



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

TABLERO DE KPI's

CÓDIGO

FECHA DE ELABORACIÓN:
09-ENE-2025

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
09-ABR-2025

VERSIÓN:
01

PÁGINA:
1 de 1

ÁREA	OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESULTADOS ACTUAL	CRITERIOS DE EVALUACION			RESPONSABLE
							ÓPTIMO	TOLERABLE	DEFICIENTE	
1 PRODUCCIÓN / OPERACIONES	Cumplir con del programa de trabajo mensual	(Órdenes de Producción Generadas / órdenes de producción cerradas concluidas)*100%	Porcentaje	100%	Mensual	#iDIV/0!	90%	80%	70%	Gerente De producción
	Reducir el tiempo extra a los horarios del personal	Tiempo presencial / tiempo extra *100	Porcentaje	10%	Mensual	#iDIV/0!	7%	8%	10%	Gerente De producción
	Reducir tiempos muertos	(Total de horas laboradas / Total de horas de Jornada laboral)*100%	Porcentaje	80%	Mensual	#iDIV/0!	70%	60%	50%	Gerente De producción
	Reducir el porcentaje de piezas rechazadas o reprocesadas	# Piezas total op / # Piezas totales reprocesadas *100	Porcentaje	80%	Mensual	#iDIV/0!	70%	60%	50%	Gerente De producción
	Reducir el porcentaje de reprocesos	(Producto rechazado / Producto liberado)*100%	Porcentaje	70%	Mensual	#iDIV/0!	60%	50%	40%	Gerente De producción
2 MANTENIMIENTO	Aumentar el porcentaje de disponibilidad de equipos	(horas de uso de equipos / horas disponibles de equipos)*100%	Porcentaje	100%	Semestral	#iDIV/0!	90%	80%	70%	Jefe de Mantenimiento
	Aumentar el porcentaje de cumplimiento del programa de trabajo	(mantenimientos realizados / mantenimientos programados)*100%	Porcentaje	100%	Anual	#iDIV/0!	90%	80%	70%	Jefe de Mantenimiento
	Aumentar el porcentaje de solicitudes atendidas	(solicitudes atendidas / solicitudes requeridas)*100%	Porcentaje	100%	Trimestral	#iDIV/0!	90%	80%	70%	Jefe de Mantenimiento
	Disminuir el tiempo de atención a las solicitudes requeridas	(número de solicitudes atendidas a tiempo/ solicitudes requeridas)*100%	Porcentaje	100%	Trimestral	#iDIV/0!	90%	80%	70%	Jefe de Mantenimiento
	Aumentar la efectividad de los mantenimientos realizados	(mantenimientos atendidos por la misma falla / mantenimientos atendidos)*100%	Porcentaje	100%	Anual	#iDIV/0!	90%	80%	70%	Jefe de Mantenimiento
3 COMPRAS	Aumentar la entrega de compras a tiempo	(compras entregadas a tiempo / compras solicitadas)*100%	Porcentaje	100%	Semestral	64%	70%	60%	50%	Coordinador de Compras
	Aumentar el porcentaje de evaluación de los proveedores de materia prima	(proveedores de materia prima evaluados / proveedores de materia prima)*100%	Porcentaje	80%	Anual	91%	70%	60%	50%	Coordinador de Compras
	Aumentar el porcentaje de solicitudes atendidas	(requisiciones atendidas / requisiciones solicitadas)*100%	Porcentaje	80%	Semestral	100%	70%	60%	50%	Coordinador de Compras
4 VENTAS DM	Planificación de Ventas anuales	PLANEACION DE VENTAS ANUALES \$ / # VENTAS REALIZADAS \$ X 100	Porcentaje	80%	Anual	#iDIV/0!	70%	60%	50%	Gerente de ventas
	Mejorar el índice de satisfacción del cliente	(número de encuestas con valoración de bueno, excelente y si / total de clientes encuestados)*100%	Porcentaje	90%	Anual	#iDIV/0!	80%	70%	60%	Gerente de ventas
	Mejorar el porcentaje de cotizaciones concretadas	(número de ventas concretadas / número de cotizaciones realizadas)*100%	Porcentaje	80%	Bimestral	#iDIV/0!	70%	60%	50%	Gerente de ventas
5 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Aumentar la efectividad de las auditorías internas y externas programadas y atendidas	(auditorías realizadas / auditorías programadas)*100%	Porcentaje	100%	Anual	0%	90%	80%	70%	Jefe de Aseg Cal
	Aumentar la efectividad de la atención a no conformidades	(número de no conformidades atendidas / número de no conformidades registradas)*100%	Porcentaje	100%	Semestral	100%	90%	80%	70%	Jefe de Aseg Cal
	Aumentar la efectividad de las quejas recibidas	(número de quejas recibidas y atendidas / número de quejas cerradas y atendidas)*100%	Porcentaje	100%	Anual	100%	90%	80%	70%	Jefe de Aseg Cal
	Aumentar la efectividad de los controles de cambios	(# de controles de cambios Registrados / # de controles de cambios atendidos)*100%	Porcentaje	100%	Anual	100%	90%	80%	70%	Jefe de Aseg Cal
	Evaluación y calificación de proveedores	# DE PROVEEDORES PROGRAMADOS / # DE PROVEEDORES CALIFICADOS X 100	Porcentaje	100%	Anual	0%	90%	80%	70%	Jefe de Aseg Cal
6 CALIDAD	Liberación de insumos	# DE ORDENES / # ORDENES INSPECCIONADAS X 100	Porcentaje	80%	Anual	100%	90%	80%	70%	RESPONSABLE SANITARIO
	Liberación de Procesos	# DE ORDENES / # ORDENES INSPECCIONADAS X 100	Porcentaje	80%	Anual	3.7%	1 a 3%	5 a 7%	8%	RESPONSABLE SANITARIO
	Reducir el porcentaje de no conformidades que generan desperdicio	(número de no conformidades que generan desperdicios / número de no conformidades registradas)*100%	Porcentaje	80%	Anual	100%	95%	85%	75%	RESPONSABLE SANITARIO
7 ALMACÉN	Aumentar el porcentaje de cumplimiento de inventarios	(número de registros que coinciden con lo que hay en existencia/ número de registros de inventario)*100%	Porcentaje	100%	Anual	92%	70%	60%	50%	Jefe de Almacén
	Aumentar la efectividad en el surtido de productos y materiales	Tiempo presencial / tiempo extra *100	Porcentaje	100%	Mensual	97%	70%	60%	50%	Jefe de Almacén
	Entregas a Cliente	TOTAL DE ENTREGAS REALIZADAS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE PEDIDOS GENERADOS *100	Porcentaje	100%	Trimestral	100%	90%	80%	70%	Jefe de Almacén
8 RECURSOS HUMANOS	Cumplir con el porcentaje de la plantilla laboral autorizada	(número de trabajadores existentes / número de puestos autorizados para cubrir)*100%	Porcentaje	100%	Anual	99%	90%	80%	70%	Gerente RH
	Reducir la rotación de personal por causas imputables a la empresa	(rotación meta / número de trabajadores)*100%	Porcentaje	100%	Anual	2%	90%	80%	70%	Gerente RH
	Cumplimiento del Programa de Capacitación	(Número de capacitaciones atendidas / número de capacitaciones Programadas)*100%	Porcentaje	100%	Anual	36%	90%	80%	70%	Gerente RH
	Detectar los incidentes de seguridad en el trabajo	(Número de incidentes sin lesiones / número de empleados)*100%	Porcentaje	100%	Anual	100%	90%	80%	70%	Gerente RH

9	SISTEMAS	Planeacion de mantenimiento de equipos	cumplir al programa de mantenimiento preventivo de los equipos de computo	Porcentaje	100%	Anual	100%	90%	80%	70%	Coordinador de Sistemas
		Planeacion de Respaldo de equipos	cumplimento al programa de respaldo a los equipos de computo	Porcentaje	100%	Anual	100%	90%	80%	70%	Coordinador de Sistemas
		Mantenimiento a servidores o software	Cumplimiento al programa de mantenimiento preventivo a los servidores o software	Porcentaje	100%	Anual	100%	90%	80%	70%	Coordinador de Sistemas