

ANEXOS TRABAJO PROPUESTA DE GERENCIA DE LA CALIDAD PARA LA  
ORGANIZACIÓN 7/24 SOLUCIONES DE INGENIERÍA BAJO LA NORMA ISO 9001  
VERSIÓN 2015

Cárdenas Guerrero Gloria Esperanza  
Fonseca Pérez Sandra Viviana  
Velásquez Calderón Lissette Johanna

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
BOGOTÁ 2018

## 18. Anexos

### Tabla de contenido

Anexo No 1. Proceso de gestión gerencial

Anexo No 2. Proceso de gestión comercial.

Anexo No 3. Proceso de Gestión de Talento Humano.

Anexo No 4. Proceso de mantenimiento Preventivo.

Anexo No 5. Proceso de mantenimiento correctivo.

Anexo No 6: Diseño de la Encuesta.

Anexo No 7: Herramienta de diagnóstico en base al modelo de la EFQM

Anexo No 8. Procedimiento de Auditoría.

Anexo No 9. Programa de Auditoría.

Anexo No. 10. Plan de Auditoría.

Anexo No 11. Informe de Auditoría

Anexo No 12. Indicadores de Eficacia.


Anexo No 13. Indicadores de Eficiencia.

Anexo No 14. Indicadores de Efectividad.

Anexo No 15. Tablero de Indicadores

Anexo No 16. Cuadro de Mando de Control.

Anexo No 1. Proceso de gestión gerencial


	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>Código Formato</b>
			<b>Versión: GG-01</b>
			<b>Página 1 de 3</b>
<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>GERENTE</b>
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>ESTRATÉGICO</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Proporcionar herramientas para definir la metodología de liderar, dirigir, coordinar y controlar la gestión empresarial, logrando el fortalecimiento y liderazgo institucional, la integración y coordinación, pertinencia y bienestar en los miembros de la organización.	<b>ALCANCE</b>	Inicia con la formulación de la metodología, abarcando las etapas de diagnóstico interno y externo; formulación de la misión y visión, hasta el desarrollo de las actividades de monitoreo de la gestión empresarial.

<b>PLANEAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Cientes internos y externos Todos los procesos		Todos los procesos de la empresa.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos y/o necesidades de la organización.</li> <li>Requisitos y/o necesidades de los clientes.</li> <li>Expectativas de Clientes y usuarios.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para elaborar lista de necesidades y requerimientos de organización y clientes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de la NTC ISO: 9001:2015.</li> <li>• Requisitos Normatividad Seguridad y Salud en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y planificación del Programa de Salud y seguridad en el Trabajo.</li> <li>• Diagnóstico institucional de gestión.</li> <li>• Establecer lineamientos para el Plan de Mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico gerencial ajustado.</li> <li>• Directrices para elaborar el manual de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Diagnóstico Plan de Mantenimiento.</li> </ul>
<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Cientes internos y externos Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar plan de acción con la lista de necesidades y requerimientos de la organización y clientes.</li> <li>• Realizar el Diagnóstico institucional de gestión.</li> <li>• Elaborar el manual de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Elaborar el Plan de Mantenimiento.</li> </ul>	Todos los procesos de la empresa.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices para elaborar lista de necesidades y requerimientos de organización y clientes.</li> <li>• Diagnóstico institucional de gestión ajustado.</li> <li>• Directrices para elaborar el manual de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Diagnóstico Plan de Mantenimiento</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión gerencial.</li> <li>• Manual de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Plan de Mantenimiento.</li> </ul>
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Cientes internos y externos Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el cumplimiento de los Planes ejecutados de acuerdo a las estrategias.</li> <li>• Realizar seguimiento al informe de gestión gerencial.</li> <li>• Efectuar seguimiento lo establecido en el Manual de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> </ul>	Todos los procesos.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes ejecutados, estrategias implementadas.</li> <li>• Informe de gestión gerencial.</li> <li>• Manual de Seguridad y Salud en el trabajo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de seguimiento y avances.</li> <li>• Identificación de necesidades y oportunidades detectas entre el logro obtenido y los resultados esperados.</li> <li>• No conformidades y acciones correctivas.</li> </ul>

<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Cientes internos y externos. Todos los procesos.		Todos los procesos.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novedades en el seguimiento.</li> <li>• Necesidades y oportunidades.</li> <li>• No conformidades y acciones correctivas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones por ajustes en la Planeación Estratégica y en el Plan de Acción.</li> <li>• Acciones para mejorar el desempeño.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión Gerencial.</li> <li>• Plan de Acción.</li> <li>• Acciones de mejora.</li> </ul>

<b>RECURSOS</b>			<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REGISTROS</b>	
<u>Tecnológicos:</u> Equipos de cómputo e impresoras. <u>Comunicación:</u> Teléfono, Internet. <u>Físicos:</u> Muebles, espacios de oficina, útiles y papelería. <u>Talento Humano:</u> Todo el personal de empresa.			Informe de Gestión Institucional	Plan de Acción  Manual de Seguridad y Salud en el trabajo.	Lista de necesidades y requerimientos de organización y clientes internos y externos.	Diagnóstico institucional de gestión
<b>REQUISITOS ISO</b>			<b>INDICADORES</b>		<b>REQUISITOS LEGALES</b>	
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>ISO 45001</b>	Planes implementados Vs Planes ejecutados.		Sistema de Gestión ambiental. Normativa legal de Seguridad y Salud en el trabajo. Convenio sobre la protección de la maquinaria.	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto 5.1 Liderazgo y compromiso 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Planificación. 6.3 Planificación de los cambios 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 8.1 Operación 9.1 Evaluación del desempeño. 10 Mejora						

 <b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS GESTIÓN GERENCIAL DESPLIEGUE DE MACROPROCESOS</b>			
<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>		<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
GG-G01	GESTIÓN GERENCIAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	GG-A01	Administrar y controlar la prestación de los servicios administrativos, infraestructura física, recursos físicos y logística que apoyan la operación de 7/24 Soluciones de Ingeniería LTDA, de forma oportuna y en términos de eficiencia operacional.
		GG-A02	Revelar la situación financiera, económica, social y ambiental de 7/24 Soluciones de Ingeniería; con criterios de confiabilidad y oportunidad.

Anexo No 2. *Proceso de gestión comercial.*

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código Formato</b>
		<b>Versión: GT - 01</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

<b>PROCESO</b>	GESTIÓN COMERCIAL	<b>RESPONSABLE</b>	GERENTE
<b>TIPO DE PROCESO</b>	MISIONAL		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Elaborar propuestas de servicios de mantenimiento efectivos de acuerdo a las necesidades de los clientes, buscando su satisfacción y fidelización.	<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la búsqueda, contacto con el cliente hasta la venta y posventa del servicio.

<b>PLANEAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Gerencia/todas las aéreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar plan de acción comercial basado en los presupuestos, metas y objetivos de la gerencia.</li> <li>Estrategias de venta</li> <li>Utilizar lista de clientes actuales para servicios posventa</li> <li>Manejo de clientes potenciales para crear nueva cartera y penetración del mercado</li> <li>Realizar investigación de mercados en las zonas donde tenemos presencia, para implantar estrategias de retención de nuestros clientes.</li> </ul>	Cliente externo
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas comerciales</li> <li>Estrategias</li> <li>Presupuestos</li> <li>Política de distribución de zonas</li> <li>Política de precios</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de servicio de mantenimiento.</li> <li>Remisión solicitud de servicios del cliente externo</li> </ul>

<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>		<b>CLIENTES</b>
	Cliente Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar plan de acción comercial</li> <li>• Visitar clientes actuales, aplicar encuestas de satisfacción.</li> <li>• Visitar clientes nuevos, adjuntando propuestas de servicio de mantenimiento.</li> <li>• Aplicar investigación de mercados</li> <li>• Control y supervisión de servicios prestados.</li> <li>• Coordinar cronograma zonal con las áreas operativas</li> </ul>	Gerencia / todas las áreas/clientes externos.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión solicitudes del cliente externo</li> <li>• Plan de acción comercial</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición del servicio</li> <li>• Cierre de contratos de propuestas servicios nuevos</li> </ul>
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>		<b>CLIENTES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia /cliente externo/todas las áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir resultados comerciales (plan de acción comercial)</li> <li>• Revisar estudios de mercado</li> <li>• Revisar inconformidades del servicio prestado.</li> </ul>	- Cliente externo
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas comerciales</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Política de distribución de zonas</li> <li>• Política de precios</li> </ul>		- Contratos de servicios
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>		<b>CLIENTES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer los ajustes al plan de acción, para poder cumplir con las metas y presupuestos propuestos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las áreas/ cliente externos</li> </ul>
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas comerciales</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Política de distribución de zonas</li> <li>• Política de precios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar precios</li> <li>• Analizar estudios de mercado vs competencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora propuestas hechas en cuanto a servicios personal y precios.</li> </ul>
--	--	--

RECURSOS			DOCUMENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de datos</li> <li>• Equipos de computo</li> <li>• Celulares</li> <li>• viáticos</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• recibos</li> <li>• planillas de visitas</li> <li>• contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reembolso caja menor.</li> </ul>
REQUISITOS ISO			INDICADORES	REQUISITOS LEGALES
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>ISO 45001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión</li> <li>• Ventas vs visitas</li> <li>• Ventas totales</li> <li>• Visitas realizadas vs concretadas</li> <li>• Clientes nuevos</li> <li>• Clientes pedidos</li> <li>• Oportunidades</li> <li>• Convertidas en clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pólizas de cumplimiento</li> <li>• Los contemplados en el código de comercio para la celebración de contratos</li> </ul>
<p>4.1 comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.2 política</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p> <p>6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.3 planificación de los cambios</p> <p>7.1 recursos</p> <p>7.2 competencia</p> <p>7.3 toma de conciencia</p> <p>7.4 comunicación</p> <p>9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>10 mejora</p>				

Anexo No 3. *Proceso de Gestión de Talento Humano.*

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código Formato</b>
		<b>Versión: GT - 01</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

PROCESO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	RESPONSABLE	GERENTE
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>APOYO</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Desarrollar las competencias requeridas para cumplir con la misión, visión y los objetivos empresariales, generando acciones que reconozcan y estimulen la gestión de los empleados de 7/24 Soluciones de Ingeniería, en un ambiente de trabajo saludable	<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de las necesidades de personal hasta la desvinculación del mismo, llevando a cabo las actividades establecidas para la vinculación, el desarrollo, la formación, el bienestar y la administración del talento humano.


PLANEAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Gerente Administrativo y Financiero y Gerente Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar necesidades del personal.</li> <li>• Identificar perfiles a proveer.</li> <li>• Diseño y planificación de las acciones de formación.</li> </ul>	Planta de personal 7/24 Soluciones de Ingeniería.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de formación y desarrollo.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de los empleados.</li> <li>• Información de los empleados – Ficha sociodemográfica.</li> <li>• Novedades por accidentes de trabajo, panoramas de factores de riesgo.</li> <li>• Perfiles de cargo (competencias).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar el programa de entrenamiento.</li> <li>• Diseño y planificación del Programa de Salud y seguridad en el Trabajo.</li> <li>• Análisis de necesidades basadas en el presupuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan General de Administración en el Talento Humano.</li> <li>• Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo.</li> </ul>
<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Gestión Administrativa y Financiera. Empleados Técnicos. Cliente Externo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer la formación.</li> <li>• Realizar inducción y entrenamiento.</li> <li>• Realizar programa de reinducción.</li> <li>• Realizar actividades del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Actualizar los panoramas de riesgo y los planes emergencia.</li> <li>• Realizar el pago de la nómina.</li> <li>• Realizar desvinculación de personal.</li> </ul>	Gestión Administrativa y Financiera. Planta de personal 7/24 Soluciones de Ingeniería.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novedades de personal: Solicitud de horas extras, vacaciones, novedades (por licencias, incapacidades, viáticos, etc.), pago de nómina, afiliaciones, liquidaciones, etc.</li> <li>• Requerimientos del Cliente.</li> <li>• Plan General de Administración en el Talento Humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios capacitados y entrenados</li> <li>• Resultados de la gestión individual de los empleados.</li> <li>• Actividades que brinden seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Empleados remunerados</li> </ul>		
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Gerente Administrativo y Financiero y Gerente Operativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el cumplimiento del programa de inducción y reinducción.</li> <li>• Realizar seguimiento al cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Verificar la eficacia del proceso a través de indicadores.</li> <li>• Satisfacción del Cliente.</li> </ul>	Planta de personal 7/24 Soluciones de Ingeniería.

	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados capacitados y entrenados.</li> <li>• Actividades que brinden seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Funcionarios remunerados.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de brechas entre el logro obtenido y los resultados esperados.</li> <li>• Necesidades y oportunidades.</li> <li>• No conformidades y acciones correctivas.</li> </ul>
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planta de personal 7/24 Soluciones de Ingeniería.</li> <li>• Mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ajustes al programa de inducción y entrenamiento.</li> <li>• Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad.</li> <li>• Gerente Administrativo y Financiero y Gerente Operativo.</li> </ul>
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novedades.</li> <li>• Necesidades y oportunidades.</li> <li>• No conformidades y acciones correctivas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de inducción y entrenamiento.</li> <li>• Acciones de mejora.</li> </ul>

<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><u>Tecnológicos:</u> Equipos de cómputo e impresoras.</p> <p><u>Comunicación:</u> Teléfono, Internet.</p> <p><u>Físicos:</u> Muebles, espacios de oficina, útiles y papelería.</p> <p><u>Talento Humano:</u> Todo el personal de empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas de Vida</li> <li>• Plan General de Administración en el Talento Humano.</li> <li>• Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo.</li> <li>• Plan de formación y capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de necesidades del personal.</li> <li>• Panoramas de riesgo.</li> </ul>

REQUISITOS ISO			INDICADORES	REQUISITOS LEGALES
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Ausentismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa legal de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Normatividad en Riesgos profesionales.</li> </ul>
4.1 Comprensión de la organización y su contexto 5.1 Liderazgo y compromiso 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Planificación. 6.3 Planificación de los cambios 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 9.1 Evaluación del desempeño. 10 Mejora				

 <b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS GESTIÓN GERENCIAL DESPLIEGUE DE MACROPROCESOS</b>			
GESTIÓN TALENTO HUMANO		PROCESOS ASOCIADOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
GT-G01	GESTIÓN GERENCIAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	GT-A01	Realizar el estudio para la vinculación del personal, perfiles de cargo y competencias.
		GT-A02	Conservar la información de los empleados – carpetas hojas de vida.
		GT-A03	Desarrollar plan de formación y capacitación.
		GT-A04	Llevar registro del pago de nómina.

Anexo No 4. *Proceso de mantenimiento Preventivo.*

<b>PROCESO</b>		<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>Gerente operativo/Técnico electromecánico</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de extracción, climatización, congelación y electromecánicos, a través de mediciones periódicas con el fin de mitigar paradas no programadas o riesgo de daño	<b>ALCANCE</b>	Abarca desde la solicitud del cliente hasta la entrega del reporte del mantenimiento
<b>TIPO DE PROCESO</b>		<b>MISIONAL</b>		
<b>PLANEAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>CLIENTES</b>
	Gerencia operativa. Calidad, cliente externo	- Realizar el plan de mantenimiento y cronograma		Gerencia operativa/ Técnicos
	<b>INSUMOS</b>			<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
Cronograma de mantenimiento preventivo Política de calidad Planes de gestión	Plan de mantenimiento y cronograma			
<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>CLIENTES</b>
	Gerencia operativa/ Técnicos	- Realizar el cronograma de mantenimientos preventivos con el fin de programar las visitas de manera oportuna. - Elaborar el instructivo de mantenimiento, para que se ejecute lo programado de forma segura y con calidad.		Cliente externo.
	<b>INSUMOS</b>			<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>


	Plan de mantenimiento y cronograma	<ul style="list-style-type: none"> <li>- implementar las hojas de vida de los equipos para tener una trazabilidad en los servicios realizados.</li> <li>- Realizar los formatos de ejecución para que sirvan de soporte y evidencia (reporte técnico).</li> <li>- Coordinar las visitas de mantenimiento</li> <li>- Ejecutar el cronograma de mantenimiento preventivo.</li> <li>- Diligenciar los formatos una vez sea ejecutado el servicio de mantenimiento preventivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correcta ejecución del mantenimiento preventivo.</li> <li>- control de los mantenimientos preventivos realizados.</li> <li>- Satisfacción del cliente.</li> </ul>
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Gerencia operativa, calidad, cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar seguimiento al plan de mantenimiento y cronograma</li> </ul>	Gerencia operativa y calidad
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	Indicadores de gestión Informes de los reportes técnicos		Informe de resultados
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Gerencia administrativa, gerencia operativa, calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De acuerdo a los resultados del informe de gestión, se realizarán acciones de mejoramiento, se presentan ajustes a la ejecución del mantenimiento preventivo.</li> </ul>	Gerencia administrativa, gerencia operativa, calidad
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	Resultado del análisis realizado en la etapa verificar		Ajustes a la ejecución del mantenimiento preventivo.

RECURSOS			DOCUMENTOS	REGISTROS
Herramientas Papelería			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento del mantenimiento preventivo</li> <li>- Hojas de vida de los equipos</li> </ul>	Consolidado de reportes técnicos
REQUISITOS ISO			INDICADORES	REQUISITOS LEGALES
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>ISO 45001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de todo lo programado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NTS ISO 9001</li> <li>- NTS ISO 14001.</li> <li>- NTS ISO 45001</li> </ul>
6. Planificación 6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. 7.5. Información documentada 7.5.1 Información documentada. 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional. a), b)				

 <b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DESPLIEGUE DE MACROPROCESOS</b>			
MACROPROCESO		PROCESOS ASOCIADOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
<b>CPMP10</b>	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	<b>CPMP10 01</b>	Recibir orden de trabajo para el servicio
		<b>CPMP10 02</b>	Notificar a la administración del punto de servicio la visita del técnico



Anexo No 5. *Proceso de mantenimiento correctivo.*

 <p>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda NIT 900 207 573-3</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			<b>Código Formato CPMC20</b>
				<b>Versión: 1 agosto 2017</b>
				<b>Página 1 de 2</b>
<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>Gerente operativo/Técnico electromecánico</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Realizar mantenimiento a las fallas o problemas que se presenten en los sistemas de extracción, climatización, congelación y electromecánicos a través de arreglos, cambio de repuestos y/o trabajos externos	<b>ALCANCE</b>	Abarca desde la identificación de la falla y/o la orden de trabajo enviada por el cliente, hasta la entrega del reporte técnico.	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>			

<b>PLANEAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Gerencia operativa. Calidad, cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el plan de reparación e identificación de proveedores para los trabajos externos.</li> </ul>	Gerencia operativa/ Técnicos
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
Hoja de vida de los equipos		<ul style="list-style-type: none"> <li>- plan de reparación e identificación de proveedores para los trabajos externos.</li> </ul>	

<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Gerencia operativa/ Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ejecutar el plan de reparación.</li> <li>- Realizar agenda de los proveedores que suministrarán los repuestos requeridos para la reparación.</li> <li>- Almacenar en stop maquinaria o equipos de cambio.</li> <li>- Realizar la reparación y/o cambio de repuesto de los equipos a corregir.</li> <li>- Diligenciar el formato de reporte técnico</li> </ul>	Cliente externo
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
- <b>plan</b> de reparación e identificación de proveedores para los trabajos externos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparación de máquinas</li> <li>- Cambio de repuestos</li> <li>- Satisfacción del cliente.</li> </ul>	
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Gerencia operativa, calidad, cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar seguimiento indicador de los mantenimientos correctivos realizados.</li> </ul>	Gerencia administrativa, gerencia operativa y calidad
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
Indicadores de gestión Informes de los reportes técnicos		Resultado del análisis realizado	
<b>A C T</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>

Gerencia administrativa, gerencia operativa, calidad	- De acuerdo a los resultados del informe de gestión, se presentan ajustes a la ejecución del mantenimiento correctivo.	Gerencia administrativa, gerencia operativa, calidad
<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
Resultado del análisis realizado en la etapa verificar		Ajustes a la ejecución del mantenimiento correctivo.

RECURSOS			DOCUMENTOS	REGISTROS
Herramientas, maquinaria, equipo y repuestos. Papelería			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento del mantenimiento correctivo.</li> <li>- Hojas de vida de los equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidado de reportes técnicos</li> </ul>
REQUISITOS ISO 9001:2015			INDICADORES	REQUISITOS LEGALES
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>ISO 45001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrección de fallas identificadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NTS ISO 9001</li> <li>- NTS ISO 14001.</li> <li>- NTS ISO 45001</li> </ul>
6. Planificación 6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. 7.5. Información documentada 7.5.1 Información documentada. 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional. a), b)				

<b>MACROPROCESO</b>		<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CPMC20</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>	<b>CPMC20 01</b>	Identificar el daño, identificar qué tipo de corrección se debe hacer.
		<b>CPMC20 02</b>	Ubicar los proveedores de repuestos y/o trabajos externos si es necesario

Anexo No 6: *Diseño de la Encuesta*. A continuación, se presenta el instrumento implementado para la elaboración de la encuesta:

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Estimado(a) Cliente, agradecemos su valioso tiempo y colaboración, permitiéndonos evaluar nuestro trabajo, con el fin de mejorar nuestra atención y prestación de servicio.

Email address \*

Your email address

Marque de acuerdo al grado de satisfacción de 1 a 4, donde 1 es Deficiente y 4 Excelente.

1. Cómo considera el tiempo de respuesta a la solicitud

Deficiente

Regular

Bueno

Excelente

2. Cómo considera la prestación del servicio

Deficiente

Regular

Bueno

Excelente

3. Recomendaría los servicios de nuestra empresa

SI
NO
<b>SUBMIT</b>

Anexo No 7: *Herramienta de diagnóstico en base al modelo de la EFQM*

DATOS DE CONTACTO DE LA EMPRESA			
Razón social	7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda.		
Sector de Actividad	Servicios	CNAE ó IAE:	
Nº de Empleados	Menos de 10		
Facturación			
Dirección postal	Calle 67 C No. 57 -32		
Teléfono			
E-mail*	724solucionesdeingenieria@gmail.com		
Nombre*	Leonardo Quintero- <u>Duvan Martinez</u>		
Cargo*	Gerente administrativo- Gerente operativo		
Fecha**	31/10/2017		
Hora de inicio**	4:00 PM	Hora fin**	6:30 ^M
Código**			

\* Datos de contacto de la persona que dentro de la empresa responde al cuestionario.

a) *BLOQUE DE CARACTERISTICAS GENERALES*

1. Señale el tiempo transcurrido desde que se constituyó su empresa: 8 años (Años)
2. ¿Qué porcentaje aproximado de sus servicios destina a cada uno de los siguientes mercados?
  1. Nacional. 100%
  2. Extranjero. N/A
3. Nº total de empleados fijos en toda la empresa: SEIS (6)
- Nº de empleados eventuales (equivalente por año\*): UNO (1)
4. Indique el número de empleados en las siguientes funciones del área comercial:

### CRITERIO LIDERAZGO DEL MODELO

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones, respecto al ESQUEMA de VALORES y a la MISIÓN/VISIÓN de su empresa. Si no se especifica otro esquema de respuestas concreto para la pregunta, utilice el siguiente:

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------------	-----------------	-------------------------------

#### a) DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO

##### ENFOQUE DEL LIDERAZGO

1.1 La empresa tiene definida por escrito su Misión, su Visión, y en la <u>redacción</u> de éstas participó desde la <u>alta dirección</u> hasta el <u>personal de base</u> .	1	2	3	4	5
1.2 La Misión y la Visión de la empresa están enfocadas hacia la satisfacción de nuestros <u>clientes</u> , tanto internos como externos, a través de la mejora continua de nuestros <u>procesos</u> .	1	2	3	4	5
1.3 Hay un esquema de valores definido y documentado que guía las relaciones de la empresa con nuestros <u>clientes</u> , <u>proveedores</u> , nuestros empleados y entre ellos mismos, nuestras <u>FF.VV.</u> , las <u>instituciones públicas</u> y la <u>sociedad en general</u> .	1	2	3	4	5

##### DESPLIEGUE DEL LIDERAZGO

1.4 Para la <u>comunicación</u> de estos valores y de la Misión, recurrimos a reuniones periódicas, convenciones de ventas, paneles informativos y carteles.	1	2	3	4	5
1.5 Nuestra <u>Web Corporativa</u> , contiene un apartado dedicado exclusivamente a la presentación de nuestra Misión y de nuestros valores.	1	2	3	4	5



## CONTROL DEL LIDERAZGO

1.6 Nuestros directivos se implican activamente en la defensa y transmisión de esos valores frente a las presiones internas y externas, y se ha recurrido a ellos cuando ha habido que tomar decisiones importantes en la empresa.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

1.7 Qué importancia da a las Tecnologías de la Información (TI) como herramienta para dar a conocer la Misión y los valores de su organización dentro de la propia empresa y hacia el exterior: correo electrónico, groupware, Intranet o Web corporativa, grupos de noticias, software para presentaciones...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Al

## CRITERIO ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN DEL MODELO

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones. Si no se especifica otro esquema de respuestas concreto para la pregunta, utilice el siguiente:

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------------	-----------------	-------------------------------

b) *DIMENSION 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN*

## ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA

Respecto al grado de definición de las orientaciones estratégicas en su empresa, y cómo éstas se formulan...

+

2.1 Para la definición de nuestros <u>objetivos</u> y estrategia, analizamos <u>indicadores</u> de previsiones económicas, demográficas, <u>políticas</u> , tecnológicas....	1	2	3	4	5
2.2 Nuestras reflexiones sobre el futuro de la empresa, las amenazas del entorno y oportunidades de negocio, y las líneas de actuación a seguir para conducir la empresa a donde queremos, están documentadas formalmente en nuestros Planes Estratégicos, Planes de <u>Marketing</u> anuales, Planes de Ventas y <u>Presupuestos</u> anuales.	1	2	3	4	5



2.3 Recurrimos periódicamente a estudios de <u>mercado</u> elaborados por otras empresas sobre la situación de nuestro sector de actividad.	1	2	3	4	5
2.4 Llevamos a cabo estudios de mercado con nuestro personal de ventas de manera continuada.	1	2	3	4	5
2.5 Se tiene en cuenta en el <u>análisis</u> del entorno competitivo a: clientes, proveedores, <u>competencia</u> actual, posibles entrantes en el sector y <u>productos</u> sustitutivos.	1	2	3	4	5
2.6 Además de por lo que se comenta habitualmente en el sector, nuestro <u>conocimiento</u> de la competencia proviene de la recogida sistemática de sus catálogos y tarifas, del estudio de sus datos depositados en el <u>Registro</u> Mercantil, de información recuperada de otras <u>bases de datos</u> , así como de estudios de <u>benchmarking</u> .	1	2	3	4	5
2.7 En el <u>proceso</u> de planificación, hacemos un <u>análisis periódico</u> de nuestra organización, en cuanto a capacidades, <u>recursos</u> , <u>servicios</u> , políticas, necesidades de formación, etc.	1	2	3	4	5
2.8 Para la definición de nuestros objetivos utilizamos la información recabada en los análisis anteriores, para detectar amenazas y oportunidades en el entorno, y puntos fuertes o áreas de mejora de nuestra empresa.	1	2	3	4	5
2.9Cuál de estas formas se ajusta mejor a la manera de establecer los objetivos de su empresa (marque con una X):					
No nos marcamos objetivos de ventas.					

Los marcamos en <u>función</u> de la <u>evolución</u> de las ventas en los años anteriores.					
Los marcamos en función de la cuota de mercado que queremos conseguir.					
Los marcamos en función de las necesidades financieras de la empresa.		X			
Los marcamos en función del crecimiento previsto en nuestro <u>Plan Estratégico</u> .					
2.10 Se han identificado los diferentes segmentos del mercado, y en cuál/es de ellos nuestros productos y/o servicios tienen o podrían alcanzar una mayor aceptación.	1	2	3	4	5
2.11 Se tienen claras cuáles son nuestras ventajas competitivas y nuestro <u>posicionamiento</u> (cómo queremos que el cliente nos vea), en cada uno de esos segmentos.	1	2	3	4	5
2.12 Valore de 1 a 5 las opciones que mejor describan las ventajas competitivas o factores de <u>éxito</u> de su empresa: 1= Poco relevante...5= Muy importante					
Capacidad tecnológica y mejores costes	1	2	3	4	5
La <u>calidad</u> de los procesos de fabricación o de prestación del servicio	1	2	3	4	5
El precio	1	2	3	4	5
La rapidez en los plazos de entrega	1	2	3	4	5
Imagen de empresa seria en nuestros clientes	1	2	3	4	5
La diferenciación en todos nuestros productos y/o servicios	1	2	3	4	5
Flexibilidad para desarrollar nuevos productos y/o servicios (capacidad de <u>innovación</u> ).	1	2	3	4	5

Diseño más innovador que los competidores	1	2	3	4	5
La capacidad de adquirir nuevos clientes	1	2	3	4	5
Imagen de <u>Marca</u> de nuestros productos/servicios	1	2	3	4	5
El trato personalizado de la <u>Fuerza</u> de Ventas al cliente	1	2	3	4	5
Servicio postventa y de atención al cliente	1	2	3	4	5
La seriedad en los plazos de entrega	1	2	3	4	5
El conocimiento y análisis exhaustivo de nuestros clientes	1	2	3	4	5
Resolver con diligencia las demandas de todo tipo de nuestros clientes. Productos/servicios especiales.	1	2	3	4	5
Otras (especificar): VALOR AGREGADO DE SERVICIOS	1	2	3	4	5
2.13 Valore de 1 a 5 la importancia que tienen en el gasto total en <u>comunicación</u> promocional las siguientes <u>acciones</u> :					
1= Poco relevante...5= Muy importante					
Fuerzas de ventas	1	2	3	4	5
Catálogos	1	2	3	4	5
Ferías	1	2	3	4	5
Publicidad en <u>medios</u> (revistas, periódicos, <u>radio</u> , TV...)	1	2	3	4	5
Merchandising	1	2	3	4	5
Publicidad directa	1	2	3	4	5
Página Web	1	2	3	4	5

2.14 Qué importancia da a las Tecnologías de la Información (TI) como herramienta facilitadora en la elaboración de la estrategia de su organización:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Alta

#### DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA

Respecto a la forma en que su empresa comunica y pone en práctica las estrategias adoptadas:

2.15 Se elaboran por escrito Planes de <u>Acción</u> que despliegan las estrategias al resto de <u>la organización</u> , con la participación activa del personal implicado en el <u>desarrollo</u> de los mismos.	1	2	3	4	5
2.16 Se distribuyen copias (por escrito, por e-mail, se publican en la Intranet...) a los responsables de ejecución de cada tarea contemplada en los Planes de Acción, y éstos a su vez se encargan de explicarlos al resto de los participantes.	1	2	3	4	5

2.17 Qué importancia da a las TI como facilitadoras de la comunicación de la estrategia:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Alta

#### CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

En relación con los mecanismos de revisión de que hace uso su empresa para evaluar el grado de implantación y efectividad de sus planes de acción:

2.18 Revisamos mensualmente la planificación de <u>marketing</u> y <u>ventas</u> , y <u>anualmente</u> los planes estratégicos.	1	2	3	4	5
2.19 En la revisión de la planificación, participan los directivos y mandos intermedios de <u>la empresa</u> .	1	2	3	4	5

2.20 Qué importancia da a las TI como posibilitadoras de la revisión de estos planes:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Alta

2.21 Qué importancia da a la participación de un consultor externo en la planificación y toma de decisiones estratégicas en su empresa (consejo frente a reestructuraciones internas, cambios organizativos profundos y establecimiento de alianzas estratégicas, elaboración de estudios de mercado, detección de áreas de mejora y amenazas del entorno competitivo, diseño de Planes Estratégicos, realización de estudios de benchmarking, diseño y seguimiento de planes de acción...).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Alta

#### BLOQUE PARA EL CRITERIO CALIDAD DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DEL MODELO

##### a) *DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL*

La organización 7/24 Soluciones de Ingeniería en el momento no cuenta con área comercial

#### BLOQUE PARA EL CRITERIO GESTIÓN DEL PERSONAL DEL MODELO

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones. Si no se especifica otro esquema de respuestas concreto para la pregunta, utilice el siguiente:

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
--------------------------	-----------------------	------------------	--------------------	-------------------------------

##### b) *DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DEL PERSONAL*

4.1 La empresa elabora un Plan de Formación anual atendiendo a las necesidades planteadas por los directivos y/o mandos intermedios. Este plan contempla la contratación de personal cualificado y profesionales del sector, cursos organizados por asociaciones, institutos tecnológicos, universidades...	1	2	3	4	5
4.2 Nuestro departamento de RR.HH lleva a cabo directamente o subcontrata procesos de <u>selección</u> y elabora planes de contratación. También diseña	1	2	3	4	5

4.3 En nuestra empresa se estimula al personal para que tome decisiones e implante cambios dentro de unos parámetros acordados.	1	2	3	4	5
4.4 La empresa contempla además del <u>salario</u> de convenio, otros <u>sistemas</u> de remuneración adicional como: reparto de beneficios, primas por consecución de objetivos, primas por calidad, por participación en <u>proyectos</u> , etc.	1	2	3	4	5
4.5 La liquidación de las comisiones a nuestros vendedores y/o representantes la realizamos (marque con una X, la opción que mejor se ajuste a la práctica de su empresa)					
Mensualmente					
Trimestralmente					
Al final del ejercicio	X				
El <u>cálculo</u> de dichas comisiones lo hacemos en <u>función</u> de:					
Servicio realizado	X				
Aportación a margen					
4.6 Evalúe la <u>utilidad</u> de las TI en su Organización para: (1= Nula, 2= Escasa, 3= Moderada, 4= Alta, 5= Excelente)					
Actividades de formación desarrolladas en su empresa ( <u>teleformación</u> , <u>e-learning</u> , soporte <u>multimedia</u> para videoconferencias...)	1	2	3	4	5
Gestión de RR.HH	1	2	3	4	5
4.7 Disponemos en nuestra <u>página Web</u> de un apartado específico para la publicación de ofertas de <u>empleo</u> y/o recepción de solicitudes.	1	2	3	4	5

4.8 Recogemos en una <u>base de datos</u> propia los <u>datos</u> personales, C.V. y resultados de <u>entrevistas</u> de posibles candidatos a incorporarse a la empresa.	1	2	3	4	5
4.9 Hacemos uso de <u>Internet/Intranet</u> para pasar encuestas a nuestros empleados o recibir sugerencias de los mismos.	1	2	3	4	5

4.10 ¿Qué importancia da a la participación de un consultor externo en la gestión de los recursos humanos de su empresa? (selección y/o formación de personal para puestos clave, diseño/rediseño de las competencias y requerimientos para cada puesto/sección de trabajo, motivación y desarrollo del potencial de sus empleados, detección y corrección de problemas de comunicación y/o cooperación que afecten al trabajo en equipo, diseño de encuestas para medir la satisfacción de sus empleados)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Alta

#### CRITERIO GESTIÓN DE RECURSOS DEL MODELO

Si no se especifica otro esquema de respuestas concreto para la pregunta, utilice:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

#### a) *DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE RECURSOS*

ENFOQUE					
5.1 Destinamos los recursos necesarios (instalaciones, dotaciones presupuestarias, <u>tiempo</u> de trabajo de los empleados) para el desarrollo de proyectos o de actuaciones formativas relacionadas con:					
Gestión del <u>Conocimiento</u> ( <u>Capital Intelectual</u> , <u>Aprendizaje Organizativo</u> ).	1	2	3	4	5



Gestión de la <u>Información</u> (Conocer otras plataformas informáticas ofertadas además de las incorporadas por su empresa, capacitar a los empleados y directivos en su explotación).	1	2	3	4	5
Gestión de la <u>Innovación</u> (Conocer las <u>nuevas tecnologías</u> emergentes en el sector, <u>programas</u> de I+D, desarrollo de nuevos productos y/o servicios, obtención de patentes industriales o tecnológicas...).	1	2	3	4	5
Gestión de la Calidad (actividades sistemáticas de mejora continua en procesos y/o productos/servicios...).	1	2	3	4	5
<b>DESPLIEGUE</b>					
5.2 Siempre que nos es posible, establecemos acuerdos con otras <u>empresas</u> del sector para:					
Agruparnos en <u>grupos</u> de <u>compras</u> .	1	2	3	4	5
Agruparnos en consorcios de <u>exportación</u> .	1	2	3	4	5
Implantar nuevas aplicaciones informáticas o desarrollar otros proyectos relacionados con las TI (presencia en Internet, <u>automatización</u> de FF.VV, <u>comercio</u> electrónico...).	1	2	3	4	5
Desarrollar otro tipo de alianzas estratégicas.	1	2	3	4	5
5.3 Antes de contratar los servicios de un nuevo proveedor verificamos si está certificado ISO9000, o procedemos a su evaluación mediante <u>cuestionario</u> .	1	2	3	4	5
5.4 Disponemos de un sistema de evaluación continua de nuestros <u>proveedores</u> , en función de nuestros requerimientos de calidad respecto a: especificaciones <u>técnicas</u> de los suministros, plazos de entrega, plazos de reposición de partidas defectuosas, stock mínimo en sus <u>almacenes</u> ...	1	2	3	4	5
5.5 Habitualmente recurrimos a subvenciones de <u>la Administración</u> para la financiación de actividades de formación, proyectos de I+D, TI, Planes de Calidad, etc.	1	2	3	4	5

5.6 Indique el nivel de cambios tecnológicos y organizativos introducidos por su empresa en los 3 últimos ejercicios, con relación a: (1= Nulo, 2= Escaso, 3= Moderado, 4= Alto, 5= Excelente)					
Mejora de productos, <u>bienes</u> o servicios.	1	2	3	4	5
Mejora del <u>proceso</u> productivo, incorporación de nuevas tecnologías.	1	2	3	4	5
Mejora o adquisición de sistemas de gestión.	1	2	3	4	5
5.7 Evalúe la utilidad de las TI en su empresa para: (1= Nula, 2= Escasa, 3= Moderada, 4= Alta, 5= Excelente)					
Comunicación y difusión de conocimiento entre equipos y departamentos.	1	2	3	4	5
Aprovisionamiento ( <u>control de inventario</u> , compras) y <u>Logística</u> (gestión de flotas, gestión de almacenes y control de stocks).	1	2	3	4	5

Fuente del modelo de diagnóstico: <http://www.monografias.com/trabajos108/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg2.shtml#ixzz4x63kFskN>

## BLOQUE PARA EL CRITERIO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL MODELO

⊕ Si no se especifica otro esquema de respuestas concreto para la pregunta, utilice el siguiente:

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	-----------------------	------------------	-----------------	----------------------------------

a) *DIMENSION 6: GESTION DE LA INFORMACIÓN*

DESPLIEGUE:

6.1 Indique qué procesos de su empresa están informatizados: (1= No informatizados...5= Completamente informatizados)
--

Producción (diseño del <u>producto</u> CAD/CAE/CAM, <u>plan./prog.</u> de la <u>producción</u> , <u>ctrl.</u> de <u>operaciones</u> en planta, <u>mantenimiento</u> , <u>control de calidad</u> ).	1	2	3	4	5
Aprovisionamiento (control de inventario, órdenes de compra), Logística y <u>Distribución</u> (control de flotas, rutas de reparto), Gestión de almacenes (control de stocks).	1	2	3	4	5
Gestión Comercial (facturación, gestión de FF.VV), Marketing y <u>Publicidad</u> , <u>Atención al cliente</u> y Postventa (Aplicaciones <u>CRM</u> ).	1	2	3	4	5
Contabilidad, gestión de tesorería.	1	2	3	4	5
Gestión RR.HH (gestión de información de personal, cálculo y tramitación de <u>nóminas</u> , selección y contratación, gestión de la formación, control de presencia).	1	2	3	4	5
Análisis de resultados, control de <u>indicadores de gestión</u> , toma de decisiones y elaboración de <u>informes</u> y previsiones por parte de la dirección (Aplicaciones EIS/DSS).	1	2	3	4	5
<p>6.2 Evalúe globalmente la calidad de las aplicaciones informáticas usadas en el área comercial por sus directivos (<u>análisis</u> de resultados, control de <u>indicadores</u> de gestión, toma de decisiones y elaboración de informes y previsiones), mandos intermedios (jefes de ventas y/o responsables de zona), empleados del departamento comercial o de atención al cliente, y por sus FF.VV (vendedores y/o representantes desde sus terminales) en relación a:</p> <p>(1= Muy baja; 2= Baja; 3= Regular; 4= Alta; 5= Excelente)</p>					
Facilidad de uso: presenta una interfaz amigable para cada tipo de usuario, de forma que sea sencillo navegar por las distintas pantallas o menús, y rápido el <u>aprendizaje</u> en su uso.	1	2	3	4	5
Oportunidad: pone a disposición de cada tipo de usuario la información que necesita en cada momento y lugar para agilizarle la toma de decisiones.	1	2	3	4	5

Ej

Fiabilidad/Contractibilidad: proporciona datos actuales y coherentes con los disponibles mediante otras aplicaciones de la empresa, pudiéndose filtrar y/o corregir los erróneos para no desvirtuar los análisis.	1	2	3	4	5
Selectividad: dispone de varios niveles de agregación, de manera que el usuario puede visualizar en cada momento sólo la información que le interesa, sin abrumarlo con demasiados datos.	1	2	3	4	5
Flexibilidad: permite visualizar la información en distintos formatos (listados, <u>gráficos</u> , tablas, <u>diagramas</u> ), personalizando el aspecto de las pantallas en función del usuario. Está habilitada la <u>introducción manual</u> de datos.	1	2	3	4	5
Productividad/Automatización: facilita el <u>trabajo</u> que antes se hacía manualmente, permitiendo un <u>ahorro</u> de tiempo y una reducción de la carga de trabajo de los usuarios.	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta: proporciona rápidamente la información solicitada y las respuestas a los análisis requeridos por los usuarios.	1	2	3	4	5
Adaptabilidad: cubre todas las funcionalidades requeridas para cada tipo de usuario (directivos, vendedores y/o representantes), y permite ampliarlas si las circunstancias lo requieren.	1	2	3	4	5
Integración/Conectividad: permite la recuperación y actualización de datos residentes en otras aplicaciones de la empresa, así como exportar los datos a otras <u>herramientas</u> ofimáticas o de <u>back-office</u> para su explotación desde las mismas.	1	2	3	4	5
Accesibilidad/Cobertura: todos los empleados que necesitan acceder a la aplicación, pueden hacerlo desde sus equipos (PC de <u>oficina</u> ) o terminales (portátiles, <u>PDA</u> s o <u>capturadores</u> de datos de los vendedores y/o representantes), desde dentro o fuera de la empresa (vía módem/Internet/Intranet/ <u>GSM</u> /GPRS...).	1	2	3	4	5

CLIENTES					
clasificaciones ABC de clientes	1	2	3	4	5
clasificaciones de clientes por tipologías o segmentos	1	2	3	4	5
cartera de clientes potenciales	1	2	3	4	5
incidencias en los servicios	1	2	3	4	5
6.4 Indique el número de empleados del área comercial con conocimientos de <u>informática</u> a nivel de usuario ( <u>ofimática</u> : Word, Excel, Access; <u>sistema operativo Windows</u> ; aplicaciones específicas que les afecten en uso en la empresa).					
En la dirección comercial.					0
Mandos intermedios (jefes de <u>venta</u> y/o responsables de área).					1
Vendedores y/o representantes.					0
Personal o telefonistas dedicados a la <u>administración</u> de ventas y atención del cliente en la empresa.					1
6.5 Indique el número de empleados que integran el Depto. de Informática. (O principalmente dedicados a tareas de mantenimiento de equipos y aplicaciones, o a realizar pequeños desarrollos propios)					N/A

Despliegue de equipos hardware en el área comercial:

6.6 Número de <u>PCs</u> (incluya portátiles) en uso por sus empleados, en el área comercial (incluya directivos, mandos intermedios, personal o telefonistas dedicados a la <u>administración</u> de ventas y atención del cliente en la empresa).	2	
6.7 Porcentaje de vendedores y/o representantes que disponen de PC en la empresa, portátil, <u>palm</u> o terminal <u>capturador</u> de datos (para toma de pedidos).	1	%
6.8 Indique la frecuencia con que su empresa subcontrata servicios de: (1= Nunca...5= Siempre)		

Mantenimiento de equipos informáticos.	1	2	3	4	5
Gestión del parque microinformático.	1	2	3	4	5
Consultoría informática.	1	2	3	4	5
Formación en TI.	1	2	3	4	5
Desarrollo de <u>software</u> .	1	2	3	4	5

Indique qué situación se ajusta mejor a la forma de trabajo de su fuerza de ventas (sólo una contestación es válida para cada pregunta):

6.9 ¿Dispone su <u>sistema</u> informático ( <u>ERP</u> , paquete integrado, otros...) de un módulo de <u>Gestión</u> Comercial que le permita la gestión automatizada de sus FF.VV? (1= No lo tenemos; 2= No, pero está prevista su adquisición; 3= Sí y estamos en la fase de implantación; 4= Sí pero sólo lo usa una parte de la fuerza de ventas; 5= Sí y lo usa toda la fuerza de ventas)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

6.10 En caso afirmativo, evalúe el coste global de la inversión: \_\_\_\_\_ Euros

6.11 ¿Explota la <u>información</u> de su sistema de gestión para enviar periódicamente a sus vendedores y/o representantes <u>indicadores</u> sobre el <u>comportamiento</u> de las ventas en sus respectivas zonas (históricos y comparativos de ventas por <u>clientes</u> , por <u>productos</u> , clientes que repiten, impagados, devoluciones, reclamaciones...), resultándoles esta información de ayuda para la <u>planificación</u> de su actividad diaria (rutas, visitas...) y para su autoevaluación en relación al grado de cumplimiento de sus <u>objetivos</u> de ventas? 1= No; 2= Sólo cuando lo consideramos oportuno, pues nos cuesta extraer los <u>datos</u> del sistema informático; 3= Periódicamente les enviamos <u>cartas</u> o faxes con esa información; 4= Periódicamente, principalmente mediante e-mails; 5= Pueden consultar esa información on-line desde sus terminales (portátiles, <u>PDA</u> s, recolectores de datos) o en nuestra Web	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

6.12 ¿Puede acceder diariamente su fuerza de ventas a información actualizada sobre catálogos, tarifas, fechas de entrega de pedidos, stock en <u>almacenes</u> , promociones o descuentos... a través de su <u>página Web</u> o desde sus terminales, e introducir pedidos en el sistema o enviar <u>reports</u> por alguno de estos <u>medios</u> ? (1= No lo tenemos previsto; 2= Nos planteamos hacerlo en breve; 3= Ya hacemos algo de lo indicado; 4= La mayoría de lo indicado; 5= Todo lo indicado)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Indique qué situación se ajusta mejor a la forma como su empresa gestiona las relaciones comerciales con sus clientes (sólo una contestación es válida para cada pregunta):

6.13 La <u>empresa</u> dispone de una <u>base de datos</u> permanentemente actualizada, exclusivamente dedicada a recoger información estructurada sobre nuestros clientes y <u>mercado</u> (para actuaciones de <u>marketing</u> , seguimiento postventa, resolución de incidencias, demandas de información, etc.).	1	2	3	4	5
6.14 Tienen acceso a ella todos los empleados que tienen relación directa con los clientes (director comercial, jefes de ventas y/o responsables de área, vendedores y/o representantes, empleados del <u>servicio de atención al cliente</u> ), pudiendo consultar los datos y/o introducir nuevos.	1	2	3	4	5
6.15 Los directivos y mandos intermedios del área comercial, también vendedores y/o representantes, han participado en el <u>diseño</u> y modificaciones (datos que debe contener, <u>estructura</u> de tablas) de la base de datos.	1	2	3	4	5
6.16 Se ha recurrido a los datos contenidos en dicha base para:					
Clasificar a nuestros clientes por tipologías o segmentos (en <u>función</u> de hábitos de compra, productos que consume...).	1	2	3	4	5
Detectar clientes potenciales de nuestros nuevos productos y/o <u>servicios</u> .	1	2	3	4	5
Analizar la <u>rentabilidad</u> de los clientes.	1	2	3	4	5
Planificar la <u>producción</u> en función de la estacionalidad de las <u>compras</u> de los clientes.	1	2	3	4	5
Diseñar nuevos productos y/o servicios o modificar los actuales para mejorar el <u>posicionamiento</u> en el mercado.	1	2	3	4	5

Detectar nuevos segmentos en el mercado.	1	2	3	4	5
Elegir muestras de clientes para realizar <u>pruebas</u> de mercado con los prototipos.	1	2	3	4	5
6.17 ¿Qué potencial de dicha base de datos considera que está actualmente explotando la <u>empresa</u> ? (1= menos del 20%; 2= entre el 20 y el 40%; 3= entre 40 y 60%; 4= entre 60 y 80%; 5= entre 80 y 100%)	1	2	3	4	5
6.18 ¿Cuántas de las consultas más habitualmente planteadas por sus clientes al servicio de <u>atención</u> telefónica, pueden ser resueltas por el propio <u>cliente</u> , accediendo a la información y los servicios de su página <u>Web</u> (estado/ubicación del pedido, fechas de entrega, características de productos y/o servicios, tarifas, <u>formularios</u> de reclamaciones, <u>comunicación</u> de incidencias...)? (1= Ninguna o no tenemos Web; 2= Sólo las relativas al catálogo y/o tarifas; 3= La mayoría, aunque siguen llamándonos para verificarlo; 4= La mayoría y ha supuesto un importante <u>ahorro</u> de <u>tiempo</u> para nuestros empleados; 5= Todas)	1	2	3	4	5
6.19 ¿Pueden sus clientes realizarle pedidos a través de su página Web o introducir pedidos directamente en su sistema informático vía EDI (Intercambio Electrónico de Datos)? (1= No de momento; 2= Sólo pueden consultar el catálogo y/o tarifas, no pasar pedidos; 3= Sólo mediante <u>correo electrónico</u> ordinario; 4= Sí, pero su uso es minoritario de momento; 5= Sí, y usan este servicio una buena parte de nuestros clientes)	1	2	3	4	5

## CONTROL:

6.20 Indique el nivel de satisfacción en sus directivos en cuanto a la fiabilidad, facilidad de acceso y <u>utilidad</u> de la información <u>electrónica</u> de que disponen para el <u>desempeño</u> de sus <u>funciones</u> . (1= Nada satisfechos ... 5= Muy satisfechos)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---



<p>6.21 ¿Con qué frecuencia realiza copias de <u>seguridad</u> de los datos importantes para su <u>organización</u> en <u>dispositivos de almacenamiento</u> externos (disquetes, <u>cdroms</u>, <u>zips</u>, cintas...)?.</p> <p>(1= No hacemos; 2= anualmente; 3= cada 3 o 6 meses; 4= mensualmente; 5= semanalmente)</p>	1	2	3	4	5
<p>6.22 ¿Dispone de algún <u>servidor de backup</u> o de redundancia propio o externo?.</p> <p>(1= No; 2= No, pero realizamos copias de seguridad periódicas; 3= Sí, aunque no lo usamos exclusivamente para ello; 4= Sí, dedicado exclusivamente a ello; 5= Sí, disponemos de más de uno)</p>	1	2	3	4	5
<p>6.23 ¿Qué grado de participación o <u>negociación</u> tiene la empresa frente al proveedor de <u>software</u>, en cuanto al planteamiento de las especificaciones <u>técnicas</u> y funcionales que desea obtener con sus aplicaciones?.</p> <p>(1= Nulo; 2= Escaso; 3= Regular; 4= Alto; 5= Muy Alto)</p>	1	2	3	4	5
<p>6.24 En la decisión de compra de una nueva aplicación involucramos al usuario final de la misma, y evaluamos la capacidad de <u>integración</u> de la aplicación con las ya usadas en la empresa.</p>	1	2	3	4	5
<p>6.25 Es también un requisito fundamental, que la nueva aplicación contemple desde el principio todos los requerimientos de información para <u>toma de decisiones</u> (DSS) de los directivos y mandos intermedios.</p>	1	2	3	4	5
<p>6.26 Consideramos importante el consejo de consultores externos independientes, en la decisión de compra.</p>	1	2	3	4	5
<p>6.27 En la decisión de compra es muy importante la fiabilidad demostrada del proveedor del sistema.</p>	1	2	3	4	5
<p>6.28 Evalúe la <u>calidad</u> del servicio postventa proporcionado por su proveedor de software, en cuanto a formación, corrección de fallos de <u>programación</u>, y disponibilidad a ampliar las funcionalidades de la solución inicialmente adquirida.</p> <p>(1= Baja; 2= Regular; 3= Aceptable; 4= Buena; 5= Excelente)</p>	1	2	3	4	5

6.29 Tras su adquisición, la empresa se encarga de capacitar al usuario final de la aplicación.	1	2	3	4	5
6.30 ¿Ha afectado la implantación de las aplicaciones informáticas a la forma de trabajar de la empresa? (1= Muy negativamente; 2= Negativamente; 3= No ha afectado; 4= Positivamente; 5= Muy positivamente)	1	2	3	4	5

BLOQUE PARA EL CRITERIO DE SISTEMA DE CALIDAD Y PROCESOS DEL MODELO  
Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones. Si no se especifica otro esquema de respuestas concreto para la pregunta, utilice el siguiente:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

a) *DIMENSIÓN 7: SISTEMA DE CALIDAD Y PROCESOS*

ENFOQUE HACIA LA CALIDAD TOTAL

7.1 Hemos identificado nuestro mapa de procesos y distinguido aquellos procesos estratégicos, clave y de soporte para nuestra actividad.	1	2	3	4	5
7.2 En nuestra empresa asignamos equipos de mejora a los procesos, éstos a través de un sistema de indicadores, controlan dichos procesos y trabajan en la mejora continua de los mismos.	1	2	3	4	5
7.3 En las actividades de mejora e <u>innovación</u> que desarrollamos en la empresa participan también los siguientes agentes del entorno: clientes, proveedores, <u>instituciones</u> públicas, universidades, institutos tecnológicos y asociaciones del sector, consultores externos.	1	2	3	4	5
7.4 La innovación y mejora en nuestros productos y servicios responde en gran medida a las necesidades y expectativas detectadas en nuestros clientes.	1	2	3	4	5

7.5 Dada la elevada <u>competitividad</u> en nuestro sector, es necesario ofrecer servicios de <u>valor</u> añadido a nuestros clientes, que nos diferencien de la <u>competencia</u> .	1	2	3	4	5
7.6 Continuamente introducimos cambios tecnológicos y organizativos en nuestra organización, para ser capaces de responder a las nuevas exigencias de nuestros clientes.	1	2	3	4	5
7.7 Nuestros clientes cada vez empiezan a demandar más nuestra certificación de la calidad, es además fundamental para conseguir introducirnos en nuevos mercados.	1	2	3	4	5

Fuente del modelo de diagnóstico: <http://www.monografias.com/trabajos108/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg2.shtml#ixzz4x63kFskN>

#### DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.8 Marque con una X la casilla que mejor se corresponde con el <u>estado</u> de su sistema de <u>gestión</u> de calidad.					
No estamos certificados ISO9000		X			
Hemos iniciado proceso de implantación de la norma					
En vías de adaptar nuestra certificación a la revisión de la norma del 2000					
Estamos certificados ISO9000:2000					
Nos autoevaluamos con el <u>modelo</u> de la EFQM		X			
7.9 Respecto a la <u>gestión</u> de sus procesos y <u>procedimientos</u> :					
Documentamos formalmente procesos.	1	2	3	4	5
Asignamos responsables de procesos.	1	2	3	4	5
Documentamos formalmente procedimientos.	1	2	3	4	5

Asignamos responsables de procedimientos.	1	2	3	4	5
Documentamos instrucciones técnicas de puestos de trabajo.	1	2	3	4	5
Mantenemos <u>registros</u> electrónicos generados por los procesos y/o procedimientos.	1	2	3	4	5
Distribuimos periódicamente entre nuestros departamentos y secciones los indicadores de resultado de los procesos que les conciernen.	1	2	3	4	5
Realizamos <u>auditorías</u> internas periódicamente.	1	2	3	4	5
Cuando se detecta un problema, documentamos <u>acciones</u> correctoras y preventivas para detectar las causas del problema y corregir el proceso y/o el <u>procedimiento</u> .	1	2	3	4	5

7.10 Qué importancia da a las TI en la gestión de la calidad y de los procesos en su empresa:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Alta

7.11 Qué importancia da a la participación de un consultor externo en la gestión de la calidad y de los procesos en su empresa (en programas de certificación ISO9000, auditorías internas, formación del personal y de la dirección en temas de Calidad Total, apoyo al Director de Calidad, diseño del Plan de Calidad, puesta en marcha de grupos de calidad y de equipos de mejora...).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1= Nula; 2= Escasa; 3= Regular; 4= Alta; 5= Muy Alta

#### CRITERIO RESULTADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL MODELO

a) *DIMENSIÓN 8: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones: (1= En total desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo)					
8.1 Realizamos periódicamente <u>encuestas</u> de satisfacción a nuestros clientes para evaluar aspectos tales como: calidad de nuestros productos	1	2	3	4	5

8.2 Los resultados obtenidos en estas encuestas, presentan una <u>evolución</u> positiva en los últimos ejercicios.	1	2	3	4	5
8.3 Los resultados obtenidos en estas encuestas son iguales o mejores que los de la competencia.	1	2	3	4	5
8.4 Nuestro <u>sistema de información</u> nos permite conocer en cada momento cuáles son las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	1	2	3	4	5

8.5 Indique cómo ha sido la evolución de los siguientes parámetros en los últimos 3 ejercicios:  
(1= Muy Negativa; 2= Negativa; 3= Sin cambios apreciables; 4= Positiva; 5= Muy positiva)

Plazos de entrega.	1	2	3	4	5
Tiempo transcurrido desde la recepción de la reclamación hasta dar la solución final al cliente.	1	2	3	4	5
Tasa de repetición media de los clientes de su empresa (Nº total de pedidos/ Nº total de clientes <u>activos</u> ).	1	2	3	4	5
<u>Antigüedad media</u> de sus clientes.	1	2	3	4	5
Retención de sus clientes VIP.	1	2	3	4	5

8.6 Evalúe la percepción media de sus clientes respecto de sus productos y/o servicios, en relación con los de la competencia, en su sector de actividad:  
(1= Mucho peor; 2= Peor; 3= Igual; 4= Mejor; 5= Mucho mejor)

Plazos de entrega.	1	2	3	4	5
Relación Calidad- <u>precio</u> .	1	2	3	4	5
Accesibilidad, servicio de atención al cliente.	1	2	3	4	5
Garantías ofrecidas al cliente.	1	2	3	4	5
Número de reclamaciones.	1	2	3	4	5

Tiempo de respuesta a reclamaciones.	1	2	3	4	5
Tratamiento de las mismas.	1	2	3	4	5

Fuente del modelo de diagnóstico: <http://www.monografias.com/trabajos108/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg2.shtml#ixzz4x63kFskN>

#### BLOQUE PARA EL CRITERIO RESULTADO SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DEL MODELO

##### a) *DIMENSIÓN 9: SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL*

La organización 7/24 Soluciones de Ingeniera, en el momento no cuenta con área comercial.

#### BLOQUE PARA EL CRITERIO RESULTADO SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL MODELO

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones. Si no se especifica otro esquema de respuestas concreto para la pregunta, utilice el siguiente:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

##### b) *DIMENSIÓN 10: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL*

10.1 Datos de Capital Humano referentes al último ejercicio (incluya a los vendedores y/o representantes del área comercial en el cómputo):

Número de empleados con <u>contrato</u> indefinido.	6	
Antigüedad media de la plantilla.	2	Años
Antigüedad media de los vendedores y/o representantes.		Años

10.2 Realizamos periódicamente encuestas de opinión al personal para evaluar su nivel de satisfacción en aspectos tales como: <u>ambiente</u> de trabajo, <u>clima</u> de apertura y comunicación, esquemas de participación, formación, <u>salario</u> , reconocimiento, perspectivas profesionales...	1	2	3	4	5
10.3 Los resultados obtenidos en estas encuestas, presentan una evolución positiva en los últimos ejercicios.	1	2	3	4	5
10.4 Los resultados obtenidos en estas encuestas son iguales o mejores que los de la competencia.	1	2	3	4	5
10.5 El número de vendedores y/o representantes que consiguen los premios por consecución de objetivos es cada año mayor.	1	2	3	4	5

#### BLOQUE PARA EL CRITERIO RESULTADOS COMERCIALES Y EMPRESARIALES DEL MODELO

##### a) *DIMENSIÓN 11: RESULTADOS COMERCIALES Y EMPRESARIALES*

La empresa 7/24 Soluciones de Ingeniería es una empresa que presta servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

#### RESULTADOS DE LOS CLIENTES.

Para este modelo resulta vital la percepción que tienen los clientes externos de la empresa de sus productos, es decir, a la satisfacción de los clientes externos. Este criterio mide de una manera exhaustiva los resultados alcanzados con respecto a sus clientes tanto internos como externos.

Este criterio se subdivide en los subcriterios siguientes:

##### Subcriterio 6a. Medidas de percepción.

10.4 Los resultados obtenidos en estas encuestas son iguales o mejores que los de la competencia.	1	2	3	4	5
10.5 El número de vendedores y/o representantes que consiguen los premios por consecución de objetivos es cada año mayor.	1	2	3	4	5

Fuente del modelo de diagnóstico: <http://www.monografias.com/trabajos108/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg/cuestionario-diagnostico-empresarial-base-al-modelo-efqm-mg2.shtml#ixzz4x63kFskN>

*Anexo No 8. Procedimiento de Auditoría.*

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 26/10/2017
		<b>CÓDIGO:</b> PR-SIG01
		<b>PÁGINA</b> 1 de 3

**Objetivo.**

Establecer las responsabilidades, requisitos y criterios para la planificación y la realización de las auditorías internas con las cuales se verifica y evalúa el cumplimiento y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión en 7/24 Soluciones de Ingeniería LTDA.

**Alcance.**

Aplica a todos los procesos de la empresa, inicia con la planificación del programa de auditorías internas de calidad y su presentación al Gerente Administrativo y termina con el seguimiento y evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones que hacen parte del plan de mejoramiento.

**Definiciones.**

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditoría de primera parte (Interna):** Es aquella auditoría que se efectúa dentro de la misma organización, bajo control directo de esta.
- **Auditoría de segunda parte:** Es aquella auditoría que se efectúa a las partes interesadas de organización (clientes. Proveedores, contratistas).
- **Auditoría de tercer parte (Externa):** Es aquella que es efectuada en una organización, por el ente autorizado certificador.
- **Auditor Líder:** Es el auditor designado cuya experiencia y entrenamiento le permite brindar apoyo y soporte a los auditores internos cuando se requiera. En el caso de auditorías internas con monitoreo o de auditorías de evaluación de desempeño es el



encargado de administrar, supervisar y coordinar a los miembros del grupo, además de ser responsable de la auditoría.

- **Auditado:** Organización o proceso, sobre el cual se realiza la auditoría. Esa “organización” puede estar delimitada al área o sección en la cual se realiza la auditoría, en cuyo caso se considera AUDITADO al responsable de la actividad que se esté auditando.
- **Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Cliente de la auditoría.** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría.** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Criterio De Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos, o requisitos utilizados como referencia.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.
- **Evidencia De La Auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural.
- **Gestión.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Hallazgos De La Auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

- **Informe De Auditoría:** Es un documento para reportar resultados y obtener conclusiones de las auditorías realizadas.
- **Mejora.** Actividad para mejorar el desempeño.
- **Mejora continua.** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito
- **Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor pero no audita. Un observador no es parte del equipo auditor y no influencia o interfiere con la realización de la auditoría. Un observador puede ser una persona del auditado, un regulador u otra parte interesada que fue testigo de la auditoría.
- **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Riesgo.** Efecto de la incertidumbre.

**Condiciones Generales.** Se efectuará una auditoría cuando se detecte riesgos que requieran ser verificados y controlados teniendo en cuenta las siguientes fases:

- Programa de la auditoría
- Planificación de la auditoría
- Realización de la auditoría
- Determinación de hallazgos de Auditoría
- Finalización e Informes.
- Seguimiento a cumplimiento de planes de mejoramiento.

#### **Perfil de los auditores internos de calidad.**

- **Educación:** Como mínimo nivel técnico.
- **Formación:** Curso de Auditor Interno de Calidad mínimo 24 horas.
- **Experiencia:** Mínimo 6 meses como empleado de la empresa 7/24 Soluciones de Ingeniería.

- **Habilidades:**

- Planificación y organización del trabajo.
- Facilidad de expresión verbal y escrita dada la necesidad de preparar informes y de expresar oralmente ideas y resultados a los auditados y/o jefes inmediatos.
- Capacidad de análisis y objetividad.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

**Prohibiciones.**

- Realizar actividades diferentes al ejercicio de la auditoría.
- No presentarse en la hora indicada o suspender la auditoría sin justa causa.
- Proporcionar, salvo autorización expresa, información relacionada con la evidencia de la auditoría, especialmente la que sea de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa.
- Aceptar obsequios, invitaciones o cualquier clase de prebendas.
- Presentar una conducta que éste fuera de los principios que rige al auditor.

### *Anexo No 9. Programa de Auditoría.*

#### **Programa de auditoría interna de calidad.**

El programa Anual de auditorías internas de calidad estará a cargo del Gerente Administrativo de la empresa, quien será el encargado de su elaboración y difusión con base en los siguientes criterios:

- Definir los procesos que serán auditados.
- Determinar el Alcance de la auditoría.
- Establecer los requisitos de la Norma ISO 9001 versión actualizada.
- Verificar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Evaluar el cumplimiento de la documentación atinente al proceso auditado: manuales, procedimientos, guías.
- Comprobar la implementación y mantenimiento eficaz del Sistema Integrado de Gestión frente a la norma.
- Establecer el método (En sitio o virtual)
- Selección del equipo auditor.

#### **Preparación del plan de auditorías.**

En el Programa de Auditorías se establece el equipo auditor, para éste caso será conformado por el Auditor Líder y Auditor de Apoyo que realizará las auditorías a cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad. El equipo auditor designado para realizar la auditoría a cada uno de los procesos debe elaborar el Plan de Auditoría en el formato Plan de Auditoría, previa revisión de la documentación del proceso asignado y los requisitos establecidos en el Programa.

El Plan de Auditorías debe ser presentado por el equipo auditor al Responsable del Proceso que será auditado para su revisión y aprobación.

#### **Elaboración de la lista de chequeo.**

El equipo auditor debe preparar la Auditoría del proceso designado elaborando el Formato de Lista de Verificación para Auditorías Internas para lo cual debe considerar:

- Los requisitos y normas que le aplican al proceso a auditar.
- Caracterización, procedimientos, instructivos y otros documentos del proceso.
- Antecedentes de otras auditorías.
- Indicadores de gestión y desempeño del proceso.

- Formatos de No Conformidades u Observaciones.
- Información de las No Conformidades, Acciones Preventivas - Correctivas que se han presentado en las áreas y/o actividades a auditar.

Las lista de verificación sirve como guía, por consiguiente debe contener preguntas claras y precisas de lo que se pretende verificar pero no deben limitar el alcance establecido para la auditoría; de igual manera, la lista puede ser modificada de acuerdo a la forma en que se vaya desarrollando la actividad.

El formato implementado para realizar la lista de chequeo debe contener casillas donde se relacione los hallazgos y comentarios u observaciones derivadas de los mismos. Por lo anterior, se relaciona los tipos de hallazgos y el tratamiento para cada uno de ellos:

### Tipos de hallazgos:

CRITERIO	DESCRIPCION
<b>F</b> <b>Fortaleza</b>	Hallazgos de la auditoría que implica una superación a los requisitos establecidos.
<b>O</b> <b>Observación</b>	Es una desviación puntual del sistema de gestión de la calidad, en el cual no se detecta suficiente evidencia para declararla como una no conformidad.
<b>NC</b> <b>No Conformidad</b>	Es la ausencia o incumplimiento de algún requisito de la calidad. Esta aplica, si existe evidencia del incumplimiento, completo o parcial, de una de las cláusulas establecidas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>C</b> <b>Conformidad</b>	Demuestra el cumplimiento total de un requisito especificado, establecido en la Norma, estándares o disposiciones que le aplican a la organización.

### Tratamiento para los hallazgos.

- **Observación:** Existe una oportunidad de mejora, se debe implementar un plan de acción donde se establezca acciones preventivas que eliminen esas observación.
- **No Conformidad:** Se debe entrar a analizar la causa con la metodología de la No Conformidad y posterior elaborar Plan de Mejora que contenga acciones correctivas que eliminen su raíz.

### Reunión de apertura:

- El propósito de la reunión de apertura es presentar a los miembros del equipo auditor.
- Revisar el alcance, los objetivos y los criterios de la auditoría.
- Mostrar un breve resumen de los métodos y procedimientos a ser usados.
- Establecer los canales de comunicación oficial entre el equipo auditor y el auditado.

- Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles.
- Confirmar las fechas y horas para las reuniones de cierre e intermedias entre el equipo auditor y el auditado.
- Aclarar cualquier detalle confuso del plan de auditoría.

Debe quedar registro de reunión de apertura con firmas de asistentes, fechas y si existe algún cambio en el plan de auditoría mediante el acta de apertura.

### **Actividades durante el ejercicio de la auditoría.**

Es importante mantener una comunicación clara con el auditado, a razón de que el auditor líder debe informar periódicamente el progreso de la auditoría; acto seguido, el equipo auditor dentro de las actividades, revisa y examina las evidencias objetivas como registros, reportes, certificaciones, calificaciones, capacitación, entrenamiento, etc.; evidenciando si el proceso es adecuado y cumple con los requisitos.

En caso de detectar una posible no conformidad u observación, se agotan todas las posibilidades antes de documentarla como tal, consultando con el resto del grupo, identificando el origen, las consecuencias presentes y futuras, así como si se tratara de un problema puntual o genérico. Las no conformidades y observaciones se registran, anotando todos los datos y describiendo clara y precisamente la situación que ocasiona la no conformidad o la observación. También se anotan los detalles que se puedan comprobar (documentos, fechas, miembros y números entre otros). El seguimiento de puntos abiertos de auditorías anteriores debe ser documentado en un lugar específico de la lista de verificación, para indicar el estado real que presentan estos puntos.

Anexo No. 10. *Plan de Auditoría.*

	<b>PLAN DE AUDITORIA- 2017</b> <b>PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		<b>FECHA:</b> 11/11/2017
			<b>CÓDIGO:</b> PR-SIG01
			<b>Numero de Auditorias:</b> 2 en el año, mes de Noviembre y Mayo.
<b>Objetivo</b>	Verificar el nivel de cumplimiento y conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, acorde con la norma ISO 9001:2015, respecto a los criterios y requisitos legales y reglamentarios, del cliente y de la organización, con el fin de contribuir a la mejora de los procesos y del Sistema de Gestión de la entidad.		
<b>Alcance</b>	Todos los procesos de la empresa.		
<b>Criterios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definidos en la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Documentación atinente al proceso de Mantenimiento preventivo.</li> <li>• El estado de los procesos: los procesos que de acuerdo a su desempeño demuestren debilidades.</li> </ul>		
<b>Consecutivo de auditoría:01-2017</b>		<b>Proceso Auditado:</b> Gestión Mantenimiento Preventivo	
<b>Equipo Auditor</b>	<b>1. Auditor Líder:</b> Velásquez Calderón Lissette Johanna		
	<b>2. Equipo de apoyo:</b> Cárdenas Guerrero Gloria Esperanza*** -Collazos Sierra Yeny María**		
<b>Fecha reunión de apertura:</b> 10 de Noviembre 2017		<b>Fecha reunión de cierre:</b> 15 de Noviembre 2017	
<b>CRONOGRAMA PLAN DE AUDITORIA</b>			

Actividad	Requisitos de la norma a auditar	Auditado	Auditor	Lugar	Fecha y hora de inicio	Fecha y hora de terminación
Aplicación de la lista de chequeo.	5.1: Liderazgo y compromiso gerencial. 5.1.2: Enfoque al cliente. 6.1: Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 7.1: Recursos. 7.2: Competencia. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios	Proceso Mantenimiento Preventivo	**	Sede de la empresa	06/11/2017	08:00 am
Observación trabajo realizado	8.4. Control de los procesos, productos y servicios. 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.6. Libración de los productos y servicios.	Mantenimiento preventivo (Proceso Misional)	***	Sede de un cliente	12	14



	<p>8.7. Control de las salidas no conformes.</p> <p>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>9.1.2: Satisfacción del Cliente.</p> <p>10.2: No conformidades y acciones correctiva</p>					
<p><b><u>Observaciones:</u></b></p> <p>La auditoría tendrá dos fases, las cuales se llamarán:</p> <p>Fase de planificación, la cual se desarrollara en el sitio sin interactuar con los colaboradores, el plan de trabajo será verificación de la información documentada, observación de los empleados en cumplimiento de sus funciones, visita a la estructura donde se desarrolla la prestación del servicio y oficina matriz, completar la lista de chequeo, toma de muestras de la prestación del servicio.</p> <p>Fase ejecución la cual se desarrollará en el sitio con interactuar con los colaboradores, realizando las entrevistas, revisando la información documentada con participación de los auditados, soportados en las muestras tomadas y las observaciones tomadas de la primera fase.</p> <p>Se consideran rutinas de los auditados (comidas, descansos y hora de cierre), esto para no generar resistencia y que se genere en los mejores términos el programa de auditoria.</p>						

6. Riesgos; considerando los diferentes escenarios que podrían, generar cambios positivos o negativos, dentro de los objetivos planteados en la auditoria que se va a realizar a la empresa 7 /24 soluciones de ingeniería, los equipos de auditores tendrán en cuenta los siguientes:

- Riesgos de planificación.
- Riesgos de recursos.
- Riesgos de selección del equipo auditor.
- Riesgo de resistencia de los auditados y sus clientes.
- Riesgos de información documentada y muestras.
- Riesgos de ejecución de la auditoria.
- Riesgos de monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoria

7. Recursos:

- viáticos, hospedaje, elementos de protección y seguridad para aquellos procesos auditar que requieren de estos elementos.
- computadores
- Documentación pertinente a las actividades que realiza en los procesos de mantenimiento preventivo.
- Informes de seguimiento de la gerencia.
- Documentación del sistema de gestión

## *Anexo No 11. Informe de Auditoría*

### **Informe de auditoría.**

Es necesario que el equipo auditor adelante una reunión para revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información recopilada durante el ejercicio, se procede a plasmar en el formato los aspectos relevantes detectados en la auditoría (Fortalezas, Oportunidades de Mejora, Observaciones y No Conformidades).

El equipo auditor debe presentar a más tardar al tercer (3) día después de haber realizado la auditoría el informe al gerente del proceso para que este lo revise y firme.

### **Reunión de cierre.**

Es acordada entre el auditado y el auditor líder para dar a conocer de manera oficial el resultado de la auditoría y el nivel de cumplimiento en el que se encuentra el proceso de acuerdo a la norma ISO 9001 y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, el informe de auditoría se debe leer en su totalidad durante el cierre, debe tener el aval de ambas partes y contener las firmas de los involucrados en el ejercicio de la auditoría.

Semana siguiente al cierre se remite mediante correo electrónico a los responsables de los Procesos, para su diligenciamiento y reenvío por este mismo medio el formato “Evaluación Auditores de Calidad” para evaluar el desempeño de los auditores respectivos.

### **Seguimiento.**

Los Responsables de los procesos, deben establecer las acciones correctivas y preventivas para las no conformidades u observaciones detectadas por los auditores y de esta forma evitar que se vuelvan a repetir. Se programará una auditoría de seguimiento seis meses posterior a la reunión de cierre y a partir de ello se realiza seguimiento trimestral de los planes de mejoramiento internos que contienen las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora del proceso según sea el caso, e informar al gerente administrativo, el grado de avance y cumplimiento dentro de los 5 primeros días de finalización de cada trimestre.

### **Registros del programa de auditorías.**

- Programa de auditorías.
- Plan de Auditoría.
- Informe de Auditoría.
- Apertura y cierre de auditoría.
- Lista de Verificación.

- Evaluación De Auditor.
- Registró de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

**1. Control de cambios.**

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>
11/11/2017	0	N/A

**Elaboro:**


**revisó:**

**aprobó:**


**Nombre:**


**Firma fecha:**

Anexo No 12. *Indicadores de Eficacia.*


 <b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-G01</b>	
					Versión: <b>01</b>	
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	15 de febrero de 2018					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN GERENCIAL					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Proporcionar herramientas para definir la metodología de liderar, dirigir, coordinar y controlar la gestión empresarial, logrando el fortalecimiento y liderazgo institucional, la integración y coordinación, pertinencia y bienestar en los miembros de la organización.					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el cumplimiento periódico de las actividades establecidas en el Plan Operativo.					
<b>FUENTE</b>	Base de datos.					
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	GERENTE OPERATIVO					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Compromiso en el cumplimiento de la meta del Plan Operativo.					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA		EFICACIA	<b>X</b>	EFFECTIVIDAD	
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE		
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	No existe un valor actual		META		250	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Ejecución consolidada del plan Operativo / Meta del plan Operativo					
<b>FRECUENCIA</b>	Semestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Gloria Esperanza Cárdenas					

	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: IC-MC01	
					Versión: 01	
FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018					
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN MANTENIMIENTO CORRECTIVO					
OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar mantenimiento a las fallas o problemas que se presenten en los sistemas de extracción, climatización, congelación y electromecánicos a través de arreglos, cambio de repuestos y/o trabajos externos.					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de cumplimiento de los mantenimientos reportados con relación a los ejecutados.					
FUENTE	Informe de gestión.					
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Gerente Operativo.					
NOMBRE DEL INDICADOR	Cobertura del mantenimiento correctivo.					
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA	<b>X</b>	EFECTIVIDAD	
SENTIDO	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE		
VALOR DE ACTUALIDAD	No existe un valor actual	META			350	
FÓRMULA DE CÁLCULO	(Mantenimientos reportados / Mantenimientos ejecutados)*100					
FRECUENCIA	Bimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gloria Esperanza Cárdenas					


 <p><b>7/24</b> 7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-C01</b>		
						Versión: <b>01</b>	
FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018						
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL						
OBJETIVO DEL PROCESO	Elaborar propuestas de servicios de mantenimiento efectivos de acuerdo a las necesidades de los clientes, buscando su satisfacción y fidelización.						
OBJETIVO DEL INDICADOR	Evaluar el tiempo de respuesta ante las visitas programadas						
FUENTE	Base de datos.						
RESPONSABLE DEL INDICADOR	GERENTE OPERATIVO						
NOMBRE DEL INDICADOR	Capacidad de respuesta ante la programación de visitas a clientes.						
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA	<b>X</b>	EFECTIVIDAD		
SENTIDO	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE			
VALOR DE ACTUALIDAD	160		META			200 visitas	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de visitas programadas/ Numero de visitas realizadas *100						
FRECUENCIA	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto		
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gloria Esperanza Cárdenas						


 <p><b>7/24</b> 7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-TH01</b>	
					Versión: <b>01</b>	
FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018					
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN TALENTO HUMANO					
OBJETIVO DEL PROCESO	Desarrollar las competencias requeridas para cumplir con la misión, visión y los objetivos empresariales, generando acciones que reconozcan y estimulen la gestión de los empleados de 7/24 Soluciones de Ingeniería, en un ambiente de trabajo saludable					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Realizar en los tiempos establecidos, las actividades de formación del Plan de Capacitación.					
FUENTE	Acta de reuniones.					
RESPONSABLE DEL INDICADOR	GERENTE ADMINISTRATIVA.					
NOMBRE DEL INDICADOR	Plan de Capacitación.					
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA	<b>X</b>	EFECTIVIDAD	
SENTIDO	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE		
VALOR DE ACTUALIDAD	0	META			3 Talleres	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Atividades de formación ejecutadas/Actividades de formación planeadas durante la vigencia.					
FRECUENCIA	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gloria Esperanza Cárdenas					





 <p><b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: IC-MP01	
					Versión: 01	
FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018					
NOMBRE DEL PROCESO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO					
OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de extracción, climatización, congelación y electromecánicos, a través de mediciones periódicas con el fin de mitigar paradas no programadas o riesgo de daño.					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el grado de cumplimiento de los mantenimientos que se tienen programados.					
FUENTE	Cronograma de mantenimientos preventivos					
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Gerente operativo					
NOMBRE DEL INDICADOR	Mantenimientos ejecutados					
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA	<b>X</b>	EFECTIVIDAD	
SENTIDO	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE		
VALOR DE ACTUALIDAD	No existe un valor actual	META			100%	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Mantenimientos programados / Mantenimientos ejecutados					
FRECUENCIA	Trimestral	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto		
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Esperanza Cárdenas					


## Anexo No 13. Indicadores de Eficiencia.

 <p><b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: IC-G02	
					Versión: 01	
FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018					
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN GERENCIAL					
OBJETIVO DEL PROCESO	Proporcionar herramientas para definir la metodología de liderar, dirigir, coordinar y controlar la gestión empresarial, logrando el fortalecimiento y liderazgo institucional, la integración y coordinación, pertinencia y bienestar en los miembros de la organización.					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Realizar seguimiento a la administración o manejo de los recursos financieros.					
FUENTE	Base de datos.					
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Gerente Administrativo.					
NOMBRE DEL INDICADOR	Ejecución Presupuestal					
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
SENTIDO	CRECIENTE			DECRECIENTE		X
VALOR DE ACTUALIDAD	No existe un valor actual		META		<60%	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Gastos totales / Plan presupuestal					
FRECUENCIA	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gloria Esperanza Cárdenas					

 <p><b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-MC02</b>		
						Versión: <b>01</b>	
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	15 de febrero de 2018						
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN MANTENIMIENTO CORRECTIVO						
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Realizar mantenimiento a las fallas o problemas que se presenten en los sistemas de extracción, climatización, congelación y electromecánicos a través de arreglos, cambio de repuestos y/o trabajos externos.						
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Visualizar el porcentaje de horas que se invierte en realizar el mantenimiento de un equipo con respecto al total de horas que se tiene disponible en la empresa.						
<b>FUENTE</b>	Informe de gestión						
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Gerente Operativo.						
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Oportunidad en el servicio.						
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	<b>X</b>	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE			DECRECIENTE		<b>X</b>	
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	Seis horas		META		Cuatro horas		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Tiempo programado / Tiempo ejecutado						
<b>FRECUENCIA</b>	Bimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto		
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Gloria Esperanza Cárdenas						

 <p><b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-C02</b>	
					Versión: <b>01</b>	
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	15 de febrero de 2018					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN COMERCIAL.					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Elaborar propuestas de servicios de mantenimiento efectivos de acuerdo a las necesidades de los clientes, buscando su satisfacción y fidelización.					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Evaluar el desempeño y rendimiento de los representantes comerciales.					
<b>FUENTE</b>	Base de datos.					
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Gerente Administrativo.					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Medición en el rendimiento de los representantes comerciales.					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	<b>X</b>	EFICACIA		EFFECTIVIDAD	
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE		
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	No existe un valor actual		META		100% de las visitas	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Número de visitas programadas / Número de visitas concertadas					
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Gloria Esperanza Cárdenas					

 <p><b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-TH02</b>	
					Versión: <b>01</b>	
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	15 de febrero de 2018					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN TALENTO HUMANO					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Desarrollar las competencias requeridas para cumplir con la misión, visión y los objetivos empresariales, generando acciones que reconozcan y estimulen la gestión de los empleados de 7/24 Soluciones de Ingeniería, en un ambiente de trabajo saludable					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Verificar la efectividad de los perfiles creados, con las funciones que deben desempeñar los empleados.					
<b>FUENTE</b>	Manual de perfiles y manual de funciones.					
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Gerencia Administrativa.					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Pertinencia en el diseño del perfil.					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	<b>X</b>	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE		
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	No existe un valor actual		META		8 Perfiles.	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Número de perfiles elaborados / Número de perfiles que cumplen con las funciones.					
<b>FRECUENCIA</b>	Semestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Gloria Esperanza Cárdenas					

 <b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: IC-MP02	
					Versión: 01	
FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018					
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO					
OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de extracción, climatización, congelación y electromecánicos, a través de mediciones periódicas con el fin de mitigar paradas no programadas o riesgo de daño.					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Efectuar un control sobre el total de recursos utilizados					
FUENTE	Informes de gestión					
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Gerente operativo					
NOMBRE DEL INDICADOR	Recursos utilizados					
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
SENTIDO	CRECIENTE			DECRECIENTE		X
VALOR DE ACTUALIDAD					META	90% Optimización del recurso
FÓRMULA DE CÁLCULO	Presupuesto ejecutado / Presupuestado					
FRECUENCIA	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Esperanza Cárdenas					

## Anexo No 14. Indicadores de Efectividad.

 <p><b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-G03</b>	
					Versión: <b>01</b>	
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	15 de febrero de 2018					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN GERENCIAL					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Proporcionar herramientas para definir la metodología de liderar, dirigir, coordinar y controlar la gestión empresarial, logrando el fortalecimiento y liderazgo institucional, la integración y coordinación, pertinencia y bienestar en los miembros de la organización.					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Incorporar gradualmente los numerales de la norma ISO 9001:2015 a las actividades de la empresa.					
<b>FUENTE</b>	Informe para el fortalecimiento del Sistema integrado de Gestión por parte de la asesora.					
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Gerente Administrativo.					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	<b>X</b>
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE		
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	10%		META		100%	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Numerales incorporados de la norma / Numerales programados para su incorporación					
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Gloria Esperanza Cárdenas					



## FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Código: IC-MC03


Versión: 01

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN MANTENIMIENTO CORRECTIVO.				
OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar mantenimiento a las fallas o problemas que se presenten en los sistemas de extracción, climatización, congelación y electromecánicos a través de arreglos, cambio de repuestos y/o trabajos externos.				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Evaluar la satisfacción del cliente frente al servicio prestado.				
FUENTE	Informe para el fortalecimiento del Sistema integrado de Gestión por parte de la asesora.				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Gerente Administrativo.				
NOMBRE DEL INDICADOR	Conformidad en el servicio.				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD <b>X</b>
SENTIDO	CRECIENTE			DECRECIENTE <b>X</b>	
VALOR DE ACTUALIDAD	No existe valor actual	META			0%
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de reclamaciones / Mantenimientos ejecutados				
FRECUENCIA	Bimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gloria Esperanza Cárdenas				




**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**
Código: **IC-C03**Versión: **01**

<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	15 de febrero de 2018				
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN COMERCIAL				
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Elaborar propuestas de servicios de mantenimiento efectivos de acuerdo a las necesidades de los clientes, buscando su satisfacción y fidelización.				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir la gestión de los agentes comerciales para la consecución de nuevos clientes.				
<b>FUENTE</b>	Base de datos.				
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Gerente Administrativo.				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Captación de nuevos clientes.				
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD <b>X</b>
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE	
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	No existe		META		100%
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Número de visitas concertadas / Número de cierres efectivos				
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Gloria Esperanza Cárdenas				

 <p><b>7/24 Soluciones de Ingeniería Ltda</b> NIT 900 207 573-3</p>	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				Código: <b>IC-TH03</b>		
						Versión: <b>01</b>	
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	15 de febrero de 2018						
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN TALENTO HUMANO						
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Desarrollar las competencias requeridas para cumplir con la misión, visión y los objetivos empresariales, generando acciones que reconozcan y estimulen la gestión de los empleados de 7/24 Soluciones de Ingeniería, en un ambiente de trabajo saludable.						
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Realizar seguimiento de la debida implementación y aplicación del SSST						
<b>FUENTE</b>	Manual de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.						
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Gerente Administrativo.						
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Establecimiento de los numerales de la norma de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo implementadas.						
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	<b>X</b>	
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE			
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	10%		META			100%	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Códigos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo adoptados / Códigos del S.S.S.T. implementados.						
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto		
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Gloria Esperanza Cárdenas						



## FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Código: IC-MP03




Versión: 01

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	15 de febrero de 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
OBJETIVO DEL PROCESO	Se hace necesario realizar una evaluación al desempeño de los técnicos, en la ejecución de los mantenimientos.				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Evaluar la satisfacción del cliente frente al servicio prestado.				
FUENTE	Encuestas de satisfacción				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Gerente administrativo				
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción del cliente				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD <b>X</b>
SENTIDO	CRECIENTE		<b>X</b>	DECRECIENTE	
VALOR DE ACTUALIDAD		META			0%
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de reclamaciones / Mantenimientos ejecutados				
FRECUENCIA	Trimestral		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Diagrama de Pareto
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Esperanza Cárdenas				

*Anexo No 15. Tablero de Indicadores*

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	META	UNIDADES	TENDENCIA/SENTIDO	FRECUENCIA DE DATOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
Gestión Mantenimiento Correctivo	Cobertura del mantenimiento correctivo.	Eficacia	(Mantenimientos reportados / Mantenimientos ejecutados)*100	100%	Porcentaje	Creciente	Bimestral	Informe de Gestión	Gerente Operativo
Gestión Mantenimiento Correctivo	Oportunidad en el servicio.	Eficiencia	Tiempo programado / Tiempo ejecutado	100%	Porcentaje	Decreciente	Bimestral	Informe de Gestión	Gerente Operativo
Gestión Mantenimiento Correctivo	Conformidad en el servicio.	Efectividad	Número de reclamaciones / Mantenimientos ejecutados	0%	Porcentaje	Decreciente	Bimestral	Reporte de operación	Gerente Administrativo
Gestión Mantenimiento Preventivo	Recursos utilizados	Eficiencia	espuesto ejecutado / Presupuestado	90% Optimización del recurso	Porcentaje	Decreciente	Trimestral	Informe de Gestión	Gerente Operativo
Gestión Mantenimiento Preventivo	Mantenimientos ejecutados	Eficacia	Mantenimientos programados / Mantenimientos ejecutados	100%	Porcentaje	Creciente	Trimestral	Cronograma de mantenimientos preventivos	Gerente Operativo
Gestión Mantenimiento Preventivo	Satisfacción del cliente	Efectividad	Número de reclamaciones / Mantenimientos ejecutados	100% satisfecho	Porcentaje	Creciente	Trimestral	Encuestas de satisfacción	Gerente Administrativo
Gestión Gerencial	Compromiso en el cumplimiento de la meta del Plan Operativo.	Eficacia	Ejecución consolidada del plan Operativo / Meta del plan Operativo	250	Número	Creciente	Semestral	Base de datos.	Gerente Operativo
Gestión Gerencial	Ejecución Presupuestal	Eficiencia	Gastos totales / Plan presupuestal	<60%	Porcentaje	Creciente	Trimestral	Base de datos.	Gerente Administrativo
Gestión Gerencial	Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.	Efectividad	Numerales incorporados de la norma / Numerales programados para su incorporación	100%	Porcentaje	Creciente	Trimestral	Informe para el fortalecimiento del Sistema integrado de Gestión por parte de la asesora.	Gerente Administrativo
Gestion comercial	Capacidad de respuesta ante la programación de visitas a clientes.	Eficacia	numero de visitas / visitas concertadas	200	Número	Creciente	Trimestral	Base de datos	Gerente Administrativo
Gestion comercial	Medición en el rendimiento de los representantes comerciales.	Eficiencia	Clientes actuales / nuevos clientes	100%	Porcentaje	Creciente	Trimestral	Base de datos	Gerente Administrativo
Gestion comercial	Captación de nuevos clientes.	Efectividad	Número de visitas programadas/ numero de visitas realizadas	50	numero	Creciente	Trimestral	Base de datos	Gerente Administrativo
Gestión de Talento Humano	% de capacitaciones realizadas	Eficacia	Atividades de formación ejecutadas/Actividades de formación planeadas durante la vigencia.	3 Talleres	Número	Creciente	Trimestral	Acta de reuniones.	Gerente Administrativo
Gestión de Talento Humano	Tiempo ejecutado para la elaboración de los perfiles	Eficiencia	Número de perfiles elaborados / Número de perfiles que cumplen con las funciones.	8 Perfiles.	Número	Creciente	Semestral	Manual de perfiles y manual de funciones.	Gerente Administrativo
Gestión de Talento Humano	Establecimiento de los numerales de la norma de SSST implementadas	Efectividad	Códigos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo adoptados / Códigos del S.S.S.T. implementados.	100%	Porcentaje	Creciente	Trimestral	Manual de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Gerente Administrativo

*Anexo No 16. Cuadro de Mando de Control.*

PROCESO	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	META	PERIODICIDAD DE CÁLCULO	SEMÁFOROS DE CONTROL		
							
Gestión Gerencial	Compromiso en el cumplimiento de la meta del Plan Operativo.	Ejecución consolidada del plan Operativo / Meta del plan Operativo	100%	Semestral	< 70%	>71% < 95,9%	> 96% = 100%
Gestión Gerencial	Ejecución Presupuestal.	Gastos totales / Plan presupuestal	< 60%	Trimestral	< 20%	> 21% < 40%	> 41% = 60%
Gestión Gerencial	Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.	Numerales incorporados de la norma / Numerales programados para su incorporación	100%	Trimestral	< 40%	> 41% < 70%	> 71% = 100%
Gestión de Talento Humano	% de capacitaciones realizadas.	Atividades de formación ejecutadas/Actividades de formación planeadas durante la vigencia.	3 Talleres	Trimestral	<1	> 1 < 2	> 3
Gestión de Talento Humano	Tiempo ejecutado para la elaboración de los perfiles	Número de perfiles elaborados / Número de perfiles que cumplen con las funciones.	8 Perfiles	Semestral	< 2	> 3 < 6	> 7
Gestión de Talento Humano	Establecimiento de los numerales de la norma de SSST implementadas	Códigos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo adoptados / Códigos del S.S.S.T. implementados.	100%	Trimestral	< 30%	> 31% < 80%	> 81% = 100%
Gestión de mantenimiento preventivo	Informe de Gestión	Presupuesto ejecutado / Presupuestado	90% Optimización del recurso	Trimestral	< 70%	>71% < 95,9%	> 96% = 100%
Gestión de mantenimiento preventivo	Cronograma de mantenimientos preventivos	Mantenimientos programados / Mantenimientos ejecutados	100%	Trimestral	<50%	> 51% < 70%	> 71% = 90%
Gestión de mantenimiento preventivo	Encuestas de satisfacción	Número de reclamaciones / Mantenimientos ejecutados	0%	Trimestral	< 70%	>71% < 95,9%	> 96% = 100%
Gestión de mantenimiento correctivo	Cobertura del mantenimiento correctivo.	(Mantenimientos reportados / Mantenimientos ejecutados)*100	100%	Trimestral	< 30%	< 10%	0%
Gestión de mantenimiento correctivo	Oportunidad en el servicio.	Tiempo programado / Tiempo ejecutado	100%	Trimestral	< 70%	>71% < 95,9%	> 96% = 100%
Gestión de mantenimiento correctivo	Conformidad en el servicio.	Número de reclamaciones / Mantenimientos ejecutados	0%	Trimestral	< 30%	< 10%	0%
Gestión comercial	Capacidad de respuesta ante la programación de visitas a clientes.	Número de solicitudes atendidas / Número de visitas concertadas	200	Trimestral	< 80%	>82%<90%	>90%=100%
Gestión comercial	Medición en el rendimiento de los representantes comerciales.	Cartera de clientes / Ingreso de nuevos clientes	100%	Trimestral	<60%	>63%>70%	>72%=100%
Gestión comercial	Captación de nuevos clientes.	Ventas programadas / Ventas realizadas	100%	Trimestral	<70%	>72%<80%	>81%=100%