

## Contenido

Nombre del Indicador .....	2
Índice de Cumplimiento de Recursos (ICR).....	2
Nombre del Indicador .....	3
% de acciones correctivas implementadas en plazo. ....	3
Nombres de Indicadores.....	3
% de contratos cumplidos en tiempo y forma. ....	3
% de satisfacción del cliente.....	3
Nombres de Indicadores.....	4
% de cumplimiento de planes de seguridad.....	4
Tiempo promedio de respuesta ante incidentes.....	4
Nombres de Indicadores.....	4
% de cumplimiento de actividades programadas.....	4
Índice de satisfacción del cliente.. ....	4
Nombres de Indicadores.....	5
Nombres de Indicadores.....	5
% de reclamos resueltos a tiempo.....	5
Índice de satisfacción del cliente postventa. ....	5
Nombres de Indicadores.....	6
% de ejecución presupuestaria. ....	6
Cumplimiento de obligaciones fiscales. ....	6
Nombres de Indicadores.....	7
% de entregas a tiempo.....	7
% de cumplimiento de especificaciones técnicas.....	7
Nombres de Indicadores.....	7
% de cumplimiento del plan de capacitación. ....	7
Tasa de rotación de personal.....	7
Nombres de Indicadores.....	8
% de cumplimiento del plan de mantenimiento. ....	8
% de disponibilidad de equipos operativos.....	8
Tasa de disponibilidad de sistemas.....	8
Tasa de resolución de incidentes en tiempo. ....	8

## Nombre del Indicador

### Índice de Cumplimiento de Objetivos Estratégicos del SGC

$$ICOE = \left( \frac{\text{Número de objetivos cumplidos}}{\text{Total de Objetivos Establecidos}} \right) * 100$$

#### Valor Tolerable:

- **Tolerable (Acceptable):**  $\geq 90\%$
- **Marginal:** 75% - 89%
- **No Acceptable:**  $< 75\%$

**Justificación:** Un nivel de cumplimiento superior al 90% indica un compromiso efectivo con el SGC. Un cumplimiento entre 75% y 89% sugiere áreas de mejora. Un cumplimiento inferior al 75% requiere revisión de estrategias y recursos.

**Fuente de Datos:** Informes de revisión de la dirección y auditorías internas.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, en reuniones de revisión del SGC.

**Plan de Acción:** Si el indicador está en rango no aceptable ( $<75\%$ ), la Alta Dirección debe revisar recursos y tomar acciones correctivas.

## Nombre del Indicador

### Índice de Cumplimiento de Recursos (ICR)

$$CR = \left( \frac{\text{recursos asignados y efectivos}}{\text{Recursos necesarios totales}} \right) * 100$$

#### Valor Tolerable:

- **Tolerable (Acceptable):**  $\geq 90\%$
- **Marginal:** 75% - 89%
- **No Acceptable:**  $< 75\%$

**Justificación:** Este indicador evalúa la proporción de recursos disponibles y utilizados en comparación con los recursos planificados. Un  $DR \geq 90\%$  asegura que los recursos asignados son suficientes para alcanzar los objetivos del SGC, mientras que valores menores indican la necesidad de ajustes en la planificación y asignación de recursos.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, en las reuniones de seguimiento del SGC.

## Nombre del Indicador

% de acciones correctivas implementadas en plazo.

$$ACIP = \left( \frac{N^{\circ} \text{ de acciones correctivas implementadas}}{\text{Total de acciones correctivas}} \right) * 100$$

**Valor Tolerable:**

- **Tolerable (Acceptable):**  $\geq 90\%$
- **Marginal:** 75% - 89%
- **No Acceptable:**  $< 75\%$

**Justificación:** Un nivel de cumplimiento superior al 90% indica un compromiso efectivo con la mejora continua. Un cumplimiento entre 75% y 89% sugiere áreas de mejora. Un cumplimiento inferior al 75% requiere revisión de estrategias y recursos.

**Fuente de Datos:** Informes de auditoría, actas de revisión, registros de acciones correctivas.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, en reuniones de seguimiento del SGC.

**Plan de Acción:** Si el indicador está en rango no aceptable ( $< 75\%$ ), la Alta Dirección debe revisar recursos y tomar acciones correctivas.

## Nombres de Indicadores

% de contratos cumplidos en tiempo y forma.

% de satisfacción del cliente.

$$CCT = \left( \frac{NN^{\circ} \text{ de contratos cumplidos}}{\text{Total de contratos}} \right) * 100$$

$$SC = \left( \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un cumplimiento alto en ambos indicadores refleja un desempeño eficiente en la gestión de contratos y la satisfacción del cliente. Resultados inferiores a las metas requieren análisis y acciones correctivas inmediatas.

**Fuente de Datos:** Encuestas de satisfacción, auditorías internas, registros de contratos.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión por la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se revisarán los recursos asignados y se desarrollarán planes de mejora.

## Nombres de Indicadores

% de cumplimiento de planes de seguridad.

Tiempo promedio de respuesta ante incidentes.

$$CPS = \left( \frac{N^{\circ} \text{ de planes implementados correctamente}}{\text{Total de planes}} \right) * 100$$

$$TPR = \left( \frac{\text{Suma de tiempos de respuesta}}{\text{Total de incidentes}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un cumplimiento superior al 95% en los planes de seguridad indica eficiencia en la ejecución. Un tiempo promedio de respuesta menor a 5 minutos refleja una atención oportuna a incidentes.

**Fuente de Datos:** Reportes de operaciones, registros de incidentes, auditorías internas.

**Frecuencia de Evaluación:** Mensual, con revisión trimestral por la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se evaluarán recursos y procesos, implementando mejoras según corresponda.

## Nombres de Indicadores

% de cumplimiento de actividades programadas.

Índice de satisfacción del cliente..

$$CAP = \left( \frac{NN^{\circ} \text{ de actividades completadas}}{\text{Total dTotal de actividades programadas}} \right) * 100$$

$$ISC = \left( \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un alto porcentaje de cumplimiento refleja una adecuada ejecución de los servicios. Un índice de satisfacción del cliente superior al 90% asegura que los servicios cumplen con las expectativas y requisitos establecidos.

**Fuente de Datos:** Informes de supervisión, encuestas de satisfacción, auditorías internas.

**Frecuencia de Evaluación:** Mensual, con revisión trimestral por la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se revisarán recursos y procedimientos, implementando mejoras según corresponda.

## Nombres de Indicadores

% de cumplimiento de tiempos de respuesta.

% de documentos actualizados.

$$CTR = \left( \frac{\text{Solicitudes atendidas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \right) * 100$$

$$DA = \left( \frac{\text{Documentos actualizados}}{\text{Total de documentos}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un cumplimiento superior al 95% en tiempos de respuesta asegura la eficiencia en la gestión. Un alto porcentaje de documentos actualizados refleja el control y organización del proceso.

**Fuente de Datos:** Informes de gestión, auditorías internas, registros de seguimiento.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión semestral por la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se revisarán recursos, procedimientos y estrategias para implementar mejoras.

## Nombres de Indicadores

% de reclamos resueltos a tiempo.

Índice de satisfacción del cliente postventa.

$$RRT = \left( \frac{\text{Reclamos resueltos dentro del plazo}}{\text{Total de reclamos recibidos}} \right) * 100$$

$$ISC = \left( \frac{\text{Clientes satisfechos en postventa}}{\text{Total de clientes encuestados}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un cumplimiento del 95% en resolución de reclamos asegura un servicio postventa eficiente. Un índice de satisfacción superior al 90% refleja la fidelización del cliente y la efectividad del proceso.

**Fuente de Datos:** Registros de reclamos, encuestas postventa, auditorías internas.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión semestral por la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se revisarán procedimientos y se implementarán estrategias de mejora.

## Nombres de Indicadores

% de ejecución presupuestaria.

Cumplimiento de obligaciones fiscales.

$$EP = \left( \frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto aprobado}} \right) * 100$$

$$COF = \left( \frac{\text{Obligaciones cumplidas a tiempo}}{\text{Total de obligaciones}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un nivel de ejecución presupuestaria superior al 90% asegura una gestión financiera eficiente. El cumplimiento del 100% de las obligaciones fiscales garantiza la conformidad legal y evita sanciones.

**Fuente de Datos:** Registros contables, reportes de cumplimiento fiscal, auditorías internas.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión anual por la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se revisarán los procedimientos financieros y se implementarán acciones correctivas.

## Nombres de Indicadores

% de entregas a tiempo.

% de cumplimiento de especificaciones técnicas.

$$ETA = \left( \frac{\text{Entregas dentro del plazo}}{\text{Total de entregas}} \right) * 100$$

$$CET = \left( \frac{\text{Insumos conformes}}{\text{Total de insumos entregados}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un nivel del 95% en entregas a tiempo y 98% en cumplimiento de especificaciones asegura un suministro confiable y de calidad.

**Fuente de Datos:** Informes de recepción de bienes, registros de inspección, contratos.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión anual por la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se desarrollarán estrategias de mejora o reemplazo de proveedores.

## Nombres de Indicadores

% de cumplimiento del plan de capacitación.

Tasa de rotación de personal.

$$CPC = \left( \frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}} \right) * 100$$

$$TRP = \left( \frac{\text{Número de bajas}}{\text{Total de empleados}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un cumplimiento del 90% en el plan de capacitación garantiza el desarrollo del talento humano. Una tasa de rotación menor al 10% indica estabilidad laboral.

**Fuente de Datos:** Registros de capacitación, reportes de nómina y base de datos de empleados.

**Frecuencia de Evaluación:** Semestral, con reportes anuales para la Alta Dirección.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se implementarán estrategias de mejora en reclutamiento, capacitación y clima laboral.

## Nombres de Indicadores

% de cumplimiento del plan de mantenimiento.

% de disponibilidad de equipos operativos.

$$CPM = \left( \frac{\text{Mantenimientos realizados}}{\text{Mantenimientos planificados}} \right) * 100$$

$$DEO = \left( \frac{\text{Equipos operativos}}{\text{Total de equipos}} \right) * 100$$

**Justificación:** Un cumplimiento del 95% en mantenimiento garantiza la operatividad de los equipos. Una disponibilidad del 98% asegura que las operaciones no se vean afectadas.

**Fuente de Datos:** Informes de mantenimiento, registros de inventarios.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión anual.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se implementarán medidas correctivas como ajustes en cronogramas o adquisiciones adicionales.

## Nombres de Indicadores

Tasa de disponibilidad de sistemas.

Tasa de resolución de incidentes en tiempo.

$$TDS = \left( \frac{\text{Horas de disponibilidad}}{\text{Horas totales del Período}} \right) * 100$$



$$DEO = \left( \frac{\text{Incidentes resueltos a tiempo}}{\text{Incidentes reportadosI}} \right) * 100$$

**Justificación:** Una disponibilidad del 99% asegura operaciones continuas. Una tasa de resolución del 95% garantiza la eficiencia del soporte técnico.

**Fuente de Datos:** Registros de sistemas, reportes de incidentes, logs de actividad.

**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con reportes semestrales.

**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se implementarán planes de mejora en infraestructura o procesos de soporte.

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO