



TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES

Código:
Versión:

POLÍTICA	OBJETIVOS	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TENDENCIA	SEMAFORO DE CONTROL			RESULTADOS DE MEDICIÓN 2021											
														ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
OPERATION & SERVICES, empresa dedicada a la compra, depósito, empaque y comercialización de ganado bovino, está comprometida con la cultura de mejora continua del sistema de gestión integral y la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, cuenta con los recursos necesarios, las instalaciones adecuadas, los canales de comunicación internos y externos apropiados, los procesos estandarizados y el personal competente que garantizan las propiedades organolépticas y de inocuidad de los productos cárnicos, mediante el control de los procesos y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de la normatividad vigente. Generando valor a partir de la innovación de sus productos y procesos, el establecimiento de alianzas con proveedores certificados de ganado y la atención oportuna y el servicio personalizado a sus clientes.	1. Garantizar la inocuidad y las propiedades organolépticas de los productos a través de la estandarización y control de sus procesos.	Control de calidad, en las etapas: Producción y Logística	Producto no conforme	Efectividad	Medir el porcentaje del producto no conforme que son entregados a los clientes internos y externos.	(Lotes con producto no conforme identificado / Lotes de producto total procesado) X 100	< 1%	Director de operaciones	Mensual / Trimestral	Negativa	Mayor de 3%	Entre 1,1% y 2,9%	Menor de 1%	1,00%											
	2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios así como los programas pre requisito (capacitación, microbiológicos, CIP).	Control de calidad	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios	Eficacia	Medir el porcentaje de revisión y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.	(Requisitos cumplidos / Requisitos totales) X 100	< 1%	Jefe de calidad	Semestral	Negativa	Mayor de 3%	Entre 1,1% y 2,9%	Menor de 1%	1,00%											
	3. Asegurar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos.	Tesorería Dirección	Asignación de recursos	Eficiencia	Medir la cantidad de lotes que se pueden ver afectados por no disponibilidad de recursos.	(Número de lotes con falta de recursos / Número de lotes atrasados) X 100	< 1%	Gerente administrativo y financiero	Mensual	Negativa	Mayor de 3%	Entre 1,1% y 2,9%	Menor de 1%	1,00%											
	4. Mantener la infraestructura adecuada para el	Mantenimiento	Cumplimiento del plan de	Eficacia	Medir el porcentaje de ejecución	(Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos planeados) X 100	> 80 %	Jefe de	Mensual	Positiva	Menor a 3%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	79,9%											
	5. Asegurar la competencia del personal mediante capacitación continua en el sistema de gestión integral.	Talento humano Control de calidad	Evaluación de desempeño	Efectividad	Medir el nivel de desempeño de los trabajadores.	(Número de items favorables / Número total de items evaluados) X 100	> 80 %	Jefes de cada proceso	Semestral	Positiva	Menor a 70%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	80,00%											
			Evaluación de capacitaciones	Eficacia	Medir el cumplimiento de capacitaciones programadas.	(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas) X 100	> 80 %	Jefes de cada proceso	Mensual	Positiva	Menor a 79%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	79,9%											
	6. Garantizar la satisfacción de los requerimientos de los clientes internos y externos con la prestación de un servicio personalizado y atención oportuna.	Comercial	Satisfacción del cliente	Eficacia	Relacionar las encuestas de	(Sumatoria de satisfacción / Sumatoria de encuestas) X 100	> 80 %	Coordinador de	Trimestral	Positiva	Menor a 79%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	79,9%											
			Índice de PQR	Efectividad	Medir el índice de PQR.	(Número de lotes reportados por PQR / Número de lotes totales despachados) X 100	< 1%	Coordinador de ventas Jefe de calidad	Mensual / Trimestral *Comparación con periodo del año anterior	Negativa	Mayor de 3%	Entre 1% y 3%	Menor de 1%	1,00%											
	7. Promover la mejora continua al sistema de	Control de calidad	Mejora continua	Eficacia	Medir el grado de adopción de la	(Número de acciones por PQR / Número de acciones reportadas) X 100	> 80 %	Jefes de cada	Trimestral	Positiva	Menor a 79%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	80,00%											
	7. Promover la mejora continua al sistema de	Control de calidad	Generación de innovación	Eficacia	Proponer al menos una meta de	(Número de innovaciones generadas / Número de metas propuestas) X 100	> 80 %	Jefes de cada	Anual	Positiva	Menor a 79%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	80,00%											
	8. Establecer canales de comunicación internos y	Comercial	Desempeño del proveedor	Efectividad	Medir el desempeño de los	(Número de items de	> 80 %	Coordinador de	Mensual	Positiva	Menor a 79%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	79,9%											
	9. Mantener el sistema de trazabilidad de	Talento humano	Cumplimiento del plan de	Eficacia	Medir el cumplimiento de atención	(Número de veces de	> 80 %	Jefe de talento	Anual	Positiva	Menor a 79%	Entre 80% y 89%	Mayor a 90%	80,00%											
		Producción	Trazabilidad	Efectividad	Medir la trazabilidad de los	(Lotes con novedades en	< 1%	Jefe de calidad	Mensual	Negativa	Mayor de 3%	Entre 1% y 3%	Menor de 1%	1,00%											
CONVENCIONES SEMAFORO DE CONTROL																									
Rango bajo de cumplimiento																									
Rango medio de cumplimiento																									
Rango alto de cumplimiento																									