Contenido

[Nombre del Indicador 2](#_Toc182921503)

[Índice de Cumplimiento de Recursos (ICR) 2](#_Toc182921505)

[Nombre del Indicador 3](#_Toc182921506)

[% de acciones correctivas implementadas en plazo. 3](#_Toc182921507)

[Nombres de Indicadores 3](#_Toc182921508)

[% de contratos cumplidos en tiempo y forma. 3](#_Toc182921509)

[% de satisfacción del cliente. 3](#_Toc182921510)

[Nombres de Indicadores 4](#_Toc182921511)

[% de cumplimiento de planes de seguridad. 4](#_Toc182921512)

[Tiempo promedio de respuesta ante incidentes. 4](#_Toc182921513)

[Nombres de Indicadores 4](#_Toc182921514)

[% de cumplimiento de actividades programadas. 4](#_Toc182921515)

[Índice de satisfacción del cliente.. 4](#_Toc182921516)

[Nombres de Indicadores 5](#_Toc182921517)

[Nombres de Indicadores 5](#_Toc182921518)

[% de reclamos resueltos a tiempo. 5](#_Toc182921519)

[Índice de satisfacción del cliente postventa. 5](#_Toc182921520)

[Nombres de Indicadores 6](#_Toc182921521)

[% de ejecución presupuestaria. 6](#_Toc182921522)

[Cumplimiento de obligaciones fiscales. 6](#_Toc182921523)

[Nombres de Indicadores 7](#_Toc182921524)

[% de entregas a tiempo. 7](#_Toc182921525)

[% de cumplimiento de especificaciones técnicas. 7](#_Toc182921526)

[Nombres de Indicadores 7](#_Toc182921527)

[% de cumplimiento del plan de capacitación. 7](#_Toc182921528)

[Tasa de rotación de personal. 7](#_Toc182921529)

[Nombres de Indicadores 8](#_Toc182921530)

[% de cumplimiento del plan de mantenimiento. 8](#_Toc182921531)

[% de disponibilidad de equipos operativos. 8](#_Toc182921532)

[Tasa de disponibilidad de sistemas. 8](#_Toc182921534)

[Tasa de resolución de incidentes en tiempo. 8](#_Toc182921535)

# Nombre del Indicador

Índice de Cumplimiento de Objetivos Estratégicos del SGC

**Valor Tolerable:**

* **Tolerable (Aceptable):** ≥ 90%
* **Marginal:** 75% - 89%
* **No Aceptable:** < 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)

**Valor Tolerable:**

* **Tolerable (Aceptable):** ≥ 90%
* **Marginal:** 75% - 89%
* **No Aceptable:** < 75%

**Justificación:** Este indicador evalúa la proporción de recursos disponibles y utilizados en comparación con los recursos planificados. Un DR ≥ 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.

**Valor Tolerable:**

* **Tolerable (Aceptable):** ≥ 90%
* **Marginal:** 75% - 89%
* **No Aceptable:** < 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.

**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.

**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..

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |