

Tablero de Mando Integral- Balanced Scorecard lean six sigma

Mapa estratégico # 1 - FISCALIZACION

PRESUPUESTOS CONTRIBUCIÓN

Diseñado por: Ing. Karen Melts Weltch Reat.
Desde: Modelo

Fecha actual:
Fecha de diseño:
Ejecución desde:

Distribuir a niveles

Perspectiva: Finanzas y Crecimiento

/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / / Largo plazo /

OBJETIVO:

Garantizar el futuro economico organizacional en el tiempo con el diseno y desarrollo de proyectos

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles						
Número de organizaciones participantes con aportaciones económicas por el uso de servicios	Número de organizaciones participantes con aportaciones económicas por el uso de servicios	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Ministerios y Secretarías del estado Gremios industriales y artesanales Superintendencias 	0 organizaciones						
				Variación			Responsable			
				1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Verde		Amarilla	Roja	Cumplimiento
				2 organizaciones	22 organizaciones	22 o más organizaciones	21 a 19 organizaciones	18 a 14 organizaciones	{2}(Model)	<ul style="list-style-type: none"> Fernando Segovia
				Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin		
Generar alianzas estratégicas		Fernando Segovia	01/10/2025	01/12/2025						

/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / / Corto plazo /

OBJETIVO:

Dotar de capital financiero a la organización para mantener la gestión estratégica con el diseño y la ejecución de proyectos

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles						
Valor de dinero recaudado por licencias y servicios comercializados	Valor de dinero recaudado por licencias y servicios comercializados	SEMESTRAL	Reportes contables y financieros	\$0						
				Variación			Responsable			
				1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Verde		Amarilla	Roja	Cumplimiento
				Punto de equilibrio financiero (costos vs ingresos)	\$180.000 recaudación de dinero	Más de \$180.000	\$135.000 a \$128.000	\$130.000 o menos	{4}(Atención a clientes conformes)	<ul style="list-style-type: none"> Fernando Segovia
				Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin		

Generar alianzas estratégicas por medio de conferencias técnicas.	Fernando Segovia	01/10/2025	30/12/2025
---	------------------	------------	------------

/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / / Crecimiento /

OBJETIVO:

Fortalecer el crecimiento financiero de las acciones con la planificación y ejecución de proyectos

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Porcentaje de incremento anual en el valor de las acciones	Porcentaje de incremento anual en el valor de las acciones	Gestión anual	Reporte contable y financiero	20% en relación		
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
			Verde	Amarilla		Roja
	6% en relación al año 2024	16% en relación al año 2024	16% o mayor en relación al año 2024	15% a 13% en relación al año 2024	12% o menor en relación al año 2024	Todos los procesos
	Iniciativas			Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
Aplicar constantemente acciones preventivas y correctivas.			Fernando Segovia	01/10/2025	01/12/2025	

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Número de canales financieros activos	Número de canales financieros activos	Trimestralmente	<ul style="list-style-type: none"> Ofertas financieras nacionales, internacionales. Fondos nacionales e internacionales no reembolsables 	2 canales financieros		
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
			Verde	Amarilla		Roja
	3 canales financieros	5 canales financieros	5 o más canales financieros	4 canales financieros	3 o menos canales financieros	<ul style="list-style-type: none"> Fernando Segovia
	Iniciativas			Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
<ul style="list-style-type: none"> Generar proyectos alineados a la misión de la empresa Generar alianzas estratégicas Calificar a proveedores Representar a organizaciones financieras de calidad 			Fernando Segovia	01/10/2025	01/12/2025	

Perspectiva: Cliente

/Perspectiva: Cliente / / Precio /

OBJETIVO:

Salvaguardar el nexo comercial a largo plazo con el proveedor de servicios estratégico, estandarizando precios; para mejorar el beneficio de la inversión vs la productividad

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Número de unidades de servicios facturadas a precios oficiales	Número de unidades de servicios facturadas a precios oficiales	Anualmente	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores internos de rendimiento Indicadores financieros 	15 servicios		
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
			Verde	Amarilla		Roja
	10 servicios	250 servicios	250 o más servicios	249 a 125 servicios	124 o menor servicios	Capital humano del proceso

Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar con gestiones de cooperación • Generar visitas técnicas • Generar conferencias técnicas 	Dirección de negociación y licenciamiento	01/10/2025	01/12/2025

/Perspectiva: Cliente / / Calidad /

OBJETIVO:

Posicionar el beneficio de la tercerización de la información no financiera, de los sistemas de gestión de la calidad integrada y las no conformidades; con sus eficientes herramientas KHMCR y uso de las TI, para incrementar la satisfacción del capital humano interno y externo.

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Número de no conformidades reportadas	Número de no conformidades reportadas	MENSUAL	KHMCR Reporte de auditorías	5 no conformidades mayores		
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento		
	2 no conformidades mayores	11 no conformidades mayores	11 o menos no conformidades mayores	8 no conformidades mayores	12 o más no conformidades mayores	Equipo de trabajo de la organización
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
Aplicar acciones correctivas y preventivas		Directores de procesos	01/10/2025	01/12/2025		

/Perspectiva: Cliente / / Tiempo /

OBJETIVO:

Cuidar la conexión estratégica por los servicios provistos que reducen tiempos con perspectiva al cliente en el coaching, management, empowerment, alineamiento y desarrollo de objetivos estratégicos; para la implementación de estándares y automatización de los procesos.

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Número de horas diarias promedio en personalizar productos de calidad hacia el cliente	Número de horas diarias promedio en personalizar productos de calidad hacia el cliente	TRIMESTRAL	KHMCR Reporte de auditorías	5 no conformidades mayores		
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento		
	2 no conformidades mayores	11 no conformidades mayores	11 o menos no conformidades mayores	8 no conformidades mayores	12 o más no conformidades mayores	{1}(hora en propuestas de proyecto) Equipo de trabajo de la organización
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
Aplicar acciones correctivas y preventivas		Directores de procesos	01/10/2025	01/12/2025		

/Perspectiva: Cliente / / Funcionalidad /

OBJETIVO:

Funcionar con calidad lean six sigma, como cliente beneficiario de las tecnologías del KHMCR a nivel de todos los procesos y stakeholder; con la participación activa de su capital humano involucrado; para mejorar la rentabilidad económica y social.

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles	
Número de problemas promedio de los clientes, solucionados con las	Número de problemas promedio de los clientes, solucionados con las herramientas y servicios en la jornada de trabajo	1 SOLA VEZ	Estrategias de solución de problemas	3 problemas solucionados	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación		Responsable
	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	

herramientas y servicios en la jornada de trabajo	5 problemas solucionados	6 problemas solucionados	6 problemas solucionados	5 a 4 problemas solucionados	3 problemas solucionados	{PROBLEMAS SOLUCIONADOS} (10)	Proceso de desarrollo tecnológico e implementaciones
Iniciativas					Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
Investigar constantemente los SGC de los potenciales clientes					Directores de los procesos	01/10/2025	01/12/2025

/Perspectiva: Cliente / / Servicios /

OBJETIVO:

Mantener la relación estratégica usando sus servicios, que administran riesgos y dotan de herramientas tecnológicas al capital humano; para solucionar potenciales problemas de los sistemas de gestión de la calidad integrada.,

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles			
Número de incremento de servicios promedio utilizados por el capital humano, en la jornada laboral diaria	Número de incremento de servicios promedio utilizados por el capital humano, en la jornada laboral diaria	MENSUAL	KHMCR SPC externo	4 Servicios			
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación		Responsable		
	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento			
	5 Servicios	10 Servicios	10 Servicios	9 a 7 Servicios	4 Servicios	{1} (servicio)	Todo el capital humano
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin		
Generar estudios constantes de requerimientos automatizables de los clientes		Direcciones de procesos	01/10/2025	01/12/2025			

/Perspectiva: Cliente / / Relaciones /

OBJETIVO:

Incrementar las relaciones organizacionales a gran escala nacional e internacional, con el uso de las tecnologías KHMCR por el alto nivel de satisfacción y el enfoque a la tecnología lean six sigma; que generan innovación tecnológica en los sistemas de gestión de la calidad.

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Número de incremento de relaciones con los beneficiarios de la tecnología KHMCR en la ejecución de proyectos	Número de incremento de relaciones con beneficiarios de la tecnología KHMCR en la ejecución de proyectos	TRIMESTRAL	web de Grusamse	3 Alianzas al año		
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento		
	4 Alianzas	10 Alianzas al año	10 Alianzas al año o más	9 a 7 Alianzas al año	3 Alianzas al año o menos	Proyectos y alianzas estratégicas
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
<ul style="list-style-type: none"> Proponer cooperación Generar campañas vía web 		Dirección de proyectos	01/10/2025	01/12/2025		

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles			
Número de incremento de relaciones con clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con profesionales y/o personas naturales alineadas a los estándares internacionales ISO (2do. nivel interno)	Número de incremento de relaciones con clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con profesionales y/o personas naturales	SEMESTRAL	web de Grusamse	5 Relaciones al año			
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación		Responsable		
	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento			
	6 Relaciones	10 Relaciones	10 Relaciones	9 a 7 Relaciones	5 Relaciones	{2}(relaciones nuevas)	Proyectos y alianzas
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin		

	al año	al año o más	al año	al año o menos	estratégicas
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
	<ul style="list-style-type: none"> Proponer cooperación Generar campañas vía web 		Dirección de proceso	01/10/2025	01/12/2025

Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de incremento de relaciones con clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con organizaciones legales (Compañías, Sociedades Anónimas, ONG, fundaciones) alineadas a los estándares internacionales ISO	Número de incremento de relaciones con clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con organizaciones legales (Compañías, Sociedades Anónimas, ONG, fundaciones)				SEMESTRAL	web	5 relaciones al año
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación			Cumplimiento	Responsable
	8 relaciones	15 relaciones al año	Verde 15 relaciones al año o más	Amarilla 14 a 13 relaciones al año	Roja 12 relaciones al año o menos		
	<ul style="list-style-type: none"> Generar propuestas de cooperación Generar campañas vía web 				Dirección de proyecto	01/10/2025	01/12/2025

Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de incremento de relaciones con clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con organismos de control alineadas a los estándares internacionales ISO (2do. nivel interno)	Número de incremento de relaciones con clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con organismos de control				SEMESTRAL	KHMCR Biblioteca virtual de los documentos organizacionales	3 relaciones al año
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación			Cumplimiento	Responsable
	8 relaciones	15 relaciones al año	Verde 15 relaciones al año o más	Amarilla 14 a 13 relaciones al año	Roja 12 relaciones al año o menos		
	<ul style="list-style-type: none"> Generar propuestas de cooperación Generar campañas vía web 				Dirección de proyecto	01/10/2025	01/12/2025

Perspectiva: Proceso

/Perspectiva: Proceso // Innovación / OBJETIVO:

/Perspectiva: Proceso // Enfoque al cliente / OBJETIVO:

Mejorar constantemente los procesos para satisfacer las necesidades insatisfechas de los clientes y crear nuevas necesidades

Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de necesidades insatisfechas requeridas por los clientes en los sistemas de gestión	Número de necesidades insatisfechas requeridas por los clientes en los sistemas de gestión				MENSUAL	Reportes de informes de estudios de mercado	5 necesidades insatisfechas
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación			Cumplimiento	Responsable
	4 necesidades	3 necesidades	Verde 3 necesidades insatisfechas	Amarilla 4 necesidades	Roja 6 necesidades insatisfechas		

{1}{CONSTITUCIÓN, LOSEP; CODIGO

	insatisfechas	insatisfechas	o más	insatisfechas	o menos	DEL TRABAJO, LEY DE CALIDAD)	humano
	Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
	Usar diariamente el módulo de administración de las comunicaciones del KHMCR				Direcciones de procesos	de 01/10/2025	01/12/2025
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente	Niveles	
Número de necesidades insatisfechas creadas por los procesos en los sistemas de gestión	Número de necesidades insatisfechas creadas por los procesos en los sistemas de gestión			Diaria	Reportes de gestión interna	5 necesidades insatisfechas creadas	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación				Responsable
			Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	4 necesidades insatisfechas creadas	3 necesidades insatisfechas creadas	4 necesidades insatisfechas creadas o más	3 necesidades insatisfechas creadas	2 necesidades insatisfechas creadas o menos	{5} (necesidad creada en el plan de marketing)	Proceso de negociación a licenciamiento
	Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
Aplicar estratégicas en los planes de marketing y prospección				Dirección de proceso	de 01/10/2025	01/12/2025	

/Perspectiva: Proceso / / Operativos /

OBJETIVO:

Reducir los tiempos de ejecución y los costos de los procesos

Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente	Niveles	
Número de horas en las entregas	Número de horas en las entregas			MENSUAL	Reporte de cobros contra entrega	150 horas post pedido	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación				Responsable
			Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	24 horas post pedido	on line	8 horas o menos	8:01 a 159 horas post pedido	160 horas post pedido	{1}(hora en defensa de propuesta de proyecto y análisis de documentación)	Desarrollo tecnológico e implementaciones
	Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
Culturalizar la gestión preactiva				Dirección de proceso	de 01/10/2025	01/12/2025	
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente	Niveles	
% de costos de fallos internos y externos	% de costos de fallos internos y externos			Diaria	KHMCR Administración de quejas	Reducción del 4% de fallos	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación				Responsable
			Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	Reducción del 35% de fallos	Reducción del 70% de fallos	Reducción del 70% de fallos o más	Reducción del 69% a 51 % de fallos	Reducción del 50% de fallos o menos	{50%}(se estan eliminando innecesarios y rec	Todo el capital humano
	Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
Mantener en los sistemas diarios de la gestión de los procesos, autocontrol y administración del sigma de la calidad con tendencia a seis sigma				Dirección de procesos	de 01/10/2025	01/12/2025	
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente	Niveles	
% de costos de prevención	% de costos de prevención			MENSUAL	Reportes financieros	Reducción del 10% de los costos	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación				Responsable
			Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	

Reducción del 35% de los costos	Reducción del 70% de los costos	Reducción del 70% de los costos o más	Reducción del 69% a 51% de los costos	Reducción del 50% de los costos o menos	{50%}(costos de talento humano innecesario)	Todo el capital humano	
Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
Potencializar el uso de los recursos existentes en la organización				Direcciones de procesos	01/10/	01/12/	
Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente		Niveles		
% de costos de evaluación	% de costos de evaluación		Diaria	Reportes financieros		Reducción del 8% de los costos	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación			Cumplimiento	Responsable
			Verde	Amarilla	Roja		
	Reducción del 35% de los costos	Reducción del 70% de los costos	Reducción del 70% de los costos o más	Reducción del 60% a 51% de los costos	Reducción del 50% de los costos o menos	{20%}(costos reducidos)	Todo el capital humano
Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
Concientizar a los actores del segundo y tercer nivel en temas de innovación tecnológica				Direcciones de procesos	01/01/2025	01/12/2025	

/Perspectiva: Proceso // Regulatorio /

OBJETIVO:

Cumplir con estándares internos, nacionales e internacionales de gestión de la calidad integrada

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente		Niveles		
Número de no conformidades	Número de no conformidades		Diaria	Base de datos del KHMCR		9 no conformidades mayores	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación			Cumplimiento	Responsable
			Verde	Amarilla	Roja		
	7 no conformidades mayores	Menos de 5 no conformidades mayores	Menos de 5 no conformidades mayores	6 no conformidades mayores	Más de 8 no conformidades mayores		Todo el capital humano
Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
Usar los módulos de planificación y administración de riesgos del KHMCR en los procesos				Direcciones de procesos	01/10/2025	01/12/2025	

Perspectiva: Capital Intangible

/Perspectiva: Capital Intangible // Capital informático /

OBJETIVO:

Reducir fallos y esfuerzos humanos por medio de la automatización informática

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles			
Número de innovaciones en herramientas automatizadas diseñadas	Número de innovaciones en herramientas informáticas diseñadas		TRIMESTRAL	Patrimonio financiero		1 innovación	
	1° Meta 01-04-2009	2° Meta 1-11-2011	Variación			Cumplimiento	Responsable
			Verde	Amarilla	Roja		
	5 innovación	10 innovación	10 Innovaciones o más	9 Innovaciones	8 Innovaciones o menos	{2} (TAREAS CUMPLIDAS)	Todo el capital humano
Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	

<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar potenciales soluciones en los procesos estratégicos • Coordinar acciones entre procesos internos 	Direcciones de procesos	01/10/2025	01/01/2025
---	-------------------------	------------	------------

/Perspectiva: Capital Intangible // Capital humano /

OBJETIVO:

Estimular al capital humano a administrar su propia unidad estratégica de negocio (UEN) con desarrollo de proyectos productivos balanceados con el aval y la participación de la organización.

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Porcentajes de incentivos en relación al sueldo promedio anual	Porcentajes de incentivos en relación al sueldo promedio anual	Mensual	Reportes de pagos	10% o más del sueldo promedio anual		
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
			Verde	Amarilla		Roja
	Punto de equilibrio en procesos	50% o más del sueldo promedio anual	50% o más del sueldo promedio anual	49% a 31% o más del sueldo promedio anual	30% o más del sueldo promedio anual	Todo el capital humano
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
<ul style="list-style-type: none"> • Generar iniciativas para captar clientes en todas las áreas de los procesos • Administrar usuarios del KHMCR • Alinear nuevos proyectos administrables en los procesos 		Dirección de procesos	01/10/2025	01/12/2025		

/Perspectiva: Capital Intangible // Cultura /

OBJETIVO:

Mejorar progresivamente el ambiente macro y micro organizacional

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles		
Número de violaciones en los sistemas de gestión de la calidad a los valores organizacionales	Número de violaciones en los sistemas de gestión de la calidad a los valores organizacionales	Diaria	Registros de no conformidades	6 no conformidades mayores		
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación		Responsable	
			Verde	Amarilla		Roja
	5 no conformidades mayores	Menor a 4 no conformidades mayores	Menor a 4 no conformidades mayores	Menor a 5 no conformidades mayores	Menor a 4 no conformidades mayores	Todo el capital humano
	Iniciativas		Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin	
Promover en los procesos acciones con altos valores humanos y nuevas virtudes en todas las actividades		Direcciones de procesos	01/10/2025	01/12/2025		

/Perspectiva: Capital Intangible // Competencia /

OBJETIVO:

Desarrollar habilidades y destrezas técnicas para la operatividad de los cargos

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles	
Numero de habilidades y destrezas para ejecutar nuevos roles en el trabajo	Número de habilidades y destrezas para ejecutar nuevos roles en el trabajo	MENSUAL	Reportes diario de informes de actividades KHMCR	1 nueva habilidad por mes	
	1º Meta 01-04-2009	2º Meta 1-11-2011	Variación		Responsable
			Verde	Amarilla	

2 nuevas habilidades por mes	3 nuevas habilidades por mes	3 nuevas habilidades por mes	2 nuevas habilidades por mes	1 nueva habilidad por mes	{3} (habilidad)	Todo el capital humano
Iniciativas				Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin
<ul style="list-style-type: none"> Formar constantemente en el capital humano de los procesos incentivos de auto preparación. Participar con los procesos en eventos comunitarios de desarrollo de destrezas y habilidades 				Jefe de proceso	01/10/2025	01/12/2025

Distribuir a niveles

www.grusam.com

Salir

Seleccionar idioma ▼