|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASUNTO:** Revisión de indicadores 3er trimestre, objetivos y matriz. | | | | | | | |
| **FECHA:** | 29/10/19 | **ACTA Nº:** | 29 | | **LUGAR:** | Gerencia | |
| **HORA DE INICIO:** | | 2 pm | | **HORA DE FIN:** | | | 3:30 pm |
| **TEMA** | | **OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES** | | | | | |
| Contextualización | | Cada 4 meses con corte trimestral, se realiza la revisión del cumplimiento de los indicadores correspondientes a cada proceso, en la cual se analiza el logro de los objetivos del sistema integrado, así como también se revisan los cambios aplicables a cada proceso referente al tema. Adicionalmente se realiza la revisión de la estructura de los indicadores, la eficacia del sistema de acuerdo al resultado de los indicadores y se emiten las recomendaciones correspondientes por parte de la Gerencia. | | | | | |
| Indicadores Proceso Gestión Comercial y de SC | | * **Indicador de seguimiento a propuestas comerciales:** este indicador es relativamente nuevo y ha pasado por diferentes métodos de medición, sin embargo no se ha llegado al punto de equilibrio, el cual permita medir realmente el aspecto de propuestas comerciales y tampoco se ha podido establecer una meta alcanzable que no dependa de la materialización de nuevos negocios, de esta manera se propone medir el indicador de acuerdo a los contactos que se tengan con el cliente, con el fin de garantizar un seguimiento a la propuesta de manera recurrente.   **Ejemplo: (# de propuestas abiertas con contacto < o = a 1 mes / Total de propuestas abiertas) \* 100.**  Este indicador quedará sujeto a revisión por parte de la Coordinadora Comercial y la Coordinadora SIG.   * **Indicador de calificación de PQRS:** este indicador se mide con frecuencia semestral, y pretende medir las calificaciones dadas por los clientes, con respecto a la solución de las PQRS. No se emite recomendación para este indicador, ya que se evidencia bien estructurado. * **Indicador de Oportunidad de respuesta de PQRS:** este indicador pretende medir la respuesta oportuna que cada proceso de a las PQRS recibidas, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de atención al cliente. No se emiten recomendaciones para este indicador. | | | | | |
| Indicadores Proceso Sistema Integrado de Gestión | | * **Indicador de SNC con respuesta oportuna:** el indicador pretende medir la oportunidad de respuesta de los planes de acción levantados para subsanar salidas no conformes, anteriormente se contaba con indicador de SNC radicadas y SNC Cerradas, los cuales fueron eliminados ya que lo que se evaluaba con estos indicadores quedó inmerso en el presente indicador. * **Indicador de Cumplimiento de metas APM:** este indicador se acaba de estructurar, con él se pretende medir el cumplimiento de las metas de las acciones preventivas y de mejora de cada proceso, se establece meta de cumplimiento del 80% y se medirá de manera trimestral. * **Indicador de cumplimiento de requisitos normativos:** igual que el anterior este indicador es nuevo para el proceso y con él se pretende medir la eficacia de los sistemas mediante los resultados de las auditorías externas, evaluando los numerales en cumplimiento vs los numerales exigidos por cada norma, con una frecuencia anual y una meta de 100%. | | | | | |
| Indicadores Proceso Gestión Tecnología e Informática | | * **Indicador de mantenimiento preventivo:** este indicador es medido de manera mensual y pretende asegurara que los mantenimientos programados durante el mes sean realizados. No se emiten recomendaciones por parte de la gerencia para este indicador. * **Indicador de Soporte Técnico:** este indicador es nuevo para el proceso, con el cual se mide la resolución oportuna de solicitudes de soporte técnico formales y no formales, realizadas por parte de los diferentes usuarios de los equipos tecnológicos. | | | | | |
| Indicadores Proceso de Gestión Jurídica y PH | | * **Indicador de eficacia en las solicitudes legales:** este indicador ha cambiado la meta, pasa de 4 a 3 horas en la resolución de solicitudes. * **Indicador de Seguridad Interna y Seguridad Externa E.1:** el indicador tiene meta 100% dado a que la seguridad física es de vital importancia mantenerla. * **Seguridad Externa Etapa 2:** así como el anterior indicador, se permanece con la meta en 100%; para esos indicadores no se emiten recomendaciones por parte de la Gerencia. | | | | | |
| Indicadores Proceso de Gestión Técnica | | * **Indicador de Mantenimiento preventivo de básculas:** obtenido mediante lista de chequeo, con la cual se evalúan ítems de cumplimiento, relacionados con la infraestructura de la báscula. * **Indicador de Programa de mantenimiento (infraestructura):** este indicador es nuevo para el proceso Técnico, con este se pretende monitorear las actividades planteadas para el mantenimiento de la infraestructura del parque. * **Programa de mantenimiento equipos y herramientas:** tanto el presente como el anterior indicador, provienen de una misma fuente (programa de mantenimiento general), sin embargo, estos miden aspectos diferentes del programa, para este caso se controla la ejecución del mantenimiento aplicado a las herramientas y equipos. Para ambos indicadores se evaluará el cumplimiento de las metas, en el año siguiente, en el cual ya se pueda tener un periodo base. | | | | | |
| Indicadores Proceso de Gestión Administrativa | | * **Indicador de Ausentismo Laboral por toda causa:** este indicador pretende medir el ausentismo por todas las causas, cuya meta es estar en el año en un 3%, meta que se evidencia se ha estado cumpliendo. * **Indicador de Rotación de personal:** este indicador se mide con frecuencia anual y pretende identificar la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, con relación al número promedio de trabajadores de la organización, en el curso de cierto periodo; para este caso se debe revisar la formula con la cual se está calculando dicho indicador, ya que la que se tiene implementada no está coherente a lo que realmente debe medirse. La fórmula de rotación de personal está establecida desde la legislación de SST, la cual se relaciona así: **IRP=S/((I+F)/2) x 100),** en donde **S:** es personal desvinculado en el período**, I:**  es personal que se tenia al início del periodo, **F:** personal que se tenia al final del periodo. * **Programa de Capacitación GAD:** este indicador se revisa de manera mensual, sin embargo la meta es de carácter anual y con este se realiza el seguimiento y cumplimiento del plan de formación establecido para todos los procesos, cabe resaltar que para el siguiente año se separará el plan de formación de SST, de plan general de formación, dado a que se debe llevar un indicador individual para este proceso. * **Ausentismo por Accidente de Trabajo:** este indicador tiene como meta 4% de ausencia por accidente de trabajo, cuyo valor es más alto que la meta establecida para e indicador de ausencia por toda causa, para lo cual se debe revisar por qué esta meta sobrepasa la meta general. * **Programa de Capacitación SST:** este indicador se iniciará a medir durante el año 2020. * **Actividades RSE:** este indicador se revisa de manera anual y pretende controlar la ejecución de actividades planteadas de responsabilidad social empresarial. | | | | | |
| Indicadores Proceso de Gestión de Operaciones | | * **Indicador de Confiabilidad de Inventarios:** este indicador se obtiene de los resultados de las auditorias y de los inventarios realizados a los usuarios; la meta para este indicador siempre será 100%, por normatividad aplicable a la compañía. * **Indicador de Oportunidad:** para el caso de este indicador se tiene planteada una meta de 100%, la cual se ha venido cumpliendo o ha estado muy cerca a esta durante lo que va corrido del año. * **Tránsitos:** este indicador es nuevo para el proceso y con éste se pretende medir el tiempo de entrega de PR, después de la inspección, para lo cual se establece una meta de <=3 horas. | | | | | |
| Indicadores Proceso de Gestión Contable y Financiera | | * **Indicador de Cartera:** indicador medido de manera mensual, el cual tiene una meta del 70%, con la cual se pretende medir las carteras de tiempo de 30 y 60 días, esta meta fue replanteada, ya que anteriormente incluía la cartera de 90 días, sin embargo se puede evidenciar que la meta se ha venido cumpliendo a lo largo del periodo. * Buscando métodos de cumplimiento en la entrega de los estados financieros por parte del área contable a la gerencia, se propone por parte de esta última, la posibilidad de levantar un nuevo indicador que mida el tiempo de entrega de esto, lo anterior con el fin de garantizar la oportuna firma y análisis de los EEFF. | | | | | |
| Indicadores Proceso de Gerencia | | * **Eficacia de los sistemas de gestión:** este indicador proviene del resultado de cumplimiento de los objetivos del sistema integrado; este indicador es revisado cada 4 meses con corte trimestral en las presentes revisiones, sin embargo esta metodología implementa por primera vez en la presente revisión, adicionalmente se revisará en el cierre del año, con el fin d efectuar los informes de gestión y tomar las acciones necesarias de acuerdo a los resultados para mejora.   Para el año 2018 se establece meta de 100%, la cual no fue alcanzada, ya que no era coherente con las metas planteadas para los objetivos, siendo así para el año 2019 se establece la meta del 88%, la cual es directamente proporcional a las metas de los objetivos y para lo que va corrido del año se lleva un cumplimiento del 91%, demostrando que algunos de los objetivos han superado las metas establecidas. | | | | | |
| **Cambios**: revisión de la matriz de indicadores nuevo formato y de los objetivos del sistema | | * Se realiza la revisión y explicación de la propuesta de la nueva matriz de indicadores, por parte del proceso SIG, a la Gerencia, para ser aprobada, así mismo se socializan los cambios propuestos para los objetivos en los cuales se pretende unificar los anteriores objetivos con los objetivos de cada proceso, de tal manera que se pueda minimizar la información, pero que cumpla con los lineamientos exigidos en las normas, siendo así se da la aprobación por parte de la Gerencia para efectuar y registrar dichos cambios. | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PLAN DE MEJORA (Compromisos)** | | | |
| **ACTIVIDAD** | **FECHA** | **RECURSOS** | **RESPONSABLE** |
| Revisar el indicador de propuestas comerciales | 09/12/19 | N/A | Coord. CSC -Coord. SIG |
| Discriminar en los nombres el indicador de infraestructura y el de equipos y herramientas | 09/12/19 | N/A | Coord. SIG |
| Verificar la meta de AT para evaluar la coherencia con el indicador general de ausentismo | 09/12/19 | N/A | Dir. Gestión Administrativa |
| Verificar la coherencia de la fórmula del indicador de rotación de personal. | 09/12/19 | N/A | Dir. Gestión Administrativa |
| Evaluar la posibilidad de crear un nuevo indicador con el que se mida la oportunidad de entrega de los EEFF. | 09/12/19 | N/A | Dir. Contable |
| Documentar y registrar los cambios documentales revisados. | 09/12/19 | N/A | Coord. SIG |
| **Agendar citas con la Gerente al momento de montar el indicador, con el fin de explicarle el insumo de donde proviene el indicador.** | **09/12/19** | **N/A** | **Líderes de Proceso.** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION DE LA REUNION** | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ACTA ANTERIOR** | | **100%** | **ACEPTACIÓN ACTA ANTERIOR** | | **Aceptada** |
| **ELABORADA POR:** | **Yuly Ríos** | | **CARGO:** | **Coord. SIG** | |