

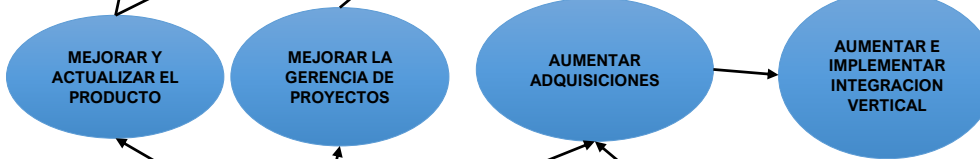
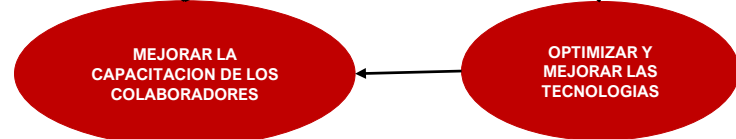


VISION		Nuestra visión es ser la plataforma de recompensas líder en el mercado, reconocida por su efectividad, innovación y compromiso con la mejora del ambiente laboral y el desarrollo profesional de los trabajadores.					
MISION		En MetaMérito, nuestra misión es proporcionar una plataforma de recompensas innovadora y eficaz para impulsar el desempeño y la motivación de los trabajadores en el lugar de trabajo, y contribuir así al éxito y crecimiento de las empresas.					
ESTRATEGIAS PRIORITARIAS		SERVICIO AL CLIENTE		BUEN PRODUCTO PARA EL CLIENTE		MEJORAR EL PRODUCTO CONTINUAMENTE	
RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS		Un buen servicio al cliente es la fidelización del cliente y el aumento de las ventas y la rentabilidad		Es la satisfacción del cliente, su fidelización, la recomendación del producto a otros clientes potenciales, una imagen positiva de la marca y la empresa		Una mejora en la satisfacción del cliente y en la percepción de calidad del producto o servicio ofrecido	

OBJETIVOS ESTRATEGICOS		MEDIDA		METAS		INDICADORES POR SEMAFORIZACION		ESTRATEGIAS		A TRAVES		
FINANCIERA			Crecimiento en ventas del software		Crecimiento anual del 10%		Si se alcanza el 10% o más		Incrementar los ingresos		Aumento de las ventas de los productos o servicios ofrecidos por la sociedad	
							Si se alcanza entre el 5% y el 10%					
			Margen de beneficio en ventas del software		Margen de beneficio anual del 20%		Si se alcanza menos del 5%		Optimizar costos		Reducción de gastos innecesarios y la eficiencia en la utilización de recursos	
							Si se alcanza el 20% o más		Mejorar el margen de beneficio		Análisis de los costos y la fijación de precios adecuados para los productos	
CLIENTE			Nivel de satisfacción de los clientes con nuestro software		Nivel de satisfacción del cliente del 90%		Si se alcanza el 90% o más		Mejorar la calidad del producto o servicio		Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, y la implementación de mejoras en los productos o servicios para satisfacerlas.	
							Si se alcanza entre el 80% y el 90%					
			Número de quejas y reclamaciones recibidas y resueltas		Resolver el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas en un plazo no superior a 24 horas.		Si se alcanza menos del 80%		Fortalecer la relación con los clientes		Implementación de programas de fidelización y la atención personalizada a los clientes	
							Si se resuelven el 100% de las quejas y reclamaciones en el plazo establecido		Aumentar la satisfacción del cliente		Medición de la satisfacción del cliente y la implementación de acciones correctivas para mejorarla.	
PROCESOS INTERNOS			Tiempo promedio de desarrollo		Tiempo promedio de desarrollo de nuevos productos de 6 meses		Si se cumple el plazo de 6 meses o menos		Optimizar la gestión de procesos		Implementación de metodologías de gestión de procesos, la identificación de procesos críticos y la optimización de su desempeño.	
							Si se cumple entre 6 y 8 meses		Aumentar la eficiencia operativa		Automatización de procesos, la eliminación de cuellos de botella y la reducción de tiempos de espera	
			Porcentaje de cumplimiento de plazos de entrega		Cumplimiento del 95%		Si se tarda más de 8 meses		Mejorar la calidad de los procesos		Implementación de controles de calidad, la medición de la eficacia de los procesos y la implementación de mejoras para asegurar su continuidad	
							Si se cumple el 95% o más					
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO			Porcentaje de empleados que han recibido capacitación en el último año		Capacitar al 100% de los empleados en habilidades técnicas y blandas		Si se cumple entre el 85% y el 95%		Mejorar la capacitación y el desarrollo de los empleados		Implementación de programas de capacitación y el desarrollo de habilidades técnicas y blandas	
							Si se capacita al 100% de los empleados					
							Si se capacita entre el 80% y el 100%					
							Si se capacita menos del 80%		Fortalecer la cultura organizacional		Promoción de valores y la creación de un ambiente de trabajo que fomente la colaboración, la creatividad y la innovación	
			Porcentaje de rotación de personal		Porcentaje de rotación de personal del 10%		Si se alcanza el 10% o menos					
							Si se alcanza entre el 10% y el 15%		Promover la innovación		Inversión en investigación y desarrollo, la implementación de tecnologías emergentes y la búsqueda constante de oportunidades para mejorar los productos y servicios ofrecidos	
							Si se alcanza más del 15%					