

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)



Presentación de la empresa

COOMPRORIENTE quien en sus inicios se llamaba Comafruves, fue fundado en el año 1999 en la ciudad de Sogamoso (Boyacá), por iniciativa de la alcaldía municipal de esta ciudad, en el año 2.000 cuando se demuele el antiguo matadero municipal, el cual se encontraba a escasos pasos de Sogabastos, la administración municipal le da en arrendamiento ese predio a la cooperativa Comafruves, sobre un área de dos mil cien metros (2.100 m), aproximadamente siguió funcionando, sin que fuera el espacio suficiente para tantos comerciantes, lo que les obligo a invadir las zonas cercanas a la vía férrea, creándose desde esa época problemas graves de movilidad, de aseo y seguridad.

Con el paso del tiempo los asociados y los directivos de la cooperativa se ven en la obligación de tomar otros predios en arrendamiento para poder ubicar a un gran número de asociados, con el paso del tiempo se hicieron varios intentos de gestionar con los diferentes alcaldes un predio para poder tener una reubicación más favorable pero no fue posible, luego de que fueran infructuosos todos los intentos con los alcaldes para ubicar un predio dentro de Sogamoso y con amenazas de desalojarlos del predio que era propiedad del municipio.

Por lo anterior, se crea la necesidad de ubicar un terreno que permita el funcionamiento y consolide esta Empresa, de esta manera se encontró un terreno ubicado en el municipio de Tibasosa a escasos metros de su principal mercado, en el 2009 se inician gestiones importantes para la adecuación del terreno siendo con la firma Solarte y Solarte que estaba ampliando la vía entre Sogamoso y Duitama, con la que se pudo gestionar más de 145 mil metros cúbicos de material sobrante de los cortes de las montañas los cuales sirvieron para nivelar y compactar el terreno que se encontraba por debajo de la cota de la vía.

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Misión

Somos una Cooperativa integrada por comerciantes y productores agrícolas, trabajamos con la comercialización y el abastecimiento de productos del sector agroalimentario; para lo cual contamos con una infraestructura adecuada, Talento Humano idóneo, soporte logístico, con responsabilidad social, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de interés, logrando así un desarrollo social, económico y productivo de la región.

Visión

En el 2025 seremos la central de abastos certificada por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, reconocidos por comercialización de productos agroalimentarios del oriente colombiano, contribuyendo a la generación de empleo, desarrollo social, económico y productivo de la región.

Valores

Compromiso. El compromiso de COOMPRORIENTE se basa en brindarles a los asociados condiciones dignas de trabajo, para que ellos puedan ofrecer productos de calidad, logrando así la satisfacción de los clientes, respetando el medio ambiente.

Respeto. COOMPRORIENTE determina las funciones de cada ente en la organización, con el fin de trabajar en armonía encaminado a un buen trato entre asociados, órganos de administración, vigilancia, colaboradores y comunidad en general.

Confianza. En nuestras actuaciones con los grupos de interés relaciones con la entidad prevalecerá la credibilidad y buena fe.

Honestidad y Transparencia. Tanto la administración como los asociados desde sus puestos de trabajo, tienen presente que cada acto realizado debe estar documentado, esto permitiendo ser legítimos y claros en la toma de decisiones y la ejecución.

Temas Estrategicos

CLIENTE

FINANCIERA

TALENTO HUMANO

PROCESOS

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente
	I2	
	I3	
	I4	
	I5	
	I6	
	I7	
	I8	
	I9	
	I10	
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.
	P2	
	P3	
	P4	
	P5	
	P6	
	P7	
	P8	
	P9	
	P10	
Perspectiva de los Clientes	C1	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.
	C2	
	C3	
	C4	
	C5	

	C6	
	C7	
	C8	
	C9	
	C10	
Perspectiva Financiera	F1	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE , promoviendo el adecuado uso de recursos.
	F2	Generar valor al entorno en que se desarrolla la actividad económica, como un diferenciador empresarial de buena reputación.
	F3	
	F4	
	F5	
	F6	
	F7	
	F8	
	F9	
	F10	

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Mapa Estratégico

Misión

Somos una Cooperativa integrada por comerciantes y productores agrícolas, trabajamos con la comercialización y el abastecimiento de productos del sector agroalimentario; para ello contamos con una infraestructura adecuada, Talento Humano idóneo, soporte logístico, con responsabilidad social, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de trabajo, así un desarrollo social, económico y productivo de la región.

Visión

En el 2025 seremos la central de abastos certificada por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, reconocidos por comercialización de productos agroalimentarios de contribuyendo a la generación de empleo, desarrollo social, económico y productivo de la región.

Temas Estratégicos

CLIENTE

FINANCIERA

TALENTO HUMANO

PROCESOS

Perspectiva Financiera

[illegible]

Perspectiva de los Procesos Internos

[illegible]

Perspectiva de Innovación y Aprendizaje

[illegible]

I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente	I2	0	I3	0	I4	0	I5	0	I6	0	I7	0	I8	0	I9	0



Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente	Garantizar prestación de servicios con calidad	Gerente General	Es un indicador de gestión, que contribuye al desarrollo de la empresa y apoya la visión de la misma.
	I2	0			
	I3	0			
	I4	0			
	I5	0			
	I6	0			
	I7	0			
	I8	0			
	I9	0			
	I10	0			
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.	Capacitación y adherencia al talento humano de COOMPRORIENTE	Gestión de Talento Humano	Realizar cronograma de capacitación a los trabajadores como eje principal atención al cliente, donde tambien se inluya un espacio para propender por la gestión del conocimiento.
	P2	0			
	P3	0			
	P4	0			
	P5	0			
	P6	0			

	P7	0			
	P8	0			
	P9	0			
	P10	0			
Perspectiva de los Clientes	C1	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.	Gestión de riesgos	Gestión Administrativa Gestión de Calidad	Propender por la gestión de riesgos, realizando tablero de identificación con acciones que contribuyan a mitigar el mismo, donde estas acciones contribuyan a que no se genere materialización del mismo.
	C2	0			
	C3	0			
	C4	0			
	C5	0			
	C6	0			
	C7	0			
	C8	0			
	C9	0			
	C10	0			
Perspectiva Financiera	F1	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE, promoviendo el adecuado uso de recursos.	Resultado equilibrio presupuestal con recaudo.	Gestión Administrativa	Se requiere dar a conocer a todos los socios de COOMPRORIENTE este indicador con el fin de implementar acciones correctivas y que esta decisión se tome desde la Junta de Socios.
	F2	Generar valor al entorno en que se desarrolla la actividad económica, como un diferenciador empresarial de buena reputación.	Evolución del gasto por unidad de valor relativo producida	Gestión Administrativa	Mide la variación de los gastos entre periodos respecto a las unidades de producción

	F3	0			
	F4	0			
	F5	0			
	F6	0			
	F7	0			
	F8	0			
	F9	0			
	F10	0			
	0				
	S1	0			
	S2	0			

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA	Peligro	Precaucion	Meta	Resultado Actual	Peligro	
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente	Garantizar prestación de servicios con calidad	Gerente General	Es un indicador de gestión, que contribuye al desarrollo de la empresa y apoya la visión de la misma.	59	89-60	90	0		
	I2	0	0	0	0						
	I3	0	0	0	0						
	I4	0	0	0	0						
	I5	0	0	0	0						
	I6	0	0	0	0						
	I7	0	0	0	0						
	I8	0	0	0	0						
	I9	0	0	0	0						
	I10	0	0	0	0						
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.	Capacitación y adherencia al talento humano de COOMPRORIENTE	Gestión de Talento Humano	Realizar cronograma de capacitación a los trabajadores como eje principal atención al cliente, donde tambien se incluya un espacio para propender por la gestión del conocimiento.						
	P2	0	0	0	0						

	P3	0	0	0	0						
	P4	0	0	0	0						
	P5	0	0	0	0						
	P6	0	0	0	0						
	P7	0	0	0	0						
	P8	0	0	0	0						
	P9	0	0	0	0						
	P10	0	0	0	0						
Perspectiva de los Clientes	C1	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.	Gestión de riesgos	Gestión Administrativa Gestión de Calidad	Propender por la gestión de riesgos, realizando tablero de identificación con acciones que contribuyan a mitigar el mismo, donde estas acciones contribuyan a que no se genere materialización del mismo.						
	C2	0	0	0	0						
	C3	0	0	0	0						
	C4	0	0	0	0						
	C5	0	0	0	0						
	C6	0	0	0	0						
	C7	0	0	0	0						
	C8	0	0	0	0						

	C9	0	0	0	0						
	C10	0	0	0	0						
Perspectiva Financiera	F1	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE, promoviendo el adecuado uso de recursos.	Resultado equilibrio presupuestal con recaudo.	Gestión Administrativa	Se requiere dar a conocer a todos los socios de COOMPRORIENTE este indicador con el fin de implementar acciones correctivas y que esta decisión se tome desde la Junta de Socios.						
	F2	Generar valor al entorno en que se desarrolla la actividad económica, como un diferenciador empresarial de buena reputación.	Evolución del gasto por unidad de valor relativo producida	Gestión Administrativa	Mide la variación de los gastos entre periodos respecto a las unidades de producción						
	F3	0	0	0	0						
	F4	0	0	0	0						
	F5	0	0	0	0						
	F6	0	0	0	0						
	F7	0	0	0	0						
	F8	0	0	0	0						
	F9	0	0	0	0						
	F10	0	0	0	0						
0	S1	0	0	0	0						
	S2	0	0	0	0						

Ejemplos

Nombre del indicador	Desempeño del personal
Código	I1.01
Objetivo	Mejorar los resultados producto de la evaluación del desempeño
Responsable del Indicador	Director de Gestión Humana
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Semestral
Definición Operacional	Promedio de calificación específica de los tópicos a evaluar presentes en el formato de evaluación
Unidad de medida	Escala del 1 al 5
Meta	5
Resultado	

Nombre del indicador	No. De horas de entrega por pedido
Código	P1.01
Objetivo	Optimizar el tiempo de respuesta
Responsable del Indicador	Jefe de Logística
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Mensual
Definición Operacional	Hora de recibo de la mercancía por parte del cliente – Hora de captura del pedido
Unidad de medida	Horas
Meta	24 horas local, 48 horas fuera de Pradera
Resultado	

Interpretación	Permite evaluar las competencias del personal y su desempeño en la ejecución de sus funciones
-----------------------	---

Interpretación	Mide el tiempo de respuesta en atención al cliente y el nivel de eficiencia en los procesos internos
-----------------------	--

Nombre del indicador	Garantizar prestación de servicios con calidad
Código	G1.01
Objetivo	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente
Responsable del Indicador	Gerente General
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Trimestral
Definición Operacional	Promedio de calificación específica de los tópicos a evaluar presentes en el formato de evaluación
Unidad de medida	porcentaje
Meta	90
Resultado	 ≥ 90
	 $< 89 - 60$
	 < 59
Interpretación	Permite medir la satisfacción global del cliente.

Nombre del indicador	Capacitación y adherencia al talento humano de COOMPRORIENTE
Código	TH 1.02
Objetivo	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.
Responsable del Indicador	Líder Talento Humano
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Semestral
Definición Operacional	Promedio de calificación específica de los tópicos a evaluar presentes en el formato de evaluación
Unidad de medida	Escala del 1 al 5
Meta	5
Resultado	 ≥ 4
	 $< 3,9 \text{ a } 3$
	 $< 2,9$
Interpretación	Evalua la adherencia de las capacitaciones socializadas al talento humano de la Institución.

Nombre del indicador	Gestión de riesgos
Código	C1.01
Objetivo	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.
Responsable del Indicador	Líder de calidad
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	mensual
Definición Operacional	De acuerdo a los controles establecidos a los riesgos altos cierta cantidad disminuyo a un riesgo bajo
Unidad de medida	porcentaje
Meta	30%
Resultado	 $\geq 30 < + \text{infinito}$
	 $\geq 10 < 30$
	 $\geq - \text{infinito} < 10$
Interpretación	De acuerdo a los controles establecidos a los riesgos altos cierta cantidad disminuyo a un riesgo bajo

Nombre del indicador	Resultado equilibrio presupuestal con recaudo.
Código	T1.01
Objetivo	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE , promoviendo el adecuado uso de recursos.
Responsable del Indicador	Tesoreria
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	mensual
Definición Operacional	Balance General
Unidad de medida	Número
Meta	1
Resultado	 $\geq 1 < + \text{infinito}$
	 $\geq 0.99 < 1$

	>= - infinito < 0.99
Interpretación	Este indicador permite evaluar que el comportamiento de los ingresos sean suficientes para financiar las obligaciones a las cuales se compromete COOMPRORIENTE