

ANEXO L. MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

OBJETIVO	PLAN DE ACCION PARA CUMPLIR EL OBJETIVO	MEDICION DE AVANCE	INDICADOR	FORMULA
Aumentar el cumplimiento de las órdenes o pedidos realizados por los clientes.	1. Identificación de la orden o pedido y características específicas	Numero de ordenes identificadas	Orden identificadas	$\Sigma oi/O$ O: Ordenes Oi: Orden identificada
	2. Asistencia en grafado para ensamble de uniones en mangueras	Numero de grafados hechos	Proceso de grafado	$\Sigma G/O$ G: Grafados realizados
Mantener e incorporar proveedores reconocidos y confiables que suministren productos certificados bajo la normatividad vigente nacional e internacional dando cumplimiento a las especificaciones de calidad.	1. Identificar proveedores actuales	Numero de proveedores	Proveedores	ΣP P: Proveedores
	2. Identificación y consolidación de normatividad vigente para la caracterización de productos.	Cantidad de productos con sellos de certificación de calidad internos	Certificación interna de productos	$\Sigma pci/Pr$ Pci: Producto interno certificado Pr: Productos
	3. Verificar Certificaciones Nacionales o internacionales en calidad del proveedor y productos	Cantidad de productos que cumplen con certificación nacional e internacional	Certificación de productos	$\Sigma Pc/Pr$ Pc: Producto certificado Pr: Productos
	4. Verificación del producto mediante una prueba de presión o Testeo antes de la entrega al cliente	Cantidad de metros verificados en la cantidad de metros de producto	Prueba de presión	$\Sigma Cv/Ct$ Cv: Cantidad de metros verificados Ct: Cantidad de metros de producto
Gestionar un plan para la organización que permita mediante la educación continua la generación de personal capacitado, competente, con valores corporativos y comprometido con del servicio a nuestros clientes.	Identificación y establecimiento de área de Talento Humano			
	Identificación de Aptitudes que permitan clasificación del personal a cada área (Pruebas de actitud y aptitud)			
	Educación Continúa	Número de horas de capacitación	Capacitación	ΣhC hC: horas de capacitación
Mejorar continuamente los procesos que hacen parte del Sistema de gestión de calidad	1. Asignación de tareas y roles para cada puesto de trabajo	Número de personas por proceso	Personas por proceso	$\Sigma Pp/Pt$ Pp: Personal por proceso Pt: Personal Total
	2. Inspección de procesos con hojas de check list	Check list	Inspección de procesos	$\Sigma Ap/T$ Ap: Cantidad de aprobaciones T: Cantidad total
	3. Implementación y capacitación del software para manejo de inventarios	Cantidad de personas capacitadas	Uso de software	$\Sigma Pc/Pt$ Pc: Personal capacitado Pt: Personal Total
	4. Elaboración de mapas de procesos	Cantidad de procesos mapeados	Mapas de proceso	$\Sigma Prm/Pr$ Prm: Procesos mapeados Pr: Números total de procesos
Fidelizar un 90% de nuestros clientes actuales	1. Brindar atención personalizada	Cantidad de clientes con atención personalizada	Atención personalizada	$\Sigma Cp/C$ Cp: Clientes con atención personalizada C: Número de clientes
	3. Programa de acumulación de puntos por compras	Número de puntos acumulados	Puntos	ΣPt Pt: Puntos acumulados
	4. Boletín exclusivo para clientes vía email	Número de boletines enviados	Boletín	ΣB B: Boletines
	5. Encuesta de sugerencia y retroalimentación	Cantidad de encuestas realizadas	Sugerencias	$\Sigma Bs/Com$ Bs: Buenas sugerencias Com: Comentarios
	6. Encuentros industriales especiales para clientes	Cantidad de encuentros	Encuentros industriales	$\Sigma Ei/C$ Ei: Encuentros industriales C: Número de clientes