TABLERO DE OBJETIVOS POR DEPARTAMENTO 2016																	
AREA	DEPARTAMENTO	INDICADOR	МЕТА	PARAMETROS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	S JUL	AGO	SEP	ОСТ	NOV	DIC	ACUMULADO ANUAL
	Compras	Reducir tiempo de entrega del producto de 10 a 5 días a partir de la fecha de recepción de la solicitud	El 80 % de las compras en 5 días	≥ 80 % De 70 a 80% < 70 %												-	-
	Desarrollo Humano	Rotación de personal	Maximo 12%	≤ 12 % De 13 a 15 % ≥ 16 %	3.13%	3.13%	4.69%	7.46%	8.96%								
		Capacitación	80%	≥ 80 % De 60 a 79.9 % < 59 %	100%	100%	100%	100%	100%								
Administración y Finanzas	Reclutamiento y selección	Efectividad de cierre de vacantes operativas	10 días hábiles	≤ 10 días De 11 a 14 días ≥ 15 días	100%	n/a	50%	n/a	100%								
		Efectividad de Cierre de vacantes administrativas	15 días habiles	≤ 15 días De 16 a 20 días ≥ 20 días	17%	25%	67%	100%	71%								
	Calidad	Cierre de hallazgos	80%	≥ 80% De 70% a 79% < 69%	-	-	-	-	-								
		Efectividad de la auditoria interna	29 hallazgos	≤ 29 30 - 34 ≥ 35	-	-	-	-	-								
	TI & Servicios Generales	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo/correctivo	100% anual	90 - 100% 75 - 89 % < 74%	-	-	-	-	-								
	<u> </u>										ı	ı	Ι		1	1	
	Ventas	Aumento de Facturación Total a través de Ventas.	25% anual	≥ 22% 18% - 21% ≤ 17 %	30%	25%	31%	30%	33%								
Comercial	Atención a clientes	Cumplimiento de monitoreo de llamadas a los clientes o visitas a clientes.	8.5% mensual	≥ 8% 6% - 7.9% ≤ 5.9%	13%	8%	8%	9%	12%								
		Respuesta a sugerencias y reclamaciones (SURE)	88%	≥ 88% 70% - 87% ≤69%	76%	87%	87%	83%	84%								
	_			> 05.2/									Ι	I	1		
	Jurídico	Integración de Expedientes de nuevos clientes	95% expedientes completos	≥ 95 % De 71 a 94.9 % < 71 %	100%	100%	100%	100%	100%								
Jurídico		Audiencias atendidas	100% de las audiencias	100% 86 - 99.9 % < 86 %	100%	100%	100%	100%	100%								
		Informe de baja a cliente	95% de los informes	≥ 95 % De 71 a 94.9 % < 71 %	1	-	-	-	-								
																	
	Contabilidad	Elaborar cierre contable dentro de los primeros 13 días de cada mes.	Primeros 13 días	≤13 días 14 a 16 días ≥17 días	20	11	16	17	14								
		Obtener 0 requerimientos procedentes por parte de las autoridades fiscales como el SAT y la Secretaria de Finanzas de cualquier estado imputables al	0 requerimientos	0	0	0	1	5	3	0							

		departamento.		≥2									
Operación	Tesoreria	Emitir todas las facturas dentro del mes correspondiente.	Emitir todas las facturas dentro del periodo correspondiente	0 1 a 10 >10	2	3	6	0	6	4			
	Coordinación Administrativa	Atender los requerimiento, multas y tramites diversos dentro de los primeros 5 días de su recepción.	Que los requerimientos emitidos por las autoridades se solventen de forma inmediata.	≤5 días 6 a 10 días >10 días	n/a	n/a	9	16	8	N/A			
		Seguimiento de entrega en tiempo de las Bitácoras de servicio por parte de los proveedores.	Tener el soporte jurídico-fiscal de los servicios presentados por nuestros proveedores.	1er martes 1er miércoles ≥1er jueves	0	0	0	0	0	0			
	Nóminas	Disminuir los errores en el cálculo de nóminas y carátulas	20%	≤20% Del 21 al 29% >30%	3.42%	2.77%	4.71%	2.84%	4.54%				
		Dismunir los errores en el cálculo de finiquito y carátulas	20%	≤ 20% Del 21 al 29% >30%	1.8%	7.63%	3.19%	3.64%	12.86%				
	IMSS	Obtener no más de un requerimiento o multa procedente por parte del IMSS e INFONAVIT imputable al departamento.	0 requerimietos o multas	≤1 2 ≥3	n/a	n/a	2	n/a	n/a	1			
		Realizar la conciliación del pago de 100% de la cartera de clientes dentro de los primeros 14 días naturales de cada mes y si el día 14 es inhábil, se recorrerá al siguiente día hábil.	14 días	≤ 14 días 15 a 16 días > 16 días	16	16	16	17					