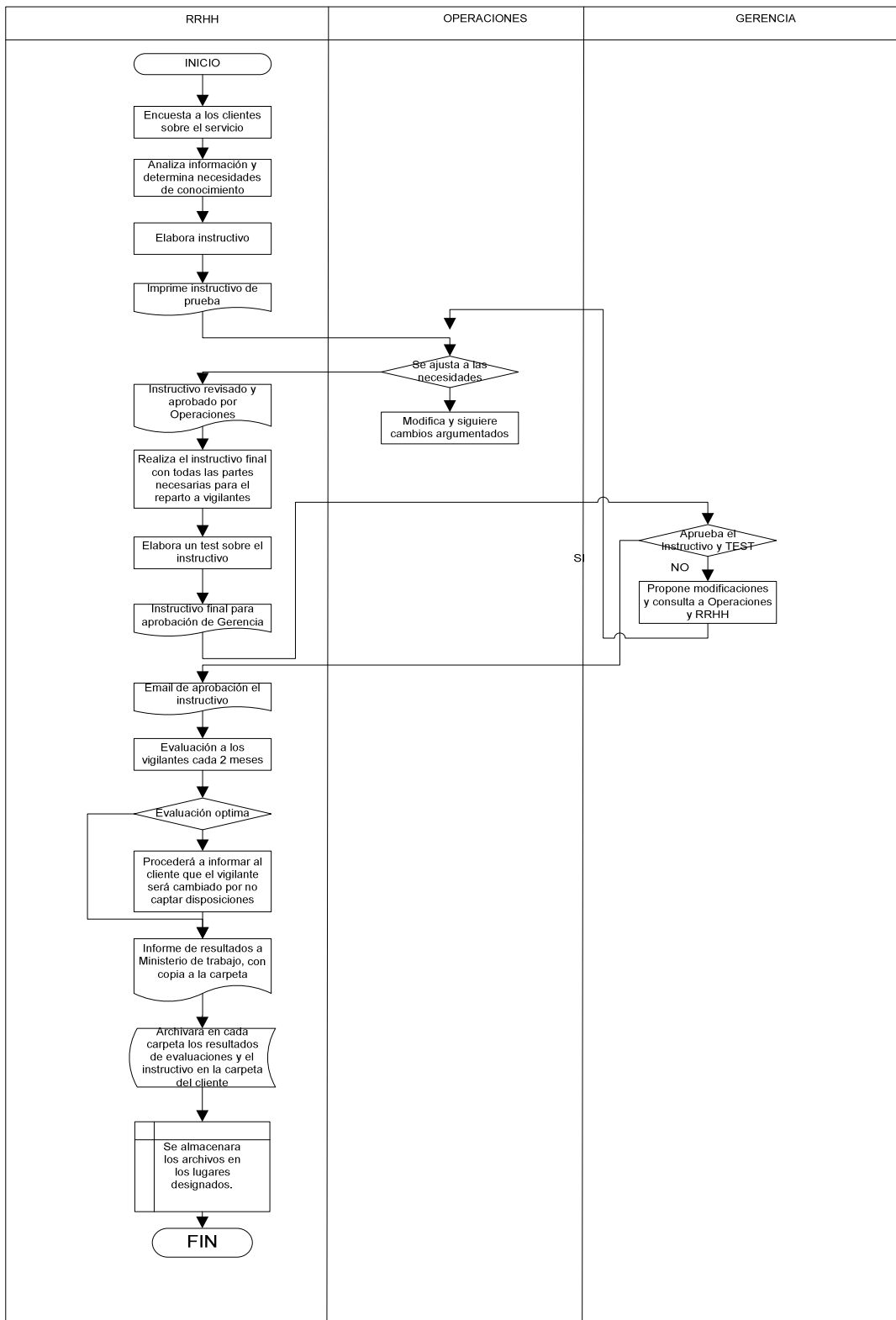
Personal a disposición del cliente perfectamente capacitado en las funciones específicas que el punto de seguridad exige.


8. CLIENTE

Edificios de oficinas, edificios de viviendas, conjuntos habitacionales, fábricas, bodegas, plantas de producción, etc.

PROCESO CAMBIO DE IMPLEMENTACION DE FUNCIONES ESPECIFICAS

DIAGRAMA DE FLUJO



	<p>PROCESO DE CAMBIO DE EQUIPO, ARMAMENTO, VALORES AGREGADOS</p>	<p>Código : AG-MP-01-03 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011</p>
---	---	--

1. OBJETIVO

Definir la metodología para llevar a cabo el cambio de equipo, armamento, valores agregados como procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene el punto de servicio de vigilancia y finaliza con la colocación de un nuevo elemento sea este equipo, arma, valor agregado para brindar el servicio.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Gerente General, Secretaria, Operaciones, Proveedor.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Cambio.- Es aquella actividad que permite reemplazar un elemento antiguo por un nuevo.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Arma.- Es el instrumento que los vigilantes utilizan para defenderse de un ataque, el mismo que puede matar por que dispara proyectiles.

Valor agregado.- es un elemento que se suma al servicio de seguridad el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

5. ENTRADAS

Informes de daño, solicitud de cambio de elementos de vigilancia por aspectos como roturas, corto circuitos, manipulaciones erróneas.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Se receipta la información de cambio o de daño por secretaria.
2. Se hace conocer a Gerencia y se pide aprobar el cambio.
3. Gerencia pide informe a Operaciones del daño.
4. Dependiendo del porque se procede a reemplazar el equipo o articulo dañado.
5. Según el daño Gerencia ordena los descuentos pertinentes.
6. Se contacta con el técnico y se coordina el cambio.
7. Se pide a Operaciones certifique el funcionamiento.

7. SALIDAS

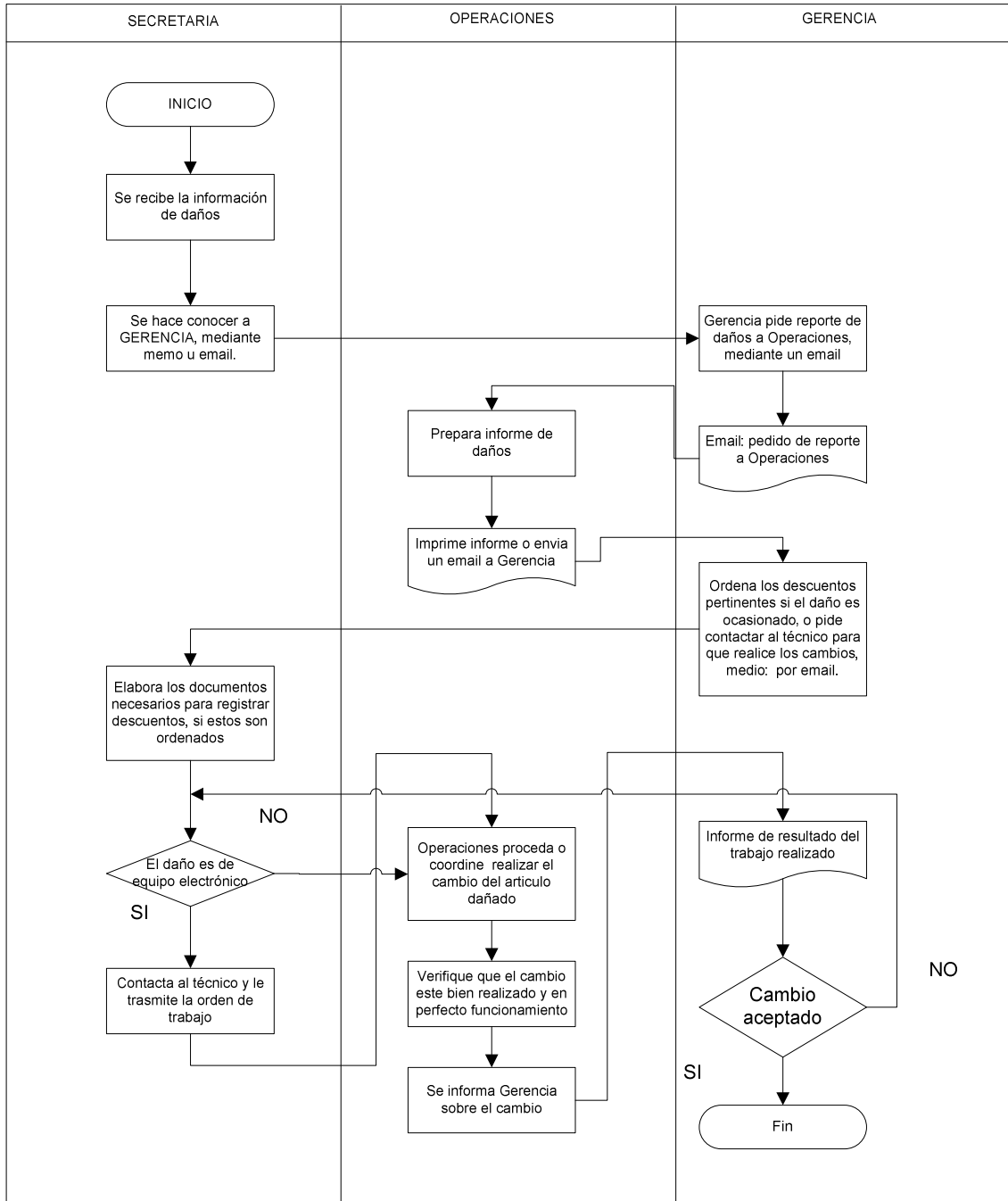
El equipo, el arma, o el valor agregado funcionando perfectamente, dando el servicio que el cliente requiere.


3. **CLIENTE**

Requirentes del servicio de seguridad con valores adicionales.

PROCESO DE CAMBIO DE EQUIPO, ARMAMENTO, VALORES AGREGADOS

DIAGRAMA DE FLUJO



	<p>PROCESO DE REACCION EN (ROBO, ASALTO, INCENDIO)</p>	<p>Código : AG-MP-01-07 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011</p>
---	---	--

1. OBJETIVO

Definir la metodología del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad para que actúen los elementos de vigilancia frente a un evento emergente de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene la empresa de seguridad para reacciona en situaciones de riesgo y finaliza con mejor solución frente a los eventos de riesgo que tiene el servicio de vigilancia.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Operaciones, Brigada de apoyo (central), Supervisor.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Arma.- Es el instrumento que los vigilantes utilizan para defenderse de un ataque, el mismo que puede matar por que dispara proyectiles.

Valor agregado.- es un elemento que se suma al servicio de seguridad el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Ciente.- Es quien tiene la necesidad y contrata el servicio de seguridad.

Asalto.- Acometer impetuosamente una plaza o fortaleza para entrar en ella escalando las defensas.

Robo.- Tomar para sí lo ajeno, o hurtar de cualquier modo que sea.

Incendio.- Fuego grande que destruye lo que no debería quemarse.

5. ENTRADAS

Eventos de riesgo que ocurren en el punto que se brinda el servicio de seguridad.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Comprobar que tipo de evento es?
2. Si es un asalto, se debe mantener la calma
3. Se debe colaborar y no poner objeción
4. Se debe inducir a la gente tranquilidad y que obedezcan para evitar desgracias.
5. Se debe observar las características especiales de los asaltantes como cicatrices, tatuajes, ropa, autos, armas, colores, origen, lenguaje, pronunciación, etc, algo que pueda ayudar a identificaciones.
6. Mantener siempre un perfil dominado.
7. Si es el caso de un robo, se debe asegurar y proteger el vigilante para poder dar aviso del evento.
8. Se contactara con la central y dará parte del incidente.

9. Se apostara cerca para observar cambios o detalles.
10. Si esta ocurriendo en ese momento poner a salvo y tratar de disuadir y observar.
11. Informar siempre por Motorola lo que esta sucediendo para poder registrar los distintos movimientos de los intrusos.
12. Cuando llegue el apoyo informar detalladamente de lo observado.
13. Si es el caso de un incendio pedir inmediatamente a la central que se llame a los bomberos
14. Debe estar informando por Motorola permanentemente lo que suceda.
15. Luego de que el evento haya pasado hay que elaborar un informe que será entregado en la oficina.
16. Terminar proceso.

7. SALIDAS

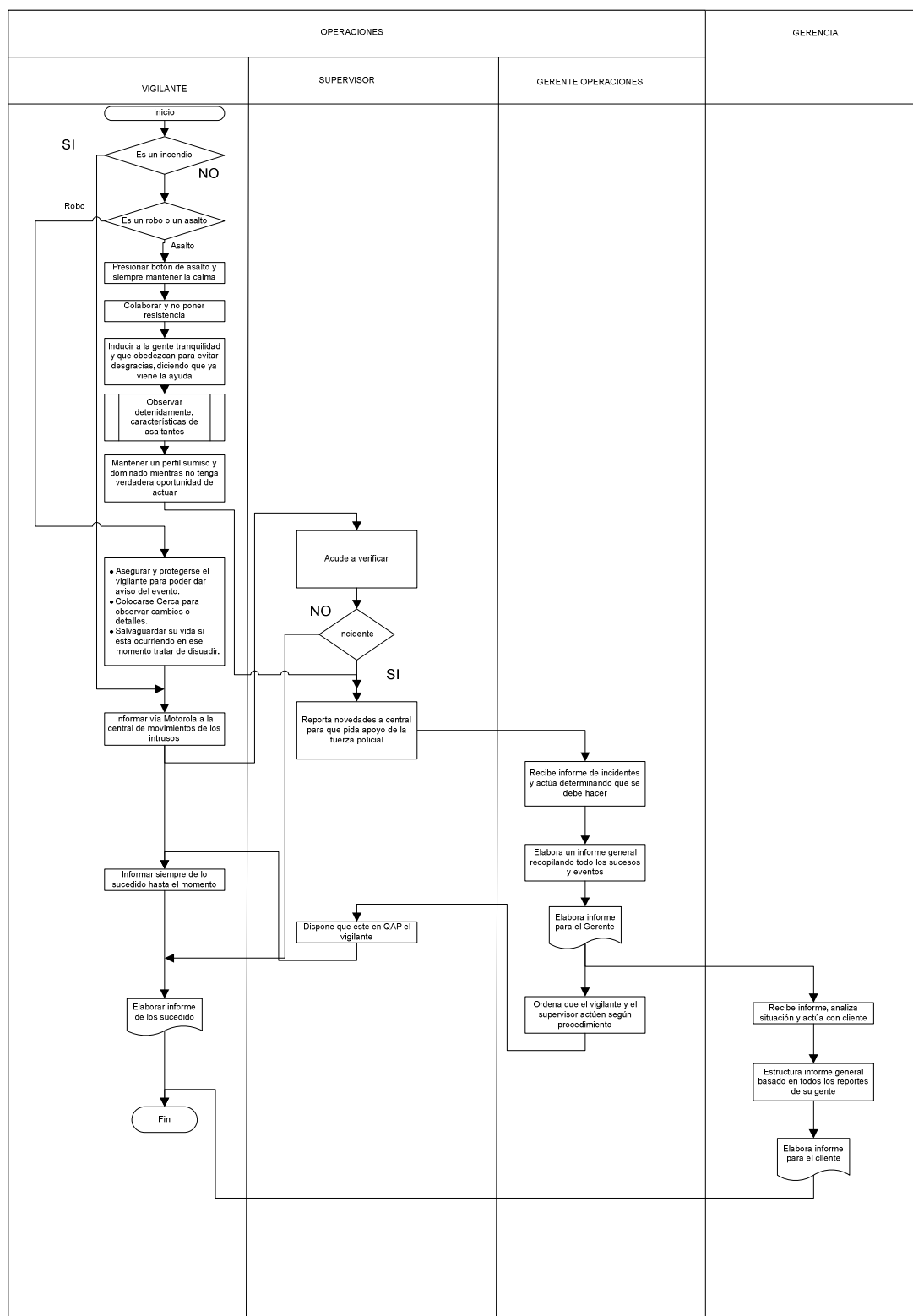
Controlar situación de un evento emergente.


8. CLIENTE

Edificios de oficinas, edificios de viviendas, conjuntos habitacionales, fábricas, bodegas, plantas de producción, etc.

PROCESO DE REACCION EN (ROBO, ASALTO, INCENDIO)

DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO DE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL EN SERVICIO	Código : AG-MP-01-08 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	--	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad para supervisar el trabajo que deben realizar los vigilantes en cada uno de los puestos de seguridad en la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene la empresa de seguridad para garantizar el servicio de seguridad y finaliza controlando y verificando que los vigilantes cumplan con su trabajo.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Operaciones, Brigada de apoyo (central), Supervisor, Secretaria.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Arma.- Es el instrumento que los vigilantes utilizan para defenderse de un ataque, el mismo que puede matar por que dispara proyectiles.

Valor agregado.- es un elemento que se suma al servicio de seguridad el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Grabador de reportes. Es un programa que permite registrar todos los reportes instalado en el computador.

5. ENTRADAS

Eventos de riesgo que ocurren en el punto que se brinda el servicio de seguridad.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Operaciones coordina con la brigada de apoyo a que realice lo controles vía Motorola en los siguientes horarios, de 4 am a 8 pm cada hora, de 8pm a 12 am cada 30 minutos, y de 12 am a 4 am cada 15 minutos. Esto con el propósito de garantizar que los elementos no se duerman.
2. Operaciones coordina con secretaria para encender el sistema de grabación de reportes todos los días a las 5 pm y registrar en la hoja de control la hora y el nombre del archivo de voz en el cual se grabará.
3. Cuando no contesta un reporte alguna brigada se le pedirá por tres ocasiones mas y si no contestare inmediatamente se le comunicará al supervisor para que se acerque y verifique.
4. Verifica y procede según motivo.
5. Multa a la brigada si comete una falta.

6. Si es un evento fuera de lo normal, actuará según el jefe de operaciones le indique.
7. Registrará la novedad tanto el supervisor como la brigada de apoyo en el registro correspondiente.
8. Termina el proceso de supervisión.

7. SALIDAS

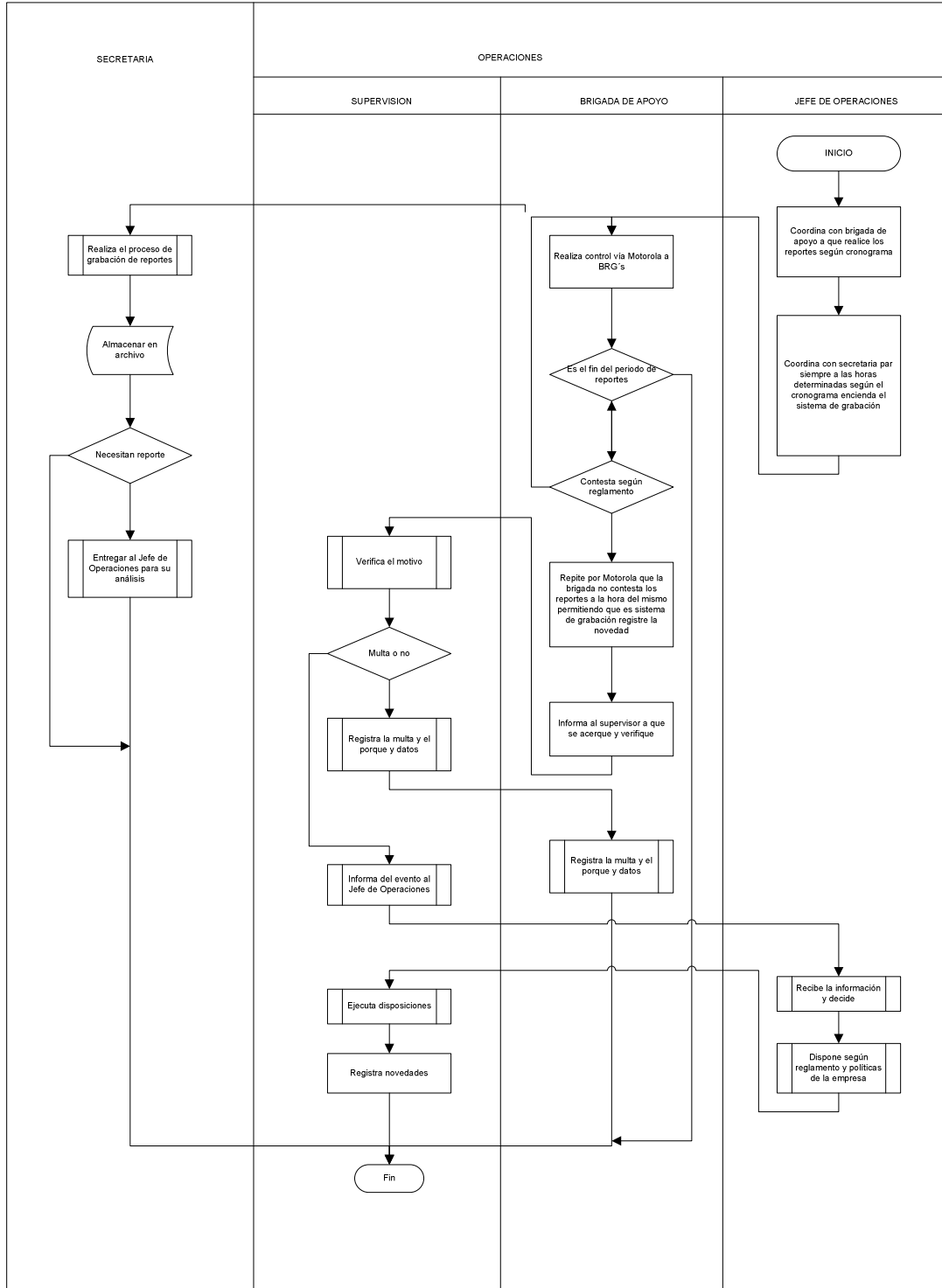
Controlar, verificar y garantizar que los vigilantes cumplan con su trabajo.


8. CLIENTE

Empresa de seguridad, departamento de RRHH, etc.

PROCESO DE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL EN SERVICIO

DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	Código : AG-MDI01:09 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011 Pagina : 1/1
---	---	---

1. OBJETIVO

Aplicar sistemas de evaluación del desempeño, orientados a lograr mejores niveles de eficiencia y eficacia en la gestión del personal administrativo y personal al servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento va desde la revisión de la normatividad vigente hasta el seguimiento de la evaluación cuando el funcionario interpone un recurso.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la aplicación eficaz son RRHH, Operaciones, Supervisor, Secretaria.

4. BASE LEGAL

MANDATO 8, De la ejecución del presente decreto ejecutivo que entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, encárguese el Ministro de Trabajo y Empleo.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito a 3 de junio del 2008.

f.) Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República.

Es fiel copia del original.- Lo certifico.

f.) Pedro Solines Chacón, Subsecretario General de la Administración Pública.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Evaluación de desempeño: Tiene como objetivo poder hacer una estimación cuantitativa del grado de eficacia con que las personas llevan a cabo sus actividades, compromisos y responsabilidades de su puesto de trabajo.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Formularios SGC. Manual de funciones. Planes anuales de Gestión.

7. ACITIVDADES

1. RRHH elabora el test de las funciones específicas y generales de cada uno de los puntos de vigilancia.
2. Entrega a Operaciones para que aplique en los puestos de seguridad según cronograma.
3. Operaciones – Supervisión, procede a entregar los test y toma el tiempo de respuesta.
4. Registra en la hoja de control de test al vigilante que tono el test, verificando la información del mismo.

5. Entrega la evaluación a RRHH.
6. RRHH analiza los resultados y emite el correspondiente juicio de valor dependiendo de los errores determinando contraste con desempeño y multas.
7. Emite memo solicitando la presencia del vigilante a las oficinas.
8. Entrega a Operaciones-Supervisor el documento para que haga llegar al vigilante.
9. Instruye RRHH al vigilante en los puntos que obtuvo error, y entrega documentación que le permita al vigilante repasar las funciones específicas.
10. Termina el proceso

8. SALIDAS

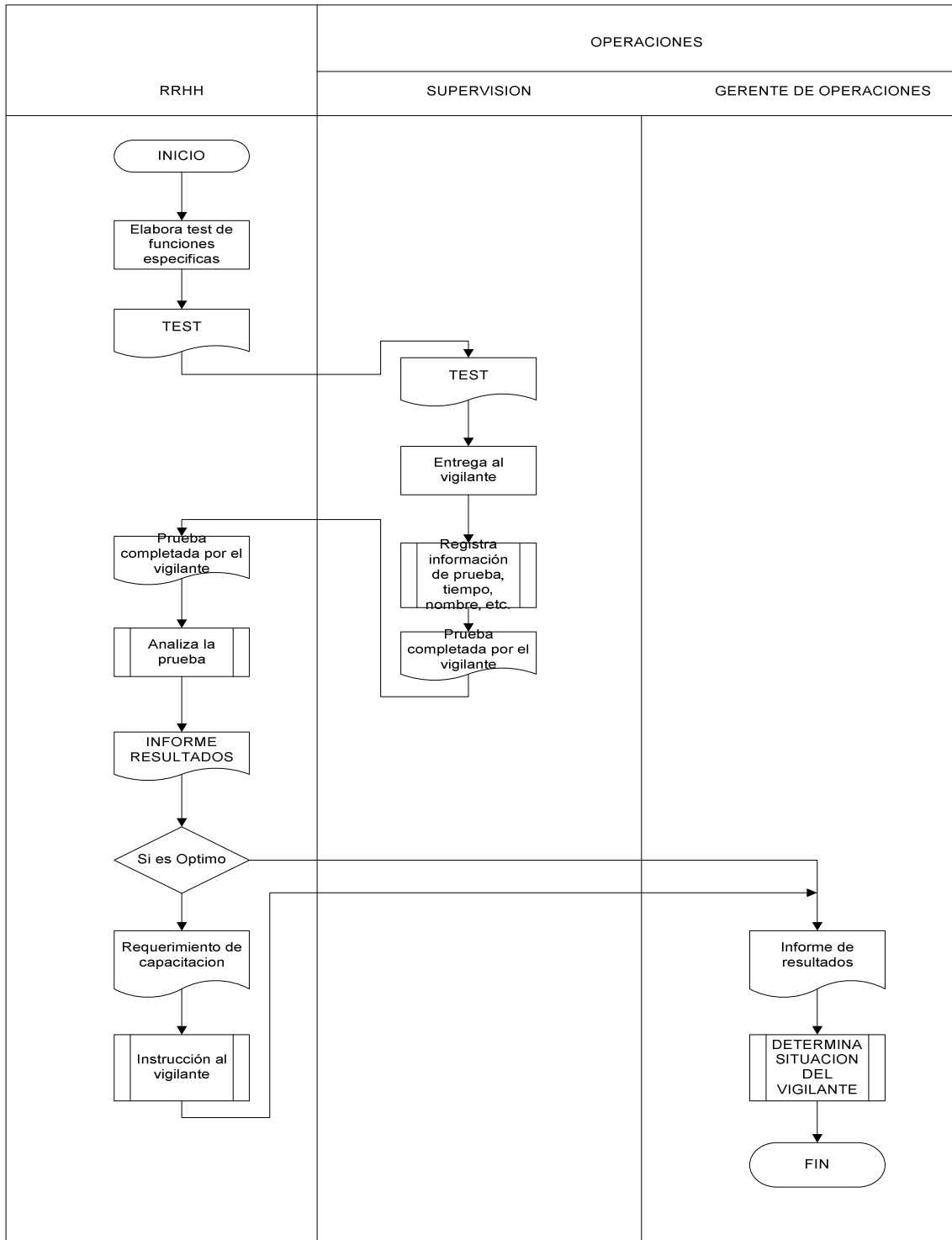
Resultados que permiten anticipar errores de los vigilantes, reforzar capacitación, o genera cambios de elementos.


9. CLIENTE

Empresa de Seguridad, Departamento de RRHH, Vigilantes, etc.

PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO DE LOGISTICA DE INSUMOS DE SEGURIDAD	Código : AG-MP-01-05 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	---	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología para entregar y recibir los insumos del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de seguridad “Agilseg”, que el punto de trabajo necesita para brindar el servicio.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene la empresa de seguridad para entregar o recibir los diferentes insumos cuando se abre o se cierra un puesto de seguridad.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Gerente General, RRHH, Secretaria, Operaciones.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

DVR.- Equipo de grabación con cámaras.

Cámaras.- Equipo electrónico que permite captar imágenes de video.

Chalecos antibala.- Insumo tipo cobertor que sirve para proteger el pecho y espalda contra balas.

Cinturón.- Parte del uniforme que permite portar el arma, gas, motorola, otros.

Gas y porta gas.- Parte del uniforme que le permitirá defenderse.

Arma y porta arma.- Parte de la dotación que le permitirá repeler acciones peligrosas.

Tolete.- Instrumento de plástico o madera que le permitirá defender su integridad..

Esposas.- Instrumento que permite inmovilizar a algún sospechoso.

Bitácora.- Cuaderno en el cual se anota todo el movimiento que se observa en el punto de vigilancia.

5. ENTRADAS

Solicitud de Cliente de empezar o terminar un puesto de seguridad.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Si es un cliente nuevo
2. Secretaria crea carpeta del cliente con los documentos necesarios como: contrato, divisiones de partes constitutivas, se adjunta carpetas de vigilantes con todos los documentos (record policial, libreta militar original, papeleta de votación original, tres referencias de últimos trabajos, referencias personales.
3. Se prepara y se entrega uniformes completos nuevos.
4. Se prepara el equipo para el puesto de seguridad como es el arma con el permiso original colocado con el sistema de seguridad para revisiones, se lo entrega al supervisor o jefe de operaciones.
5. Se prepara equipo complementario como cinto, gas, porta gas, esposas, tolete, chaleco, armador.
6. Se prepara la bitácora con la funciones generales y códigos impresos y adheridos a la misma para que siempre recuerden los vigilantes.

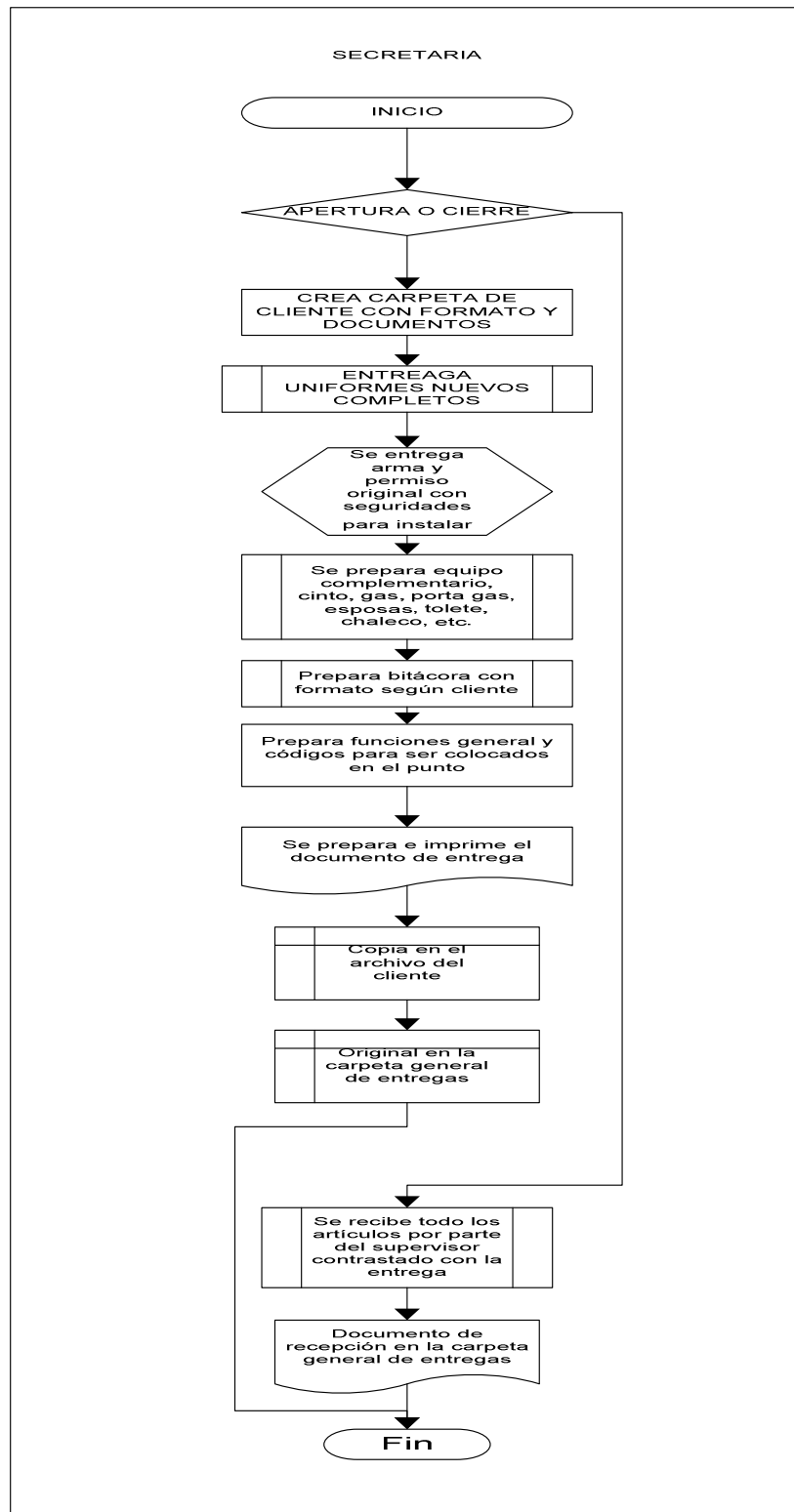
7. Se prepara las funciones generales y códigos para ser impresos, los mismos que deberán ser colocados en el punto de seguridad, a la vista del vigilante.
8. Se prepara el documento de entrega al punto de todos los artículos que van a ser entregados para brindar el servicio, en la papelería correspondiente
9. Se guarda la copia de lo entregado en la carpeta del cliente.
10. Se guarda el original cuando regrese en la carpeta general de artículos entregados.
11. No Cliente antiguo y cierra.
12. Se recibe de parte del supervisor o jefe de operaciones todo el equipo y artículos contrastado con el documento que reposa en la carpeta del cliente el original.
13. Se coloca la copia en la careta general de entregas.
14. Fin de proceso


7. SALIDAS

Personal a disposición del cliente perfectamente capacitado en las funciones específicas que el punto de seguridad exige.

8. CLIENTE

Requirentes del servicio de seguridad, clientes de seguridad, empresa de seguridad, departamento de inventarios de la empresa de seguridad, etc.

PROCESO DE LOGISTICA DE INSUMOS DE SEGURIDAD**DIAGRAMA DE FLUJO**

	PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	Código : AG-MDI01:09 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011 Pagina : 1/1
---	---	---

1. OBJETIVO

Aplicar sistemas de evaluación del desempeño, orientados a lograr mejores niveles de eficiencia y eficacia en la gestión del personal administrativo y personal al servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento va desde la revisión de la normatividad vigente hasta el seguimiento de la evaluación cuando el funcionario interpone un recurso.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la aplicación eficaz son RRHH, Operaciones, Supervisor, Secretaria.

4. BASE LEGAL

MANDATO 8, De la ejecución del presente decreto ejecutivo que entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, encárguese el Ministro de Trabajo y Empleo.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito a 3 de junio del 2008.

f.) Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República.

Es fiel copia del original.- Lo certifico.

f.) Pedro Solines Chacón, Subsecretario General de la Administración Pública.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Evaluación de desempeño: Tiene como objetivo poder hacer una estimación cuantitativa del grado de eficacia con que las personas llevan a cabo sus actividades, compromisos y responsabilidades de su puesto de trabajo.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Formularios SGC. Manual de funciones. Planes anuales de Gestión.

7. ACITIVDADES

8. RRHH elabora el test de las funciones específicas y generales de cada uno de los puntos de vigilancia.
9. Entrega a Operaciones para que aplique en los puestos de seguridad según cronograma.
10. Operaciones – Supervisión, procede a entregar los test y toma el tiempo de respuesta.
11. Registra en la hoja de control de test al vigilante que tono el test, verificando la información del mismo.
12. Entrega la evaluación a RRHH.

13. RRHH analiza los resultados y emite el correspondiente juicio de valor dependiendo de los errores determinando contraste con desempeño y multas.
14. Emite memo solicitando la presencia del vigilante a las oficinas.
15. Entrega a Operaciones-Supervisor el documento para que haga llegar al vigilante.
16. Instruye RRHH al vigilante en los puntos que obtuvo error, y entrega documentación que le permita al vigilante repasar las funciones específicas.
17. Termina Proceso

8. SALIDAS

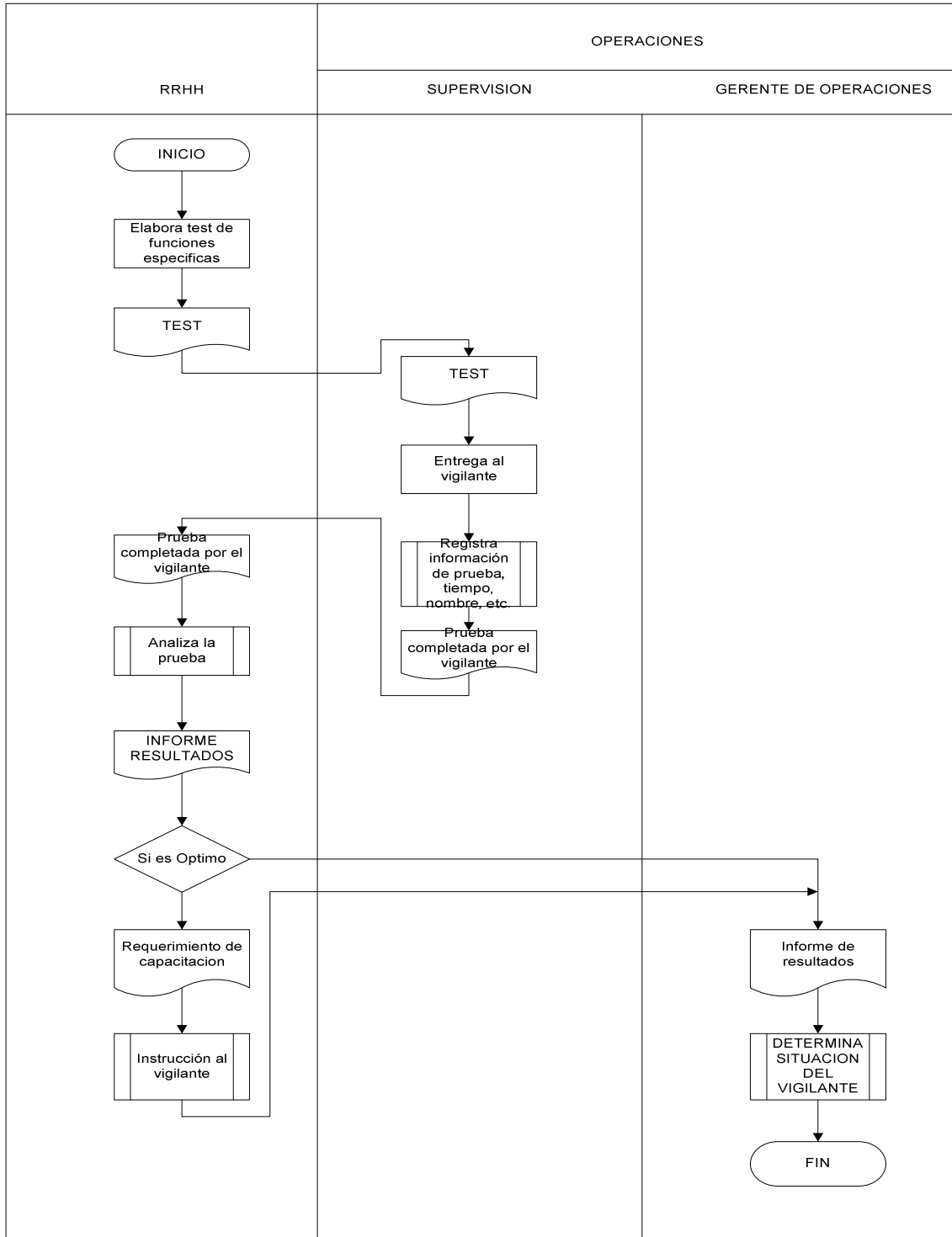
Resultados que permiten anticipar errores de los vigilantes, reforzar capacitación, o genera cambios de elementos.


9. CLIENTE

Edificios de oficinas, edificios de viviendas, conjuntos habitacionales, fábricas, bodegas, plantas de producción, etc.

PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

DIAGRAMA DE FLUJO



	<p>PROCESO DE INICIAR O TERMINAR UN SERVICIO DE SEGURIDAD</p>	<p>Código : AG- MDI01:10 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011 Pagina : 1/1</p>
---	--	--

1. OBJETIVO

Tomar contacto con el cliente y dar inicio o termino al servicio de vigilancia previo la ejecución de los requisitos necesarios.

2. ALCANCE

Este proceso va desde la preparación y revisión de requisitos hasta la iniciación o terminación del servicio de vigilancia.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la aplicación eficaz son Jefe de Operaciones, Supervisión, Secretaria Inventario.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Evaluación de desempeño: Tiene como objetivo poder hacer una estimación cuantitativa del grado de eficacia con que las personas llevan a cabo sus actividades, compromisos y responsabilidades de su puesto de trabajo.

5. ACITIVDADES

1. Jefe de Operaciones coordina con cliente el contacto con el cliente para iniciar o terminar el servicio.
2. Prepara los artículos, insumos o disposiciones claras y específicas para tomar contacto con el cliente.
3. Si el cliente es nuevo el supervisor deberá presentar al elemento humano que brindará el servicio de seguridad, dejando las carpetas y perfil de cada uno.
4. Efectuar el reconocimiento del lugar con el cliente y el personal.
5. Completar el formulario de inventario de entrega recepción.
6. Delimitar las funciones de manera preliminar.
7. Preparar informe adjunto para Operaciones.
8. Si es puesto nuevo se archiva en Operaciones tanto el inicio como la terminación del servicio.
9. Se pide a secretaria inventario que archive y reciba los artículos, si es una activación o cierre.
10. Termina el proceso

6. **SALIDAS**

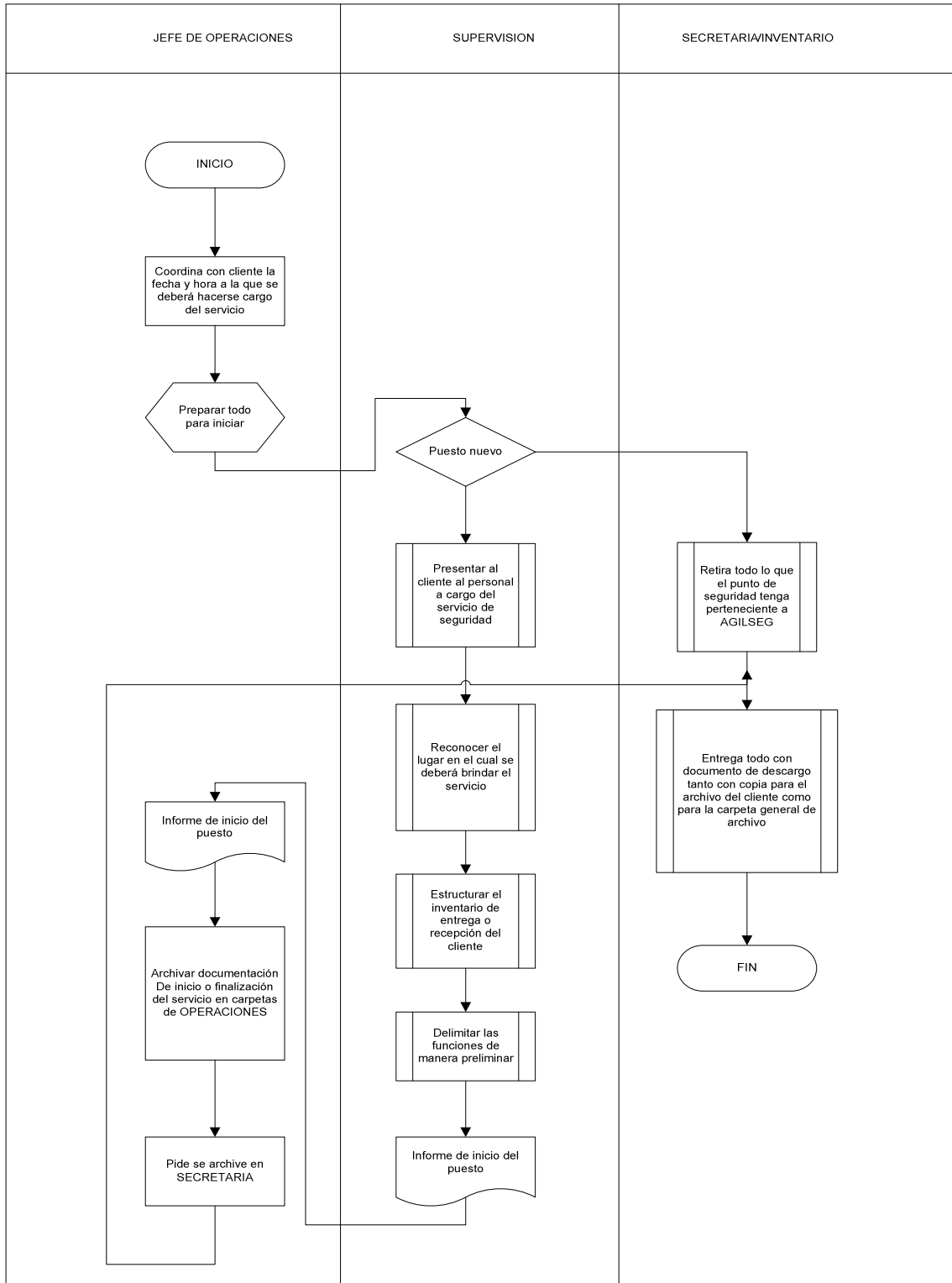
Se obtiene las funciones específicas del servicio de manera preliminar, el manejo adecuado de los artículos y equipo al servicio del cliente que pertenece a la empresa, un registro adecuado de inicio y terminación del servicio.

7. **CLIENTE**


Edificios de oficinas, edificios de viviendas, conjuntos habitacionales, fábricas, bodegas, plantas de producción, etc.

PROCESO DE INCIAR O TERMINAR UN SERVICIO DE SEGURIDAD

DIAGRAMA DE FLUJO



MANTENIMIENTO

	PROCESO DE INSTALACION DE VALORES AGREGADOS	Código : AG-MP-01-11 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	--	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad para llevar a cabo la instalación de los valores agregados en un puesto de seguridad del de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene la empresa de seguridad con un estudio de seguridad y finaliza con la instalación de valores agregados complementado el servicio de seguridad.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Jefe de Operaciones, Supervisión, Técnico, Secretaria.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Equipo.- Constituye ser todos los artículos que sirven para brindar el servicio.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Arma.- Es el instrumento que los vigilantes utilizan para defenderse de un ataque, el mismo que puede matar por que dispara proyectiles.

Valor agregado.- es un elemento que se suma al servicio de seguridad el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Cliente.- Es quien tiene la necesidad y contrata el servicio de seguridad.

5. ENTRADAS

Informes de daño, solicitud de cambio de elementos de vigilancia por aspectos como roturas, corto circuitos, manipulaciones erróneas.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Operaciones hace estudio de seguridad y prepara recomendaciones.
2. Reunir con cliente para determinar puntos vulnerables.
3. Programa instalación de valores agregados.
4. Contactar al Técnico
5. Entregar el equipo a instalar al técnico conjuntamente con el supervisor.
6. Instruir al supervisor que verifique la instalación
7. Jefe de operaciones recibir el informe
8. Si es positivo el informe proceder al pago mediante el cheque por secretaria previo la recepción de la factura.
9. Caso contrario pedir que realice el chequeo correspondiente el técnico y deje los equipos a punto.
10. Terminar

7. SALIDAS

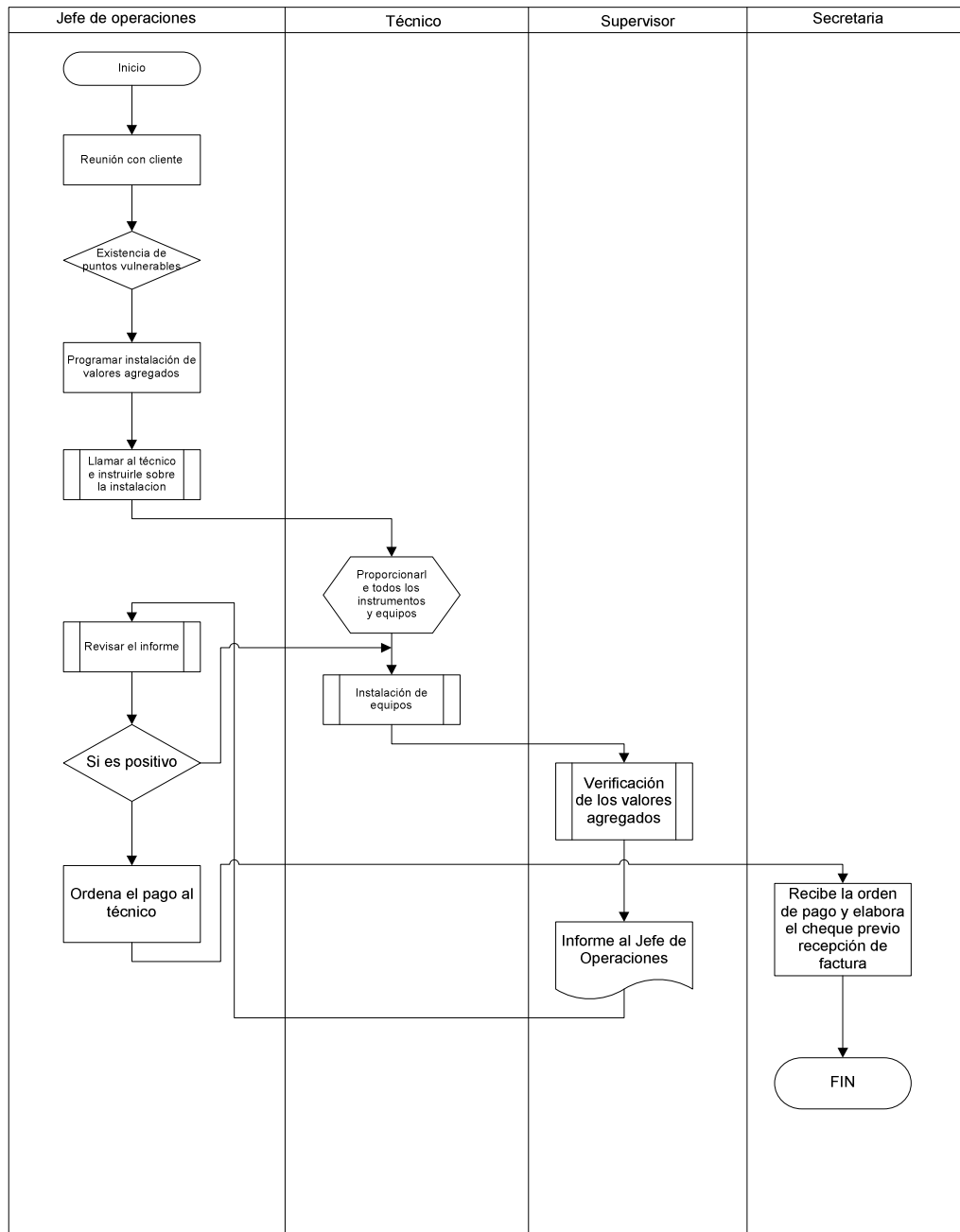
Servicio eficaz y eficiente logrando un nivel de seguridad óptimo.


8. CLIENTE

Clientes con elevado nivel de riesgo.

PROCESO DE INSTALACION DE VALORES AGREGADOS

DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO PARA CAMBIO DE EQUIPOS Y VALORES AGREGADOS	Código : AG-MP-01-11 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	---	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad para llevar a cabo la instalación de los valores agregados en un puesto de seguridad de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad que tiene la empresa de seguridad con un estudio de seguridad y finaliza con la instalación de valores agregados complementado el servicio de seguridad.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Jefe de Operaciones, Supervisión, Técnico, Secretaria.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Equipo.- Constituye ser todos los artículos que sirven para brindar el servicio.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Arma.- Es el instrumento que los vigilantes utilizan para defenderse de un ataque, el mismo que puede matar por que dispara proyectiles.

Valor agregado.- es un elemento que se suma al servicio de seguridad el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Cliente.- Es quien tiene la necesidad y contrata el servicio de seguridad.

5. ENTRADAS

Informes de daño, solicitud de cambio de elementos de vigilancia por aspectos como roturas, corto circuitos, manipulaciones erróneas.

6. ACTIVIDADES

Operaciones hace estudio de seguridad y prepara recomendaciones.
Reunir con cliente para determinar puntos vulnerables.
Programa instalación de valores agregados.
Contactar al Técnico
Entregar el equipo a instalar al técnico conjuntamente con el supervisor.
Instruir al supervisor que verifique la instalación
Jefe de operaciones recibir el informe
Si es positivo el informe proceder al pago mediante el cheque por secretaria previo la recepción de la factura.
Caso contrario pedir que realice el chequeo correspondiente el técnico y deje los equipos a punto.
Terminar

7. SALIDAS

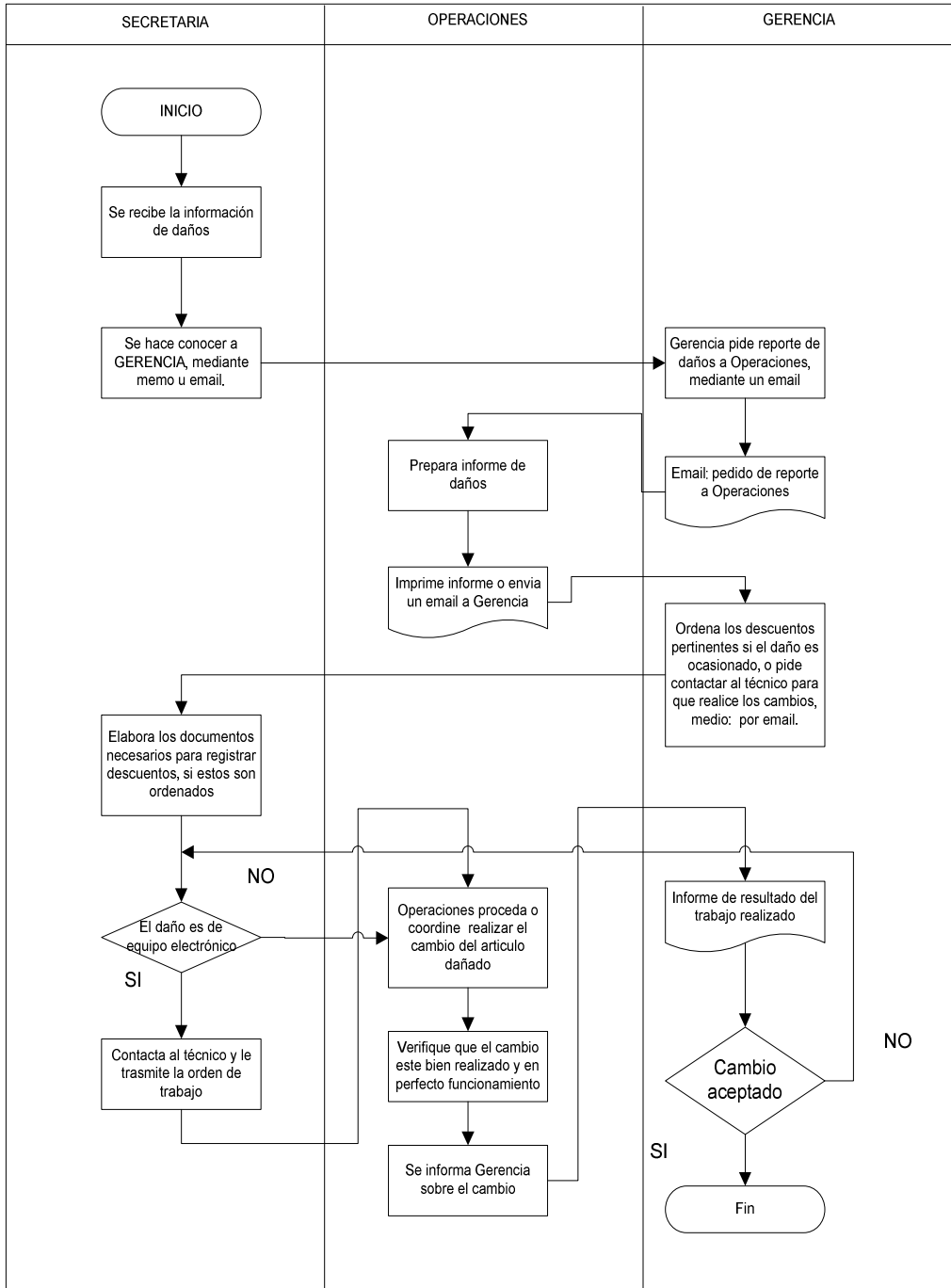
Servicio eficaz y eficiente logrando un nivel de seguridad óptimo.

8. **CLIENTE**


Clientes activos, clientes con equipos dañados, etc.

PROCESO PARA CAMBIO DE EQUIPOS Y VALORES AGREGADOS

DIAGRAMA DE FLUJO



COMERCIALIZACION Y VENTAS

	PROCESO PARA CONTRATACION DEL SERVICIO	Código : AG-MP-01-01 Versión : 1 Aprobación: MAR-2011
---	---	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología para llevar a cabo el diseño de servicio de seguridad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de seguridad “Agilseg”.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad del cliente y finaliza con la elaboración de la cotización basada en el análisis y estudio de riesgo del cliente.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este proceso es el Gerente General, Ventas, Secretaria, Operaciones.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Cotización.- Es aquel documento que el departamento de compras utiliza para decidir una compra.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Valor agregado.- Es el valor que se le agrega al servicio sin un aparente costo.

Análisis de riesgo.- Es visualizar los posibles puntos vulnerables y plantear recomendaciones.

5. ENTRADAS

Solicitud de servicio de seguridad, con nivel de experiencia positiva o negativa.

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Se recibe cotización aceptada.
2. Se elabora contrato modelo con datos que proporcione la Gerencia.
3. Se envía el contrato modelo al cliente.
4. Se recibe contrato con modificaciones
5. Se prepara contrato final y se hace firmar por el cliente.
6. Se pasa a Gerencia para su aceptación.
7. Se recibe contrato firmado por parte del cliente.
8. Se envía el contrato firmado a Gerencia.
9. Gerencia ordena a Operaciones iniciar proceso de puesto nuevo
10. Se pide a Secretaria que estructure carpetas y archivos iniciales de cliente nuevo.

7. **SALIDAS**

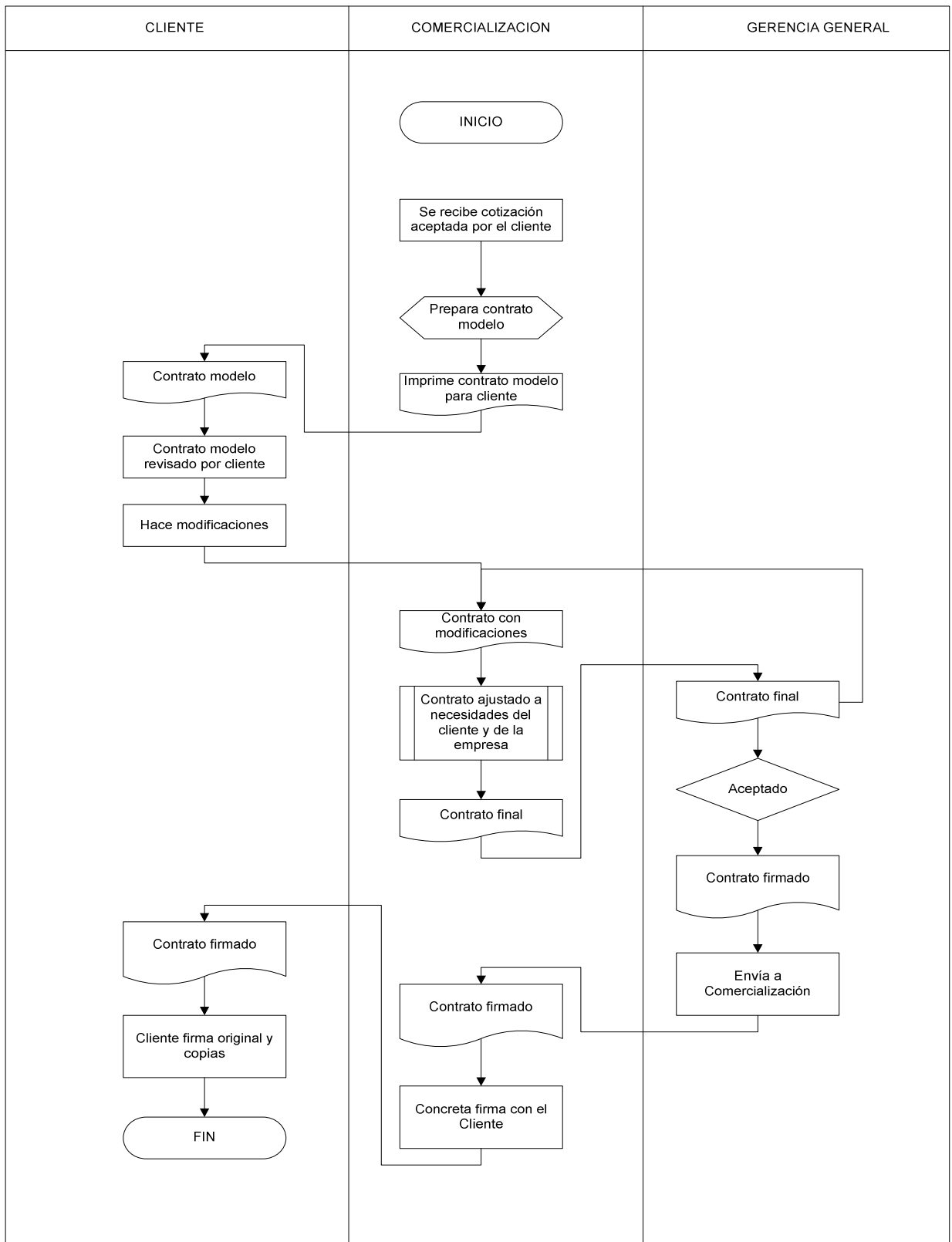
Una cotización de servicio de seguridad estructurada de tal manera que el cliente pueda conseguir un alto nivel de expectativa de satisfacción.

8. **CLIENTE**

Cotizaciones aceptadas.


PROCESO PARA CONTRATACION DEL SERVICIO

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCESOS DE APOYO

SERVICIO

	PROCESO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	Código :AG-MDI03:01 Versión : 1 Aprobación:MAR-011
---	---	--

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para la obtención de información que permita realizar la medición de la satisfacción del cliente por los servicios recibidos de AGILSEG CIA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la definición de la población para la medición y finaliza con el análisis de los resultados de la encuesta.

3. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es el Representante de la Dirección.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Cliente: Organización, usuario o beneficiario que recibe los servicios de seguridad prestados por AGILSEG.

Muestra Representativa: Número de unidades suficientes para que los resultados obtenidos puedan hacerse válidamente extensibles al universo.

Población: Total de elementos que presentan ciertas características homogéneas, las cuales son objetivo de la investigación.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Inicio	1. Determinar la población: La población esta conformada por todos los clientes a los cuales se ha brindado el servicio.	Representante Dirección	
1. Determinar la población	2. Seleccionar la muestra: Una vez definido el tamaño de la población según la información de la facturación mensual, semestral y anual, de los clientes atendidos.	Jefe del proceso	No aplica

<p>2. Seleccionar la muestra</p> <p>3. Realizar selección aleatoria</p>	<p>3. Realizar selección aleatoria: Si el número de clientes es considerable, la selección aleatoria se realiza utilizando la opción “Herramientas-Análisis de Datos” de Excel, por medio de la cual se generarían los números aleatorios necesarios obtener el número de clientes a encuestar.</p> <p>Se realizan los siguientes pasos:</p> <p>Introducir los datos de la población numerados desde 1 hasta n, en una hoja de Excel.</p> <p>Elegir la opción “herramientas, análisis de datos” y se selecciona la opción “muestra”, en esta ventana se introduce el rango de entrada, seleccionando todos los valores de la población en la columna donde se han numerado; luego se activa la casilla de “muestreo aleatorio” y se introduce el tamaño de muestra deseado.</p> <p>Luego se indica en “rango de salida” mostrar “resultado en hoja nueva”, y se da “enter” para visualizar el listado de los números seleccionados que componen la muestra.</p>	<p>Funcionario designado</p>	<p>No aplica</p>
<p>4. Realizar la encuesta A</p>	<p>4. Realizar la encuesta: El funcionario designado realiza la encuesta a las personas seleccionadas diligenciando el formato Encuesta de Satisfacción del Cliente AG-MDI03:01</p>	<p>Funcionario designado</p>	<p>Encuesta de Satisfacción del Cliente AG-MDI03:01</p>
<p>FIN</p> <p>5. Analizar los resultados</p>	<p>5. Analizar los resultados: El funcionario designado tabula y presenta informe con los resultados de la encuesta al responsable de la Dirección, para su análisis según el “Procedimiento para la realización de los Comités de Calidad AG-PDI-401”.</p>	<p>Funcionario designado</p>	<p>Informe con los resultados de la encuesta.</p>

6. SALIDAS

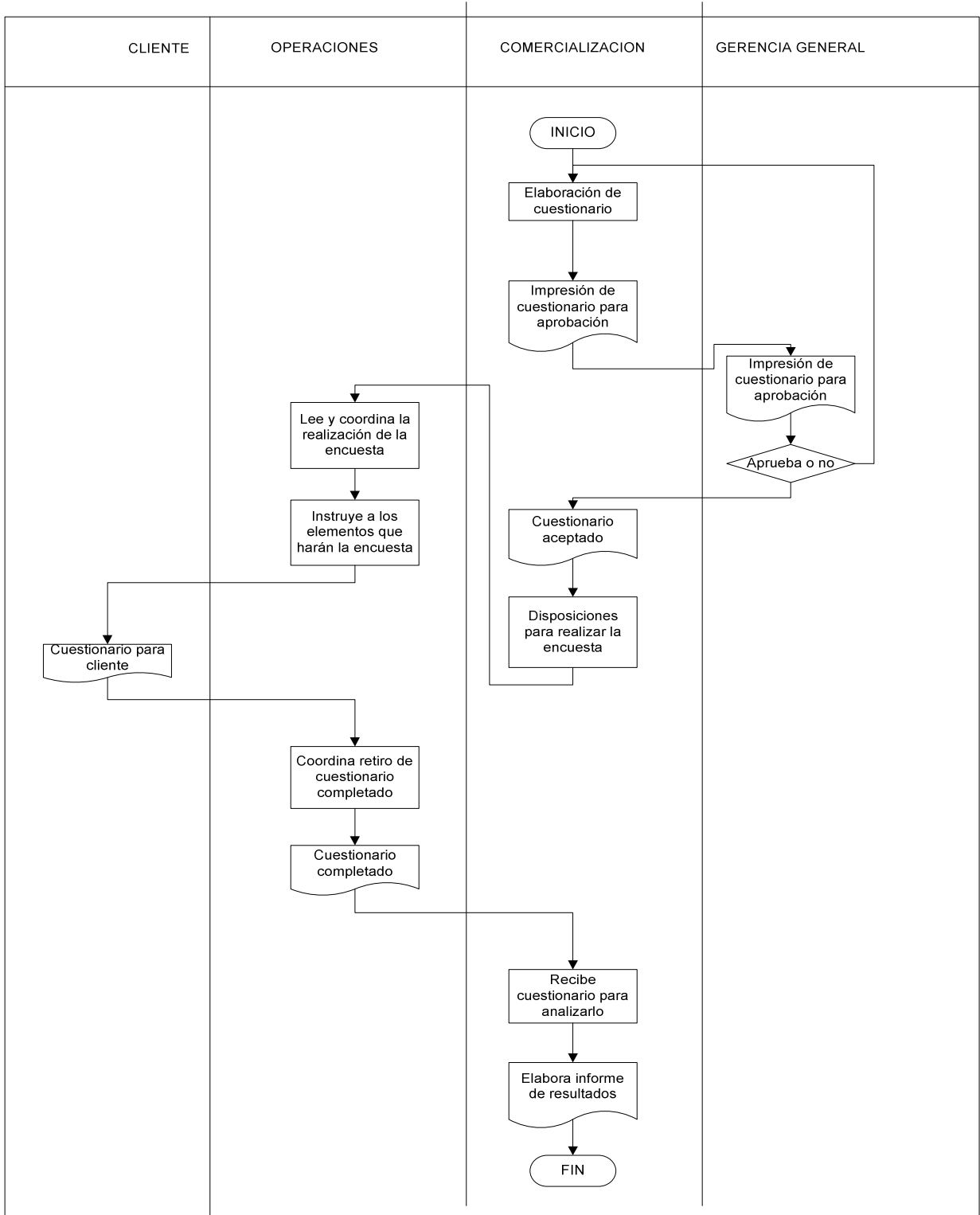
Una cotización de servicio de seguridad estructurada de tal manera que el cliente pueda conseguir un alto nivel de expectativa de satisfacción.

7. CLIENTE


Clientes satisfechos, clientes insatisfechos, etc.

PROCESO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

DIAGRAMA DE FLUJO



ADMINISTRATIVO

	PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código:	AG-MDI01:06
		Versión:	2
		Aprobación:	Marzo/2011
		Página 1 de 4	
ESTADO :NO CONTROLADO			

1. OBJETIVO

Satisfacer las necesidades en cuanto a la carencia de personal que se presentan en las diferentes áreas de AGILSEG CIA. LTDA.

2. ALCANCE

Vinculación del personal a la empresa de seguridad.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la aplicación eficaz de este procedimiento son los líderes de los procesos en donde se realizan trámites (secretaría, R.R.H.H., operaciones, Gerencia General)

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Periodo de Prueba: Es el tiempo en el cual se permite probar el desempeño del personal, el cual se extenderá con carácter indefinido después de aprobarlo.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Contrato • Análisis de hoja de vida -Informes (Evaluación Gerencial) • Pruebas psicológicas
• Pruebas de conocimiento en seguridad

6. DOCUMENTOS REFERENTES

Código de trabajo actualizado con reformas al 2010 • Decretos presidenciales • Registros
Oficiales MRL • Manual de funciones y competencias laborales interno.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las que dicte el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Relaciones Labores y Reglamento
Interno de AGILSEG, directrices de la entidad. Dar cumplimiento a la ley estipulada en el
Mandato 8.

8. DESCRIPCION

2. Operaciones envía requerimiento de personal a Recursos Humanos.
3. RRHH pone anuncios en el comercio, internet, del requerimiento.
4. Se receptan las solicitudes de las personas que aplican para el requerimiento.
5. RRHH revisa las carpetas de los aspirantes y si cumplen con los requisitos iniciales,
6. Procede a evaluar al personal con los diferentes test que están diseñados para poder captar al personal requerido.

7. RRHH hará una investigación exhaustiva de los antecedentes y experiencia laboral que se obtenga del personal que aplica.

8. De ser aprobados pasan a la entrevista con el Gerente General para su última evaluación.

9. RRHH informara la decisión a la persona seleccionada.
--

8. SALIDAS

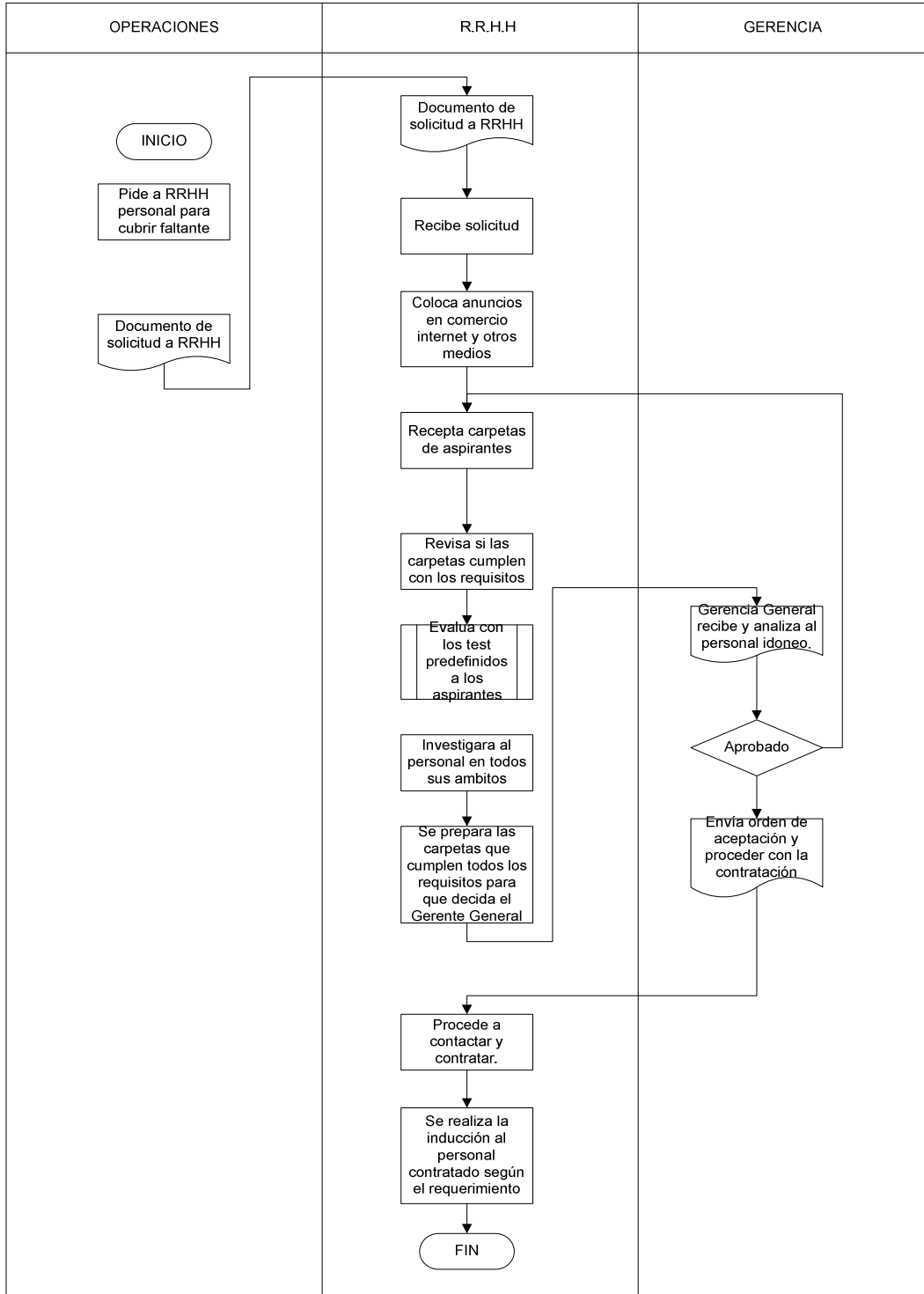
Una cotización de servicio de seguridad estructurada de tal manera que el cliente pueda conseguir un alto nivel de expectativa de satisfacción.

9. CLIENTE

Clientes satisfechos, clientes insatisfechos, etc.

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO



6.6 Indicadores de Gestión.

Los indicadores de gestión son subconjuntos de mediciones relacionadas con el modo en que los servicios o productos son generados por una empresa o institución.

Por lo tanto se puede decir que la gestión de procesos permite analizar y mejorar los diferentes procesos que cumple una empresa; para poder mejorar un proceso.

Características:

Objetivo.- Significa que debe ser entendido no solo por quien lo va a utilizar, sino también por quien lo va a conocer o tomar como referencia.

Cuantificable.- Significa que se convierte en un número con una unidad determinada, que servirá para realizar con otros procesos.

Verificable.- Significa que el indicador podrá ser sustentado por medio de evidencias objetivas.

Que agrega valor al proceso de toma de decisiones.- Significa que el estudio del indicador permitirá realizar cambios en el proceso que generen valor para los clientes.

Establecidos en consenso.- Significa que su determinación se realizó con el aporte de todos quienes intervienen en el proceso.

Que refleja el compromiso de quienes lo establecieron.- Significa que los diferentes integrantes deberán convertirse en entes activos en la mejora del proceso y no sujetos pasivos.

N°	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	EXPLICACION	APLICACIÓN DE LA FORMULA	TOTAL	REFERENTE	RESULTADO		FUENTE	TIPO DE INDICADOR
							(+)	(-)		
1	Servicio Ajustado a la necesidad	# de diseños de servicio aceptados	Mide la precisión del diseño con la necesidad del cliente	25	35,71%	100%		-64%	Entrevista con el jefe de operaciones de AGILSE G	Cumplimiento
		# de diseños de servicio presentados		70						
2	Cambio Optimo	# de cambios en semestre	Mide la rotación del personal en la empresa en la unidad de tiempo analizada.	2	4,44%	100%		-95,56%	Entrevista con el Asistente de RRHH	Cumplimiento
		# de vigilantes empresa		45						
3	Desgaste de equipo suplementario para el servicio	# de equipos cambiados en el semestre	Mide el desgaste y la calidad de los equipos suplementarios	6	5,00%	100%		-95,00%	Entrevista con SUPERVISOR	Eficiencia
		# de equipos suplementarios instalados y entregados		120						
4	Eficacia y Eficiencia de la inducción a los vigilantes	# de quejas recibidas de los cliente/mes	Mide la capacidad de inducción por RRHH	25	35,71%	100%		-64,29%	Entrevista con RRHH	Cumplimiento
		# de funciones impartidas a los puestos		70						
5	Artículos Perdidos	# de artículos perdidos o no encontrados	Mide la imprecisión del manejo de los artículos suplementarios.	2	1,67%	100%		-98,33%	Entrevista con SECRETARIA INVENTARIO	Cumplimiento
		# de entregas y recepciones		120						
6	Servicio Oportuno	# de elementos faltantes para el servicio	Mide la capacidad de tomar un puesto nuevo	1	8,33%	100%		-91,67%	Entrevista con el jefe de operaciones de AGILSE G	Eficacia
		# de elementos totales para el servicio		12						
7	Acción y reacción del servicio de vigilancia	# de eventos solventados	Mide la precisión y capacidad del personal bajo presión.	23	100,00%	100%		0,00%	Entrevista con el jefe de operaciones de AGILSE G	Cumplimiento
		# de eventos experimentados		23						
8	Supervisión	# de multas por el supervisor	Mide la precisión y eficacia de la gestión del supervisor	67	111,67%	100%		11,67%	Entrevista con el SUPERVISOR	Cumplimiento
		# de quejas recibidas del cliente		60						
9	Evaluación del vigilante	# de preguntas acertadas	Mide capacitación del vigilante	45	90,00%	100%		-10,00%	Entrevista con el jefe de operaciones de AGILSE G	Cumplimiento
		# de preguntas del TEST		50						
10	Efectividad I/O servicio	# de inicios de puntos	Mide la aceptación del servicio	7	350,00%	100%		250,00%	Entrevista con el jefe de operaciones de AGILSE G	Cumplimiento
		# de retiros		2						
11	Vulnerabilidad del punto	# de elementos agregados que cubren los puntos vulnerables	Mide la vulnerabilidad del punto	2	33,33%	100%		-66,67%	Entrevista con el jefe de operaciones de AGILSE G	Eficacia
		# de puntos vulnerables		6						

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

7.1 Conclusiones.

- ✓ AGILSEG CIA. LTDA., es una empresa de seguridad privada que se rige según todas las normas que están estipuladas en el Mandato 8, y en la Ley de seguridad Privada.
- ✓ Es una empresa que ha logrado mantenerse en el mercado de la seguridad por la utilización de equipo electrónico complementario para brindar el servicio.
- ✓ El manejo de la empresa AGILSEG por procesos permitirá implementar de mejor manera los servicios a los cuales se dedica desde la constitución de la misma.
- ✓ Los procesos estructurados y los que se deberán estructurar permitirán controlar todas las actividades que lleva a cabo para satisfacer al cliente interno y externo.
- ✓ AGILSEG CIA. LTDA. incrementará el servicio sin perder el control de los distintos procesos operativos que se estructuran bajo la visión de crecimiento con calidad.
- ✓ El manejo de los indicadores permiten tomar decisiones correctas y a tiempo frente al servicio brindado y percibido por los clientes.
- ✓ El SGC en su parte de control de documentos ha permitido estructurar un respaldo y control eficiente pero sobre todo real y practico denotando una utilidad muy importante para el desempeño competitivo de la organización.
- ✓ Se podrá levantar procesos de todo lo indispensable en cuanto a necesidades del servicio, dando lugar a un servicio estructurado y controlado, tanto en las funciones requeridas por el cliente tanto de seguridad general como las específicas, dando lugar a un servicio direccionado integral.

7.2 Recomendaciones.

- ✓ Debido al alto índice delincencial que hoy se percibe en nuestro país, la necesidad de seguridad está en demanda constante, constituye ser una oportunidad , por lo que se recomienda analizar y estudiar el nivel de riesgo de cada cliente requirente, con el propósito de mantener y mejorar la imagen en cuanto al servicio de seguridad.
- ✓ Es importante dar fiel cumplimiento a lo determinado en la ley de seguridad privada y el Mandato 8, en donde están marcadas las obligaciones a las cuales se esta sometido el sector de seguridad como es: el pago de las remuneraciones bajo el salario sectorial, la contratación de las pólizas de seguro tanto de vida-accidentes como la de danos a terceros, siendo lo mas importante el pago de todos los beneficios adicionales.
- ✓ Para lograr la ventaja competitiva y elevar la capacidad de gestión gerencial de la empresa AGILSEG, se recomienda el planteamiento de los procesos necesarios e imprescindibles como los que tienen injerencia en la prestación de servicio, para que el mismo alcance la eficiencia que el cliente requiere y la eficacia que la empresa necesita.
- ✓ Es indispensable la difusión e implementación del direccionamiento estratégico, para lo cual se recomienda dar charlas de difusión a todo el personal sobre el tema, y de ese manera conseguir que todos los empleados se sientan identificados con los objetivos que permitirán a la empresa direccionarse hacia un servicio de calidad.
- ✓ Se recomienda utilizar los indicadores para evaluar los resultados y así verificar si el comportamiento esta según lo que las expectativas administrativas y operativas demandan.