

ANEXO D
MATRIZ DESPLIEGUE DE OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	INDICADOR	META	DATO	PROCESO	RESPONSABLE	FRECUENCIA	FÓRMULA	ORIGEN DE LOS DATOS
Incrementar el porcentaje de satisfacción de nuestros clientes, mediante la elaboración y comercialización de productos lácteos frescos.	Satisfacción de clientes	85%	Porcentual	Ventas y Comercialización	Administrador punto de venta	Semestral	Promedio de Porcentaje de evaluación de satisfacción de clientes	Encuestas de percepción y satisfacción de clientes
	Reclamaciones de clientes externos	5%	Porcentual	Ventas y Comercialización		Mensual	$(\text{Total de unidades devueltas por clientes} / \text{Total de productos vendidos}) * 100$	Registro de PQR Registro de productos vendidos
	Rotación de los productos elaborados	80%	Porcentual	Ventas y Comercialización		Quincenal	$(\text{Total de productos vendidos del lote A} / \text{Total de productos elaborados del lote A}) * 100$	Registro de producción Registro ventas de productos
Mantener la inocuidad de nuestros productos, cumpliendo la normatividad de las entidades de vigilancia y control alimentario.	Calidad de la leche	95%	Porcentual	Recolección de Leche	Ingeniero de alimentos	Mensual	$(\text{Litros de leche aptos para el proceso} / \text{Litros de leche recolectados}) * 100$	Planilla de recolección de leche
	Calidad de los productos elaborados	95%	Porcentual	Producción de Productos Lácteos			$(\text{Número de productos conformes} / \text{Número de productos elaborados}) * 100$	Registro de producción
	Inspección a puntos de venta	80%	Porcentual	Ventas y Comercialización			Promedio del resultado de inspecciones realizadas	Inspección de productos en punto de venta
	Cumplimiento de requisitos legales	95%	Porcentual	Todos los Procesos			$\text{Requisitos legales cumplidos por el producto} / \text{Total de requisitos legales para el producto}$	Normograma, Registro de producción
Lograr alianzas estratégicas con nuestros proveedores, para el suministro de materias primas de calidad.	Evaluación de desempeño de Proveedores	85%	Porcentual	Gestión de Compras y Recolección de Leche	Gerente general	Mensual	Promedio del resultado de la evaluación de desempeño de proveedores	Resultado de Evaluación de desempeño de proveedores
	Cantidad de leche recolectada	80%	Porcentual	Recolección de Leche	Ingeniero de alimentos	Mensual	$(\text{Litros de leche recolectados} / \text{Litros de leche requeridos elaborados}) * 100$	Registro de recolección de leche Registro de producción
Aumentar el índice de ventas, mediante la innovación de nuestros productos y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.	Cumplimiento de la meta de Ventas	85%	Porcentual	Ventas y Comercialización	Administrador punto de venta	Mensual	$(\text{Valor de las ventas generadas} / \text{Valor de venta proyectada}) * 100$	Registro de productos vendidos
	Innovación del portafolio de productos	60%	Porcentual	Producción de Productos Lácteos	Administrador punto de venta Ingeniero de alimentos	Semestral	$(\text{Total productos innovados} / \text{proyección de innovación de productos}) * 100$	Lista de productos a innovar Ficha técnica de productos
	Incremento de la capacidad de producción	5%	Porcentual	Producción de Productos Lácteos	Ingeniero de alimentos	Semestral	$(\text{Lotes producidos periodo actual} - \text{Lotes producidos periodo anterior}) / \text{Lotes producidos periodo anterior} * 100$	Registro de producción, Registro de productos vendidos
Implementar un programa de capacitación y bienestar laboral para fomentar el desarrollo del personal.	Cobertura de programa de capacitación	85%	Porcentual	Gestión Humana	Gerente general	Mensual	$(\text{N° de funcionarios Asistentes a actividades} / \text{N° de funcionarios totales}) * 100$	Registro de asistencia a capacitaciones
	Cobertura de programa de bienestar laboral	85%	Porcentual	Gestión Humana	Gerente general	Mensual	$(\text{N° de funcionarios Asistentes a actividades} / \text{N° de funcionarios totales}) * 100$	Registro de asistencia a actividades
	Satisfacción de los trabajadores	85%	Porcentual	Gestión Humana	Jefe de recursos humanos	Semestral	Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción a los trabajadores	Encuesta satisfacción de trabajadores