

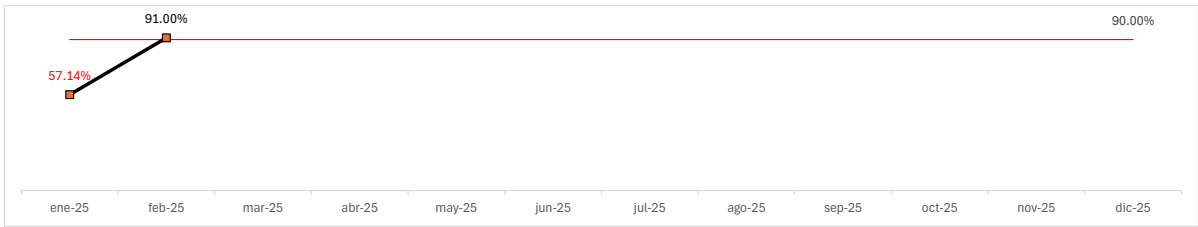

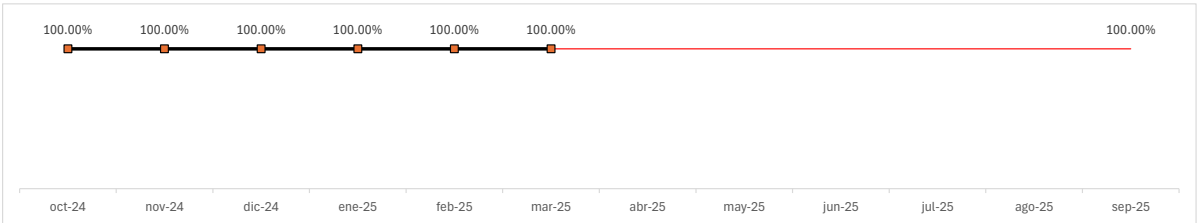


		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>			
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol							
Nombre del Proceso:		Gestión Humana							
Objetivo del Indicador:		Identificar las razones de salidas voluntarias del colaborador							
DATOS BASICOS									
Nombre del Indicador		Índice de rotación de los colaboradores (voluntaria)			Descripción del Indicador		Analizar los motivos por el cual los colaboradores deciden renunciar a su puesto de trabajo, a fin de tomar acciones que ayuden a la prevención de las renunciaciones.		
Fórmula de Cálculo		IRP=[(A+D/2)/(F1+F2)/2] x 100			Unidad de Medida		Porcentaje		
Meta		≤ 12%			Frecuencia de medición		Trimestral		
Fuente de información		SPN			Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Atracción y Desarrollo de Talento		
Tipo de Indicador		Rangos		≤ 12%		≤ 13%		> 13%	
		Escala		EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR									
<div></div>									
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%								
ANÁLISIS DE RESULTADOS									
ANÁLISIS RESULTADOS T-IV 2024:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-I 2025:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-II 2025:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-III 2025:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-IV 2025:									



		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Gestión Humana										
Objetivo del Indicador:		Controlar el tiempo establecido para cubrir una vacante										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Índice de Cumplimiento de la Vacante dentro de los Plazos Establecidos				Descripción del Indicador		Garantizar la entrega a tiempo del perfil ideal al puesto, con el fin de controlar las horas extras y el impacto negativo a la operatividad de la empresa por falta de personal.				
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de vacantes cerradas dentro de plazo / Cantidad total de vacantes solicitadas) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 90%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		SPN				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Atracción y Desarrollo del Talento				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 85%		≥ 85%		≥ 90%		
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
												
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	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	57.14%	91.00%										
ANÁLISIS DE RESULTADOS												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Enero 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:												
ANÁLISIS RESULTADOS Marzo 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Abril 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												

<div><div><div>CAROL</div><div>FARMACIA</div></div></div>		FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1					
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar estrategias de retención de talento										
Nombre del Proceso:		Gestión Humana										
Objetivo del Indicador:		Controlar y conocer el nivel de asistencia de los colaboradores										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Absentismo (Sucursales, Call Center y CENDIS)					Descripción del Indicador		Minimizar el margen de eventualidades, aumentar el nivel de productividad y mejorar la eficiencia operacional			
Fórmula de Cálculo		(((cantidad total de colaboradores x días ausentes)/(cantidad total de colaboradores x cantidad de días de trabajo en el mes))x 100					Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≤ 8%					Frecuencia de medición		Mensual			
Fuente de información		SPN					Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Compensación y Beneficios			
Tipo de Indicador		Eficacia					Rangos	≤ 8%		≤ 9%		> 9%
							Escala	EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div><div><div><div><div></div><div>4.48%</div></div><div><div>9.27%</div><div></div></div><div><div>4.85%</div><div></div></div><div><div>3.70%</div><div></div></div><div><div>5.04%</div><div></div></div><div><div>5.04%</div><div></div></div><div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div></div></div></div><div>oct-24nov-24dic-24ene-25feb-25mar-25abr-25may-25jun-25jul-25ago-25sep-25</div><div>8.00%</div></div> <div></div>												
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	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%
Resultados	4.48%	9.27%	4.85%	3.70%	5.04%	5.04%						
ANALISIS DE RESULTADOS												
ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024:Fauto 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 atraso.												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: Fausto Medrano: Informacion del resultado dentro del rango aceptable												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025: El resultado corresponde al periodo indicado porque por la forma en como se manejan los reportes de ausencias en reacion 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												
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:												



<div></div>		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>					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 nivel organizacional.																																																
DATOS BASICOS																																																		
Nombre del Indicador		Porcentaje de Horas Extras Trabajadas (Sucursales, Call Center y CENDIS)					Descripción del Indicador		Conocer el % de horas extras general de la empresa																																									
Fórmula de Cálculo		(Total de Horas Extras Trabajadas/Horas hombres trabajadas)x100					Unidad de Medida		Porcentaje																																									
Meta		≤ 5%					Frecuencia de		Mensual																																									
Fuente de información		SPN					Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Compensación y Beneficios																																									
Tipo de Indicador		Productividad			Rangos	≤ 5%		≤ 6%		> 6%																																								
					Escala	EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO																																								
GRÁFICA DEL INDICADOR																																																		
<div><table><thead><tr><th>PERIODO</th><th>oct-24</th><th>nov-24</th><th>dic-24</th><th>ene-25</th><th>feb-25</th><th>mar-25</th><th>abr-25</th><th>may-25</th><th>jun-25</th><th>jul-25</th><th>ago-25</th><th>sep-25</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td><td>5.00%</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>3.76%</td><td>4.99%</td><td>3.70%</td><td>2.58%</td><td>3.48%</td><td>3.33%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table></div>												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%						
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%																																												
ANÁLISIS DE RESULTADOS																																																		
ANÁLISIS 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 el 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.																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024: Fausto Medrano: Este 4.99 refleja un pequeño incremento vs mes anterior, la razón es que el equipo de Mantenimiento tuvo jornadas extraordinarias y por el nominador menor aumenta el valor %, también que el Sr. Darwin compartió la información de horas extra haciendo la nota de que ese periodo incluía segunda quincena de oct y primera de noviembre.																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: Resultados reportados dentro del rango aceptable, buena gestión por parte del equipo de operaciones																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Enero 2025:																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Febrero 2025: Datos dentro del rango establecido, pero con 0.9% por encima al reporte anterior.																																																		
ANÁLISIS RESULTADOS Marzo 2025: Resultado dentro de los parametros de los KPI																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Abril 2025:																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio 2025:																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio 2025:																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:																																																		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:																																																		



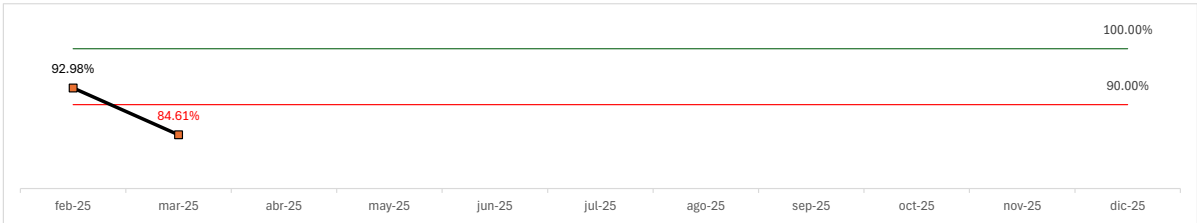
		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar estrategias de retención de talento										
Nombre del Proceso:		Gestión Humana										
Objetivo del Indicador:		Controlar el nivel de cumplimiento de los programas de inducción del puesto.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de cumplimiento del programa de inducción al puesto				Descripción del Indicador		Aumentar la productividad del colaborador. Disminuir la rotación de personal por periodo de prueba no satisfactorio.				
Fórmula de Cálculo		Cantidad de colaboradores nuevos ingreso al periodo/ Cantidad de colaboradores que concluyen su proceso de inducción al puesto. X 100				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		100%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Formulario Control de Inducción al puesto.				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Atracción y Desarrollo del Talento				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 98%		100%				
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN CUMPLIMIENTO				
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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%						
ANALISIS DE RESULTADOS												
ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:												
ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025: Cumplimiento esperado												
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:												


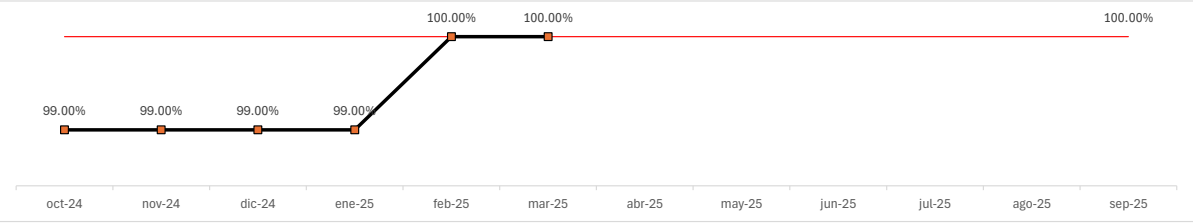

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar estrategias de retención de talento									
Nombre del Proceso:		Gestión Humana									
Objetivo del Indicador:		Controlar el nivel de cumplimiento del plan de capacitación anual.									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación				Descripción del Indicador		Dar seguimiento al cumplimiento del plan.			
Fórmula de Cálculo		Total de entrenamientos propuestos/Total de entrenamientos realizados x 100				Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≥ 90%				Frecuencia de medición		Trimestral			
Fuente de información		Matriz Plan Anual de Capacitación				Responsable de la medición y seguimiento		Directora de Gestion Humana			
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 85%		≥ 85%		≥ 90%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	T-IV 2024	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025						
META	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%						
Resultados	100.00%	100.00%									
ANÁLISIS DE RESULTADOS											
ANÁLISIS RESULTADOS T-IV 2024:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-I 2025: Cumplimiento dentro del plan											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-II 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-III 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-IV 2025:											


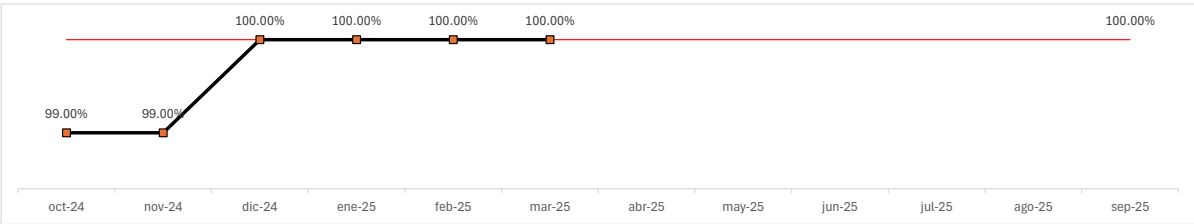
		<b>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				<b>FO-GC-37</b>						
						<b>Versión 00</b>						
						<b>16/01/2025</b>						
						<b>Página 1 de 1</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>		Desarrollar e implementar estrategias de retención de talento										
<b>Nombre del Proceso:</b>		Gestión Humana										
<b>Objetivo del Indicador:</b>		Asegurar la administración del recurso económico asignado										
<b>DATOS BASICOS</b>												
<b>Nombre del Indicador</b>		Porcentaje del Presupuesto Capacitación Ejecutado				<b>Descripción del Indicador</b>		Controlar la ejecución presupuestaria				
<b>Fórmula de Cálculo</b>		(Presupuesto ejecutado/presupuesto asignado)x100				<b>Unidad de Medida</b>		Porcentaje				
<b>Meta</b>		≥ 90%				<b>Frecuencia de medición</b>		Trimestral				
<b>Fuente de información</b>		Matriz Plan Anual de Capacitación				<b>Responsable de la medición y seguimiento</b>		Directora de Gestion Humana				
<b>Tipo de Indicador</b>		Eficacia		<b>Rangos</b>		< 85%		≥ 85%		≥ 90%		
				<b>Escala</b>		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
<b>GRÁFICA DEL INDICADOR</b>												
												
<b>PERIODO</b>		T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025							
<b>META</b>		90.00%	90.00%	90.00%	90.00%							
<b>Resultados</b>												
<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>												
ANALISIS DE RESULTADOS T-I 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS T-II 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS T-III 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS T-IV 2025:												

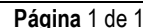


<div></div>		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar estrategias de retención de talento									
Nombre del Proceso:		Gestión Humana									
Objetivo del Indicador:		Conocer el nivel de participación en los programas descritos en el plan.									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje de Asistencia al Programa de Formación				Descripción del Indicador		Controlar y asegurar la asistencia optima en los entrenamientos.			
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de asistentes/ Cantidad de convocados) x 100				Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≥ 90%				Frecuencia de medición		Trimestral			
Fuente de información		Registro de Asistencia				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente Junior de Gestión Humana			
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 88%		≥ 88%		≥ 90%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	T-IV 2024	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025						
META	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%						
Resultados	100.00%	86.00%									
ANÁLISIS DE RESULTADOS											
ANÁLISIS RESULTADOS T-IV 2024: Fausto Medrano: Cierre en meta											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-I 2025: Cerro con un 12% por debajo de la meta											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-II 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-III 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS T-IV 2025:											




		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Estrategias de Retención de Talento										
Nombre del Proceso:		Gestión Humana										
Objetivo del Indicador:		Optimizar los recursos destinados para el desarrollo de actividades o iniciativas de bienestar integral de los Colaboradores										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Bienestar				Descripción del Indicador		Mantener la eficiencia en el área de Bienestar Corporativo				
Fórmula de Cálculo		(Presupuesto de actividades de bienestar utilizado / Presupuesto de actividades de bienestar planificado) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		90 %< X < 100%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Control de Presupuesto de Proyectos y Actividades				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Bienestar				
Tipo de Indicador		Eficiencia		Rangos		< 90%		90 %< X < 100%		> 100%		
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN CUMPLIMIENTO		EN INCUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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 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%
META 1	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	92.98%	84.61%										
ANALISIS DE RESULTADOS												
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:												
ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025: Logro por debajo de la meta, quedando el monto de 22,312.47 por usar del total presupuestado del mes.												
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:												
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:												


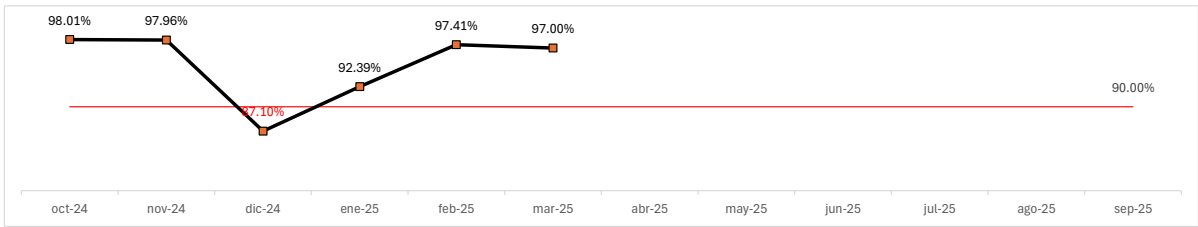
		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad										
Nombre del Proceso:		Gestión Legal										
Objetivo del Indicador:		Asegurar adherencia a los requisitos y regulaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, dentro del plazo legal establecida por el MISPAS										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Certificados de Registro de Farmacia Vigentes				Descripción del Indicador		Cumplimiento con requisitos y regulaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.				
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de farmacias con Certificado de Registro de Farmacia vigentes / Cantidad total de farmacias) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		100%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Libro Registro Regulatorio				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 99%		100%				
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN CUMPLIMIENTO				
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%						
ANÁLISIS DE RESULTADOS												
ANÁLISIS RESULTADOS Octubre 2024: La inspección de la sucursal Naco no fue efectiva y han indicado los arreglos, estamos en proceso para segunda inspección.												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024: Dentro de la tolerancia												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024: Pendiente la renovación de la habilitación de la sucursal Naco, por segunda inspección, no conformidades en infraestructura.												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Enero 2025:												
ANÁLISIS 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.												
ANÁLISIS RESULTADOS Marzo 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Abril 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:												

<div></div>		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
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 de la Dirección Nacional de Control de Drogas										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Certificados de Inscripción de Drogas Controladas CLASE B Vigentes				Descripción del Indicador		Cumplimiento con requisitos y regulaciones de la Dirección Nacional de Control de Drogas				
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de farmacias con Certificado de Inscripción de Drogas Controladas CLASE B vigentes / Cantidad total de farmacias) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		100%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Libro Registro Regulatorio				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 99%		100%				
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN CUMPLIMIENTO				
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div><div>99.00%99.00%100.00%100.00%100.00%100.00%100.00%100.00%100.00%100.00%100.00%</div><div>oct-24nov-24dic-24ene-25feb-25mar-25abr-25may-25jun-25jul-25ago-25sep-25</div></div> <div>↻</div>												
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%						
ANÁLISIS DE RESULTADOS												
ANÁLISIS RESULTADOS Octubre 2024: La licencia de habilitación del Centro de Distribución acaba de ser emitida, el certificado de medicamentos controlado de esta localidad dependía de la referida licencia.												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024: Dentro de la tolerancia												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre 2024:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Enero 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Febrero 2025:												
ANÁLISIS RESULTADOS Marzo 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Abril 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:												



## ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>			
Objetivo Estratégico		Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad							
Nombre del Proceso:		Gestión Legal							
Objetivo del Indicador:		Conocer el crecimiento del negocio y promociones							
DATOS BASICOS									
Nombre del Indicador		Porcentaje de Certificados de Registro de Propiedad Intelectual Vigentes				Descripción del Indicador		Administrar la PI de la empresa y evitar riesgos reputacionales	
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de certificados de registro de propiedad intelectual/cantidad de certificados de registro de propiedad intelectual vigentes) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje	
Meta		100%				Frecuencia de medición		Semestral	
Fuente de información		Libro Registro Regulatorio				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos	
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 99%		100%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR									
<div></div>									
PERIODO	S-II 2024	S-I 2025	S-II 2025	S-I-2026	S-II 2026				
META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
Resultados	100.00%	100.00%							
ANÁLISIS DE RESULTADOS									
ANÁLISIS RESULTADOS S-II 2024:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS S-I 2025:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS S-II 2025:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS S-I 2026:									
ANÁLISIS DE RESULTADOS S-II 2026:									


<div></div>		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Gestión Legal										
Objetivo del Indicador:		Brindar un servicio oportuno al cliente interno.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Servicios Legales Completados dentro del Plazo				Descripción del Indicador		Contribuir con el crecimiento del negocio, mediante la respuesta oportuna al cliente interno				
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de servicios legales completados dentro de plazo / Cantidad total de servicios legales solicitados) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 90%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Libro en Excel KPI de Servicios Legales				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 90%		≥ 90%		≥ 95%		
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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 RESULTADOS Octubre 2024:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024:												
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:												



DATOS BASICOS						
Nombre del Indicador	Porcentaje de Servicios Legales Declinados			Descripción del Indicador	Liberar los recursos humanos disponibles y organización de la carga laboral	
Fórmula de Cálculo	(Cantidad de solicitudes entrante del periodo menos cantidad de solicitudes cerradas por incumplimiento de plazos en el periodo) x 100%			Unidad de Medida	Porcentaje	
Meta	≤ 5%			Frecuencia de medición	Mensual	
Fuente de información	Libro en Excel KPI de Servicios Legales			Responsable de la medición y seguimiento	Director Asuntos Corporativos	
Tipo de Indicador	Eficacia	Rangos	≤ 5%		≤ 6%	
		Escala	EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO	
					EN INCUMPLIMIENTO	


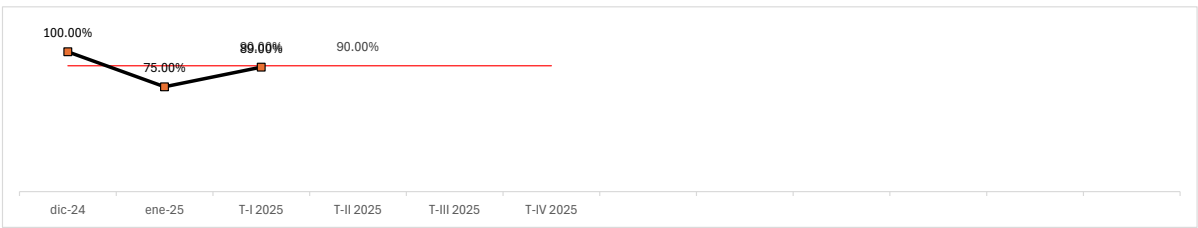
Month	Interest Rate (%)
oct-24	1.49%
nov-24	1.36%
dic-24	9.14%
ene-25	3.05%
feb-25	2.07%
mar-25	1.12%
abr-25	-
may-25	-
jun-25	-
jul-25	-
ago-25	-
sep-25	5.00%

ANALISIS DE RESULTADOS	
ANALISIS RESULTADOS Octubre 2024:	
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2024:	
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:	



		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		[REVISAR INDICADORES ESTRATEGICOS DE FINANZAS]									
Nombre del Proceso:		Gestión Legal									
Objetivo del Indicador:		Identificar patrones de demandas.									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje de Casos Laborales Presentados en Tribunales				Descripción del Indicador		Retroalimentar a las áreas procesos para fortalecer las políticas internas y/o tomar decisiones.			
Fórmula de Cálculo		Sumatoria de las demandas laborales del periodo				Unidad de Medida		Cantidad			
Meta		N/A				Frecuencia de medición		Trimestral			
Fuente de información		Reporte de Pendientes de Servicios Legales				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos			
Tipo de Indicador		N/A		Rangos		N/A		N/A		N/A	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
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											
ANALISIS RESULTADOS T-IV 2024:											
ANALISIS DE RESULTADOS T-I 2025:											
ANALISIS DE RESULTADOS T-II 2025:											
ANALISIS DE RESULTADOS T-III 2025:											
ANALISIS DE RESULTADOS T-IV 2025:											

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Lograr un Aumento en la Rentabilidad de Farmacias Carol									
Nombre del Proceso:		Gestión Legal									
Objetivo del Indicador:		Conocer la efectividad de los procesos litigiosos laborales									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje Casos Laborales Cerrados Exitosamente				Descripción del Indicador		Identificar mejoras en las áreas operativas en el manejo del recurso humano.			
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de casos cerrados exitosamente / total de casos abiertos.) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≥ 60%				Frecuencia de medición		Trimestral			
Fuente de información		Reporte de casos en procesos ante los tribunales				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos			
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 50%		≥ 50%		≥ 60%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025							
META	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%							
Resultados	9.09%										
ANALISIS DE RESULTADOS											
ANALISIS RESULTADOS S-I 2025:											
ANALISIS DE RESULTADOS S-II 2025:											
ANALISIS DE RESULTADOS S-I 2026:											
ANALISIS DE RESULTADOS S-II 2026:											

<div></div>		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol									
Nombre del Proceso:		Gestión Legal									
Objetivo del Indicador:		Mantener los contratos de alquiler actualizados y vigentes, acorde a la solicitud del beneficiario.									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje de Solicitudes de Renovación de Contratos de Alquiler Respondidas dentro del Plazo				Descripción del Indicador		Mantener el control de los gastos, de acuerdo a las renovaciones realizadas, asegurando la continuidad de las operaciones			
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de solicitudes de renovación de contratos de alquiler respondida dentro del SLA /cantidad total de solicitudes ) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≥ 90%				Frecuencia de medición		Trimestral			
Fuente de información		Matriz de Contratos				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos			
Tipo de Indicador		Rangos		< 88%		≥ 88%		≥ 90%			
		Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO			
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	dic-24	ene-25	T-I 2025	T-II 2025	T-III 2025	T-IV 2025					
META	90.00%	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:											


## DATOS BASICOS

### GRÁFICA DEL INDICADOR



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre 2011


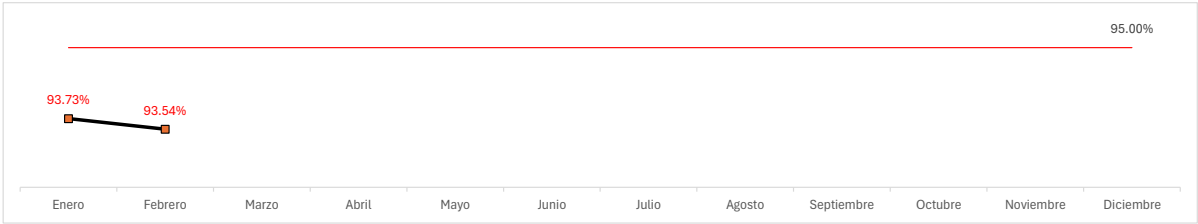
		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Desarrollar e implementar Experiencia al Usuario Carol									
Nombre del Proceso:		Gestión de Comunicaciones									
Objetivo del Indicador:		Medir la efectividad de las comunicaciones internas, a fin de conocer la satisfacción de los colaboradores.									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Nivel de satisfacción Interna				Descripción del Indicador		Fortalecer las relaciones interdepartamentales a través de una comunicación oportuna y objetiva.			
Fórmula de Cálculo		Tabulación de Encuestas				Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≥ 85%				Frecuencia de medición		Semestral			
Fuente de información		Microsoft Forms				Responsable de la medición y seguimiento		Director Asuntos Corporativos			
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 80%		≥ 80%		≥ 85%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	S-I 2025	S-II 2025	S-I-2026	S-II 2026							
META	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%							
Resultados											
ANÁLISIS DE RESULTADOS											
ANÁLISIS RESULTADOS 1:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 2:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 3:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 4:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 5:											


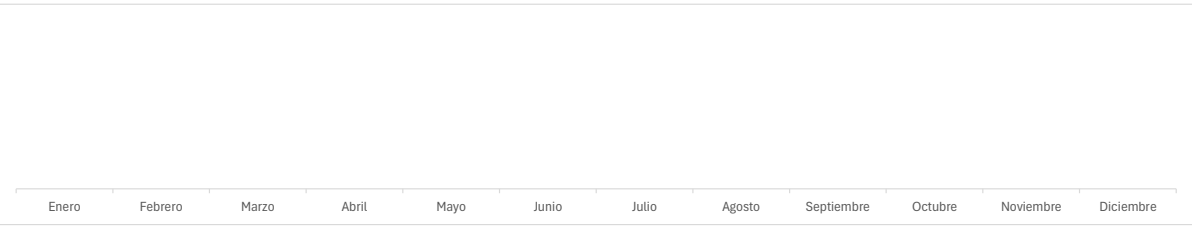
		<div>FICHA INDICADORES</div> <div>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes										
Objetivo del Indicador:		Conocer la capacidad que tiene el canal de Atención Telefónica para manejar el volumen de llamadas entrantes y tomar futuras decisiones.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Llamadas Contestadas				Descripción del Indicador		Es importante porque nos permite identificar si contamos con la capacidad (staffing) para la captación de las llamadas recibidas por parte de los clientes desde el enfoque de personal y herramientas.				
Fórmula de Cálculo		(Llamadas contestadas / Llamadas entrantes) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 95%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		D2P/CCDEX				Responsable de la medición y seguimiento		Coordinador / Gerente de Canales Alternos				
Tipo de Indicador		Productividad		Rangos		< 90%		≥ 90%		≥ 95%		
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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 Diciembre:												

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes										
Objetivo del Indicador:		Conocer el porcentaje de llamada contestada en los primeros 20 seg. Con el fin de tomar acciones pertinentes dentro de las desviaciones										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Nivel de Servicio (SL)				Descripción del Indicador		Mejorar la experiencia del cliente al proveer una pronta atención.				
Fórmula de Cálculo		(Llamadas contestadas dentro del umbral (20 segundos)/ Llamadas entrantes) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 90%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		D2P/CCDEX				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Canales Alternos				
Tipo de Indicador		Productividad		Rangos		< 85%		≥ 85%		≥ 90%		
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
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	84.13%	91.55%										
ANÁLISIS DE RESULTADOS												
ANÁLISIS RESULTADOS Enero:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Febrero:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Marzo:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Abril:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Octubre:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre:												


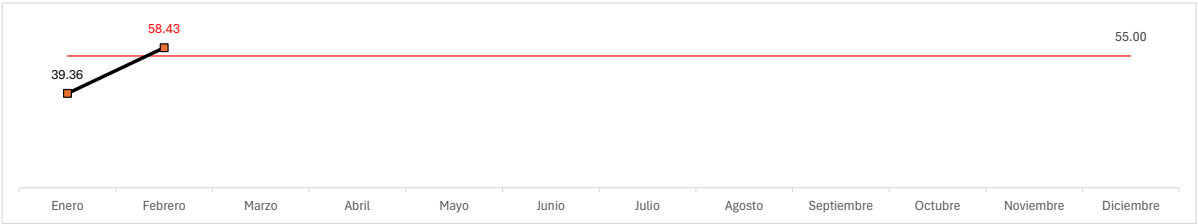
		<div>FICHA INDICADORES</div> <div>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>																																										
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol																																														
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes																																														
Objetivo del Indicador:		Identificar el volumen de llamadas abandonadas por los clientes para realizar a partir de esto, los planes de acción necesarios para mantener dentro de la meta el indicador.																																														
DATOS BASICOS																																																
Nombre del Indicador		Porcentaje de Llamadas Abandonadas				Descripción del Indicador		Realizar una evaluación y planificación de los recursos (humanos y tecnológicos).																																								
Fórmula de Cálculo		(Llamadas abandonadas fuera del umbral / Llamadas entrantes) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje																																								
Meta		≤ 3%				Frecuencia de medición		Mensual																																								
Fuente de información		D2P/CCDEX				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Canales Alternos																																								
Tipo de Indicador		Productividad		Rangos		≤ 3%		≤ 5%		> 5%																																						
				Escala		EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO																																						
GRÁFICA DEL INDICADOR																																																
<div><table><thead><tr><th>PERIODO</th><th>Enero</th><th>Febrero</th><th>Marzo</th><th>Abril</th><th>Mayo</th><th>Junio</th><th>Julio</th><th>Agosto</th><th>Septiembre</th><th>Octubre</th><th>Noviembre</th><th>Diciembre</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td><td>3.00%</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>3.45%</td><td>1.31%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table></div>										PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	META	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	Resultados	3.45%	1.31%										
PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre																																				
META	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%																																				
Resultados	3.45%	1.31%																																														
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:																																																


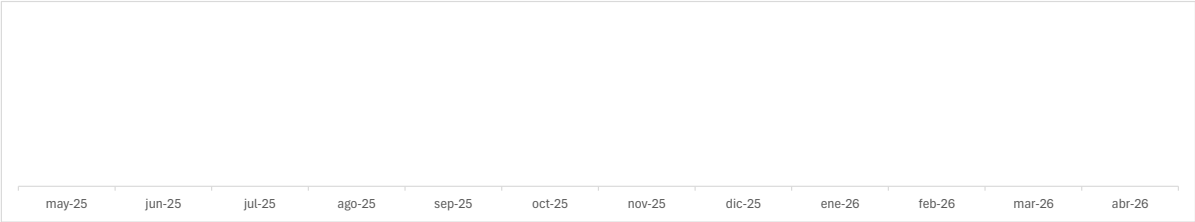



		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes										
Objetivo del Indicador:		Identificar de manera sistemática el cumplimiento de los procesos y protocolos de venta.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Indice de Calidad (Monitoreo)				Descripción del Indicador		Detecta posibles desviaciones y anomalías que puedan afectar la experiencia de compra del cliente a través de los canales alternos				
Fórmula de Cálculo		Suma total de los valores de cada aspecto a monitorear (Ver protocolo de atención a los clientes en Canales Alternos)				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 95%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Formulario de monitoreo de calidad				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Canales Alternos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 90%		≥ 90%				
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO				
						≥ 95%		EN CUMPLIMIENTO				
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div><div>95.00%</div><div>93.73%</div><div>93.54%</div><div>Enero</div><div>Febrero</div><div>Marzo</div><div>Abril</div><div>Mayo</div><div>Junio</div><div>Julio</div><div>Agosto</div><div>Septiembre</div><div>Octubre</div><div>Noviembre</div><div>Diciembre</div></div>												
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	93.73%	93.54%										
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:												


		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes										
Objetivo del Indicador:		Identificar el tiempo promedio total de cada una de las interacciones con los clientes										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Tiempo Medio Operativo (Average Handle Time (AHT)): Telefonía				Descripción del Indicador		Realizar una evaluación y planificación de los recursos (humanos y tecnologicos).				
Fórmula de Cálculo		(Total de Tiempo de conversación + Tiempo de espera + Tiempo posterior a llamada (After Call Work (ACW)) / Total de transacciones)				Unidad de Medida		Minutos				
Meta		EN ESPERA IMPLEMENTACION DE SISTMA DE GESTION DE CC (LLAMADAS) / SEGUIMIENTO A IMPLEMENTACION DE NUEVO SISTEMA				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Atención Telefónica: P/D Canales Digitales: Data Mensajería Instantánea: Zechat				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Canales Alternos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos								
				Escala		EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
META												
Resultados												
ANÁLISIS DE RESULTADOS												
ANÁLISIS RESULTADOS Enero:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Febrero:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Marzo:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Abril:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Octubre:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre:												

		<div>FICHA INDICADORES</div> <div>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>																																										
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol																																														
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes																																														
Objetivo del Indicador:		Identificar el tiempo promedio total de cada una de las interacciones con los clientes																																														
DATOS BASICOS																																																
Nombre del Indicador		Tiempo Medio Operativo (Average Handle Time (AHT)): Canales Digitales				Descripción del Indicador		Realizar una evaluación y planificación de los recursos (humanos y tecnológicos).																																								
Fórmula de Cálculo		(Total de Tiempo de conversación + Tiempo de espera + Tiempo posterior a llamada (After Call Work (ACW)) / Total de transacciones)				Unidad de Medida		Minutos																																								
Meta		≤ 25 minutos				Frecuencia de medición		Mensual																																								
Fuente de información		Atención Telefónica: P/D Canales Digitales: Data Mensajería Instantánea: Zchat				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Canales Alternos																																								
Tipo de Indicador		Rangos		≤ 25 min		≤ 30 min		> 30 min																																								
		Escala		EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO																																								
GRÁFICA DEL INDICADOR																																																
<div><table><thead><tr><th>PERIODO</th><th>Enero</th><th>Febrero</th><th>Marzo</th><th>Abril</th><th>Mayo</th><th>Junio</th><th>Julio</th><th>Agosto</th><th>Septiembre</th><th>Octubre</th><th>Noviembre</th><th>Diciembre</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td><td>25.00</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>26.38</td><td>22.41</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table></div>										PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	META	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	Resultados	26.38	22.41										
PERIODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre																																				
META	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00																																				
Resultados	26.38	22.41																																														
ANÁLISIS DE RESULTADOS																																																
ANÁLISIS RESULTADOS Enero:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Febrero:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Marzo:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Abril:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Octubre:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre:																																																

<div></div>		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes										
Objetivo del Indicador:		Identificar el tiempo promedio total de cada una de las interacciones con los clientes										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Tiempo Medio Operativo (Average Handle Time (AHT)): Mensajería Instantánea				Descripción del Indicador		Realizar una evaluación y planificación de los recursos (humanos y tecnológicos).				
Fórmula de Cálculo		(Total de Tiempo de conversación + Tiempo de espera + Tiempo posterior a llamada (After Call Work (ACW)) / Total de transacciones)				Unidad de Medida		Minutos				
Meta		≤ 55 minutos				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Atención Telefónica: P/D Canales Digitales: Data Mensajería Instantánea: Zechat				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Canales Alternos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		≤ 55 min		≤ 60 min		> 60 min		
				Escala		EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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:												

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Lograr un Aumento en la Rentabilidad de Farmacias Carol										
Nombre del Proceso:		Ventas a los Clientes										
Objetivo del Indicador:		Medir la eficiencia del tiempo extra trabajado en relación con los resultados obtenidos en canales alternos de venta, con el fin de evaluar si las horas extras aportan valor al crecimiento de estos canales.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Eficiencia de Horas Extras en Canales Alternos				Descripción del Indicador		Medir la relación entre las ventas generadas en canales alternos y las horas extras trabajadas por el personal. Su propósito es evaluar la eficiencia del tiempo adicional invertido fuera del horario regular en función del rendimiento comercial de canales no tradicionales, como ventas por redes sociales, call center, apps, entre otros.				
Fórmula de Cálculo		Ventas en CA (RD\$) / Horas extras trabajadas en CA (hr)				Unidad de Medida		RD\$				
Meta						Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		SQL (Opr_Vtas_X_Facturador_Detallado) / SPN				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Canales Alternos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos								
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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												
ANÁLISIS DE RESULTADOS												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Seguridad y Salud Ocupacional										
Objetivo del Indicador:		Reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención de riesgos										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Cantidad de Accidentes e Incidentes				Descripción del Indicador		Medir el número total de accidentes e incidentes ocurridos en un período determinado, permitiendo evaluar el nivel de seguridad en el entorno laboral y la efectividad de las medidas de prevención.				
Fórmula de Cálculo		Sumatoria de accidentes e incidentes				Unidad de Medida		Cantidad de Accidentes e Incidentes				
Meta		6 accidentes e incidentes				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Reporte de Accidentes e Incidentes				Responsable de la medición y seguimiento		Analista de Seguridad y Salud Ocupacional				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		≤ 6 Acc. e Inc.						
				Escala		EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Resultados												
ANALISIS DE RESULTADOS												
ANALISIS RESULTADOS Febrero 2025:												
ANALISIS DE 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:												
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:												



		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1</div>			
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol							
Nombre del Proceso:		Seguridad y Salud Ocupacional							
Objetivo del Indicador:		Evaluar el cumplimiento del programa de simulacros planificado, asegurando la preparación de los colaboradores ante situaciones de emergencia.							
DATOS BASICOS									
Nombre del Indicador		Porcentaje de Ejecución del Programa de Simulacros				Descripción del Indicador		Medir el grado de implementación de los simulacros programados en un periodo específico, comparando la cantidad realizada con la cantidad planificada.	
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de simulacros ejecutados / Cantidad de simulacros programados) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje	
Meta		100%				Frecuencia de medición		Anual	
Fuente de información		Formulario de Evaluación de Simulacro (FO-AD-12)				Responsable de la medición y seguimiento		Analista de Seguridad y Salud Ocupacional	
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 100%		100%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR									
<div></div>									
PERIODO	2025	2026	2027	2028					
META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
Resultados									
ANALISIS DE RESULTADOS									
ANALISIS RESULTADOS 2025:									
ANALISIS DE RESULTADOS 2026:									
ANALISIS DE RESULTADOS 2027:									
ANALISIS DE RESULTADOS 2028:									



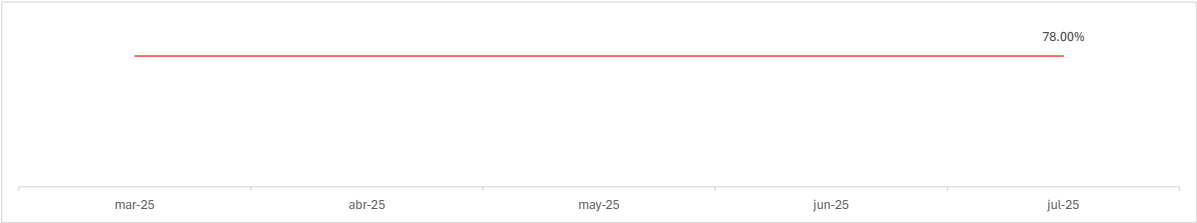
		<b>FICHA INDICADORES</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		<b>FO-GC-37</b>								
				<b>Versión 00</b>								
				<b>16/01/2025</b>								
				<b>Página 1 de 1</b>								
<b>Objetivo Estratégico</b>	Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol											
<b>Nombre del Proceso:</b>	Seguridad y Salud Ocupacional											
<b>Objetivo del Indicador:</b>	Verificar el cumplimiento del plan de inspecciones programado para identificar y mitigar riesgos en el entorno laboral.											
<b>DATOS BASICOS</b>												
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Ejecución del Plan de Inspecciones		<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el nivel de cumplimiento de las inspecciones planificadas en un período determinado, comparando la cantidad de inspecciones realizadas con la cantidad programada.								
<b>Fórmula de Cálculo</b>	(Cantidad de inspecciones ejecutadas / cantidad de inspecciones planificadas) x 100%		<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje								
<b>Meta</b>	100%		<b>Frecuencia de medición</b>	Mensual								
<b>Fuente de información</b>	Programa de Inspecciones		<b>Responsable de la medición y seguimiento</b>	Analista de Seguridad y Salud Ocupacional								
<b>Tipo de Indicador</b>	Eficacia	<b>Rangos</b>	< 100%	100%								
		<b>Escala</b>	EN INCUMPLIMIENTO	EN CUMPLIMIENTO								
<b>GRÁFICA DEL INDICADOR</b>												
<b>PERIODO</b>	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
<b>META</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>Resultados</b>	100.00%	100.00%										
<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>												
ANALISIS RESULTADOS Febrero 2025:												
ANALISIS DE 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:												
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:												




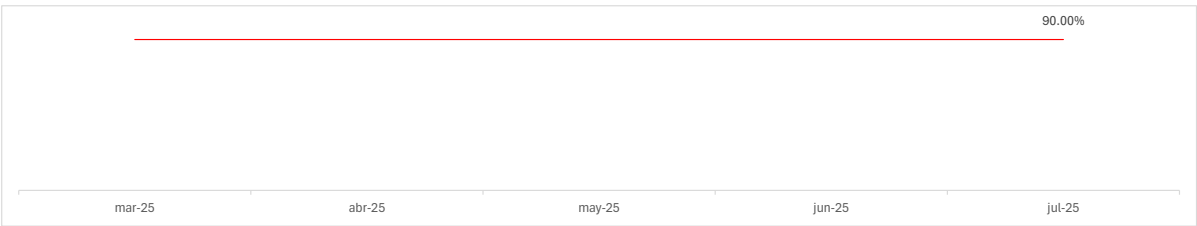
		<b>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		<b>FO-GC-37</b>								
				<b>Versión 00</b>								
				<b>16/01/2025</b>								
				<b>Página 1 de 1</b>								
<b>Objetivo Estratégico</b>	Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol											
<b>Nombre del Proceso:</b>	Seguridad y Salud Ocupacional											
<b>Objetivo del Indicador:</b>	Evaluar el cumplimiento del calendario de reuniones del comité para asegurar la continuidad en la toma de decisiones y el seguimiento de acciones.											
<b>DATOS BASICOS</b>												
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Ejecución de las Reuniones del Comité de Seguridad Ocupacional		<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el grado de cumplimiento de las reuniones programadas en un período determinado, comparando la cantidad efectivamente realizadas con la cantidad planificada.								
<b>Fórmula de Cálculo</b>	(Cantidad de reuniones del comité de SO ejecutadas / cantidad de reuniones del comité de SO planificadas) x 100%		<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje								
<b>Meta</b>	100%		<b>Frecuencia de medición</b>	Mensual								
<b>Fuente de información</b>	Formulario de Minutas de Seguridad y Salud		<b>Responsable de la medición y seguimiento</b>	Analista de Seguridad y Salud Ocupacional								
<b>Tipo de Indicador</b>	Eficacia	<b>Rangos</b>	< 100%	100%								
		<b>Escala</b>	EN INCUMPLIMIENTO	EN CUMPLIMIENTO								
<b>GRÁFICA DEL INDICADOR</b>												
<b>PERIODO</b>	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
<b>META</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>Resultados</b>	100.00%	100.00%										
<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>												
ANALISIS RESULTADOS Febrero 2025:												
ANALISIS DE 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:												
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:												



		<div>FICHA INDICADORES</div> <div>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>																																										
Objetivo Estratégico		Desarrollar 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 programa de capacitación en seguridad ocupacional para garantizar la formación y concienciación sobre prevención de riesgos laborales.																																														
DATOS BASICOS																																																
Nombre del Indicador		Porcentaje de Asistencia al Programa de Capacitación de Seguridad Ocupacional				Descripción del Indicador		Reflejar la proporción de empleados que asistieron a las sesiones de capacitación en comparación con el total convocado, permitiendo evaluar el grado de compromiso y cumplimiento del programa.																																								
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de colaboradores asistentes a las capacitaciones de SO / Cantidad de colaboradores convocados a las capacitaciones de SO) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje																																								
Meta		70%				Frecuencia de medición		Mensual																																								
Fuente de información		Listado de Asistencia a las Capacitaciones				Responsable de la medición y seguimiento		Analista de Seguridad y Salud Ocupacional																																								
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 65%		≥ 65%		≥ 70%																																						
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO																																						
GRÁFICA DEL INDICADOR																																																
<div><table><thead><tr><th>PERIODO</th><th>feb-25</th><th>mar-25</th><th>abr-25</th><th>may-25</th><th>jun-25</th><th>jul-25</th><th>ago-25</th><th>sep-25</th><th>oct-25</th><th>nov-25</th><th>dic-25</th><th>ene-26</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td><td>70.00%</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>56.28%</td><td>81.00%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table></div>										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%										
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%																																														
ANÁLISIS DE RESULTADOS																																																
ANÁLISIS 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.																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Marzo 2025:Fuerón convocados 47 de los cuales solo asistieron 38 por eso el porcentaje descrito mas arriba.																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Arbil 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Junio 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Julio 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Agosto 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:																																																
ANÁLISIS DE RESULTADOS Enero 2026:																																																



		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Ejecución Presupuestaria									
Nombre del Proceso:		Mercadeo									
Objetivo del Indicador:		Medir el cumplimiento del o los objetivos trazados de un plan de colocación de pautas de las campañas digitales , permitiendo evaluar el rendimiento y optimizar estrategias futuras.									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje de Cumplimiento de Objetivos por Campañas Digitales				Descripción del Indicador		Este indicador calcula el porcentaje de cumplimiento de los objetivos definidos para cada campaña digital, considerando métricas clave como conversiones, alcance, interacción o retorno de inversión (ROI). Su análisis permite identificar el éxito de las estrategias implementadas y ajustar tácticas para maximizar resultados.			
Fórmula de Cálculo		(Objetivos trazados / Resultado al finalizar la campaña) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≥ 50%				Frecuencia de medición		Semestral			
Fuente de información		Reporte de Desempeño de Publicidad Paga en Redes Sociales y Medios Digitales				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Medios Directos			
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 50%		≥ 50		≥ 55%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	S-I 2025	S-II 2025	S-I 2026	S-II 2026							
META	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%							
Resultados											
ANÁLISIS DE RESULTADOS											
ANÁLISIS RESULTADOS S-I 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS S-II 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS S-I 2026:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS S-II 2026:											

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Ejecución Presupuestaria										
Nombre del Proceso:		Mercadeo										
Objetivo del Indicador:		Lograr el cumplimiento del presupuesto de ingresos no operacionales de espacios publicitarios o proyectado por concepto de visibilidad en medios directos, asegurando una gestión eficiente y alineada con las metas financieras.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Cumplimiento Presupuestario de Ingresos por Visibilidad en Medios Directos				Descripción del Indicador		Medir el porcentaje de ingresos obtenidos en comparación con el presupuesto estimado para la visibilidad en medios directos de un año. Su análisis permite identificar desviaciones, optimizar la asignación de recursos y mejorar la planificación financiera en futuras estrategias de comercialización y publicidad.				
Fórmula de Cálculo		(Presupuesto asignado para venta de espacios / cumplimiento mensual del presupuesto asignado para venta de espacios) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 78%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Indicador de Visibilidad				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Medios Directos				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 76%		≥ 76%		≥ 78%		
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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												
ANALISIS DE RESULTADOS												
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:												
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:												
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2026:												


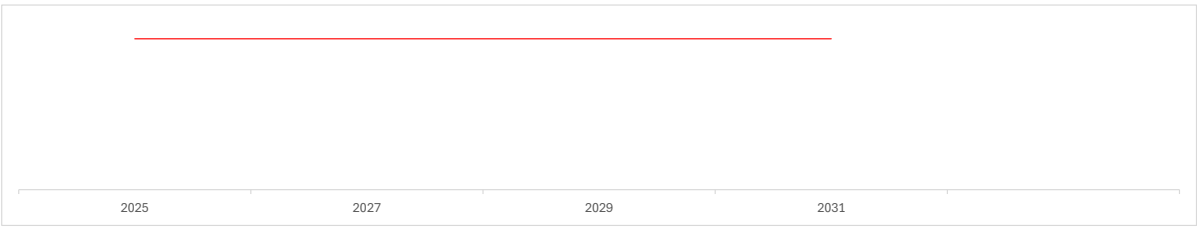
		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>																																							
Objetivo Estratégico		Ejecución Presupuestaria																																											
Nombre del Proceso:		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																																													
Nombre del Indicador		Retorno de la Inversión de Revista Info Carol				Descripción del Indicador		Calcular el retorno de la inversión (ROI) de la inversión por la confección de la revista Info Carol. Se analiza la relación entre los ingresos generados y el costo de la inversión.																																					
Fórmula de Cálculo		(Ingresos de la revista Info Carol / Egresos de la revista Info Carol) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje																																					
Meta		≥ 100%				Frecuencia de medición		Bimensual																																					
Fuente de información		Indicador de Visibilidad				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Medios Directos																																					
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 99%		≥ 99%		≥ 100%																																			
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO																																			
GRÁFICA DEL INDICADOR																																													
<div><table><thead><tr><th>PERIODO</th><th>mar-25</th><th>may-25</th><th>jul-25</th><th>sep-25</th><th>nov-25</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>100.00%</td><td>100.00%</td><td>100.00%</td><td>100.00%</td><td>100.00%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Resultados</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table></div>										PERIODO	mar-25	may-25	jul-25	sep-25	nov-25							META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							Resultados											
PERIODO	mar-25	may-25	jul-25	sep-25	nov-25																																								
META	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%																																								
Resultados																																													
ANALISIS DE RESULTADOS																																													
ANALISIS RESULTADOS Marzo 2025:																																													
ANALISIS DE RESULTADOS Mayo 2025:																																													
ANALISIS DE RESULTADOS Julio 2025:																																													
ANALISIS DE RESULTADOS Septiembre 2025:																																													
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:																																													

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Desarrollar e Implementar Experiencia al Usuario Carol										
Nombre del Proceso:		Mercadeo										
Objetivo del Indicador:		Medir la eficiencia en la entrega de solicitudes de diseño gráfico, asegurando que las tareas se realicen dentro del plazo establecido y cumpliendo con los estándares de calidad.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Solicitudes de Diseño Gráfico Completadas dentro de Plazo				Descripción del Indicador		calcular el porcentaje de solicitudes de diseño gráfico que se completan dentro del tiempo estipulado. Permite evaluar la capacidad del equipo de diseño para cumplir con los plazos, optimizar los procesos de trabajo y mejorar la planificación y coordinación en la gestión de proyectos gráficos.				
Fórmula de Cálculo		(Cantidad de solicitudes de diseño gráfico respondidas dentro de plazo / total de solicitudes de diseño gráfico) x 100%				Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 90%				Frecuencia de medición		Mensual				
Fuente de información		Solicitudes de diseño gráfico				Responsable de la medición y seguimiento		Gerente de Marca				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 85%		≥ 85%		≥ 90%		
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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 RESULTADOS												
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:												
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:												
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2026:												

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>						
Objetivo Estratégico		Aumentar la Cartera de Usuarios										
Nombre del Proceso:		Mercadeo										
Objetivo del Indicador:		Evaluar el grado de cumplimiento del plan de relaciones comerciales y mercadeo, garantizando que las estrategias y acciones previstas se implementen de acuerdo con los plazos y objetivos establecidos.										
DATOS BASICOS												
Nombre del Indicador		Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Relaciones Comerciales y 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		(Cantidad de actividades de relaciones comerciales y mercadeo ejecutadas / cantidad total de actividades de relaciones comerciales y mercadeo planificadas) x 100%				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 Indicador		Eficacia		Rangos		< 85%		≥ 85%		≥ 90%		
				Escala		EN CUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN INCUMPLIMIENTO		
GRÁFICA DEL INDICADOR												
<div></div>												
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 RESULTADOS												
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:												
ANALISIS DE RESULTADOS Octubre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Noviembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Diciembre 2025:												
ANALISIS DE RESULTADOS Enero 2026:												
ANALISIS DE RESULTADOS Febrero 2026:												

		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37</div> <div>Versión 00</div> <div>16/01/2025</div> <div>Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Aumentar la Cartera de Usuarios									
Nombre del Proceso:		Mercadeo									
Objetivo del Indicador:		Medir cuánto es reconocida la marca por los usuarios									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje de Conocimiento de Marca (TOM)				Descripción del Indicador		El conocimiento de marca se utiliza para medir cuánto es reconocida la marca por los usuarios y ayuda a generar conciencia de posicionamiento de la marca.			
Fórmula de Cálculo		TOM (Top of Mind) + Espontaneo + Asistido				Unidad de Medida		Porcentaje			
Meta		≥ 97%				Frecuencia de medición		Bianual			
Fuente de información		Estudio Salud de Marca				Responsable de la medición y seguimiento		Director de Mercadeo			
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		< 95%		≥ 95%		≥ 97%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	2025	2027	2029	2031							
META	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%							
Resultados											
ANÁLISIS DE RESULTADOS											
ANÁLISIS RESULTADOS 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 2027:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 2029:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 2031:											



		<div>FICHA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>				<div>FO-GC-37 Versión 00 16/01/2025 Página 1 de 1</div>					
Objetivo Estratégico		Aumentar la Cartera de Usuarios									
Nombre del Proceso:		Mercadeo									
Objetivo del Indicador:		Conocer la conciencia y recordación de la publicidad de la marca en los distintos medios y puntos de contacto con los usuarios.									
DATOS BASICOS											
Nombre del Indicador		Porcentaje de Conocimiento de Publicidad de la Marca			Descripción del Indicador		Identificar cuantitativamente el alcance de las estrategias de colocación en medios.				
Fórmula de Cálculo		(Número de personas que conocen la publicidad / número de personas encuestadas) x 100%			Unidad de Medida		Porcentaje				
Meta		≥ 90%			Frecuencia de medición		Bianual				
Fuente de información		Estudio de Salud de Marca			Responsable de la medición y seguimiento		Director de Mercadeo				
Tipo de Indicador		Eficacia		Rangos		<87%		≥ 87%		≥ 90%	
				Escala		EN INCUMPLIMIENTO		EN RIESGO		EN CUMPLIMIENTO	
GRÁFICA DEL INDICADOR											
<div></div>											
PERIODO	2025	2027	2029	2031							
META	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%							
Resultados											
ANÁLISIS DE RESULTADOS											
ANÁLISIS RESULTADOS 2025:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 2027:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 2029:											
ANÁLISIS DE RESULTADOS 2031:											