|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo** | **Indicador** | **Frec.** | **Resp.** | **Recursos** | **Posibles Fuentes de información** | **Métodos de eval. y seguimiento** |
| Satisfacción del cliente | 1) Igual o mayor a 85%. | Trimestral | Líder mercadotecnia | Equipos asesores de ventas, Papel, tinta, impresora, PC software office, Call Center, celular | Encuesta de satisfacción | Llamadas a muestra representativa de servicios concretados antigüedad min. 1 mes / Análisis de tendencias a través de Gráfico de barras y líneas Vs. Meta |
| Quejas de Cliente | 2) Dar solución en un 85% mínimo de las quejas recibidas. | Trimestral | Líder mercadotecnia | Equipos asesores de ventas, Papel, tinta, impresora, PC software office, Call Center, celular | Encuesta de satisfacción | Análisis de causas Ishikawa, Pareto, Lluvia de ideas, Modelo KT |
| Eficacia del Sistema | 3) Igual o mayor a 90%. | Cada auditoria | Líder SGI | Equipo auditores internos, papel, impresora, PC, software office | Listas de verificación, Plan de auditoría, Informe de auditoría, Evaluación a auditores | Informe de auditoría, Grafico de líneas resultado de auditoria por proceso (Oportunidades de mejora, No Conformidades y Observaciones Vs. Meta) |
| Contratos de ventas inmediatos | 4) Igual o mayor a 40 % de pitazos. | Mensual | Líder Ventas Inmediatos | Equipo auditores internos, papel, impresora, PC software office | Contratos ventas pitazos | Tendencias mediante gráfico de barras No. De contratos inmediatos Vs. Pitazos informados |
| Contratos de Venta previsión prospectadas | 5) Igual o mayor a 55 ventas reales generadas | Mensual | Líder Ventas Previsión | Equipo auditores internos, papel, impresora, PC software office | Contratos ventas previsión, sistema PROCAP | Tendencias a través de gráfico de barras No. De contratos ventas prospectadas Vs. barridos |
| Rentabilidad | 6) Igual o mayor a 12 % con respecto al año anterior. | Anual | Gerente Administrativo | Equipos contadores, papel, impresora, PC software office y PROCAP | Informes de contabilidad | Base de datos PROCAP, Tabla dinámica comparativa |
| Desempeño de competencias del colaborador | 7) Igual o mayor a 85%. | Semestral | Líder RRHH | Lideres de proceso, papel, impresora, PC software office | Evaluación de competencias | Gráfico de comportamiento resultado competencia personal por proceso Vs. Meta |
| Clima Laboral | 8) Mejora al menos en 20% al finalizar plan de capacitación anual. | Semestral | Líder RRHH | Equipo RRHH, papel, impresora, PC software office | Encuesta clima laboral, Resultados clima laboral | Gráfico de comportamiento resultado clima laboral inicial Vs. final |
| Seguridad Ocupacional del Colaborador | 9) Cero accidentes incapacitantes. | Mensual | Supervisor SST | Comisión CSH, Lideres de proceso, impresora, PC software office | Reporte Investigación de accidentes | Gráfico de comportamiento resultado de accidentes / incidentes |
| Seguridad Ocupacional del Colaborador | 10) Disminuir al menos el 5% trimestral el número de actos y condiciones inseguras | Trimestral | Supervisor SST | Comisión CSH, Lideres de proceso, impresora, PC software office | Reporte de actos y condiciones inseguras / informe CSH | Gráfico de comportamiento resultado de actos y condiciones inseguras Vs. Meta |
| Cumplir con el marco regulatorio | 11) Cumplir al 100% el programa de trabajo para el cumplimiento regulatorio en materia de salud, seguridad y medio ambiente. | Anual | Líder SGI | Comité STAFF, requisitos legales, normas y leyes, papel, impresora, PC software, plataforma, internet | Matriz de seguimiento y evaluación a cumplimiento | Seguimiento a cumplimiento de lo programado Vs. Ejecutado en programa |
| Conservación del entorno | 12) Dar cumplimiento a programa de capacitación en temas SGA. | Semestral | Supervisor SGA | Lideres de proceso, requisitos legales, normas y leyes, papel, impresora, PC software, plataforma, internet | Programa de capacitación | Seguimiento a cumplimiento de programa de capacitación |
| Orden y Limpieza | 13) Resultados de Orden y Limpieza mayor o igual al 80% | Mensual | Supervisor SGA | Comité STAFF, papel, impresora, PC software, | Check list de orden y limpieza | Gráfico de comportamiento resultado orden y limpieza Vs meta |
| Elaboro: | Reviso y Aprobó: |
| Líder SGI  | Director General  |