

Proceso	Área Relacionada	Objetivo	Indicador	Definición	Meta	Tiempo
Ventas	- Dir. Gral. - 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.	Evaluación de proveedores.	Evaluación de proveedores.	Promedio de calificación de Evaluación de proveedores	No menos de 70%	SEMESTRAL
Sistema de gestión	- Dir. Gral. - SGI.	Cumplimiento de auditorías.	Auditorías internas.	Cumplimiento de auditoría interna	Mayor al 70%	ANUAL
			Auditorías externas.	# No conformidades	Menor a 5 NC en auditorías externas	ANUAL
Recursos Humanos	- Dir. Gral. - Recursos Humanos.	Capacitación del personal.	Cumplimiento con programa de capacitación.	<u>Número de cursos impartidos</u> Número de cursos presupuestados	Mayor al 80%	ANUAL
Mantenimiento	- PRL. - Dir. Gral. - SGI. - Mantenimiento.	Instalaciones y maquinaria.	Condiciones óptimas de operación.	<u>Número de hallazgos encontrados *100</u> Número de hallazgos atendidos	Mayor al 70%	ANUAL
Seguridad	- PRL. - Dir. Gral. - SGI.	Accidentes e incidentes laborales.	Reducir los riesgos laborales.	<u># de días sin accidentes e incidentes laborales.</u>	Menor a 3 accidentes.	TRIMESTRAL
Mantenimiento	- Dir. Gral. - Mantenimiento.	Programa de mantenimiento.	Cumplir el programa de mantenimiento.	<u>Número de manttos. realizados * 100</u> <u>Número de manttos. programados</u>	Mayor al 70%	ANUAL
Servicios	- Dir. Gral. - SGI. - Servicios.	Limpieza de vialidad.	Metros podados en vialidades.	<u>Número de metros de limpieza y mantenimiento en vialidades</u>	Menor o igual a 70,000 m2	MENSUAL
		Limpieza de verticales.	Nivel de suciedad de máquina.	<u>(Maquinas limpiadas *100) / Maquinas asignadas.</u>	Mayor o igual al 90% de limpieza.	ANUAL
Medio Ambiente	- PRL. - Dir. Gral. - SGI.	Accidentes e incidentes ambientales.	Reducir los accidentes e incidentes ambientales.	<u># de días sin accidentes e incidentes de medio ambiente</u>	Menor a 2 accidentes.	TRIMESTRAL
Medio Ambiente	- PRL. - Dir. Gral. - SGI.	Impacto ambiental.	Implementar controles operacionales que minimicen los impactos ambientales.	Número de controles operacionales implementados.	Mayor a 3	ANUAL
Almacén	- Almacén - Compras - SGI - Dir. Gral.	Entrega de materiales.	Tasa de entrega completa y a tiempo	<u>(Cant. De entrega a tiempo / Cant. De entrega total) x 100</u>	Mayor al 70%	MENSUAL