Carol				Fecha de Siminós: 06/0 Fecha Actualización 06/0 Código: Fo Colonio Col						
FARMACI					Gestión de la Calidad Listado Malestro de Indicado	M.			Código: Vens	10-00-36 SK 00
Perspectiva (BSC)	Copriso Estatégico / Chierino del Roceso	Montore del Indicador  salarias sela  consecuta Consecuta se	Proceso Retaclesado	Subproceso Relacionado	Cádgo det Indicador	Number del Indicadur	Periodicidad de Medición	Nivet lecisquice det Indicador	Fecha útónu actuatzación	Vencia
Utwarie	Decarrottar e Implementar Experiencia al Ukuario Carri	Indice de Adecuación y Retención de Nuevos Energentes	Ordiós Humana	Autonosiny becarrolls del Tarents	D-01-02	Indice de Rotación de tos Catadoradores (voluntaria) Indice de Camplimiento de	Simestal	Process (II)	00/08/2015	1
Utwarie	Esperiencia al Utuario	Indice de Afecuación y Retención de Nuesco Espatentos	Ordida Humana	Retención y Decarrollo del Talesto	p.0+0	In Vacante dentro de los Espora firmitacións	Messual	Process (II)	05/08/2016	1
Organizacional	Decarruitar elimplementar Extrategias de Retención de Talento	Incremento en etilodice de Satisfacción y Compromiso de los limpiesdos	Oratión Humana	Compensación y Beneficios	D-0048	Porcentaje de Absentiumo plucursales, Carli Center y GINDISI	Messuali	Process (8)	00/88/2016	1
Financiera	Lagrar un Aumento en la Rentabilidad de Formacias Carol	% Acarcado de Mita de Utilidad Neta	Decids Humana	Compensación y Beneficios.	D-01108	Porcentaje de Horas Bidras Sratajadas (Noorrales, Call Ombry (2N06)	Messual	Processes (III)	00/28/2016	1
Organizacional	Decarrottar e Implementar Extrategias de Retención de Talesto	Incrementa en etilodice de Satietacción y Compromisa de los Empleados	Decids Humana	Retención y Decarrorio del Talento	E-0H-20	Porcentaje de Cumplimiento del Programa de Inducción al	Messual	Processes (III)	00/28/2016	1
Organizacional	Decarrottar e tropiementar Extrategias de Retención de	Endice de Mejora entas Campetencias y	Ovelida Humana	Retención y Decarrollo del Talento	D0457	Poscerbije de Cumplimiento del Plan de	Trimestal	Process (III)	05/08/2016	1
Organizacional	Tatanto. Decarrottar elimptementar Estrategias de Potención de	Indice de Mejora entas Campetencias y	Ordida Humana	Remotiny becample	D-09-11	Parcettain del Presupuesto	Trimestral	Processor(8)	00/08/2004	1
Organizacional	Tatanto. Decarrattar etroptementar Extrategias de Potención de	Indice de Mejora entas	Ondiás Humana	del Talesto Resocián y Decarrollo del Talesto	post2	Capacitación Ejecutado Porcentaje de Asistencia at Programa de Formación	Trimestos	Processin	00/08/2021	-
Organizacional	Valuen.  Decarrottar e Implementar Extrategias de Retención de Talento	Estipalencia y la dice de Utilizaciós y Valoración de los Nuevos Beneficios por Parte de los	Ondido Humana	del Talento Bienestar Corporativo	D-09-13	Programa de Fostnación  Porcentaje de Ejecución del  Presupuesto de Berestor	Hereal	Process (8)	13/0/2016	1
		Beneficios por Parte de tos Emergodos				Precupuetto de Benestar Porcentajo de Certificados de Registro de Farmacia				
Eficiencia Eficiencia	Implementar el Sistema de Cección Integras de la Cección Implementar el Sistema de	Implementados	Gestión Legal	Regulatorio	200	de Registro de Farmacia Missantes Percentaje de Centificados de tecorripción de Drogas Centraladas CASE B	Messuali	Processe (8)	00/08/2004	1
Bioesca	Implementar el Sistema de Decido Integral de la Calidad	Posceraje de Procesas Implementados	Gestión Legal	Regulatorio	200		Messual	Process (8)	00/08/2018	1
Eficiencia	Emplementar el Sixtema de Cestido Integral de la Costono	Porcertaje de Procesas Implementados	Gestión Legal	Regulatorio	0.000	Percentaje de Licencias o Permisos Sanitarios Montres	Messual	Process (II)	05/08/2016	
Eficiencia	Implementar el Sixtema de Cerción Integral de la	Porcertaje de Procesas Implementados	Gestión Legal	Regulatorio	200	Percentaje de Certificados de Registro de Propiedad	Semestral	Processos (III)	05/09/2016	1
Unario	Decarattar e Implementar Experiencia al Ultuario Califi	Porcestaje de Satisfacción de los Dissarios/Clientes Internos	Gestión Legal	Servicios Legales	200	Porcentaje de Servicios Legales Campletados dentra del Plaza	Messual	Processe (8)	00/28/2016	1
Unario	Decarrattar e implementar Seperiencia at Ukuario Carol	Porcentaje de Satistacción de los Ukuarios/Clientes Internes	Gestión Legal	Servicios Legales	20.0	Porcestaje de Servicios Legales Declinados	Messual	Process (8)	00/88/2016	1
Financiera	Lagrar un Aumento en la Rentschildad de Farmacias	% Acarcado de Mita de Utilidad Neta	Gestión Legal	Servicios Legales	200	Parcentaje Casos Laborales Carrados Estocamente	Simestol	Process (8)	05/08/2016	1
Utwarie	Decarrottar etmolementar	Percentaire de Satisfacción	destás Legal	Servicios Legales	20.0	Porcentaje de Solicitudes de Renovación de Contratos	Trimestal	Process (B)	05/98/2024	
Unuario	Experiencia al Ukuario Carol Decarruttar e Implementar	de las Ekuarios/Clientes Internos Porcertaje de Satisfacción				de Alquier Respondidas dentra del Plaza				
	Decarratar e inglementar Seperiencia at Ukuario Carol Decarratar e implementar	Porcentaje de Satisfacción de los Utuarios/Clientes Internos Porcentaje de Satisfacción	Gestión de Comunicaciones	Comunicación intenta	0000	Complimiento del SIA de Comunicaciones	Messuali	Processes (III)	60/00/000%	1
Ukuario	Experiencia al Utuario Caroli	Porcentaje de Satisfacción de los Ultuarios/Clientes Internos	Gestión de Comunicaciones	Comunicación interna	0.000	Nowe de satisfacción Interna	Semestral	Processes (8)	05/07/05	1
Uksario	Decarottar + Implementar Experiencia al Ulusario Cassi	Porcestaje de Satisfacción de los Usuarios Bidenos	Vertal a los Clientes	Facturación por Canales Atlennos	2000	Porcestaje de Uamadas Cartestadas	Messuali	Process (II)	05/03/2005	1
Utuario	Decarpitar etropiementar Experiencia al Ultrario	Porcentaje de Satisfacción de las Usuarios Externos	Vertal a los Gientes	Facturación por Canales Atlantes	2000	Nivel de Servicio	Messual	Process (8)	05/03/2005	1
Utwario	Decarottar etropienientar Experiencia at Ukuario	Porcentaje de Satisfacción de las Usuarios Externos	Vertal a los Clientes	Factoración por Canales Alternos	20-03-03	Porcestaje de Clamadas Abandonadas	Messual	Process (8)	05/03/2025	1
Ukwario	Beparattar e Inglementar Experiencia al Ukuario	Porcentaje de Satisfacción de las Usuarios Externos	Vertal a los Gientes	Facturación por Canales Atlennos	20.00	Indicade Cassad (Mantana)	Messuali	Process (8)	05/03/2025	1
Financiera	Lagrar un Aumento en la Rentalbilidad de Farmacias	% Ricalizado de Meta de Utilidad Neta	Vertal a los Giestes	Facturación por Canales Atlantos	20-03-08	Eficiencia de Horas Britas en Casales Affernos	Messuali	Process (B)	10/00/2016	1
Utwarie	Decarrottar e troptementar Experiencia al Ukuario	Porcentaje de Satisfacción	Vertal a los Clientes	Facturación por Canales	200	Tempo Medio Operativo (Ruerage Handle Time	Messual	Processos (III)	05/03/2005	1
Ukuario	Case Decarrottar e Implementar Seperiencia al Ukuario	de los Usuarios Bidenos Porcestaje de Satistacción	Vertal a los Gientes	Facturación por Canades	200	Tiempa Media Operativo (Reerage Handle Time	Messual	Processin	05/23/2023	
Ukuario	Decaration e Implementar Experiencia al Ultrario	de los Usuarios Bidemos Porcertaje de Satisfacción de los Usuarios Bidemos	Vertal a los Gientes	Albenos Facturación por Canales Albenos	D-CAST	Tempo Medio Operativo (Rerrage Handle Time (RHT): Mansajeria	Messuali	Process (II)	0/20/200	
	CHIE	Borrantsiada			20-02-07	TOPONI CA	Messual	Processes (III)	00/03/2025	
Utwarie	Decarrottar e inglementar Experiencia al Ukuario Caroli	Implementación del Plan de Segunda d'Fisica y Salud Abunarional Porcestaje de	Seguridad y Satud Ocupacional	Gestión de Mesgos Ocupacionates	200	Cantidad de Accidentes e Incidentes		Processe (8)	00/03/2005	1
Utwarie	Decarcitar e implementar Seperiencia at Ukuario Carol	Implementacide del Plan de Seguridad Pioca y Salud Dominios	Seguridad y Satud Doupacional	destión de Resgos Ocupacionates	2002	Porcettaje de Ejecución del Programa de Simulacros	Anual	Processe (8)	05/03/2025	1
Ukuario	Decarultar e Implementar Experiencia al Utuario Canti	Porcettaje de Implementación del Plan de Seguridad Floica y Salud Doucesissos	Seguridad y Satud Ocupacional	Geodián de Mesgos Ocupacionates	200	Parcestaje de Sjecución del Plan de Inspecciones	Messual	Processes (III)	05/03/2026	1
Utwarie	Decarultar e Implementar Experiencia al Ultuario Caroli	Implementación del Plas de Segunidad Fisica y Salud Porcessignos Porcessignos Implementación del Plas de Segunidad Fisica y Salud Porcessignos	Seguridad y Satud Ocupacional	destión de Nesgos Osupacionates	2222	Porcentaje de Sjecución de Las Reuniones del Comité de Seguridad Ocupacional	Messuali	Processes (III)	05/03/2026	1
Utuario	Decarattar etroplementar Experiencia al Utuario Carol	Implementación del Plan de Seguridad Fisica y Salud	Seguridad y Satud Ocupacional	Gestion de Mesgos Ocupacionates	200	Porcertaje de Asistencia al Programa de Cagacitación de Seguridad Ocupacional	Messual	Processo (8)	00/03/0005	1
Financiera	Lograr un Crecimiento en Las Ventas de Grupo Carol	Porcessage de incremento de Ventas y/o	Mercades			Participación del Mercado en Medicamentos		Process (8)	05/06/2015	1
Financiera	Lagrar un Crecimiento en Lagrar un Crecimiento en Las Ventas de Grupo Caroli	Pocostoje de Incremento de Ventas vio	Mercades			Participación del Mercado		Processor(8)	05/98/2025	1
Financiera	Lagrar un Aumento en la Rentaglitidad de Farmacias	Transportence To Ricardado de Meta de Utilidad Neta	Mercades			en Productos de Consumo Retorno de la truesción de Compañas / Promociones (RCI Marketos)		Processe (R)	60/94/2026	1
Financiera	Calif	Porcessie de Incremento de Ventas vio	Mercades			(MONTHUM TOT)		Process (II)	0/98/2005	
Financiera	Sograr un Crecimients es Ses Ventes de Orupo Carol Sograr un Crecimients es	Rose accionas Pocentoje de Incremento	Mercades			Indice de Activación de Campañas y Promociones Porcertaje de Crecimiento		Process (II)		- 1
	tas Westas de Grupo Carol	de Westas y/o financiarrossas financiarrossas	Mercades			de Ventas de Madromentos		Process (8)	00/88/2025	1
Financiera	tagrar un Crecimienta es tas Ventas de Grupo Carol	de Ventacylo Erane accionae	Mercades	ļ		Porcertaje de Crecimiento de Vertas de Productos de Productos		Processes (III)	05/98/2029	1
Financiera	Ejecución Presupuestaria	Campir Precupuests por Reognin de Casto Snero- Dicientera 2005	Mescades	Gestián de Medias Directos	0994	Porcentiça de Cumplimiento de Objetivos por Campañas Digitales	Semestral	Processes (III)	00/98/2029	1
Financiera	Ejecución Presupuestaria	Camplir Precupuests por Rengión de Casto Sinero- Diciembro 2025	Mercades	destión de Medios Directos	0940	Cumplimients Presupuestario de Ingresos por Visibilidad en Medios (Nomina)	Messual	Processos (III)	00/08/2025	1
Financiera	Ejecución Presupuestaria	Cumpiir Precupuesta por Rengiún de Gardo Enera-	Mercades	Gestión de Medica Directos	0.000	Resona de la Inversión de Revista Into Caral	Minercoal	Process (8)	00/00/2025	1
Utwarie	becarrottar e Implementar Experiencia al Ukuario Carol	Porcentaje de Satistacción de los Usuarios/Clientes	Mercades	decide de Marca	2754	Porcentaje de folicitades de Diseño Gráfico Completadas destro de	Messual	Process (II)	00/88/2006	
Unario	Aumentar la Carbera de Utuarios	Porcentaje de Incremento de Nuevos Usuarios	Mercades	Gestión de Marca	090	Posterbije de Cumplimiento del Pran de Refaciones Comerciales y Marcetes	Messual	Processes (III)	00/08/2025	1
Utuario	Aumentar la Carbera de Utuarios	Porcercaje de Incremento de Nuevos Usuarios	Mercadeo	Gestión de Marca	200	Poceetige de Genomients de Marca	Bianus	Process (8)	00/88/2025	1



FARMA	CIA			SISTEN	MA DE C	ESTIÓN I	DEIAC	VIIDVD			10/01/2023	
				SISTE	IIA DE G	LOTION	DL LA C	ALIDAD		F	Página 1 de	1
Objetivo Estr	ratégico	Desarrollar e	implementar	Experiencia	al Usuario Ca	rol						
Nombre del F	Proceso:	Gestión Hum	ana									
Objetivo del	Indicador:	Identificar las	razones de s	alidas volunt	arias del cola	borador						
					DA	TOS BASICO	os					
										Anglizor los	motivos nos	al aual laa
Nombre del I	ndicador	Índice de rota	ación de los c	olaboradores	(voluntaria)			Descripción Indicador	del	colaboradore puesto de	motivos por es deciden rer trabajo, a fir e ayuden a la p	iunciar a su n de tomar
Fórmula de C	Cálculo	IRP=[(A+D/2	)/(F1+F2)/2)]	x 100				Unidad de N	ledida	Porcentaje		
Meta		≤ 12%						Frecuencia	de medición	Trimestral		
Fuente de inf	formación	SPN						Responsabl medición y	e de la seguimiento		Atracción y Desa	arrollo de
						Rangos	≤ 1	2%	≤ 1	3%	> 13	3%
Tipo de Indic	ador	Eficacia				Escala	EN CUMP	LIMIENTO	EN RI	ESGO	EN INCUMP	LIMIENTO
					GRÁFIC <i>A</i>	DEL IND	ICADOR					
	0.81%									12.00%		
	0.8170											
	T-IV 2024		T-I 2025		T-II 20	025		T-III 2025		T-IV 2025		
PERIODO	T-IV 2024	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025							
META	12.00%	12.00%	12.00%	12.00%	12.00%							
Resultados	0.81%											
					ANALISIS	DE RESU	ILTADOS					
ANALISIS RESUL	TADOS T-IV 2024:											
	SULTADOS T-I 2025											
ANALISIS DE RES	SULTADOS T-II 2025	i:										
ANALISIS DE RES	SULTADOS T-III 202	5:										
ANALISIS DE RES	SULTADOS T-IV 202	5:										



FARMAC	LA			CICTE	MADEC	SESTIÓN	DEIAC	טאטווא,			10/01/202	J
· ARMAC				SISTE	WIA DE G	COTION	DE LA C	ALIDAD		F	<b>Página</b> 1 de	e 1
Objetivo Estraté	égico	Desarrollar e	implementar	Experiencia	al Usuario Ca	arol						
Nombre del Pro	ceso:	Gestión Hum	nana									
Objetivo del Ind	licador:	Controlar el t	tiempo estable	ecido para cu	brir una vaca	nte						
					DA	TOS BASICO	os					
Nombre del Indi	icador	Índice de Cu	mplimiento de	e la Vacante d	dentro de los l	Plazos Establ	ecidos	Descripción o	del Indicador	perfil ideal controlar las negativo a	la entrega a al puesto, o s horas extras la operati r falta de pers	con el fin d s y el impact vidad de
Fórmula de Cálo	culo	(Cantidad de solicitadas) >	vacantes cer	radas dentro	de plazo / Ca	antidad total d	e vacantes	Unidad de Me	edida	Porcentaje		
Meta		≥ 90%						Frecuencia de	e medición	Mensual		
Fuente de inforr	mación	SPN						Responsable medición y se		Gerente de Talento	Atracción y D	esarrollo del
						Rangos	<	85%	≥ 8	35%	≥ 9	90%
Tipo de Indicado	or	Eficacia				Escala	EN INCUI	MPLIMIENTO	EN R	IESGO	EN CUMP	PLIMIENTO
					GRÁFIC <i>A</i>	A DEL IND	ICADOR				_	
57.14%												•
ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	
PERIODO	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25
META Resultados	90.00% 57.14%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
Lesuitauos	37.1470	31.0076										
					ANALISIS	DE RESU	ILTADOS					
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT		2025:										
ANALISIS RESULTAD ANALISIS DE RESULT		5.										
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT	TADOS Julio 202	25:										
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT	I WDO2 DICIEMBI	e 2025:										



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025

FARMACIA.				SISTER	IA DE G	ESTION	DE LA C	ALIDAD			Página 1 d	le 1
Objetivo Estratégico		Desarrollar e	implementar	estrategias o	le retención d	le talento						
Nombre del Proceso	<b>D</b> :	Gestión Hum	iana									
Objetivo del Indicad	lor:	Controlar y c	onocer el nive	l de asistenc	ia de los cola	boradores						
					D/	ATOS BASIC	os					
Nombre del Indicad	or	Porcentaje d	e Absentismo	(Sucursales	, Call Center <u>y</u>	y CENDIS)		Descripciór Indicador	n del	aumentar		eventualidades, productividad y acional
Fórmula de Cálculo			tal de colabora es x cantidad d				de	Unidad de I	Medida	Porcentaje		
Meta		≤ 8%					Frecuencia	de medición	Mensual			
Fuente de informaci	ión	SPN						Responsab medición y	le de la seguimiento	Gerente de	Compensació	n y Beneficios
Tipo de Indicador		Eficacia				Rangos	≤	8%	≤!	9%	>	> 9%
Tipo de ilidicadoi		Liicacia				Escala		PLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN INCUI	MPLIMIENTO
					GRÁFIC	A DEL INC	DICADOR					
	9.27%										8.00%	
4.48%		4.85%	3.70%	5.04%	5.04%							
oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	
PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25

### 5.04% **ANALISIS DE RESULTADOS**

8.00%

8.00%

8.00%

8.00%

8.00%

8.00%

8.00%

ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024: Fausto Medrano 05/11 2024 Resuoltado al 23 de octubre 2024 con un 4.48%, al tener inconsistencias con el sistema que controla los ponches, estabos blindando la integridad de la informacion con reportes fisicos al Ministerio de Trabajo, es decir, contemplamos una ausencia cuando se mite una amonestacion firmada por quien la coloca y porquien la recibe (o un testigo).

Como esto lleva unos procesos de investigacion para validar si ciertamente es genuina dicha amonestacion estamos cerrando con algunos dias de atrasc ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024:

8.00%

3.70%

8.00%

5.04%

8.00%

4.48%

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: Fausto Medrano: Informacion del resultado dentro del rango aceptable

8.00%

4.85%

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:

META

Resultados

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025: El resultado corresponde al periodo indicado porque por la forma en como se manejan los reportes de ausencias en realcion a los cortes de nomina y evidencias fisicas como amonestaciones dirigidas al Ministerio de Trabajo.

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025: Parametros dentro de lo permitido en el KPI

8.00%

9.27%

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025

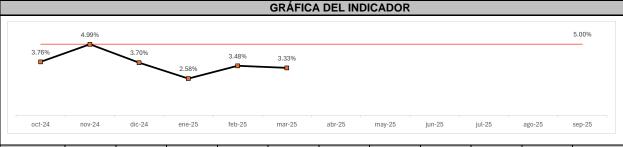
ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Lograr un Aumento en la Rentabilidad de Farmacias	Carol					
Nombre del Proceso:	Gestión Humana						
Objetivo del Indicador:	Controlar la cantidad de horas extras trabajadas a ni	vel organizaci	onal.				
	DAT	TOS BASICO	S				
Nombre del Indicador	Porcentaje de Horas Extras Trabajadas (Sucursales,	Conocer el de la empres	% de horas extras general sa				
Fórmula de Cálculo	(Total de Horas Extras Trabajadas/Horas hombres tr	abajadas)x10	0	Unidad de N	/ledida	Porcentaje	
Meta	≤ 5%			Frecuencia	de	Mensual	
Fuente de información	SPN			Responsabl medición y	le de la seguimiento	Gerente de (	Compensación y Beneficios
		Rangos	≤	5%	≤ (	6%	> 6%
Tipo de Indicador	Productividad	Escala	EN CUMP	LIMIENTO	EN RI	ESGO	EN INCUMPLIMIENTO





PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
META	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
Resultados	3.76%	4.99%	3.70%	2.58%	3.48%	3.33%						

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024: Fausto Medrano Este indicador, a pesar de tener ciertas inconsistencias con el control de ponches (SBH) se ha manejado con riguroso seguimiento que involucra desde VP operaciones hasta e Gerente de Sucursal, para tener la mejor y mayor garantía posible de las horas trabajadas reportadas, obteniendo así un porcentaje por debajo de la meta.

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024: Fausto Medrano: Este 4.99 refleja un pequeno incremento vs mes anterior, la razon es que el equipo de Mantenimiento tuvo jornadas extraordinarias y por el nominador menor aumenta el valor %, tambien que el Sr. Darwin compartio la informacion de horas extra haciendo la nota de que ese periodo incluia segunda quincena de oct y primera de noviembre.

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: Resultados reportados dentro del rango aceptable, buena gestión por parte del equipo de operaciones

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025: Datos dentro del rango establecido, pero con 0.9% por encima al reporte anterior.

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025: Resultado dentro de los parametros de los KPI

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:



FARMACIA				SISTE		ESTIÓN		:ΔΙ ΙΝΔΝ			16/01/202	
				0.012.				JALIDAD		P	<b>ágina</b> 1 de	1
Objetivo Estratég	ico	Desarrollar e	implementar	estrategias d	le retención d	le talento						
Nombre del Proce	eso:	Gestión Hum	ana									
Objetivo del Indic	ador:	Controlar el r	nivel de cumpli	imiento de lo	s programas	de inducción	del puesto.					
					DA	TOS BASICO	S					
Nombre del Indica	ador	Porcentaje de	e cumplimient	o del progran	na de inducci	ón al puesto		Descripción d	lel Indicador			
Fórmula de Cálcu	lo		colaboradores s que concluy					Unidad de Me	dida	Porcentaje		
Meta		100%						Frecuencia de	medición	Mensual		
Fuente de informa	ación	Formulario C	ontrol de Indu	cción al pues	ito.			Responsable medición y se		Gerente de Atracción y Desarrollo de Talento		
						Rangos	<	98%	10	0%		
Tipo de Indicador		Eficacia				Escala	EN INCUI	MPLIMIENTO	EN CUMP	LIMIENTO		
					GRÁFIC <i>A</i>	DEL IND	ICADOR					
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						100.00%	
oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	
PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Resultados	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
					ANALICIC	DE DECL	I TADOS					
ANALISIS RESULTADOS	Octubre 2024	4:			ANALISIS	DE RESU	LIADOS					
ANALISIS DE RESULTAI												
ANALISIS DE RESULTAI	DOS Diciembro	e 2024:										
ANALISIS DE RESULTAI												
ANALISIS DE RESULTAD												
ANALISIS RESULTADOS			erado									
ANALISIS DE RESULTAI ANALISIS DE RESULTAI												
ANALISIS DE RESULTAL ANALISIS DE RESULTAL												
ANALISIS DE RESULTAL												
ANALISIS DE RESULTAI												
ANALISIS DE RESULTAI												



### **FICHA**

FO-GC-37 Versión 00

FARMA	CIA			SISTE		DICADO SESTIÓN		AL IDAD			16/01/202	
				0.012	, ( )			, LIDAG		P	<b>ágina</b> 1 d	e 1
Objetivo Estr	atégico	Desarrollar e	implementar	estrategias o	de retención d	le talento						
Nombre del P	roceso:	Gestión Hum	ana									
Objetivo del I	ndicador:	Controlar el r	nivel de cump	limiento del p	lan de capaci	itación anual.						
					DA	TOS BASICO	os					
Nombre del li	ndicador	Porcentaje d	e Cumplimien	to del Plan de	e Capacitació	n		Descripción d	el Indicador	Dar seguim plan.	iento al cui	mplimiento del
Fórmula de C	álculo	Total de entre	enamientos p	ropuestos/To	tal de entrena	amientos reali	zados x 100	Unidad de Me	dida	Porcentaje		
Meta		≥ 90%						Frecuencia de	medición	Trimestral		
Fuente de inf	ormación	Matriz Plan A	nual de Capa	ıcitación				Responsable medición y se		Directora de	Gestion Hu	mana
T I. I. P.		F.C				Rangos	<	85%	≥ 8	55%	≥	90%
Tipo de Indica	ador	Eficacia				Escala	EN INCUI	/IPLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUM	PLIMIENTO
					GRÁFICA	A DEL IND	ICADOR					
	100.00%		100.00%									
										90.00%		
	T-IV 2024		T-I 2025		T-II	2025		T-III 2025		T-IV 2025		
PERIODO	T-IV 2024	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025							
META Resultados	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%							
rteounau05	100.0076	100.0076										
					ANALISIS	DE RESU	ILTADOS					
ANALISIS RESULT		Oliminata III	dal alaa									
	ULTADOS T-I 2025: ULTADOS T-II 2025		tro del pian									
	ULTADOS T-II 2025 ULTADOS T-III 2025											
	ULTADOS T-IV 202											
		-										



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

								uginu i ac i
Objetivo Estratégico	Desarrollar e	implementar estrategias de retención de	e talento					
Nombre del Proceso:	Gestión Hum	ana						
Objetivo del Indicador:	Asegurar la a	administración del recurso económico as	signado					
		DA	TOS BASICO	S				
Nombre del Indicador	icador Porcentaje del Presupuesto Capacitación Ejecu				Descripción d	el Indicador	Controlar la e	ejecución presupuestaria
Fórmula de Cálculo	(Presupuesto	o ejecutado/presupuesto asignado)x100			Unidad de Med	dida	Porcentaje	
Meta	≥ 90%				Frecuencia de	medición	Trimestral	
Fuente de información	Matriz Plan A	Anual de Capacitación			Responsable o medición y se		Directora de	Gestion Humana
			Rangos	<	85%	≥ 8	85%	≥ 90%
Tipo de Indicador	ipo de Indicador Eficacia Escala EN INCUMPLIMIENTO EN RIESGO EN CUMPLIMI						EN CUMPLIMIENTO	
		ODÁTIO A	DEL IND	IOADOD	·			

### GRÁFICA DEL INDICADOR



					ANAI ISIS	DE RESU	II TADOS			
Resultados										
META	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%						
PERIODO	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025						

# ANALISIS DE RESULTADOS ANALISIS DE RESULTADOS T-I 2025: ANALISIS DE RESULTADOS T-II 2025: ANALISIS DE RESULTADOS T-II 2025: ANALISIS DE RESULTADOS T-III 2025: ANALISIS DE RESULTADOS T-IV 2025:



FARMACI	A			SISTE		DICADO ESTIÓN		CALIDAD			16/01/202	
		1		0.0.2						P	<b>ágina</b> 1 d	e 1
Objetivo Estratéç	gico	Desarrollar e	implementar	estrategias d	e retención d	e talento						
Nombre del Proc	ceso:	Gestión Hum	iana									
Objetivo del Indi	cador:	Conocer el n	ivel de particip	oación en los	programas d	escritos en el	plan.					
					DA	TOS BASICO	os					
Nombre del Indic	cador	Porcentaje d	e Asistencia a	ıl Programa d	e Formación			Descripción de	el Indicador	Controlar y optima en lo		la asistencia
Fórmula de Cálcı	ulo	(Cantidad de	asistentes/ C	antidad de co	nvocados) x	100		Unidad de Med	lida	Porcentaje		
Meta		≥ 90%						Frecuencia de	medición	Trimestral		
medición y seguimiento								Gerente Junior de Gestión Humana 8% ≥ 90%				
						Rangos	<	88%	≥ 8	88%	≥	90%
Tipo de Indicado	or	Eficacia				Escala	EN INCUI	MPLIMIENTO	EN R	IESGO	EN CUM	PLIMIENTO
					CDÁFICA							
					GRAFICA	A DEL IND	ICADOR					
	100.00%		86.00% T-12025				ICADOR	T-III 2025		90.00% 		>
ī	100.00%		86.00% T-I 2025		T-II 2		ICADOR	T-III 2025		90.00% T-IV 2025		>
T. PERIODO	T-IV 2024	T-I 2025	T-I 2025	T-III 2025	T-II 2 T-IV 2025		ICADOR	T-III 2025				>
PERIODO META	T-IV 2024 90.00%	90.00%	T-I 2025	T-III 2025 90.00%	T-II 2		ICADOR	T-III 2025				>
PERIODO META	T-IV 2024		T-I 2025		T-II 2 T-IV 2025		ICADOR	T-III 2025				>
PERIODO META	T-IV 2024 90.00%	90.00%	T-I 2025	90.00%	T-II 2 T-IV 2025 90.00%			T-III 2025				>
T-PERIODO META Resultados	T-IV 2024 90.00% 100.00%	90.00% 86.00%	T-I 2025 T-II 2025 90.00% erre en meta	90.00%	T-II 2 T-IV 2025 90.00%	025		T-III 2025			,	>
PERIODO META Resultados  ANALISIS RESULTADO ANALISIS DE RESULTA	T-IV 2024 90.00% 100.00% DS T-IV 2024: F ADOS T-I 2025	90.00% 86.00% Fausto Medrano: Cir Cerro con un 12%	T-I 2025 T-II 2025 90.00% erre en meta	90.00%	T-II 2 T-IV 2025 90.00%	025		T-III 2025				
T-PERIODO META Resultados	T-IV 2024 90.00% 100.00% 20S T-IV 2024: F ADOS T-I 2025 ADOS T-II 2025	90.00% 86.00% Fausto Medrano: Ci Cerro con un 12%	T-I 2025 T-II 2025 90.00% erre en meta	90.00%	T-II 2 T-IV 2025 90.00%	025		T-III 2025				



### **FICHA INDICADORES**

FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025

FARMACI	A			SISTE		ESTIÓN			16/01/2025 Página 1 de 1			
										г	agina i de	<u> </u>
Objetivo Estratéç	gico	Desarrollar e	Implementar	Estrategias	de Retención	de Talento						
Nombre del Proc	eso:	Gestión Hum	ana									
Objetivo del Indi	cador:	Optimizar los	recursos des	stinados para	el desarrollo	de actividade	s o iniciativa	s de bienestar in	tegral de los	Colaboradore	es	
					DA	TOS BASICO	S	_				
Nombre del Indic	ador	Porcentaje de	e Ejecución d	lel Presupues	to de Bienest	tar		Descripción c	lel Indicador	Mantener la Bienestar C	u eficiencia er orporativo	n el área d
- órmula de Cálcı	ulo	(Presupuesto actividades d				Presupuesto (	de	Unidad de Me	dida	Porcentaje		
Meta		90 %< X < 1	00%					Frecuencia de medición		Mensual		
Fuente de inform	ación	Control de Pr	esupuesto de	e Proyectos y	Actividades		Responsable medición y se		Gerente de	Bienestar		
rine de Indiaede	_	F#:-ii-				Rangos	<	90%	90 %< X	< 100%	> 10	00%
Γipo de Indicado	r	Eficiencia				Escala	EN INCU	MPLIMIENTO	EN CUMF	LIMIENTO	EN INCUMI	PLIMIENTO
					GRÁFICA	A DEL IND	ICADOR					
										1	.00.00%	
92.98%												
										!	90.00%	
feb-25	84.619 mar-29		may-2	25 jun-:	25 jul	l-25 ag	0-25	sep-25 oc	t-25 n	ov-25	dic-25	
ERIODO	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
IETA 2	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IETA 1 Resultados	90.00%	90.00% 84.61%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
acountauos .	32.3070	04.0170										
					ANALISIS	DE RESU	ILTADOS					
NALISIS DE RESULTA								<u> </u>				
NALISIS RESULTADO			e la meta, queda	ndo el monto de 2	2,312.47 por usa	ır del total presupu	estado del mes.					
NALISIS DE RESULTA	ADOS Abril 202	25:										

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:

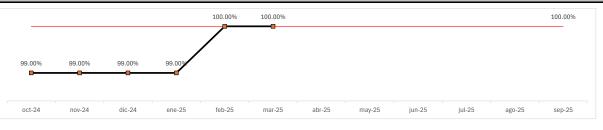
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad										
Nombre del Proceso:	Gestión Legal										
Objetivo del Indicador:	Asegurar adherencia a los requisitos y regulaciones o MISPAS	del Ministerio	de Salud Púb	olica y Asistencia	Social, dent	ro del plazo le	gal establecida por el				
	DA	DATOS BASICOS									
Nombre del Indicador	Porcentaje de Certificados de Registro de Farmacia \	Descripción d	el Indicador		o con requisitos y del Ministerio de Salud stencia Social.						
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de farmacias con Certificado de Registro d Cantidad total de farmacias) x 100%	le Farmacia v	igentes /	Unidad de Me	dida	Porcentaje					
Meta	100%			Frecuencia de	medición	Mensual					
Fuente de información	Libro Registro Regulatorio		Responsable medición y se		Director Asuntos Corporativos						
		Rangos	<	99%	10	100%					
Γipo de Indicador	Eficacia	Escala	EN INCLIN	NCUMPLIMIENTO EN CUM		LIMIENTO					

#### GRÁFICA DEL INDICADOR



PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Resultados	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	100.00%	100.00%						

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024: La inspección de la sucursal Naco no fue efectiva y han indicado los arreglos, estamos en proceso para segunda inspección.

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024: Dentro de la toleracia

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: Pendiente la renovación de la habilitación de la sucursal Naco, por segunda inspección, no conformidades en infraestructura.

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025: La licencia de habilitación de Samaná está en proceso de emisión por parte de DIGEMAPS. La visita de inspección fue realizada sin hallazgos identificados.

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025.

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad							
Nombre del Proceso:	Gestión Legal							
Objetivo del Indicador:	Asegurar adherencia a los requisitos y regulaciones o	de la Direcció	n Nacional de	Control de Drog	as			
	DA	TOS BASIC	os					
Nombre del Indicador	Porcentaje de Certificados de Inscripción de Drogas Vigentes	Descripción de	l Indicador	Cumplimiento regulaciones de Control de	de la Dirección Nacional			
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de farmacias con Certificado de Inscripción CLASE B vigentes / Cantidad total de farmacias) x 10		Controladas	Unidad de Med	ida	Porcentaje		
Meta	100%							
Fuente de información	Libro Registro Regulatorio		Responsable de medición y seg		Director Asur	ntos Corporativos		
	Rangos	<	< 99% 100		0%			
Tipo de Indicador	Eficacia	Escala	EN INCUI	MPLIMIENTO	EN CUMP	LIMIENTO		





PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Resultados	99.00%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						

abr-25

may-25

jun-25

jul-25

ago-25

sep-25

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024: La licencia de habilitación del Centro de Distribución acaba de ser emitida, el certificado de medicamentos controlado de esta localidad dependia de la referida licencia.

mar-25

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024: Dentro de la toleracia

nov-24

dic-24

ene-25

feb-25

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024:

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:

oct-24

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:

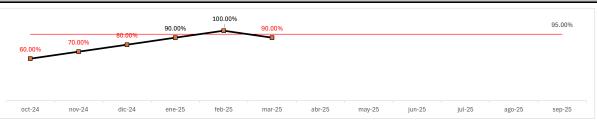
ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad								
Nombre del Proceso:	Gestión Legal								
Objetivo del Indicador:	Asegurar adherencia a los requisitos y regulaciones o Publica.	del Ministerio	de Salud Púb	lica y Asistencia	Social, acord	de a los plazos	s del Ministerio de Salud		
	DA	TOS BASICO	os						
Nombre del Indicador	Porcentaje de Licencias o Permisos Sanitarios Vigen	orcentaje de Licencias o Permisos Sanitarios Vigentes				concierne a	uridad al cliente en lo que la correcta preservación s y medicamentos en las		
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de farmacias con Licencias o Permisos Sa Cantidad de farmacias ubicadas en el DN y prov. De			Unidad de Med	lida	Porcentaje			
Meta	≥ 95%			Frecuencia de	medición	Mensual			
Fuente de información	Libro Registro Regulatorio	Responsable de la medición y seguimiento Director Asuntos Corp					ntos Corporativos		
		Rangos	s < 90% ≥ 90% ≥ 95%			≥ 95%			
Tipo de Indicador	Eficacia	Escala	a EN INCUMPLIMIENTO EN RIESGO EN CUMPLIMIENTO						
	GRÁFIC <i>i</i>	DEL IND	ICADOR						





PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
META	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
Resultados	60.00%	70.00%	80.00%	90.00%	100.00%	90.00%						

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024: Las renovaciones dependen de unos analisis que debian realizarle al personal de las sucursal, que han sido recientemente entregados.

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024: Fuera del rango por las razones expuestas vía correo electrónico.

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: Pendiente de tratamientos a colaboradores con presencia de microorganismos en coprológico.

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025: El indicador no ha logrado cumplir su 100% porque no se han emitido los permisos del Area de Salud VI renovados.

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:

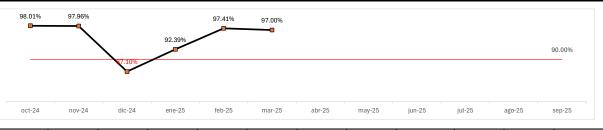


FARMA	CIA			SISTE	IN MA DE G	IDICADO SESTIÓN		:ΔΙ ΙΝΔΝ			16/01/202		
				0.012				JALIDAD		P	<b>ágina</b> 1 d	le 1	
Objetivo Estra	atégico	Implementar	el Sistema de	e Gestión de	la Calidad								
Nombre del P	roceso:	Gestión Lega	al										
Objetivo del li	ndicador:	Conocer el c	recimiento de	l negocio y pi	romociones								
					DA	TOS BASIC	os						
Nombre del Ir	dicador	Porcentaje d	e Certificados	de Registro	de Propiedad	l Intelectual V	igentes	Descripción de	l Indicador	Administrar evitar riesgo		la empresa y nales	
Fórmula de C	álculo		e certificados d de registro de				dad de	Unidad de Med	ida	Porcentaje			
Meta		100%						Frecuencia de	medición	Semestral			
Fuente de info	ormación	Libro Registro Regulatorio						Responsable d medición y seg		Director Asu	ntos Corpor	rativos	
Tino do Indio	dor	Eficacia				Rangos	<	99%	10	0%			
ripo de maica	Fiipo de Indicador Eficacia					Escala	EN INCUI	MPLIMIENTO	EN CUMP	LIMIENTO			
					GRÁFIC/	A DEL INC	ICADOR						
	100.00%		100.00%							100.00%			
	S-II 2024		S-I 2025		S-II 2	2025		\$1-12026	'	S-II 2026			
PERIODO	S-II 2024	S-I 2025	S-II 2025	S1-I2026	S-II 2026								
META Resultados	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%								
					ANALISIS	DE RESU	JLTADOS						
ANALISIS RESULT													
ANALISIS DE RESI													
ANALISIS DE RESI	JLTADOS S-II 2025												
	JLTADOS S-II 2026. JLTADOS S-II 2026.												
7 11 1 LIGIO DE REGI	5E171DOO 0-11 2020	•											



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Ca	Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol								
Nombre del Proceso:	Gestión Legal									
Objetivo del Indicador:	Brindar un servicio oportuno al cliente interno.									
	DA	TOS BASICO	S							
Nombre del Indicador	Porcentaje de Servicios Legales Completados dentr	Descripción d	el Indicador		con el crecimiento del nediante la respuesta diente interno					
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de servicios legales completados dentro d servicios legales solicitados) x 100%	e plazo / Can	tidad total de	Unidad de Med	dida	Porcentaje				
Meta	≥ 90%			Frecuencia de	medición	Mensual				
Fuente de información	Libro en Excel KPI de Servicios Legales			Responsable o medición y se		Director Asu	ntos Corporativos			
		Rangos	gos < 90% ≥ 90% ≥ 95%			≥ 95%				
Tipo de Indicador	Eficacia	Escala EN INCUMPLIMIENTO EN RIESGO EN CUMPLIMIENT					EN CUMPLIMIENTO			
	GRÁFIC <i>A</i>	A DEL IND	ICADOR							



PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
META	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
Resultados	98.01%	97.96%	87.10%	92.39%	97.41%	97.00%						

#### ANALISIS DE RESULTADOS

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024:A finales de noviembre tomé unos días de vacaciones y cuando me reincorporé (el 30 de nov), retomé los temas que se quedaron pendiente, adicional a los días libres que nos dieron para el 24 o 31,

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:

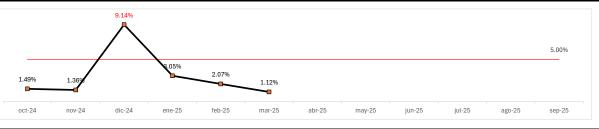
ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Car	Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol								
Nombre del Proceso:	Gestión Legal									
Objetivo del Indicador:	Identificar las solicitudes internas carentes de seguir	niento del requ	uirentes							
DATOS BASICOS										
Nombre del Indicador	Porcentaje de Servicios Legales Declinados	Descripción Indicador	del		cursos humanos disponibles n de la carga laboral					
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de solicitudes entrante del periodo menos cerradas por incumplimiento de plazos en el periodo)		olicitudes	Unidad de N	ledida	Porcentaje				
Meta	≤ 5%			Frecuencia	de medición	Mensual				
Fuente de información	Libro en Excel KPI de Servicios Legales			Responsabl medición y	e de la seguimiento	Director Asur	ntos Corporativos			
Tipo de Indicador	Eficacia	Rangos Escala		5% PLIMIENTO	≤ ( EN RI	,,,	> 6% EN INCUMPLIMIENTO			
	GRÁFICA DEL INDICADOR									



PERIODO	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
META	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
Resultados	1.49%	1.36%	9.14%	3.05%	2.07%	1.12%						

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: a finales de noviembre tomé unos días de vacaciones y cuando me reincorporé (el 30 de nov), retomé los temas que se quedaron pendiente, adicional a los días libres que nos dieron para el 24 o 31,

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:



FO-GC-37	
Versión 00	
16/01/2025	
Décine 1 de 1	

Objetivo Estratégico	[REVISAR INDICADORES ESTRATEGICOS DE FIN	NANZAS]					
Nombre del Proceso:	Gestión Legal						
Objetivo del Indicador:	Identificar patrones de demandas.						
	DA	TOS BASICO	os				
Nombre del Indicador	Porcentaje de Casos Laborales Presentados en Trit	bunales		Descripción d	el Indicador		tar a las áreas procesos cer las políticas internas cisiones.
Fórmula de Cálculo	Sumatoria de las demandas laborales del periodo			Unidad de Me	dida	Cantidad	
Meta	N/A			Frecuencia de	medición	Trimestral	
Fuente de información	Reporte de Pendientes de Servicios Legales			Responsable medición y se		Director Asu	ntos Corporativos
		Rangos		N/A	N	/A	N/A
Tipo de Indicador	N/A	EN INCUM	INCUMPLIMIENTO EN RI			EN CUMPLIMIENTO	
	GPÁFIC/	DEL IND	ICADOR				



PERIODO	T-IV 2024	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025				
META	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
Resultados	69.00								

ANALISIS DE RESULTADOS
VALISIS RESULTADOS T-IV 2024:
VALISIS DE RESULTADOS T-1 2025:
VALISIS DE RESULTADOS T-II 2025:
VALISIS DE RESULTADOS T-III 2025:
VALISIS DE RESULTADOS T-IIV 2025:



### **FICHA**

FO-GC-37 Versión 00

Dejetivo Estratégico  Lograr un Aumento en la Rentabilidad de Farmacias Carol  Nombre del Proceso:  Cestión Legal  DATOS BASICOS  Nombre del Indicador:  Porcentaje Casos Laborales Cerrados Exitosamente  Descripción del Indicador operativas en el manejo del recuniumano.  Contidad de casos cerrados exitosamente / total de casos abiertos.) x 100% Unidad de Medida  Porcentaje  Formula de Cálculo  (Cantidad de casos cerrados exitosamente / total de casos abiertos.) x 100% Unidad de Medida  Porcentaje  Frecuencia de medición  Trimestral  Responsable de la medición y seguimiento  Eficacia  Rangos  Escala  En INCUMPLIMIENTO  EN RIESGO  EN CUMPLIMIENTO  GRÁFICA DEL INDICADOR  FRENDO  11-1 2025  1-1 2025	FARMA	INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										16/01/2025		
Nombre del Proceso:  Gestión Legal  Conocer la efectividad de los procesos litiglosos laborales  DATOS BASICOS  Nombre del Indicador:  Porcentaje Casos Laborales Cerrados Exitosamente  Descripción del Indicador logorativas en el manejo del recurhumano.  Fórmula de Cálculo (Cantidad de casos cerrados exitosamente / total de casos abientos.) x 100% Unidad de Medida Porcentaje  Meta ≥ 60% Frecuencia de medición Trimestral  Reporte de casos en procesos ante los tribunales Responsable de la medición y seguimiento medición y seguimiento priector Asuntos Corporativos Priector Asuntos Corporativo					0.0.1		Р	<b>ágina</b> 1 de	e 1					
Dispetivo del Indicador:  Conocer la efectividad de los procesos litiglosos laborales  DATOS BASICOS  Nombre del Indicador  Porcentaje Casos Laborales Cerrados Exitosamente  Descripción del Indicador lidentificar mejoras en las áre operativas en el manejo del recurhumano.  Pormula de Cálculo  (Cantidad de casos cerrados exitosamente / total de casos abiertos.) x 100% Unidad de Medida  Porcentaje  Frecuencia de medición Trimestral  Responsable de la medición y segurimiento  Fipo de Indicador  Eficacia  Rangos   So%   Precuencia de medición Trimestral  Responsable de la medición y segurimiento  Bripo de Indicador  Eficacia  Rangos  So%   Som  Som  Som  Som  Som  Som  Som  So	Objetivo Estra	atégico	Lograr un Au	mento en la F	Rentabilidad de Fa	rmacias C	Carol							
Nombre del Indicador  Porcentaje Casos Laborales Cerrados Exitosamente  Descripción del Indicador operativas en el manejo del recunhumano.  (Cantidad de casos cerrados exitosamente / total de casos abiertos.) x 100% Unidad de Medida Porcentaje  Meta 2 60%  Frecuencia de medición Trimestral  Responsable de la medición y seguimiento  Fipo de Indicador  Eficacia  Rangos < 50% ≥ 50% ≥ 50% ≥ 60%  Escala EN INCUMPLIMIENTO EN RIESGO EN CUMPLIMIENTO  GRÁFICA DEL INDICADOR   ANALISIS DE RESULTADOS \$1,2025  T-14,2025  T-	Nombre del P	roceso:	Gestión Lega	al										
Nombre del Indicador  Porcentaje Casos Laborales Cerrados Exitosamente  Descripción del Indicador operativas en el manejo del recuritumano.  (Cantidad de casos cerrados exitosamente / total de casos abiertos.) x 100%  Weta ≥ 60%  Frecuencia de medición Trimestral  Responsable de la Reporte de casos en procesos ante los tribunales  Responsable de la Segundador	Objetivo del Ir	ndicador:	Conocer la e	fectividad de	os procesos litigio	osos labora	ales							
Nombre del Indicador Porcentaje Casos Laborales Cerrados Exitosamente    Descripción del Indicador porativas en el manejo del recurhumano.						DAT	OS BASICO	S						
Reporte de casos en procesos ante los tribunales   Responsable de la medición y seguimiento	Nombre del In	dicador	Porcentaje C	asos Laboral	es Cerrados Exito	samente			Descripción d	el Indicador	operativas e			
Fuente de información  Reporte de casos en procesos ante los tribunales  Responsable de la medición y seguimiento  Rangos	Fórmula de Ca	álculo	(Cantidad de	e casos cerra	dos exitosamente	/ total de o	casos abiert	os.) x 100%	Unidad de Me	dida	Porcentaje			
Reporte de casos en procesos ante los tribunales   medición y seguimiento   Director Asuntos Corporativos	Meta		≥ 60%						Frecuencia de	medición	Trimestral			
### Figo de Indicador   Eficacia   Escala   EN INCUMPLIMIENTO   EN RIESGO   EN CUMPLIMIENTO	Fuente de info	ormación	Reporte de c	asos en proc	esos ante los tribi	unales					Director Asu	intos Corpora	ativos	
### STATE   ST	Tine de Indies	.dau	⊏fice sic				Rangos	<b>~</b>	50%	≥ 5	0%	2	60%	
9.09% T-1 2025 T-1 20	ripo de indica	laor	Eficacia				Escala	EN INCUM	MPLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUMI	PLIMIENTO	
9.09%  T-I 2025  T-II 2025  T-II 2025  T-IV 2025  T-IV 2025  T-IV 2025  T-IV 2025  T-IV 2025  ANALISIS DE RESULTADOS  ANALISIS RESULTADOS S-I 2025:  WALISIS DE RESULTADOS S-II 2025:					GR	RÁFICA	DEL IND	CADOR						
PERIODO T-I 2025 T-II 2025 T-IV 2025										€	60.00%			
AREA		T-I 2025			T-II 2025			T-III 2025		T-	IV 2025			
ANALISIS DE RESULTADOS  ANALISIS PESULTADOS S-1 2025:  ANALISIS PESULTADOS S-1 2025:	PERIODO	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025									
ANALISIS DE RESULTADOS  ANALISIS RESULTADOS S-I 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS S-II 2025:	META		60.00%	60.00%	60.00%									
NNALISIS RESULTADOS S-I 2025: NNALISIS DE RESULTADOS S-II 2025:	Resultados	9.09%												
NNALISIS RESULTADOS S-I 2025: NNALISIS DE RESULTADOS S-II 2025:					ANI	AL ICIC I	DE BEGU	LTADOS						
ANALISIS DE RESULTADOS S-II 2025:	ANALISIS RESULTA	ADOS S-I 2025			ANA	ALISIS	DE KESU	LIADO2						
			:											
NALISIS DE RESULTADOS S-II 2026:	ANALISIS DE RESU	JLTADOS S-II 2026	:											



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025

FARMACIA				SISTE	MA DE G	ESTIÓN	DE LA C	ALIDAD			16/01/2025 ágina 1 de 1		
Objetivo Estratégico		Desarrollar e	implementar	Experiencia	al Usuario Ca	rol					-		
Nombre del Proceso:		Gestión Lega	ıl										
Objetivo del Indicado	r:	Mantener los	s contratos de	alquiler act	ualizados y vi	gentes, acord	e a la solicitu	d del beneficiario	D.				
					DA	TOS BASICO	S						
Nombre del Indicador		Porcentaje de Respondidas			ón de Contrato	os de Alquiler		Descripción d	el Indicador	acuerdo a la	control de los gastos, o s renovaciones realizada la continuidad de la		
Fórmula de Cálculo			ad de solicitudes de renovación de contratos de alquiler respondida del SLA /cantidad total de solicitudes ) x 100%  Unidad de Medida							Porcentaje			
Meta		≥ 90% Frecuencia de medición Trimestral											
Fuente de informació	n	Matriz de Coi	ntratos					Responsable omedición y se		Director Asu	ntos Corporativos		
		FC				Rangos	<	88%	≥ 8	8%	≥ 90%		
Tipo de Indicador		Eficacia				Escala	EN INCUM	IPLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUMPLIMIENTO		
					GRÁFIC <i>A</i>	DEL IND	CADOR						
100.00%	5.00%	89.00%	90.00%								<b>→</b>		
dic-24 e	ne-25	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025								
PERIODO dio	c-24	ene-25	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025							
	00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%							
Resultados 100	.00%	75.00%	89.00%										

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024: Entendemos oportuno modificar la frecuencia de medición, ya que mensual no tiene mucha incidencia este indicador.

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024:

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024:

ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025

ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Ca	rol								
Nombre del Proceso:	Gestión de Comunicaciones	stión de Comunicaciones								
Objetivo del Indicador:	Conocer la eficacia del procesos, a fin de incentivar la	a satisfacciór	de los usuari	ios internos.						
	DA	TOS BASICO	)S							
Nombre del Indicador	Cumplimiento del SLA de Comunicaciones			Descripción de	el Indicador	Identificar oportunidade	e implementar es de mejoras			
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de solicitudes de comunicaciones respond de solicitudes de comunicaciones) x 100%	idas dentro de	e plazo / total	Unidad de Med	lida	Porcentaje				
Meta	≥ 90%			Frecuencia de	medición	Mensual				
Fuente de información	Base de datos Smartsheet/ Trello/ correo electrónico	)		Responsable o medición y se		Director Asu	ntos Corporativos			
		Rangos	<	85%	≥ 8	35%	≥ 90%			
Tipo de Indicador	Eficacia	Escala	EN INCUM	MPLIMIENTO	EN RI	IESGO	EN CUMPLIMIENTO			
	GRÁFIC <i>A</i>	A DEL IND	ICADOR							



PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
META	97.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
Popultados	Q0_00%	05.00%	00.71%									

ANALISIS DE RESULTADOS	
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025: Meta actualizada de un 95% a un 90%	
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:	
ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:	
ANALISIS DE RESULTADOS Abril 2025:	
ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:	
ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:	
ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:	
ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:	
ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:	



FO-GC-37	
Versión 00	
16/01/2025	
Página 1 de 1	

	GRÁFICA	DEL INDI	CADOR								
Tipo de Indicador	Eficacia	Escala	EN INCUM	IPLIMIENTO	EN RI	IESGO EN CUMPLIMIENTO					
		Rangos	<	80%	≥ 8	0%	≥ 85%				
Fuente de información	Microsoft Forms			Responsable medición y se		Director Asu	ntos Corporativos				
Meta	≥ 85%			Frecuencia de	e medición	Semestral					
Fórmula de Cálculo	Tabulación de Encuestas			Unidad de Me	edida	Porcentaje					
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción Interna			Descripción o Indicador	iel		las relaciones nentales a través de una n oportuna y objetiva.				
	DAT	TOS BASICO	S								
Objetivo del Indicador:	Medir la efectividad de las comunicaciones internas,	a fin de cono	cer la satisfad	cción de los col	aboradores.						
Nombre del Proceso:	Gestión de Comunicaciones	estión de Comunicaciones									
Objetivo Estratégico	Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Ca	Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol									
							•				



PERIODO	S-I 2025	S-II 2025	S1-I2026	S-II 2026								
META	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%								
Resultados												
	ANALISIS DE RESULTADOS											
ANIALISIS DESLILTAD	NOS 1.											

ANALISIS DE RESULTADOS 2: ANALISIS DE RESULTADOS 3: ANALISIS DE RESULTADOS 4:

ANALISIS DE RESULTADOS 5:



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Ca	arol					
Nombre del Proceso:	Ventas a los Clientes						
Objetivo del Indicador:	Conocer la capacidad que tiene el canal de Atención	n Telefónica p	ara manejar e	el volumen de II	amadas entr	antes y tomar	futuras decisiones.
	DA	TOS BASICO	S				
Nombre del Indicador	Porcentaje de Llamadas Contestadas			Descripción o Indicador	lel	identificar capacidad (s de las llama	nte poque nos permite si contamos con la staffing) para la captación das recibidas por parte de desde el enfoque de erramientas.
Fórmula de Cálculo	(Llamadas contestadas / Llamadas entrantes) x 100	%		Unidad de Me	dida	Porcentaje	
Meta	≥ 95%			Frecuencia de	e medición	Mensual	
Fuente de información	D2P/CCDEX			Responsable medición y se		Coordinador Alternos	/ Gerente de Canales
		Rangos	<	90%	≥ 9	0%	≥ 95%
Tipo de Indicador	Productividad	Escala	EN INCUM	IPLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUMPLIMIENTO
	GRÁFICA	DEL INDI	CADOR				



PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
META	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
Resultados	95.32%	97.61%										

	ANALISIS DE RESULTADOS
ANALISIS RESULTADOS Enero:	
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero:	
ANALISIS DE RESULTADOS Marzo:	
ANALISIS DE RESULTADOS Abril:	
ANALISIS DE RESULTADOS Mayo:	
ANALISIS DE RESULTADOS Junio:	
ANALISIS DE RESULTADOS Julio:	
ANALISIS DE RESULTADOS Agosto:	
ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre:	
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre:	
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre:	
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembro:	



			SISTE	MA DE G	ESTION	DE LA C	ALIDAD			<b>16/01/2025</b> <b>'ágina</b> 1 de		
Objetivo Estratégico	Desarrollar e	Implementar	Experiencia :	al Usuario Ca	rol				'	agilia i de	1	
	2 coarronar o	- Inpromonia										
Nombre del Proceso:	Ventas a los	Clientes										
Objetivo del Indicador:	Conocer el p	orcentaje de	llamada conte	estada en los	primeros 20 s	eg. Con el fin	de tomar accio	nes pertinente	es dentro de l	las desviacion	es	
				DA	TOS BASICO	S						
Nombre del Indicador	Nivel de Serv	vicio (SL)					Descripción d	lel Indicador		experiencia c pronta atenci		
Fórmula de Cálculo	(Llamadas co	ontestadas de	entro del umbi	ral (20 segun	dos)/ Llamada	as entrantes)	Unidad de Me	dida	Porcentaje			
Meta	≥ 90%						Frecuencia de	e medición	Mensual			
Fuente de información	D2P/CCDEX						Responsable medición y se		Gerente de	Canales Alterr	nos	
					Rangos	<	85%	≥ 8	5%	≥ 9	≥ 90%	
Tipo de Indicador	Productividad	d			Escala	EN INCUM	IPLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUMP	LIMIENTO	
91.55%				GRÁFIC <i>A</i>	A DEL IND	ICADOR						
91.55%				GRÁFIC <i>A</i>	A DEL IND	ICADOR				90.00%	<b>&gt;</b>	
91.55% 84.133 Enero Febrero	Marzo	Abril	Мауо	<b>GRÁFIC</b>	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre Ne		90.00%	<b>&gt;</b>	
84.133  Enero Febrero  PERIODO Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio <b>Mayo</b>	Julio	Agosto Julio	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre	Diciembre	
84.133 Enero Febrero PERIODO Enero META 90.00%	Febrero 90.00%			Junio	Julio	Agosto			oviembre D	iciembre	Diciembre 90.00%	
84.133  Enero Febrero  PERIODO Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio <b>Mayo</b>	Julio	Agosto Julio	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre		
S4.13%   Serior   Febrero	Febrero 90.00%	Marzo	Abril 90.00%	Junio <b>Mayo</b>	Julio Junio 90.00%	Agosto Julio 90.00%	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre		
Enero Febrero  PERIODO Enero META 90.00%  Resultados 84.13%  ANALISIS RESULTADOS Enero: ANALISIS DE RESULTADOS Febrero: ANALISIS DE RESULTADOS Marzo: ANALISIS DE RESULTADOS Abril:	Febrero 90.00%	Marzo	Abril 90.00%	Junio Mayo 90.00%	Julio Junio 90.00%	Agosto Julio 90.00%	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre		
Enero Febrero  ERIODO Enero META 90.00%  Resultados 84.13%  ANALISIS RESULTADOS Enero: ANALISIS DE RESULTADOS Marzo: ANALISIS DE RESULTADOS Marzo: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Junio:	Febrero 90.00%	Marzo	Abril 90.00%	Junio Mayo 90.00%	Julio Junio 90.00%	Agosto Julio 90.00%	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre		
Enero Febrero  PERIODO Enero META 90.00%  Resultados 84.13%  ANALISIS RESULTADOS Enero: ANALISIS DE RESULTADOS Febrero: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Junio:	Febrero 90.00%	Marzo	Abril 90.00%	Junio Mayo 90.00%	Julio Junio 90.00%	Agosto Julio 90.00%	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre		
Enero Febrero  ERIODO Enero META 90.00%  Resultados 84.13%  ANALISIS RESULTADOS Enero: ANALISIS DE RESULTADOS Marzo: ANALISIS DE RESULTADOS Marzo: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Junio:	Febrero 90.00% 91.55%	Marzo	Abril 90.00%	Junio Mayo 90.00%	Julio Junio 90.00%	Agosto Julio 90.00%	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre		
Enero Febrero  PERIODO Enero META 90.00%  Resultados 84.13%  ANALISIS RESULTADOS Enero: ANALISIS DE RESULTADOS Febrero: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo: ANALISIS DE RESULTADOS Junio: ANALISIS DE RESULTADOS Agosto:	Febrero 90.00% 91.55%	Marzo	Abril 90.00%	Junio Mayo 90.00%	Julio Junio 90.00%	Agosto Julio 90.00%	Agosto	Septiembre	oviembre D  Octubre	iciembre Noviembre		



FARMACIA		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								16/01/2025		
		Página 1 de 1										e 1
Objetivo Estratégi	ico	Desarrollar e	Implementar	Experiencia	al Usuario Ca	arol						
Nombre del Proce	eso:	Ventas a los	Clientes									
Objetivo del Indica	ador:		volumen de II meta el indica		ndonadas por	los clientes p	ara realizar a	partir de esto	o, los planes o	le accion nec	cesarios para r	mantener
					DA	TOS BASICO	os					
Nombre del Indica	ador	Porcentaje d	e Llamadas A	Abandonadas				Descripciór Indicador	n del	Realizar un de los tecnologicos		y planificac (humanos
Fórmula de Cálcul	ilo	(Llamadas abandonadas fuera del umbral / Llamadas entrantes) x 100% Unidad						Unidad de M	Medida	Porcentaje		
Meta		≤ 3%						Frecuencia	de medición	Mensual		
Fuente de informa	ación	D2P/CCDEX						Responsabl medición y	le de la seguimiento	Gerente de	Canales Alterr	nos
Fine de Indicador		Productividad	٦.			Rangos	gos ≤ 3%			5%		5%
Tipo de Indicador		Productividad	u			Escala	EN CUMP	LIMIENTO	EN RI	ESGO	EN INCUM	IPLIMIENT
3.45%					OKA 107	A DEL IND	ICADOR					
3.45%	1.31%				GIGAL 10.	A DEL IND	ICADOR				3.00%	>
3.45% Enero	1.31% Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio		Septiembre	Octubre !	Noviembre	3.00%	>
Enero		Marzo Febrero	Abril Marzo	Mayo Abril				Septiembre Agosto	Octubre !	Noviembre Octubre		Diciembre
Enero ERIODO ETA	Febrero Enero 3.00%	Febrero 3.00%			Junio	Julio	Agosto				Diciembre	Diciembre 3.00%
Enero ERIODO ETA	Febrero	Febrero	Marzo	Abril	Junio Mayo	Julio Junio	Agosto Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
Enero ERIODO IETA	Febrero Enero 3.00%	Febrero 3.00%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
Enero ERIODO IETA Resultados	Enero 3.00% 3.45%	Febrero 3.00%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
ERIODO IETA esultados  NALISIS RESULTADOS NALISIS DE RESULTAD	Enero 3.00% 3.45%  S Enero: DOS Febrero:	Febrero 3.00%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
Enero  ERIODO  JETA  esultados  NALISIS RESULTADOS  NALISIS DE RESULTAE  NALISIS DE RESULTAE	Enero 3.00% 3.45% S Enero: DOS Febrero: DOS Marzo:	Febrero 3.00%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
Enero  ERIODO  DETA  Lesultados  NALISIS RESULTADOS  NALISIS DE RESULTAE  NALISIS DE RESULTAE  NALISIS DE RESULTAE	Enero 3.00% 3.45% S Enero: DOS Febrero: DOS Marzo: DOS Abril:	Febrero 3.00%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
Enero  ERIODO  IETA  Resultados  INALISIS RESULTADOS  INALISIS DE RESULTAC	Enero 3.00% 3.45% S Enero: DOS Febrero: DOS Marzo: DOS Abril: DOS Mayo:	Febrero 3.00%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
Enero  ERIODO  IETA  Resultados  INALISIS RESULTADOS  INALISIS DE RESULTAC	Febrero  Enero 3.00% 3.45%  S Enero: DOS Febrero: DOS Marzo: DOS Abril: DOS Mayo: DOS Junio: DOS Junio:	Febrero 3.00%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
Enero  ERIODO  IETA  Resultados  INALISIS RESULTADOS  INALISIS DE RESULTAD  INALISIS DE RESULTAD	Febrero  Enero 3.00% 3.45%  S Enero: DOS Febrero: DOS Marzo: DOS Abril: DOS Mayo: DOS Junio: DOS Julio: DOS Agosto:	Febrero 3.00% 1.31%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
ENERO  ERIODO  IETA  RESUlTADOS  NALISIS RESULTADOS  NALISIS DE RESULTAC	Febrero  Enero 3.00% 3.45%  S Enero: DOS Febrero: DOS Marzo: DOS Abril: DOS Advio: DOS Julio: DOS Agosto: DOS Agosto: DOS Septiembr	Febrero 3.00% 1.31%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	
ENERO  ERIODO  IETA  RESUlTADOS  NALISIS RESULTADOS  NALISIS DE RESULTAD	Febrero  Enero 3.00% 3.45%  S Enero: DOS Febrero: DOS Marzo: DOS Abril: DOS Alyoi: DOS Julio: DOS Agosto: DOS Agosto: DOS Septiembr DOS Octubre:	Febrero 3.00% 1.31%	Marzo	Abril 3.00%	Junio Mayo 3.00%	Julio Junio 3.00%	Agosto Julio 3.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre  Noviembre	



ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre: ANALISIS DE RESULTADOS Octubre: ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre: ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre:

## FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

					MA IIL C	ECTION	DE LA C	או ודעי			10/01/2023	
	IA			SISTE	WIA DE G	ESTION	DE LA C	ALIDAD		P	<b>ágina</b> 1 de	1
Objetivo Estrate	égico	Desarrollar e	Implementar	Experiencia	al Usuario Ca	arol						
lombre del Pro	ceso:	Ventas a los	Clientes									
Objetivo del Inc	licador:	Identificar de	manera siste	matica el cur	mplimiento de	los procesos	y protocolos	de venta.				
					DA	TOS BASICO	os					
Nombre del Ind	icador	Indice de Cal	idad (Monitor	eo)				Descripción d	el Indicador	anomalias experiencia	osibles desv que puedan de compra d s canales alter	del client
órmula de Cál	culo	Suma total de los valores de cada aspecto a monitorear (Ver protocolo de atención a los clientes en Canales Alternos)						Unidad de Me	dida	Porcentaje		
Meta		≥ 95%			·			Frecuencia de	medición	Mensual		
uente de infor	mación	Formulario de	e monitoreo d	le calidad				Responsable medición y se		Gerente de (	Canales Alterr	os
						Rangos < 9		90% ≥ 9		90% ≥ 95%		5%
ipo de Indicad	or	Eficacia				Escala	EN INCUM	IPLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUMP	LIMIENT
					GRÁFICA	A DEL IND	ICADOR				•	
										95	.00%	
93.73%	93.54%											
93.73% Enero	_	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto S	Septiembre Oc	ctubre Nov	iembre Dici	embre	
Enero		Marzo Febrero	Abril Marzo	Mayo <b>Abril</b>	Junio <b>Mayo</b>	Julio Junio	Agosto S	Septiembre Oc	ctubre Nov	iembre Dici	embre Noviembre	Diciemb
Enero ERIODO ETA	Febrero  Enero  95.00%	Febrero 95.00%										Diciemb 95.00%
Enero ERIODO ETA	Febrero Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
Enero ERIODO IETA	Febrero  Enero  95.00%	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio 95.00%	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
ERIODO ETA esultados	Febrero  Enero 95.00% 93.73%	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
ERIODO IETA Resultados  NALISIS RESULTAE NALISIS DE RESUL	Febrero  Enero 95.00% 93.73%  OS Enero:  TADOS Febrero:	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio 95.00%	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
Enero  EERIODO  IETA  Resultados  INALISIS RESULTAD  INALISIS DE RESUL  INALISIS DE RESUL  INALISIS DE RESUL	Febrero  Enero 95.00% 93.73%  OS Enero: FADOS Febrero: FADOS Marzo:	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio 95.00%	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
Enero  EERIODO  IETA  Resultados  INALISIS RESULTAE  INALISIS DE RESUL  INALISIS DE RESUL  INALISIS DE RESUL  INALISIS DE RESUL  INALISIS DE RESUL	Febrero  Enero 95.00% 93.73%  OS Enero:  TADOS Febrero:  TADOS Marzo:  TADOS Abril:	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio 95.00%	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
ERIODO IETA IESUITADO NALISIS RESULTAD NALISIS DE RESUL	Febrero  Enero 95.00% 93.73%  OS Enero: FADOS Febrero: FADOS Marzo: FADOS Abril: FADOS Mayo:	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio 95.00%	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
ERIODO IETA IESUITA IESUITA NALISIS RESULTAE NALISIS DE RESUL	Febrero  Enero 95.00% 93.73%  OS Enero: TADOS Febrero: TADOS Marzo: TADOS Mayo: TADOS Mayo: TADOS Mayo: TADOS Junio:	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio 95.00%	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
ERIODO IETA esultados  NALISIS RESULTAE NALISIS DE RESUL	Febrero  Enero 95.00% 93.73%  OS Enero: FADOS Febrero: FADOS Marzo: FADOS Marzo: FADOS Mayo: FADOS Junio: FADOS Junio: FADOS Junio:	Febrero 95.00%	Marzo	Abril 95.00%	Mayo 95.00%	Junio 95.00%	Julio 95.00%	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	



FARMAC	14			SISTE	MA DE G	ESTIÓN		ALIDAD		ı	<b>16/01/202</b> <b>Página</b> 1 d	
Objetivo Estraté	égico	Desarrollar e	e Implementar	Experiencia	al Usuario Ca	ırol						
Nombre del Pro	ceso:	Ventas a los	Clientes									
Objetivo del Ind	licador:	Identificar el	tiempo prome	edio total de o	cada una de la	s interaccion	es con los clie	entes				
					D/	ATOS BASIC	os					
Nombre del Indi	icador	Tiempo Med	lio Operativo (.	Average Har	ndle Time (AH	T)): Telefonía	1	Descripción o Indicador	del	Realizar una de los tecnologicos	recursos	y planificación (humanos y
Fórmula de Cálo	culo		Fiempo de conversación + Tiempo de espera + Tiempo posterior a Unidad de Medida After Call Work (ACW)) / Total de transacciones)							Minutos		
Meta					SISTMA DE G LEMENTACIO			Frecuencia de	e medición	Mensual		
Fuente de infor	mación	Canales Digi	efónica: P/D itales: Data nstantánea: Z	echat				Responsable medición y se		Gerente de (	Canales Alter	nos
						Rangos						
Tipo de Indicad	or	Eficacia				Escala		PLIMIENTO	EN R	ESGO	EN INCUM	MPLIMIENTO
					GRÁFIC	A DEL IND	DICADOR					
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Septiembre (	Octubre No	viembre Did	siembre	
PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
META												
Resultados												
***************************************	-00.5				ANALISIS	DE RES	<b>JLTADOS</b>					
ANALISIS RESULTAD												
ANALISIS DE RESULT ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT		re:										
ANALISIS DE RESULT												
ANALISIS DE RESULT	TADOS Noviembr	e:										
ANALISIS DE RESULT	TADOS Diciembre	:										



FARMACIA				SISTE	MA DE GI	ESTIÓN	DE LA C	ALIDAD			16/01/202 Página 1 d	
Objetivo Estratégio	co	Desarrollar e	Implementar	Experiencia	al Usuario Ca	ırol					T ugillu T u	1
Nombre del Proces	so:	Ventas a los	Clientes									
Objetivo del Indica	ıdor:	Identificar el	tiempo prome	edio total de c	cada una de la	as interaccione	es con los clie	entes				
		i de i i i i de i i i	ро рголо			ATOS BASIC						
		Т				TI OO BAOIO		Г		Π		
Nombre del Indicad	dor	Tiempo Medi	o Operativo (	Average Han	ndle Time (AH	T)): Canales l	Digitales	Descripciór Indicador	n del		a evaluación y s (humanos y t	
Fórmula de Cálculo	0				sación + Tiempo de espera + Tiempo posterior a CW)) / Total de transacciones) Unidad de I				<b>M</b> edida	Minutos		
Meta		≤ 25 minutos						Frecuencia	de medición	Mensual		
Fuente de informa	ción	Atención Tele Canales Digit Mensajería Ir	tales: Data	echat				Responsabl medición y	le de la seguimiento	Gerente de	Canales Altern	nos
		Mensajería Instantánea: Zechat				Rangos	≤ 25	min	≤ 30	min	>:	30 min
ipo de Indicador		Eficacia				Escala			EN RI	IESGO EN INC		MPLIMIENTO
					GRÁFIC	A DEL INC	ICADOR					
26.38	22.41										25.00	
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
IETA	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00
lesultados	26.38	22.41										
					ANIALICIC	DE DECI	II TADOS					
NALISIS RESULTADOS	Enero:				ANALISIS	DE RESI	JLIADOS					
NALISIS DE RESULTADO												
NALISIS DE RESULTADO	OS Marzo:											
NALISIS DE RESULTAD												
NALISIS DE RESULTADO												
NALISIS DE RESULTADO												
NALISIS DE RESULTADO NALISIS DE RESULTADO												
NALISIS DE RESULTAD		ore:										
ANALISIS DE RESULTAD												
NALISIS DE RESULTADO												
NALISIS DE RESULTAD	OS Diciembr	re:										



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Ca	arol					
Nombre del Proceso:	Ventas a los Clientes						
Objetivo del Indicador:	Identificar el tiempo promedio total de cada una de la	as interaccione	es con los clie	entes			
	D/	ATOS BASIC	os				
Nombre del Indicador	Tiempo Medio Operativo (Average Handle Time (AH Instantánea	IT)): Mensajer	ía	Descripción Indicador	del		evaluación y planificación de (humanos y tecnologicos).
Fórmula de Cálculo	(Total de Tiempo de conversación + Tiempo de espe llamada (After Call Work (ACW)) / Total de transacc		posterior a	Unidad de N	<b>l</b> edida	Minutos	
Meta	≤ 55 minutos			Frecuencia	de medición	Mensual	
Fuente de información	Atención Telefónica: P/D Canales Digitales: Data Mensajería Instantánea: Zechat			Responsabl medición y	e de la seguimiento	Gerente de C	Canales Alternos
		Rangos	≤ 55	min	≤ 60	min	> 60 min
Tipo de Indicador	Eficacia	Escala	EN CUMP	LIMIENTO	EN RI	ESGO	EN INCUMPLIMIENTO
	GRÁFIC	A DEL IND	ICADOR				
	-						



PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
META	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00
Resultados	39.36	58.43										

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS RESULTADOS Enero:
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero:

ANALISIS DE RESULTADOS Marzo: ANALISIS DE RESULTADOS Abril:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio:

ANALISIS DE RESULTADOS Agosto:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre:

ANALISIS DE RESULTADOS Octubre:

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre:

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre:



FARMAC	I A			SISTE	MA DE G	SESTIÓN	DE LA C	ALIDAD		_	10/01/2023	
										P	<b>ágina</b> 1 de	1
Objetivo Estrat	égico	Lograr un Au	ımento en la F	Rentabilidad o	de Farmacias	Carol						
Nombre del Pro	oceso:	Ventas a los	Clientes									
Objetivo del Inc	dicador:		encia del tiem aportan valor				esultados obt	enidos en canale	es alternos de	e venta, con e	l fin de evalua	ar si las
					DA	TOS BASICO	os					
Nombre del Ind	icador	Eficiencia de	· Horas Extras	s en Canales	Alternos			Descripción d	el Indicador	generadas of horas extra personal. Si eficiencia de fuera del ho rendimiento tradicionales	elación entre en canales a as trabajad u propósito e I tiempo adici rario regular e comercial de , como venta I center, apps	Iternos y las as por e es evaluar la onal invertido en función de e canales no as por redes
Fórmula de Cál	culo	Ventas en C	A (RD\$) / Hor	as extras trat	oajadas en C	A (hr)		Unidad de Me	dida	RD\$		
Meta								Frecuencia de	medición	Mensual		
Fuente de infor	mación	SQL (Opr_V	tas_X_Factura	ador_Detallad	do) / SPN			Responsable medición y se		Gerente de (	Canales Alteri	nos
		F.C				Rangos						
Tipo de Indicad	or	Eficacia				Escala	EN INCUI	MPLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUMP	LIMIENTO
					GRÁFICA	A DEL IND	ICADOR					
may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	>
PERIODO	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26
META												
Resultados												
					ΔΝΔΙ Ιςις	DE RESU	II TADOS					
ANALISIS DE RESUL	TADOS Mayo 202	25:			AITALIOIS	DE REGU	LIADOS					
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												



PERIODO META

feb-25

6.00

mar-25

6.00

abr-25

6.00

may-25

6.00

jun-25

6.00

### FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Tipo de Indicador	Eficacia	Escala	EN CUMP	LIMIENTO	EN RI	ESGO	EN INCUMPLIMIENTO	
Fuente de información	Reporte de Accidentes e Incidentes		Responsabl medición y		Analista de S Ocupacional	Seguridad y Salud		
Meta	6 accidentes e incidentes			Frecuencia	de medición	n Mensual		
Fórmula de Cálculo	Sumatoria de accidentes e incidentes			Unidad de N	Medida	Cantidad de	Accidentes e Incidentes	
Nombre del Indicador	Cantidad de Accidentes e Incidentes			Descripción Indicador	del	incidentes determinado, de seguridad	mero total de accidentes e ocurridos en un período, , permitiendo evaluar el nive d en el entorno laboral y la e las medidas de prevención.	
	DA							
Objetivo del Indicador:	Reducir la siniestralidad laboral a través de la preven	ción de riesgo	os					
Nombre del Proceso:	Seguridad y Salud Ocupacional							
Objetivo Estratégico	Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Car	rol						

#### GRÁFICA DEL INDICADOR



ene-26

6.00

	ANALI	SIS DE RESULTADOS		
ANALISIS RESULTADOS Febrero 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:				
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:				

jul-25

6.00

ago-25

6.00

sep-25

6.00

oct-25

6.00

nov-25

6.00

dic-25

6.00



FO-GC-37	
Versión 00	
16/01/2025	
Dágina 1 do 1	

					rayilla 1 U	C I	
Objetivo Estratégico	Desarrollar e	Implementar Experiencia al Usuario Carol					
Nombre del Proceso:	Seguridad y S	Salud Ocupacional					
Objetivo del Indicador:	Evaluar el cui	mplimiento del programa de simulacros planificado, a	segurando la	preparación de los colabor	adores ante situaciones de	e emergencia.	
		DATOS BASIC	os				
Nombre del Indicador	Porcentaje de	e Ejecución del Programa de Simulacros	Descripción del Indicador	Medir el grado de implen simulacros programados específico, comparando realizada con la cantidad p	en un período la cantidad		
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de 100%	simulacros ejecutados / Cantidad de simulacros pro	gramados) x	Unidad de Medida	Porcentaje		
Meta	100%			Frecuencia de medición	n Anual		
Fuente de información	Formulario de	e Evaluación de Simulacro (FO-AD-12)		Responsable de la medición y seguimiento	Analista de Seguridad y S Ocupacional	alud	
Tipo de Indicador	Eficacia		Rangos Escala	< 100%  EN INCUMPLIMIENTO	100% EN CUMPLIMIENTO		

#### GRÁFICA DEL INDICADOR



META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%								
Resultados												
	ANALISIS DE RESULTADOS											
ANALISIS RESULTAD	OS 2025:											

ANALISIS DE RESULTADOS 2026:
ANALISIS DE RESULTADOS 2027:
ANALISIS DE RESULTADOS 2028:



			SISTEM	DE LA CALIDAD   16/01/2025   Página 1 de 1											
Objetivo Estratégico	Desarrollar e	Implementar	Experiencia a	al Usuario Ca	arol				ı	<u> </u>	-				
Nombre del Proceso:	Seguridad y	Salud Ocupac	cional												
Objetivo del Indicador:	Verificar el cu	umplimiento d	el plan de ins	specciones pr	ogramado pa	ıra identificar y	/ mitigar riesg	gos en el entor	no laboral.						
				D/	ATOS BASIC	os									
Nombre del Indicador	Porcentaje de	e Ejecución de	el Plan de Ins	specciones			Descripció Indicador	n del	inspeccione determinado	s planificadas o, comparando s realizadas	limiento de la en un período la cantidad d con la cantida				
Fórmula de Cálculo (Cantidad de inspecciones ejecutadas / cantidad de inspecciones planificadas) Unidad de Medida Porcentaje															
Meta	100% Frecuencia de medición Mensual														
Fuente de información	ente de información  Programa de Inspecciones  Responsable de la medición y seguimiento  Ocupacional  Analista de Seguridad y Salud Ocupacional										alud				
						Rangos	< 100%			100%					
Tipo de Indicador	Eficacia					Escala	EN INCUM	IPLIMIENTO	EN CUMI	PLIMIENTO					
				GRÁFIC	A DEL IND	DICADOR									
100.00% 100.00%										100.00%					
											•				
feb-25 mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	•				
feb-25         mar-25           PERIODO         feb-25           META         100.00%           Resultados         100.00%	abr-25 mar-25 100.00% 100.00%	may-25 abr-25 100.00%	jun-25 may-25 100.00%	jul-25 jun-25 100.00%	ago-25 jul-25 100.00%	sep-25  ago-25  100.00%	oct-25	nov-25 oct-25 100.00%	dic-25	ene-26  dic-25  100.00%	ene-26 100.00%				
PERIODO         feb-25           META         100.00%	mar-25 100.00%	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% Resultados 100.00%	mar-25 100.00% 100.00%	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO         feb-25           META         100.00%           Resultados         100.00%	mar-25 100.00% 100.00%	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO         feb-25           META         100.00%           Resultados         100.00%   ANALISIS RESULTADOS Febrero 202 ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 20 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202	mar-25 100.00% 100.00% 100.00%	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% Resultados 100.00%  ANALISIS RESULTADOS Febrero 202 ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 20 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202 ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 20	mar-25 100.00% 100.00% 100.00%	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% Resultados 100.00%  ANALISIS RESULTADOS Febrero 202 ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 20 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202 ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 20 ANALISIS DE RESULTADOS Junio 20 ANALISIS DE RESULTADOS Junio 20	mar-25 100.00% 100.00% 15: 025: 25:	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% Resultados 100.00%  ANALISIS RESULTADOS Febrero 202 ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 21 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202 ANALISIS DE RESULTADOS Moro 20 ANALISIS DE RESULTADOS Julio 20	mar-25 100.00% 100.00% 15: 025: 25: 25:	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% Resultados 100.00%  ANALISIS RESULTADOS Febrero 202 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202 ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 20 ANALISIS DE RESULTADOS Julio 202 ANALISIS DE RESULTADOS Julio 202 ANALISIS DE RESULTADOS Julio 202 ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2	mar-25 100.00% 100.00% 15: 25: 225: 225: 225: 225:	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% Resultados 100.00%  ANALISIS RESULTADOS Febrero 202 ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 20 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202 ANALISIS DE RESULTADOS Julio 202 ANALISIS DE RESULTADOS Julio 202 ANALISIS DE RESULTADOS Julio 202 ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2 ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2 ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2 ANALISIS DE RESULTADOS Septiem	mar-25 100.00% 100.00% 100.00% 55: 025: 225: 225: 225: 225: 225: 225:	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% Resultados 100.00%  ANALISIS RESULTADOS Febrero 202 ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 20 ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 202 ANALISIS DE RESULTADOS Junio 20 ANALISIS DE RESULTADOS Junio 20 ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2 ANALISIS DE RESULTADOS Septiem ANALISIS DE RESULTADOS Septiem ANALISIS DE RESULTADOS Septiem ANALISIS DE RESULTADOS Octubre	mar-25 100.00% 100.00% 100.00% 5: 025: 025: 225: 225: 225: 2025: bre 2025: 2025:	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					
PERIODO feb-25 META 100.00% RESULTADOS Febrero 202 MALISIS RESULTADOS Febrero 202 MALISIS DE RESULTADOS MAIZO 20 MALISIS DE RESULTADOS MIZO 20 MALISIS DE RESULTADOS JUIIO 202 MALISIS DE RESULTADOS JUIIO 202 MALISIS DE RESULTADOS JUIIO 202 MALISIS DE RESULTADOS SEPTEM	mar-25 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 15: 025: 025: 025: 025: 025: 025: 025: 02	abr-25	may-25 100.00%	jun-25 100.00%	jul-25 100.00%	ago-25 100.00%	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25					



FARMACIA			SISTEM		16/01/2025						
			J.O I EN							<b>Página</b> 1 d	e 1
Objetivo Estratégico	Desarrollar e	Implementar E	Experiencia a	al Usuario Ca	arol						
lombre del Proceso:	Seguridad y	Salud Ocupaci	onal								
Objetivo del Indicador:	Evaluar el cu	mplimiento del	l calendario d	de reuniones	del comité pa	ara asegurar la	a continuidad	en la toma de	decisiones	el seguimient	o de acciones.
				D/	ATOS BASIC	os	ī		T		
lombre del Indicador	Porcentaje d Ocupacional	e Ejecución de	las Reunion	es del Comit	é de Segurida	ad	Descripción Indicador	ı del	reuniones determinado	programadas o, comparano	olimiento de la en un períod do la cantida con la cantida
rórmula de Cálculo		reuniones del e SO planificad		) ejecutadas	/ cantidad de	reuniones	Unidad de I	Medida	Porcentaje		
<b>l</b> leta	100%						Frecuencia	de medición	Mensual		
uente de información	Formulario de Minutas de Seguridad y Salud  Responsable de la medición y seguimiento Ocupacional  Analista de Seguridad y Salud Ocupacional										alud
						Rangos	< 1	00%	10	00%	
ipo de Indicador	Eficacia					Escala	EN INCUM	PLIMIENTO	EN CUMI	PLIMIENTO	
				GRÁFIC	A DEL IND	DICADOR					
100.00% 100.00%	%									100.00%	
feb-25 mar-25	5 abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	
ERIODO feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
IETA 100.00% Resultados 100.00%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
100.0070	100.0070										
				ANALISIS	DE RES	ULTADOS					
NALISIS RESULTADOS Febrero 2 NALISIS DE RESULTADOS Marzo											
NALISIS DE RESULTADOS Arbil 2											
NALISIS DE RESULTADOS Mayo											
NALISIS DE RESULTADOS Junio NALISIS DE RESULTADOS Julio :											
NALISIS DE RESULTADOS JUIIO :											
NALISIS DE RESULTADOS Septie											
NALISIS DE RESULTADOS Octub	ore 2025:										
NALISIS DE RESULTADOS Novie											
NALISIS DE RESULTADOS Dicier				<u> </u>					·		
NALISIS DE RESULTADOS Enero	2026:										



FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1

Objetivo Estratégico	Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Ca	sarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:	Seguridad y Salud Ocupacional											
Objetivo del Indicador:	Medir el nivel de participación del personal en el prog sobre prevención de riesgos laborales.	rama de cap	acitación en s	eguridad ocur	pacional para	garantizar la f	ormación y concienciación					
	DA	TOS BASIC	os									
Nombre del Indicador	Porcentaje de Asistencia al Programa de Capacitació Ocupacional	ón de Segurio	lad	Descripción Indicador	del	asistieron a	roporción de empleados que las sesiones de capacitación ción con el total convocado, evaluar el grado de y cumplimiento de					
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de colaboradores asistentes a las capacita de colaboradores convocados a las capacitaciones d			Unidad de N	<b>l</b> edida	Porcentaje						
Meta	70%			Frecuencia	de medición	Mensual						
Fuente de información	Listado de Asistencia a las Capacitaciones	tado de Asistencia a las Capacitaciones  Responsable de la medición y seguimiento  Ocupacional  Analista de Seguridad y Salud Medición y seguimiento										
		Rangos < 65% ≥ 65% ≥ 70%										
Tipo de Indicador	Eficacia EN INCUMPLIMIENTO EN RIESGO EN CUMPLIMIENTO											
	GRÁFIC <i>i</i>	A DEL INC	CADOR									



PERIODO	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
META	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%
Resultados	56.28%	81.00%										

#### **ANALISIS DE RESULTADOS**

ANALISIS RESULTADOS Febrero 2025: Luego de validado el resultado reportado, cambia la medición de un 100.00% a un 56.28%, según listados de asistencias proporcionados.

ANALISIS DE RESULTADOS Marzo 2025: Fuerón convocados 47 de los cuales solo asistieron 38 por eso el porcentaje descrito mas arriba.

ANALISIS DE RESULTADOS Arbil 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Junio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:

INALISIS DE RESULTADOS Septiembre 202

ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:

ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:



FARMAC	IA			SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							16/01/2025 Página 1 de 1			
Olivia Faran		Fi								<u> </u>	-agina 10	ет		
Objetivo Estrate	egico	Ejecución Pr	esupuestaria											
Nombre del Pro	ceso:	Mercadeo												
Objetivo del Ind	licador:		plimiento del optimizar es			e un plan de d	colocación de	pautas de las	campañas di	igitales , perm	nitiendo evalu	ıar el		
		l			DA	TOS BASICO	s							
Nombre del Indi	icador	Porcentaje d	e Cumplimier	to de Objetiv	os por Campa	añas Digitales		Descripción Indicador	del	cumplimiento para ca considerando conversiones retorno de i permite ide	o de los obj da camp o métricas s, alcance, inversión (Re entificar el implementa	clave como interacción o OI). Su análisis éxito de las das y ajustar		
Fórmula de Cálo	culo	(Objetivos tra	azados / Resi	ıltado al finali	izar la campaí	ña) x 100%		Unidad de N	ledida	Porcentaje				
Meta		≥ 50%					Frecuencia	de medición	Semestral					
Fuente de infor	mación	Reporte de Digitales	esempeño d	e Publicidad	Paga en Rede	es Sociales y	Medios	Responsabl medición y	e de la seguimiento	Gerente de N	Medios Direc	tos		
						Rangos	< !	50%	2	50	2	55%		
Tipo de Indicad	or	Eficacia				Escala	EN INCUM	PLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUM	PLIMIENTO		
					GRÁFICA	DEL IND	ICADOR							
	S-I 2025		S-II 2025		S-I 20	026		S-II 2026						
PERIODO	S-I 2025	S-II 2025	S-I 2026	S-II 2026										
META Resultados	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%										
Resultations														
					ANALISIS	DE RESU	LTADOS							
ANALISIS RESULTAD														
ANALISIS DE RESUL														
ANALISIS DE RESULT														
ANALISIS DE RESUL	IMDUS 5-11 2026	0.												



				OIOTEI	IIA DE O		DE EA O	ALIDAD		F	<b>Página</b> 1 de	e 1
Objetivo Estra	tégico	Ejecución Pre	esupuestaria									
Nombre del Pi	roceso:	Mercadeo										
Objetivo del Ir	ndicador:						ales de espac as financieras.	ios publicitario	s o proyectad	do por concep	to de visibilid	ad en medios
					DA	TOS BASICO	S					
Nombre del In	dicador	Cumplimiento	·	-				Descripción Indicador	del	obtenidos e presupuesto en medios análisis pern optimizar la mejorar la	estimado pa directos de nite identifica asignación planificación	de ingresos ación con el ra la visibilidad un año. Su r desviaciones, de recursos y financiera en mercialización y
Fórmula de Ca	álculo	(Presupuesto presupuesto :				nplimiento me )%	nsual del	Unidad de M	edida	Porcentaje		
Meta		≥ 78%						Frecuencia o	de medición	Mensual		
Fuente de info	ormación	Indicador de '	Visibilidad					Responsable medición y s		Gerente de N	Medios Direct	os
						Rangos	< 7	76%	≥ 7	76% ≥		78%
Tipo de Indica	dor	Eficacia				Escala		PLIMIENTO	EN RI	EIESGO EN CUMPLIMII		PLIMIENTO
					GRAFICA	DEL IND	ICADOR					
										78.00%		>
	mar-25		abr-25		may-	25		jun-25		jul-25		
PERIODO	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26
META	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%	78.00%
Resultados												
					VNVI ICIC	DE RESU	I TADOS					
ANALISIS RESULTA	ADOS Marzo 2025				ANALISIS	DE KESU	LIADOS					
ANALISIS DE RESU		5:										
ANALISIS DE RESU												
ANALISIS DE RESU	JLTADOS Junio 202	15:										
ANALISIS DE RESU												
ANALISIS DE RESU												
ANALISIS DE RESU												
ANALISIS DE RESU ANALISIS DE RESU												
ANALISIS DE RESU												
ANALISIS DE RESU												
ANALISIS DE RESU	JLTADOS Febrero 2	026:										



FO-GC-37
Versión 00
16/01/2025
Dágina 1 do 1

Página 1 de 1  Objetivo Estratégico  Ejecución Presupuestaria  Mercadeo  Objetivo del Indicador:  Logro de la rentabilidad de la inversión realizada en la revista Info Carol, asegurando el cumplimiento de los ingresos por venta de publicidad  DATOS BASICOS  Calcular el retorno de la inversión (RO) de la inversión por la confección de la revista Info Carol Descripción del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol / Egresos de la revista Info Carol x 100%  Fórmula de Cálculo  (Ingresos de la revista Info Carol / Egresos de la revista Info Carol x 100%  Frecuencia de medición  Precencia de medición y seguimiento  Gerente de Medios Directos  Tipo de Indicador  Eficacia  Rangos  Rangos  Seráfica DEL INDICADOR  100.00%  1	FARMACI	A			SISTEM	IA DE G		16/01/2025								
Nombre del Proceso:    Nombre del Indicador:   Logro de la rentabilidad de la inversión realizada en la revista Info Carol, asegurando el cumplimiento de los ingresos por venta de publicidad					OIOTEN	IA DE O	LOTION	DL LA O	ALIDAD		l	<b>Página</b> 1 d	e 1			
Déjetivo del Indicador:  Logro de la rentabilidad de la inversión realizada en la revista Info Carol, asegurando el cumplimiento de los ingresos por venta de publicidad  DATOS BASICOS  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Descripción del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Descripción del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Descripción del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Descripción del Indicador  Indicador  (Ingresos de la revista Info Carol / Egresos de la revista Info Carol) x 100%  Descripción del Indicador  Responsable de Ia medición  Bilmensual  Preunte de Información  Indicador de Visibilidad  Responsable de Ia medición y seguimiento  Gerente de Medios Directos  Rangos  Escala  EN INCUMPLIMIENTO  EN RIESGO  EN CUMPLIMIENTO  SRÁFICA DEL INDICADOR  100.00%  ANALISIS DE RESULTADOS  ANALISIS DE RESULTADOS  ANALISIS DE RESULTADOS  ANALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  NALISIS DE RESULTADOS Superabora 2025:  ANALISIS DE RES	Objetivo Estratég	jico	Ejecución Pr	esupuestaria												
Nombre del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Retorno de la Inversión de Indicador  Indicador de Visibilidad  Responsable de la medición  Responsable de la medición y seguimiento  Responsable de la medición y seguimiento  Gerente de Medica Directos  Rangos  Sescala  Responsable de Indicador  Eficacia  Responsable de Indicador  Responsable de Indicador  Eficacia  Responsable de Indicador  Responsable de Indicador  Eficacia  Responsable de Indicador  Respo	Nombre del Proc	eso:	Mercadeo													
Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Descripción del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Descripción del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol / Egresos de la revista Info Carol) x 100%  Unidad de Medida  Porcentaje  Freunta de Cátculo  Indicador de Visibilidad  Responsable de la medición y seguimiento  Indicador de Visibilidad  Responsable de la medición y seguimiento  Responsable de la medición y seguimiento  Gerente de Medios Directos  Eficacia  Rangos < 99% ≥ 99% ≥ 100%  Escala  Rangos   499% ≥ 99% ≥ 100%  Escala  Responsable de Indicador  Eficacia  Responsable de Indicador  Responsab	Objetivo del Indio	ador:	Logro de la r	entabilidad de	e la inversión r	realizada en l	la revista Info	Carol, asegu	rando el cump	limiento de lo	s ingresos po	r venta de pu	ıblicidad			
Nombre del Indicador  Retorno de la Inversión de Revista Info Carol  Retorno Carol  Responsable de la medición y seguimiento  Responsable						DA	TOS BASIC	os								
Meta   ≥ 100%   Frecuencia de medición   Bimensual	Nombre del Indic	ador	Retorno de la	a Inversión de	Revista Info	Carol				del	de la invers revista Info entre los ing	ión por la co Carol. Se ana resos genera	onfección de la aliza la relación			
Indicador de Visibilidad   Responsable de la medición y seguimiento   Gerente de Medios Directos	Fórmula de Cálcu	ılo	(Ingresos de	gresos de la revista Info Carol / Egresos de la revista Info Carol) x 100% Unidad de Medida Porcentaje												
Rangos   < 99%   ≥ 99%   ≥ 100%	Meta		≥ 100%						Frecuencia (	de medición	Bimensual					
Eficacia   Escala   EN INCUMPLIMIENTO   EN RIESGO   EN CUMPLIMIENTO	Fuente de inform	ación	Indicador de	Visibilidad							Gerente de Medios Directos		os			
Comparison   Com							Rangos	< 9	99%	≥ 9	9%	≥ '	100%			
Mar-25   abr-25   may-25   jun-25   jul-25   ago-25   sep-25   oct-25   nov-25	Tipo de Indicado	•	Eficacia				Escala	EN INCUM	PLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUM	PLIMIENTO			
mar-25			<u>.                                      </u>			GRÁFIC <i>i</i>	A DEL INI	DICADOR								
PERIODO mar-25 may-25 jul-25 sep-25 nov-25	mar 25		hr 95	may 25	ius 25	int	as.	arto 25	oon AF	ant Ali	,	_	7			
### ### ### ### ######################	IIIdi-25	di	DI-25	Illay-25	Juli-25	jui-	25	ag0-25	Sep-25	001-25	11	0V-25				
ANALISIS DE RESULTADOS  ANALISIS PESULTADOS Marzo 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:  ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:	PERIODO			_												
ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:	Resultados	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%										
ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:																
ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:	ANALISIS DESLILTADO	S Marzo 2025:				ANALISIS	DE RES	ULTADOS								
ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025: ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:																
·																
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:																
	ANALISIS DE RESULTA	DOS Noviemb	re 2025:													



										<u> </u>	<b>Página</b> 1 d	e 1
Objetivo Estrat	égico	Desarrollar e	Implementar	Experiencia	al Usuario Ca	irol						
Nombre del Pro	oceso:	Mercadeo			·							
Objetivo del Inc	dicador:		encia en la en ndares de cali		citudes de dis	eño gráfico, a	asegurando qu	ue las tareas s	e realicen de	entro del plazo	establecido	y cumpliendo
					DA	TOS BASICO	os					
Nombre del Inc	licador				áfico Comple	tadas dentro	de Plazo	Descripción Indicador	del	diseño gráfio del tiempo e capacidad o cumplir con procesos d	co que se co stipulado. Pe del equipo d los plazos, de trabajo y coordinació	e solicitudes de impletan dentro rmite evaluar la le diseño para optimizar los y mejorar la fon en la gestión
Fórmula de Cál	lculo		s de diseño gi			as defillo de	Unidad de M	edida	Porcentaje			
Meta		≥ 90%		Mensual	Mensual							
Fuente de infor	rmación	Solicitudes d	e diseño gráfi	diseño gráfico					e de la seguimiento	Gerente de l	Marca	
						Rangos	< 8	35%	≥ 8	5%	≥ 90%	
Tipo de Indicad	lor	Eficacia				Escala		PLIMIENTO	EN RI	ESGO	EN CUMPLIMIENTO	
					GRÁFIC <i>A</i>	DEL IND	ICADOR					
										90.00%		7
	mar-25		abr-25		may-	25		jun-25		jul-25		
PERIODO	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26
META	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
Resultados												
					ANALISIS	DE BESI	II TADOS					
ANALISIS RESULTAI	DOS Marzo 2025:				ANALISIS	DE KESU	LIADUS					
ANALISIS DE RESUL		5:										
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												
ANALISIS DE RESUL												



FARMACIA				SISTEN	IA DE GI	ESTION		Página 1 de 1					
Objetivo Estra	atégico	Aumentar la	entar la Cartera de Usuarios										
Nombre del P	roceso:	Mercadeo											
			aluar el grado de cumplimiento del plan de relaciones comerciales y mercadeo, garantizando que las estrategias y acciones previstas se plementen de acuerdo con los plazos y objetivos establecidos.										
					DA	TOS BASICO	S						
Nombre del In	ndicador	Porcentaje d	e Cumplimien	to del Plan de	Comerciales <u>y</u>	/ Mercadeo	Descripción del Indicador		Medir el porcentaje de actividades y metas alcanzadas dentro del plan de relaciones comerciales y mercadeo. Permite analizar el rendimiento de las estrategias implementadas, identificar áreas de mejora y ajustar las tácticas para asegurar el éxito de los esfuerzos comerciales y de mercadeo en el futuro.				
Fórmula de Cálculo			l de actividade			y mercadeo ej les y mercade	Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 90%							Frecuencia de medición		Mensual		
Fuente de información		Calendario de visitas médicas							Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Marca		
Tipo de Indica	ador	Eficacia				Rangos Escala				35% ≥ 90%		90% MPLIMIENTO	
								PLIMIENTO EN RI		L360	LIV IIVCOII	AF EIMIENTO	
					GRÁFICA	DEL IND	ICADOR						
										90.00%		7	
	mar-25		abr-25		may-	25		jun-25		jul-25			
PERIODO	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	
META Resultados	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	
					ANALISIS	DE RESU	LTADOS						
ANALISIS RESULTA													
ANALISIS DE RESU					· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·								
ANALISIS DE RESU ANALISIS DE RESU													
ANALISIS DE RESU													
ANALISIS DE RESU													
ANALISIS DE RESU													
ANALISIS DE RESU													
ANALISIS DE RESU													
ANALISIS DE RESU	JLTADOS Diciembre	2025:											
ANALISIS DE RESU													
ANALISIS DE RESU	JLTADOS Febrero 2	026:											



FO-GC-37
Versión 00
16/01/2025
Dágina 1 do 1

FARMACIA			SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							16/01/2025			
			OIO I LIVIA	T DE OL	.0110111		ALIDAD		I	<b>Página</b> 1 d	e 1		
Objetivo Estratégico	Aumentar la	Cartera de Us	suarios										
Nombre del Proceso:	Mercadeo	Mercadeo											
Objetivo del Indicador:	ador: Medir cuánto es reconocida la marca por los usuarios												
				DAT	OS BASICO	S							
Nombre del Indicador	Porcentaje d	le Conocimien	to de Marca (To			Descripción Indicador	del	medir cuánto los usuario	a se utiliza para da la marca por a a generar amiento de la				
Fórmula de Cálculo	Fórmula de Cálculo TOM (Top of Mind) + Espontaneo + Asistido						Unidad de N	ledida	Porcentuaje				
Meta	≥ 97%						Frecuencia	de medición	Bianual				
Fuente de información	Estudio Salu	d de Marca				Responsable de la medición y seguimiento Director de Mercadeo							
Tipo de Indicador	Eficacia			Rangos	< 9	95%	≥ 9	≥ 95%		97%			
Tipo de maicador	Elicacia				Escala	EN INCUM	IPLIMIENTO EN R		IESGO EN CUMP		PLIMIENTO		
			G	RÁFICA	DEL IND	CADOR							
_											P		
2025		2027		2029	)		2031						
PERIODO 202		2029	2031										
META 97.00 Resultados	97.00%	97.00%	97.00%										
Resultados													
			Α	NALISIS	DE RESU	LTADOS							
ANALISIS RESULTADOS 2025:													
ANALISIS DE RESULTADOS 20													
ANALISIS DE RESULTADOS 20				-				·		·	-		
ANALISIS DE RESULTADOS 20	31:												



FO-GC-37
Versión 00
16/01/2025
Dágina 1 do 1

FARMACIA			SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							16/01/2025			
				SISTEM	A DE G	ESTION	DE LA C	ALIDAD			<b>Página</b> 1 d	e 1	
Objetivo Estratégi	со	Aumentar la Cartera de Usuarios											
Nombre del Proce	so:	Mercadeo											
Objetivo del Indica	ador:	Conocer la conciencia y recordación de la publicidad de la marca en los distintos medios y puntos de contacto con los usuarios.											
		_			DA	TOS BASICO	S						
Nombre del Indica	ıdor	Porcentaje de Conocimiento de Publicidad de la Marca  Descripindicad							del	Identificar cuantitativamente el alcance de las estrategias de colocación en medios.			
Fórmula de Cálculo (Número de personas que conocen la publicidad / número de personas que conocen la publicidad / númer								Unidad de N	ledida	Porcentaje			
Meta	eta ≥ 90%							Frecuencia de medición		Bianual			
Fuente de informa	Fuente de información  Estudio de Salud de Marca  Responsable o medición y se									Director de Mercadeo			
<b>-</b>		F.C				Rangos	<8	37% ≥ 8		37% ≥ 90%		90%	
Tipo de Indicador		Eficacia				Escala		PLIMIENTO EN RI		ESGO EN CUMPLIMIENT		PLIMIENTO	
					GRÁFIC <i>A</i>	A DEL IND	ICADOR						
20	025		2027		202	29		2031					
PERIODO	2025	2027	2029	2031									
META	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%									
Resultados													
				Α	NALISIS	DE RESU	LTADOS						
ANALISIS RESULTADOS	2025:												
ANALISIS DE RESULTAD													
ANALISIS DE RESULTAD													
ANALISIS DE RESULTAD	OS 2031:												