

Proceso	Área Relacionada	Objetivo	Indicador	Definición	Meta	Tiempo
Ventas	- Director General - Ventas - SGI - Servicios	Satisfacción de Cliente	Calificación de Satisfacción de Cliente	Promedio de calificación de Encuesta de Satisfacción de Cliente	No menos de 70%	TRIMESTRAL
Compras	- Compras - SGI - Mantenimiento	Evaluación de proveedores	Evaluación de proveedores	Promedio de calificación de Evaluación de proveedores	No menos de 70%	SEMESTRAL
Sistema de gestión	- Director General - SGI	Cumplimiento de auditorías	Auditorías internas	Cumplimiento de auditoría interna	Mayor al 75%	ANUAL
			Auditorías externas	# No conformidades	Menor a 5 NC en auditorías externas	ANUAL
Recursos Humanos	- Director General - Recursos Humanos - SGI	Capacitación del personal	Cumplimiento con programa de capacitación	$\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas} * 100}{\text{Número de capacitaciones programadas}}$	Mayor al 85%	ANUAL
Mantenimiento	- PRL/MA - Almacén - Director General - SGI - Mantenimiento	Instalaciones y maquinaria	Condiciones óptimas de operación	$\frac{\text{Número de hallazgos encontrados} * 100}{\text{Número de hallazgos atendidos}}$	Mayor al 70%	ANUAL
Seguridad	- PRL/MA - Director General - SGI	Accidentes e incidentes laborales	Reducir los riesgos laborales	# de días sin accidentes e incidentes laborales	Menor a 3 accidentes	TRIMESTRAL
Mantenimiento	- Director General - SGI - Mantenimiento.	Programa de mantenimiento	Cumplir el programa de mantenimiento	$\frac{\text{Número de manttos. realizados} * 100}{\text{Número de manttos. programados}}$	Mayor al 70%	ANUAL
Servicios	- Director General - SGI - Servicios - PRL/MA	Limpieza de vialidad	Metros podados en vialidades	$\frac{\text{Número de metros de limpieza y mantenimiento en vialidades}}{\text{Número de metros de limpieza y mantenimiento en vialidades}}$	Mayor o igual a 70,000 m2	MENSUAL
		Limpieza de verticales	Nivel de suciedad de máquina	$\frac{(\text{Maquinas limpiadas} * 100)}{\text{Maquinas asignadas}}$	Mayor o igual al 90% de limpieza	ANUAL
Medio Ambiente	- PRL/MA - Director General - SGI	Accidentes e incidentes ambientales	Reducir los accidentes e incidentes ambientales	# de accidentes e incidentes de medio ambiente	Menor a 2 accidentes.	TRIMESTRAL
Medio Ambiente	- PRL/MA - Director General - SGI	Impacto ambiental	Implementar controles operacionales que minimicen los impactos ambientales	Número de controles operacionales implementados	Mayor a 3	ANUAL



OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

OBJ-SIE-01

Rev. 02

Almacén	- Almacén - Compras - SGI - Director General	Entrega de materiales	Tasa de entrega completa y a tiempo	$\frac{(\text{Cant. De entrega a tiempo} / \text{Cant. De entrega total}) \times 100}{}$	Mayor al 70%	MENSUAL
Capacitación	- Capacitación - Almacén - Ventas - SGI - Director General - PRL/MA	Satisfacción de capacitación	Encuesta de satisfacción de capacitación	$\frac{(\text{Promedio total de encuesta de satisfacción total de cursos impartidos en el mes})}{}$	Mayor al 75%	MENSUAL

5. CONTROL DE CAMBIOS.

# de revisión	En vigor	Cancela y sustituye	Descripción de cambio.
00	18/09/2023	N/A	- Emisión del documento
01	19/08/2024	18/09/2023	- Se anexa el objetivo del proceso de almacén.
02	02/05/2025	19/08/2024	- Aumenta porcentaje de meta de algunos objetivos declarados. - Se agrega objetivo del proceso de capacitación.

EN VIGOR

FECHA: 02 / 05 / 25

PÁGINA 2 DE 2