



OBJETIVOS ESTRATEGICOS

ULTIMA REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN: 04 de Diciembre 2020

RESPONSABLE: Coordinador SGI

| POLITICA INTEGRAL | OBJETIVO DE SGI | NOMBRE DEL INDICADOR | INDICADOR DE GESTION | METAS ASOCIADAS | PROCESOS ASOCIADOS | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
|--|--|--------------------------------------|--|--|-------------------------------------|------------|---|
| 1 TEG SEGURIDAD LTDA, Ofrece servicios de alta calidad en la prestación de servicios de seguridad y vigilancia privada, apoyada en el uso de tecnología pertinente al servicio, que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la reducción de siniestros y la implementación de propuestas de fidelización. | Ofrecer servicios de alta calidad evidenciado en la propuestas aceptadas, puestos vendidos por mes y la satisfacción del cliente | Propuestas aceptadas | No. De propuestas aceptadas /No. propuestas presentadas | 50% de cotizaciones aceptadas | Prestación del servicio y comercial | Mensual | Gerencia Jefe de operaciones y comercial |
| | | Quejas y reclamos | Quejas cerradas en el periodo/Quejas generadas en el periodo | 100% | Prestación de servicio | Mensual | |
| | | Servicio no conforme | (Nº servicio no conforme cerradas/ N° servicio no conforme presentados en el periodo)*100 Utilidad mensual de la empresa / Costo mensual por siniestros. | 100% | Prestación de servicio | Mensual | |
| | | Satisfacción del cliente | Encuesta de satisfacción del cliente | 80% de satisfacción del cliente | Todos | Anual | |
| Promoviendo el mejoramiento continuo, | Mejorar continuamente el desempeño y eficacia del SGI | Reporte de AP - AM | No. De AP Y AM reportadas en el periodo Vs Con periodo anterior | Aumentar el reporte de AP - AM | Todos | Mensual | Gerencia |
| | | Intervención de acciones correctivas | No. AC Intervenidas/ No. AC Reportadas | 80% de intervención de acción correctiva | | Mensual | |
| | | No conformidades | No. No conformidades | Disminuir las no conformidades | | Mensual | |
| La gestión de los riesgos laborales y | | Indice de severidad | (No de dias perdidos/HHT) x20000 | No aumentar indice de severidad | | Mensual | |
| | | Indice de frecuencia | (No de eventos / HHT) x 20000 | No aumentar indice de frecuencia | | Mensual | |

| | | | | | | | |
|---|---|------------------------------------|--|---|---|-----------------------|------------------------------|
| ambientales para todos los trabajadores y partes interesadas; a través de la prevención de lesiones y enfermedades, el cuidado del medio ambiente | Disminuir y/o mantener el Nivel de riesgo (NR) y el nivel de impactos (NI) mediante la gestión del riesgo y el cuidado del medio ambiente. | Cumplimiento de programas | Porcentaje de cumplimiento de los programas de gestión del riesgo | 90% de cumplimiento del plan de trabajo | Todos | Semestral | Auxiliar del SGI |
| | | Nivel de riesgo | Según la matriz de peligros y riesgos | No se generen aumentos en NR | | Mensual | |
| | | Significancia impactos ambientales | Según la matriz de evaluación de aspectos ambientales | No se generen aumentos en NR | | | |
| Un personal capacitado y motivado, garantizado su bienestar y brindando los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades. | Evaluar el desempeño de los trabajadores en la realización de sus funciones | Evaluación de desempeño | Total Evaluados / Personas con Resultado Global de desempeño $\geq 75\%$ | 85% | Todos | Anual | Jefe de Gestión humana |
| | Evaluar la efectividad de la contratación del personal idóneo, de acuerdo con las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta la previa definición del perfil y el cumplimiento de los requisitos | Efectividad de la contratación | (Personal retirado (3 meses) por bajo rendimiento/Personal contratado) X 100 | efectividad $\geq 90\%$ | Prestación del servicio, gestión humana | Trimestral (Análisis) | |
| | Cumplir el plan de formación que garanticen la formación y entrenamiento del personal | Cumplimiento plan de formación | (# de actividades ejecutadas / # de actividades programadas) X 100 | Cumplimiento del 90% del plan de trabajo | Todos | Semestral | |
| El cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la empresa | Cumplir los requisitos legales aplicables a la empresa | Cumplimiento de requisitos legales | No. Requisitos legales que cumplen | Cumplir en un 80 % los requisitos legales aplicables a la empresa | Todos | Anual | Gerencia Coordinador del SGI |