MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

CODIGO :	PG-F03
FECHA ACTUALIZACION:	23 oct 2026
PROCESO:	GERENCIAL

POLITICA DE CALIDAD: Brindar soluciones a las necesidades de nuestros clientes a través de la comercialización de repuestos automotrices e industriales de calidad y el servicio de remachado de material de fricción, apoyados con un recurso humano calificado e infraestructura tecnológica, generando la sostenibilidad del negocio y la mejora continua de los procesos

OBJETIVOS DE CALIDAD:
- Entregas a tiempo
- Pedidos completos
- Confiabilidad del servicio de remachado

2026

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	INDICADOR	INDICE DE MEDICION	PROCESO	RESPONSABLE	PLAZO FINALIZACION	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROM
CALIDAD	Satisfaccion del cliente	Puntaje calificacion por cliente	Ventas	Direccion Comercial	Continuo - Revision anual	> = 90%							96.0%						96.0%
	Devoluciones	Valor ventas / valor devoluciones	Logistica	Direccion Comercial	Continuo - Revison Mensual	< = 3.0%	2.9%	3.0%	2.3%	2.3%	2.10%	2.7%	2.60%	1.9%	2.6%				2.5%
	Respuesta proveedores a garantías	Garantías solucionadas / garantías reportadas	Compras	Asistente de Compras	Continuo - Revisión Trimestral	> = 90%			72%			85.7%			70.9%				76%
	Producto No conforme en Remachado	Producto solucionado / producto reportado	Remachado	Técnico Remachado	Continuo - Revisión Trimestral	< = 2			0			0			0				-
CUMPLIMIENTO	Entregas a tiempo	Promedio días de despacho	Logística	Coordinador Logistico	Continuo - Revisión Mensual	< = 2 días	1.66	1.79	1.71	1.77	1.63	1.74	1.63	1.82	1.7				1.72
	Pedidos Completos	Unidades facturadas / unidades pedidas	Logística	Coordinador Logistico	Continuo - Revisión Mensual	> = 98%	98.2%	98.3%	98.2%	99.3%	98.5%	98.9%	98.7%	98.7%	98.3%				98.6%
TALENTO HUMANO	Evaluación de desempeño	Personal en rango excelente y bueno	Talento Humano	Coord. Talento Humano	Continuo - Revisión Semestral	> = 95%													0%
	Seguimiento al plan de formación	Porcentaje de cumplimiento			Continuo - Revisión Trimestral	> = 95%			100%			100%			100%				100%
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Cumplimiento del cronograma	Equipos programados /equipos realizados	Sistemas	Analista de sistemas	Continuo - Revisión Semestral	> = 100%						100%							100%
SOSTENIBILIDAD	Cumplimiento presupuesto de ventas	Porcentaje de cumplimiento acumulado	Ventas	Dirección Comercial	Continuo - Revisión Mensual	> = 95%	90%	88%	89%	89.0%	89%	88%	89%	92%	94%				89.8%
	Indicador de cartera	Valor mes / Valor objetivo	Ventas		Continuo - Revisión Mensual	> = 96%	96.9%	96.5%	96.8%	94.1%	95.8%	96.1%	95.2%	95.1%	96.9%				95.9%
	Productividad	und prom x día x trabajador	Remachado	Técnico Remachado	Continuo - Revisión Mensual	> = 40 unds	45.7	41.3	36.2	44.8	40.7	43.1	41.5	38.8	47.4				42.17
MEJORA CONTINUA	Ejecución de inventarios	Invent. Programados / Invent.realizados	Inventarios	Analista de inventarios	Continuo - Revisión Mensual	>= 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
	Confiabilidad del inventario	N° de referencias/ N° diferencia del periodo	Inventarios	Jefe de Inventarios	Continuo - Revisión Mensual	>= 99.0%	99.3%	99.3%	99.0%	99.1%	99.2%	99.4%	99.7%	98.9%	98.9%				99.2%
	Cumplimiento de indicadores	Indicadores que cumplen / indicadores evaluados	Calidad	Director de Proyectos	Continuo - Revisión Trimestral	> = 90%			82%			83%			73%				79%