



# OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

OBJETIVOS ESTRATEGICOS				
OBJETIVO No. 1	INDICADOR	CUANTIFICADOR	META	FRECUENCIA
Satisfacer las necesidades y requisitos de las partes interesadas	Quejas y reclamos	Número de quejas y reclamos presentados	<=3	Semestral
OBJETIVO No. 2	INDICADOR	CUANTIFICADOR	META	FRECUENCIA
Prevenir la ocurrencia de incidentes en las instalaciones y en los puestos de trabajo, enfocados en dar satisfacción a los clientes	Incidentes Operacionales	Incidentes ocurridos en los puestos de trabajo	0	Mensual
OBJETIVO No. 3	INDICADOR	CUANTIFICADOR	META	FRECUENCIA
Asegurar la consecución de nuevos puestos de servicio en Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	Consecución de clientes	Puestos de vigilancia nuevos en el año	15 puestos nuevos de vigilancia	Anual
OBJETIVO No. 4	INDICADOR	CUANTIFICADOR	META	FRECUENCIA
Asegurar las competencias y confiabilidad del personal mediante actividades de desarrollo y entrenamiento	Desarrollo y entrenamiento de personal	Evaluación de Desempeño de los trabajadores > 80%	> 80%	Anual
OBJETIVO No.5	INDICADOR	CUANTIFICADOR	META	FRECUENCIA
Implementar y Desarrollar Programas de Medio Ambiente y de SST que promuevan la mitigación de impactos ambientales y aseguren la prevención de accidentes, lesiones y enfermedades laborales relacionados con la operación de Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	Cumplimiento de los Programas de Seguridad y Salud en el trabajo y ambiental	Actividades realizadas / Total de actividades planeadas	100%	Semestral
OBJETIVO No. 6	INDICADOR	CUANTIFICADOR	META	FRECUENCIA
Asegurar frente al riesgo, la cadena de suministro con respecto al servicio suministrado	Controles de seguridad aplicados a empleados y Asociados de Negocio	Estudios de seguridad realizados / Total nuevos clientes, trabajadores y proveedores	100%	Semestral
OBJETIVO No. 7	INDICADOR	CUANTIFICADOR	META	FRECUENCIA
Mantener y Mejorar Continuamente los Procesos	Mejora Continua	Acciones de mejora implementadas / Total de Acciones Planeadas	> 90%	Trimestral



# OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

## Objetivo estratégico # 1: Satisfacer las necesidades y requisitos de las partes interesadas

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	PROCESO DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META	
Hacer seguimiento y controlar a la satisfacción de las necesidades de los clientes	NÚMERO DE PQR'S	COMERCIAL	SEMESTRAL	# de quejas y reclamos presentadas en el semestre	<= 3 QUEJAS	
Hacer seguimiento y controlar a la satisfacción de las necesidades de los clientes	ATENCIÓN A PQR'S	COMERCIAL	TRIMESTRAL	Total de Quejas/Reclamos atendidos en un plazo máximo a 3 días hábiles	*100%	100%
				Total de Quejas/Reclamos recibidos		
Medir la percepción del cliente frente al servicio suministrado por Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	COMERCIAL	SEMESTRAL	Calificación promedio por cliente	*100%	>=80%
				5 (calificación máxima)		
Hacer seguimiento a las actividades formuladas en pro del bienestar de los trabajadores	BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES	TALENTO HUMANO	MENSUAL	Actividades de bienestar ejecutadas	*100%	100%
				Actividades de bienestar programadas		
Controlar los costos de no calidad de la operación	COSTOS DE NO CALIDAD	PLANEACIÓN	ANUAL	costos asumidos de PQR y requerimientos de las entidades de control producto de incumplimiento de requisitos legales	\$0	

## Objetivo estratégico # 2: Prevenir la ocurrencia de incidentes relacionados con las instalaciones y puestos de trabajo, enfocados en dar satisfacción a los clientes

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	PROCESO DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META	
Controlar los siniestros que ocurran en las instalaciones del cliente y tomar las acciones necesarias para garantizar los controles necesarios para satisfacer sus necesidades en materia de seguridad	SINIESTROS	OPERACIONES	SEMESTRAL	Número de siniestros ocurridos en el mes	0 SINIESTROS	
Controlar el cumplimiento de las revistas programadas para el dispositivo	REVISTA DE PUESTOS	OPERACIONES	MENSUAL	Revistas realizadas	*100%	100%
				20 Revistas mensuales		
Controlar la atención oportuna de las novedades presentadas en el puesto de servicio	ATENCIÓN A NOVEDADES	OPERACIONES	MENSUAL	Total de novedades atendidas en un plazo no mayor a 5 días	*100%	100%
				Total de novedades presentadas en el mes		
Controlar el cumplimiento de simulacros e inspecciones en seguridad física.	SIMULACROS	OPERACIONES	TRIMESTRAL	Simulacros realizados	*100%	100%
				Simulacros programados		

## Objetivo estratégico # 3: Asegurar la consecución de nuevos puestos de servicio en Ciprés Seguridad y Protección Ltda.

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	PROCESO DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META
Asegurar la consecución de nuevos puestos de servicio en Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	CONSECUCIÓN DE PUESTOS DE SERVICIO	COMERCIAL	ANUAL	# puestos nuevos	>= 15 puestos de vigilancia



# OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

## Objetivo estratégico # 4: Asegurar las competencias y confiabilidad del personal mediante actividades de desarrollo y entrenamiento

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	PROCESO DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META	
Controlar el cumplimiento de las capacitaciones realizadas al personal de Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	CAPACITACIONES	TALENTO HUMANO	MENSUAL	Capacitaciones realizadas	*100%	100%
				Capacitaciones programadas		
Asegurar la asistencia a las capacitaciones ejecutadas en Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	COBERTURA EN CAPACITACIONES	TALENTO HUMANO	MENSUAL	Personal que asistió a la capacitación	*100%	>90%
				Personal programado a las capacitaciones		
Evaluar la eficacia de las capacitaciones realizadas al personal de Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	RESULTADO EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	TALENTO HUMANO	MENSUAL	promedio de calificaciones	*100%	>=80%
				5 (calificación máxima)		
Evaluar el desempeño y competencias del personal	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	TALENTO HUMANO	ANUAL	promedio de calificaciones	*100%	>=80%
				5 (calificación máxima)		

## Objetivo estratégico # 5: Implementar y Desarrollar Programas de Medio Ambiente y de SST que promuevan la mitigación de impactos ambientales y aseguren la prevención de accidentes, lesiones y enfermedades laborales relacionados con la operación de Ciprés Seguridad y Protección Ltda.

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	PROCESO DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META	
Controlar el cumplimiento de cronograma de actividades de SST y Ambiental	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SST Y AMBIENTAL	TALENTO HUMANO	MENSUAL	Actividades ejecutadas en el mes	*100%	100%
				Actividades programadas en el mes		
Controlar el consumo de agua en las instalaciones de Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	CONSUMO DE AGUA	TALENTO HUMANO	ANUAL	$(m^3 \text{ consumidos en promedio el año actual}) - (m^3 \text{ consumidos en promedio el año anterior})$	*100%	Reducción >=2% Anual
				$m^3 \text{ consumidos en promedio el año anterior}$		
Controlar el consumo del papel en las instalaciones de Ciprés Seguridad y Protección	CONSUMO DE PAPEL	TALENTO HUMANO	ANUAL	Resmas consumidas en promedio en año actual - resmas consumidas en promedio en el año anterior	*100%	Reducción >=2% Anual
				Total resmas consumidas en promedio en el año anterior		
Controlar el consumo de energía eléctrica en las instalaciones de Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	CONSUMO DE ENERGÍA	TALENTO HUMANO	ANUAL	$(KW \text{ consumidos en promedio en el año actual}) - (KW \text{ consumidos en promedio en el año anterior})$	*100%	Reducción >=2% Anual
				KW consumidos en promedio en el año anterior		
Hacer el seguimiento a la ocurrencia de los accidentes laborales que se presenten en algún colaborador de ciprés Seguridad y Protección Ltda.	INDICE DE FRECUENCIA	TALENTO HUMANO	ANUAL	No de accidentes de trabajo en el año	*240000	4.5 accidentes en el año por cada 240000 h-Hombre trabajadas
				No. HHT en el mes		
Hacer el seguimiento a la severidad (medida en días de incapacidad) de un accidente de trabajo que presente un colaborador de Ciprés Seguridad y Protección Ltda.	INDICE DE SEVERIDAD	TALENTO HUMANO	ANUAL	No. días perdidos y cargados por AT en el año	*240000	14 días perdidos y cargados por AT en el año por cada 240000 h-Hombre trabajadas
				No. HHT en el mes		



# OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Hacer el cálculo y seguimiento a los días de ausentismo laboral que se presenten como consecuencia de una enfermedad laboral	DIAS DE AUSENTISMO LABORAL RELACIONADOS CON ENFERMEDAD LABORAL	TALENTO HUMANO	ANUAL	No de días de ausentismo relacionados con enfermedades laborales	0 Días
--	--	----------------	-------	--	--------

## Objetivo estratégico # 6: Asegurar frente al riesgo, la cadena de suministro con respecto al servicio suministrado

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	PROCESO DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META	
Garantizar que los proveedores que se contraten cumplan los requerimientos mínimos de seguridad	PROVEEDORES CONFIABLES Y SEGUROS	COMPRAS	ANUAL	Verificaciones de seguridad y Visitas proveedores realizadas	*100%	100%
				Total de proveedores contratados		
Garantizar que los clientes cumplan los requerimientos mínimos de seguridad	CLIENTES CONFIABLES Y SEGUROS	COMERCIAL	ANUAL	Verificaciones de seguridad con resultado positivo	*100%	100%
				Total de clientes nuevos		
Contratar personal confiable para la empresa y para los clientes	PERSONAL CONTRATADO CONFIABLE Y SEGURO	TALENTO HUMANO	MENSUAL	Verificaciones de seguridad y Visitas domiciliarias de seguimiento y conformes	*100%	100%
				Total de visitas domiciliarias realizadas		
Asegurar que el personal contratado sea confiable e idóneo para cada puesto de servicio	PERSONAL QUE PASÓ PERIODO DE PRUEBA	TALENTO HUMANO	MENSUAL	No. de personas que no pasaron el periodo de prueba		<=1 Persona
Mitigar los riesgos identificados como críticos, hacia tolerables o aceptables	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	ANUAL	Cantidad de riesgos críticos o moderados del año anterior-cantidad de riesgos críticos año actual	*100%	Reducción >=10%
				Total de riesgos críticos o moderados del año anterior		

## Objetivo estratégico # 7: Mantener y Mejorar Continuamente los procesos

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	PROCESO DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META	
Garantizar el cierre de No Conformidades de las Auditorías Internas y externas realizadas	CIERRE DE NO CONFORMIDADES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	TRIMESTRAL	NC Cerradas en el plazo establecido	*100%	100%
				Total de NC identificadas en el periodo		
Garantizar el desarrollo y cierre de acciones correctivas	CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	SEMESTRAL	Planes de Acción para el cierre de acciones correctivas ejecutados en el plazo establecido	*100%	100%
				Total de Planes de Acción para el cierre de acciones correctivas programados en el periodo		
Garantizar el desarrollo y cierre de Planes de Acción de mejora	CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	SEMESTRAL	Planes de Acción de Mejora ejecutados en el plazo establecido	*100%	100%
				Total de Planes de Acción de Mejora programados en el periodo		

**Liliana Calderón Rodríguez**  
Subgerente



## OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INT