

MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN

SGC-DOC-01-2016

**COURIER & MARKETING CIA. LTDA.
DIRECCIÓN GESTION HUMANA**

**BOGOTÁ
FEBRERO 2015**



	MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN SST-DOC-XX-2016	UFM: 19/02/2016
		Versión 2
		Página 2 de 9

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo.....	3
1.1. Objetivos de la medición.....	3
2. Tipo de medición.....	4
3. Alcances de la implantación de indicadores.....	6
4. Reportes de Gestión / Periodicidad.....	7

	MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN SST-DOC-XX-2016	UFM: 19/02/2016
		Versión 2
		Página 3 de 9

1. Objetivo

Desarrollar e implementar indicadores de gestión de COURIER & MARKETING CIA LTDA que permitan controlar y comparar los resultados obtenidos respecto a los resultados esperados inicialmente, a fin de corregir desviaciones y errores de forma continua.

Para poder ser efectivos se requiere tener unos objetivos claros enfocándose en puntos estratégicos como puntos críticos y oportunidades de mejora.

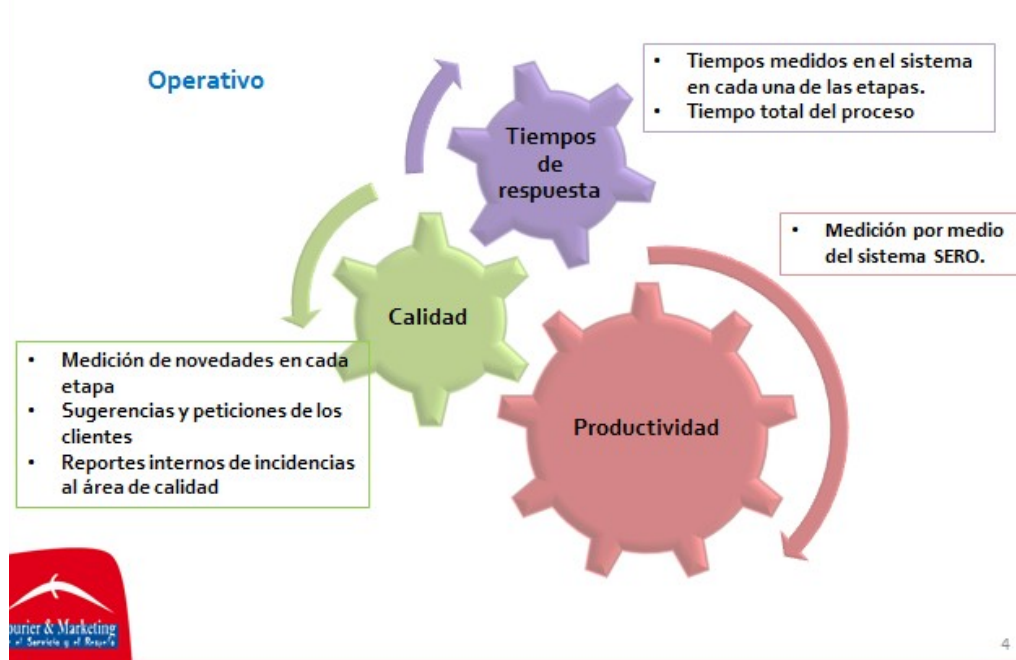
Debe ser entendido y aceptado por todos los funcionarios y se debe dar una retroalimentación oportuna para que se tomen acciones correctivas, con un acompañamiento y seguimiento continuo que asegure el cumplimiento de los efectos esperados.

1.1. Objetivos de la medición

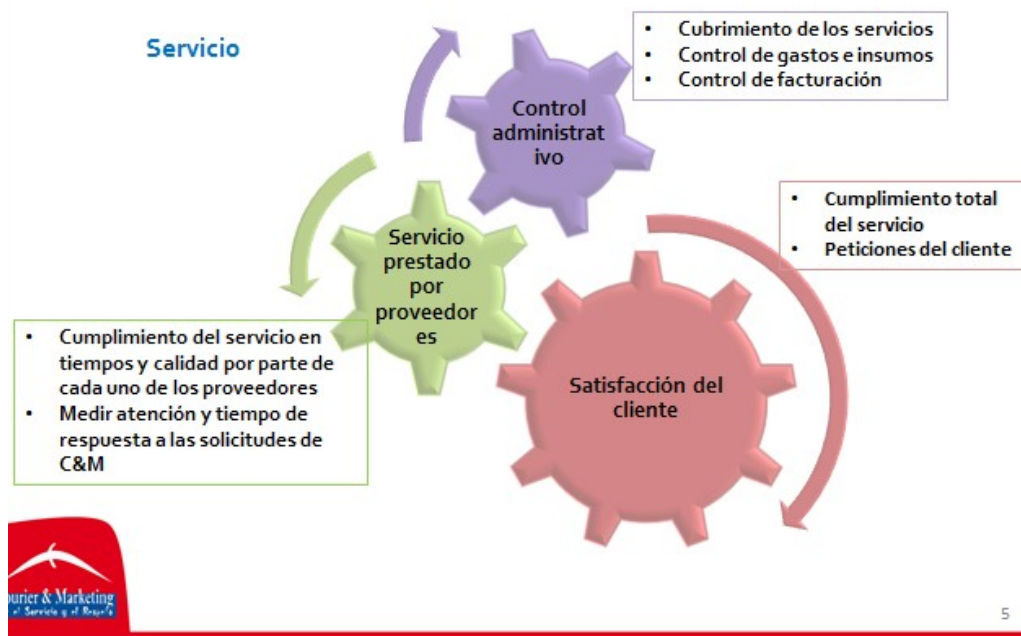
- Aumentar la satisfacción de los clientes
- Aumentar eficiencia de la empresa
- Generar alertas tempranas
- Detectar mejorar en cada uno de los procesos
- Lograr cumplimientos de entrega
- Disminuir reclamos de los clientes
- Racionalizar gastos
- Contribuir con el medio ambiente disminuyendo el uso de insumos
- Desarrollar las competencias del personal
- Mejorar clima organizacional
- Aumentar rentabilidad
- Innovar el servicio
- Establecer un cronograma de trabajo para programación de personal, costos y planificación de entregas
- Integración de las áreas en el mismo sistema de información para alinear las tareas y mejorar tiempos administrativos y operativos
- Facilitar la toma de decisiones en la parte financiera, administrativa y de personal
- Control de las horas hombre trabajadas
- Control de ausentismos y accidentes laborales

2. Tipo de medición

Se realizarán dos tipos de medición en la compañía una de tipo procedimental que corresponde al *Operativo* donde se evaluará a todos los que participan en los procesos para obtener un dato real de cómo se llevan a cabo los procedimientos y las desviaciones que puedan existir para corregirlas de manera efectiva.

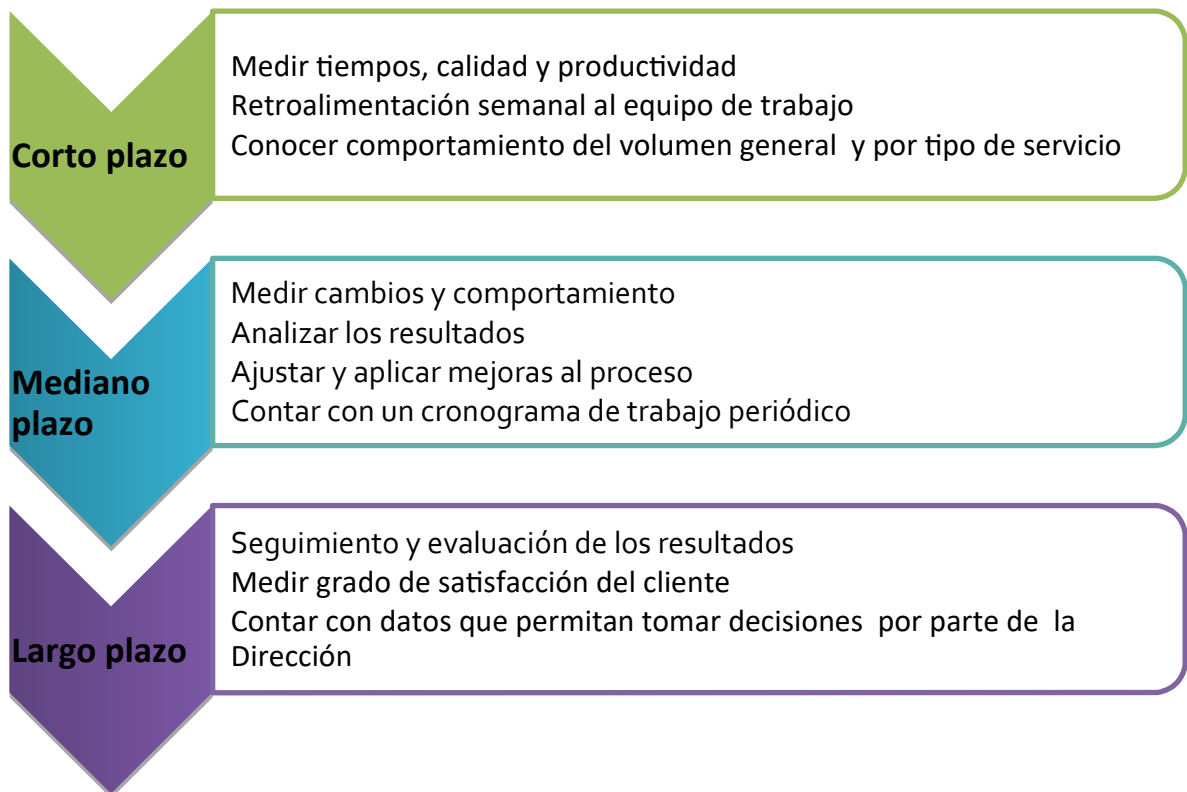


El otro tipo de medición es para identificar el nivel de *Servicio* de la compañía hacia los clientes y evaluar los tiempos de respuesta que se tiene frente a las peticiones que realizan los clientes y si se atienden de manera oportuna.



3. Alcances de la implantación de indicadores

Con la medición de indicadores se establece una planeación para que se lleve a cabo los resultados finales que se quieren alcanzar después de obtener datos cualitativos del comportamiento de la operación y del servicio a diario para lograr los objetivos establecidos y hacer más competitiva la empresa.



4. Reportes de Gestión / Periodicidad

Para llevar a cabo los controles de la operación y del servicio estos son los reportes a implementarse, la recurrencia y el seguimiento de cada uno de ellos.

Diaria



- Estado de los servicios activos
- Tiempos de los servicios activos
- Volumen de los servicios activos
- Novedades de los servicios activos
- Estado de la distribución por ciudades
- Pendientes del día por áreas operativas

Mensual



- Comportamiento de la volumetría en el mes
- Productividades acumuladas
- Promedio de tiempos de distribución
- Comportamiento en el mes por tipo de servicios y clientes
- Indicadores de calidad
- Control de gastos, insumos y facturación

Trimestral



- Indicadores de gestión del periodo (calidad, tiempos y productividades)
- Comportamiento de volumetría trimestral
- Comportamiento de gastos
- Comportamiento en el trimestre por tipo de servicios y clientes
- Hallazgos encontrados en los procesos
- Próximos pasos
- Planeación de cronogramas de trabajo

Reporte por correo electrónico a los responsables de la operación


Reporte en reunión de seguimiento con los responsables de la operación

Reporte en comité interdisciplinario y responsables

5. Indicadores de gestión

A continuación se describen los indicadores que permitirán identificar las tendencias respecto a los objetivos previstos y poder controlar el comportamiento y el rendimiento de los diferentes procesos.

Indicador	Descripción	Formula	Impacto
Efectividad del servicio	Calcular el porcentaje real de entregas efectivas	$\frac{\text{Total distribución entregada} \times 100}{\text{Total distribución}}$	Controlar los factores que no permiten entregar el producto a los clientes. Impacto servicio al cliente
Cumplimiento de entregas a clientes	Calcular el porcentaje real de las entregas oportunas al cliente	$\frac{\text{Total distribución entregada a tiempo} \times 100}{\text{Total distribución}}$	Controlar los errores que se presentan en la empresa y que no permiten entregar a tiempo a los clientes. Impacto en servicio al cliente
Calidad del servicio	Número de errores presentados en el alistamiento y distribución de materiales	$\frac{\text{Total servicios sin novedad} \times 100}{\text{Total servicios}}$	Identificar los problemas que se están presentando y que son inherentes al proceso
Nivel de cumplimiento de los proveedores	Calcular la efectividad en las entregas de los materiales en cada una de las ciudades	$\frac{\text{Distribución dentro de los tiempos estipulados} \times 100}{\text{Total distribución}}$	Identificar el nivel de efectividad de los proveedores y que esta afectando la entrega oportuna y la disponibilidad de entrega

	MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN SST-DOC-XX-2016	UFM: 19/02/2016
		Versión 2
		Página 9 de 9

Indicador	Descripción	Formula	Impacto
Nivel de utilización de los carros	Consiste en determinar la capacidad real de los carros respecto a su capacidad instalada en volumen y peso	Capacidad real utilizada/ Capacidad real de carro (Cuando se mida transporte)	Sirve para conocer el nivel de utilización real de los carros y así determinar la necesidad de optimizar la capacidad instalada y/o evaluar la necesidad de contratar transporte contratado
Pendientes por facturar	Calcular el número de pedidos no facturados dentro del total de facturas	Total ordenes de servicio pendientes por facturar/ Total pedidos facturados	Se utiliza para medir el impacto del valor de los pendientes por facturar y su incidencia en las finanzas de la empresa
Eficiencia en el uso de recursos	Determinar la cantidad de recursos y personas requeridos para atender los servicios	Producción total real/Producción esperada	Validar si se esta haciendo uso de la capacidad instalada de manera eficiente y con el personal que se requiere

5.1. Medición de indicadores de Productividad y Calidad

Por medio del Software de la empresa con el registro de tiempos y etapas del proceso se podrá medir la gestión de cada uno de los actores del proceso tanto en el factor de productividad como de calidad. El resultado final de la gestión será ponderado por estos dos indicadores, teniendo como base los tiempos establecidos para cada tarea y el registro de las incidencias presentadas correspondientes a cada colaborador.