

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>				CÓDIGO:	CMC-MAT-01
	<b>MATRIZ DE INDICADORES</b>				VERSIÓN:	1
					FECHA:	1/03/2022
Fecha de Actualización: Octubre 2022						
PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	VALOR DE LA META	FORMULA	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	FUENTE	RESPONSABLE
GESTIÓN COMERCIAL	SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CLIENTES	95%	<a href="#">#Clientes satisfechos/ # Clientes totales encuestados x 100%</a>	MENSUAL	Base de datos de clientes comerciales	Gerentes comerciales- Líder Motos Coordinador Call Center
	LEADS DE LAS MARCAS	n.a	<a href="#">Suma total de leads en el mes</a>	MENSUAL	Relación leads de mercadeo	Coordinador de Mercadeo Gerentes Comerciales Líder Motos
	FACTURACIÓN MENSUAL	100%	<a href="#">Vehículos facturados en el mes/Objetivo de la marcas x 100%</a>	MENSUAL	Spiga: Facturación de vehículos	Gerentes comerciales- Líder Motos
	SEGUIMIENTO Y PROSPECCIÓN	85%	<a href="#"># prospectos validos/ # prospectos spigados x 100%</a>	MENSUAL	Base datos SPIGA	Agente CRM
GESTIÓN POSVENTA	SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CLIENTES	95%	<a href="#">#Tabulación de llamadas de seguimiento con satisfacción &gt;95%</a>	MENSUAL	Base de datos de clientes posventa	Coordinador Call center, Gerente posventa, Líder motos
	SEGUIMIENTO A TIEMPO DE SERVICIO RÁPIDO	90 MINUTOS	<a href="#">División de tiempos de servicio de rápido</a>	MENSUAL	Spiga: OT servicio rápido	Jefe de Taller
	SEGUIMIENTO CAMPAÑAS	50%	<a href="#">Campañas realizadas totales</a>	MENSUAL	Base datos plataforma marcas	Líderes de procesos Corporativos
	SATISFACCIÓN E INDICADORES DE LAS MARCAS	Según meta de cada marca	<a href="#">Clientes satisfechos/Clientes totales x 100%</a>	MENSUAL	Indicadores reportados por las marcas	Líderes de procesos Corporativos
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	90%	<a href="#">Mantenimientos ejecutado/ Mantenimiento total x 100%</a>	SEMESTRAL	Plan de mantenimiento	Jefe de Taller
	CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO MENSUAL	100%	<a href="#">Presupuesto ejecutado/ presupuesto planeado</a>	MENSUAL	Informe de citas programadas por call center	Coordinador CALL CENTER- Asesor posventa Motos
GESTIÓN CLIENTE	CLIENTE PROACTIVO	70%	<a href="#">Clientes recuperados en el mes/ Base de clientes que se contactan x 100%</a>	Mensual	Base de datos clientes SPIGA	Coordinador Call Center
	EFICACIA SOLUCIÓN DE PQRS	95%	<a href="#"># PQRS con satisfactoria solución/ # PQRS totales x 100</a>	MENSUAL	Información de PQRS	Coordinador CALL CENTER
GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	MANTENIMIENTO DE COMPUTADORES	90%	<a href="#">Mantenimiento realizados equipos tecnologicos/ Numero equipos planeados para mantenimiento en el mas x 100%</a>	MENSUAL	Plan de mantenimiento de quipos de computo	Coordinador Tecnologías e Información
	BACKUPS INFORMACIÓN	100%	<a href="#">Backups realizados/ Numero equipos activos x 100%</a>	MENSUAL	Software de Backups	Coordinador Tecnologías e Información
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TECNOLOGICAS	100%	<a href="#">Actividades realizadas/ Actividades totales x 100%</a>	SEMESTRAL	Cronograma de actividades	Coordinador Tecnologías e Información
	INDICADOR RAZÓN CORRIENTE	Variación 5%	<a href="#">Activo corriente/ Pasivo corriente</a>	MENSUAL	Datos sistema Spiga Datos Generales	Gerente Financiera

<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	INDICADOR PRUEBA ÁCIDA	Variación 5%	<a href="#">Activo corriente- inventarios/ Pasivo corriente</a>	MENSUAL	Datos sistema Spiga Datos Generales	Gerente Financiera
	INDICADOR VARIACIÓN DE ACTIVOS	Variación 5%	<a href="#">Ventas netas/ Activo total</a>	MENSUAL	Datos sistema Spiga Datos Generales	Gerente Financiera
	INDICADOR MARGEN BRUTO UTL	Variación 5%	<a href="#">Utilidad bruta/ Venta bruta x 100%</a>	MENSUAL	Datos sistema Spiga Datos Generales	Gerente Financiera
	INDICADOR RENTA SOBRE VENTAS	Variación 5%	<a href="#">Utilidad neta/ Venta neta x 100%</a>	MENSUAL	Datos sistema Spiga Datos Generales	Gerente Financiera
	INDICADOR DE INGRESOS	Variación 5%	<a href="#">Ingresos totales en el mes</a>	MENSUAL	Datos sistema Spiga Datos Generales	Gerente Financiera
<b>GESTION ADQUISICIONES</b>	EVALUACIÓN DESEMPEÑO PROVEEDORES	90%	<a href="#">% Proveedores evaluados o reevaluados satisfactorios / Total de Proveedores x 100</a>	SEMESTRAL	Evaluaciones de calidad Proveedores	Lider Adquisiciones
	INDICADOR COMPRAS	>100	<a href="#">Compras totales en el mes</a>	MENSUAL	Relación de compras mensuales	Lider Adquisiciones
	INDICADOR CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO REPUESTOS	100%	<a href="#">Facturación al Día/Objetivo del Mes*100%</a>	MENSUAL	Plataforma de la marca	Lider Adquisiciones
<b>GESTIÓN APRENDEZAJE, DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	ROTACIÓN DE PERSONAL	Variación 4%	<a href="#">Personal Evaluado con puntaje &lt;al 90%/ Total de personal</a>	ANUAL	Evaluaciones de desempeño trabajadores	Jefe administrativa y Bienestar Laboral
	EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES	80%	<a href="#">Capacitaciones eficaces/ Capacitaciones totales x 100%</a>	ANUAL	Plan de capacitaciones	Jefe administrativa y Bienestar Laboral
	PLAN DE MANTENIMIENTO LOCATIVO	90%	<a href="#">Mantenimiento locativos realizados/ Mantenimiento planeado en el mes x 100%</a>	SEMESTRAL	Información de mantenimientos realizados	Jefe administrativa y Bienestar Laboral
	INDICADORES SG-SST	100%	<a href="#">INDICADORES DEL SG-SST superior a 90%</a>	SEMESTRAL	Información de SG-SST	Jefe administrativa y Bienestar Laboral
<b>GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	100%	<a href="#">Actividades realizadas/ Actividades totales x 100%</a>	TRIMESTRAL	Cronograma del SGC	Líder de Calidad
	EFICACIA ACCIONES CORRECTIVAS	90%	<a href="#">#Acciones de mejora/ #No conformidades Totales</a>	SEMESTRAL	Matriz Estado Acciones correctivas	Líder de Calidad