

KHMCR BI GRUSAM – SCORECARD

Diseño, ejecución, monitoreo estrategias en línea

CUADRO DE MANDO INTEGRAL – BALANCED SCORECARD

manual administradores procesos

Contenido

1. CASO DE ESTUDIO, EJEMPLO DE APLICACIÓN SCORECARD:	2
Pensamiento Estratégico Scorecard	2
2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:	3
3. SCORECARD KHMCR BI GRUSAM	4
3.1 Mapa estratégico	4
3.2 Matrices Scorecard KHMCR BI GRUSAM Procesos /Nivel: 1,2,3	5
4. SCORECARD – KHMCR BI GRUSAM	6
5. MANUAL DEL TALENTO HUMANO SCORECARD KHMCR BI GRUSAM	6
6. MANUAL ADMINSTRADORES DE PROCESOS / ORGANIZACIONES - SCORECARD KHMCR BI GRUSAM	11
6.1 Planificación de la contribución:	11
6.2 Aportes de contribución:	13

6.3 Modelo Scorecard 15

1. CASO DE ESTUDIO, EJEMPLO DE APLICACIÓN SCORECARD:

Se necesita constituir un proceso legal y estratégico que cumpla la misión de construir un albergue modelo, para una familia de 10 miembros en la que puedan vivir y trabajar con sus habilidades en entornos culturales y sociales; y que posteriormente se replicarán para 100 familias de diferentes territorios. La visión involucra que en 5 años se cuente con procesos propios de producción de albergues, que atiendan la demanda del mercado nacional de aproximadamente 10.000 familias. EL proceso / organización se llamará “MODEL Org.”

Pensamiento Estratégico Scorecard

Inversionistas, equipo de trabajo.

a) Perspectiva financiera

Recaudar los gastos y ganar el 100% de lo invertido en rentabilidad social y económica

b) Perspectiva del cliente

Propuesta de valor: Lograr experiencias fascinantes y memorables en las familias y partes interesadas que usan los servicios y las tecnologías de “MODEL Org.”; soluciones habitacionales y de trabajo.

La Personalización para las familias beneficiarias y demás partes interesadas, de viviendas y sus espacios de trabajos a plena conformidad y alcances presupuestarios, con uso tecnologías propias de la cuarta revolución industrial (Inteligencia artificial, realidad aumentada, robótica, (...)), que viabilizan la inclusión productiva global, la generación de rentas familiares desde sus hogares hacia la economía de los mercados locales, nacionales, internacionales. Genera acciones que retribuyen a MODEL y su talento humano, con una gran red de recomendaciones para autoridades y más familias que requieren de estas soluciones de desarrollo humano laboral y habitacional.

c) Perspectiva de procesos internos

Con todas las capacidades del talento humano y el uso de tecnologías, se constituyen procesos gobernantes, agregadores de valor, estratégicos, asesorías, ayudantías, desconcentrados, externos; para que todos cumplan la misión y la visión propuesta; empoderados por una estructura legal funcional y operacional, con seguridad jurídica.

d) Perspectiva factor intangible (Aprendizaje y crecimiento)

- Contratar 5 profesionales multidisciplinares con capacidades y conocimientos en administración, inteligencia de procesos, inteligencia artificial, negocios y mercadeo electrónico, ingeniería civil, arquitectura.
- Contratar 10 profesionales en prefabricados estructurales y domótica
- Rentar servicios tecnológicos de producción de prefabricados
- Tentar servicios tecnológicos de internet
- Desarrollar habilidades administrativas y negocios electrónicos
- Habilidades tecnológicas para diseñar, ejecutar y monitorear estrategias en el cuadro de Mando Integral; que implica identificar los objetivos smart clave, desarrollar indicadores de desempeño asociados, establecer metas, recopilar datos y realizar un seguimiento continuo.
- Habilidades para construir herramienta para las organizaciones y construcciones afines, que buscan mejorar su rendimiento y mantenerse enfocadas en sus metas estratégicas a largo plazo. (...)

2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:

El Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balanced Scorecard o Scorecard, es una metodología definida en una técnica de indicadores de contribución estratégica; ayuda a medir y alinear procesos, talentos hacia una sola misión, visión, tácticas estratégicas, objetivos SMART (Específicos, medibles, alcanzables, tiempo).

EL CMI, transforma la planificación a la acción estratégica y genera resultados en plazos y términos prediseñados con enfoque al cliente.

El objetivo del CMI, es proporcionar a las organizaciones, procesos, talento humano, acorde su nivel de empoderamiento asignada por autoridades en el estatuto orgánico por procesos (Orgánico estructural, orgánico funcional), un sistema de gestión equilibrado, para medir y gestionar su desempeño en cuanto a la gestión estratégica en etapas:

- Planificación de contribución de procesos. (Diseño de la estrategia)
- Contribuciones a estrategias u objetivos SMART; en el cuadro de mando integral – Balanced Scorecard (Comunicación de cumplimiento de la estrategia con indicadores KPI's)

La gestión estratégica descrita en el Cuadro de Mando Integral (CMI) o Scorecard, faculta el diseño, la ejecución y el monitoreo de estrategias y/o objetivos SMART; que no solo miden los resultados del rendimiento de indicadores financieros, que representan los resultados de una gestión pasada; sino se enfocan por procesos en 4 perspectivas, que evalúan el pasado, el presente y las perspectivas futuras, que son:

1. Perspectiva financiera

Se centra en los indicadores financieros clave que son críticos para el éxito a largo plazo de la organización, como ingresos, márgenes de beneficio, retorno de la inversión, etc.

2. Perspectiva del cliente

Mide la satisfacción y lealtad del cliente, así como otros factores clave que afectan la relación entre la organización y sus clientes.

3. Perspectiva de procesos internos

Evalúa los procesos internos críticos para el éxito, identificando áreas de mejora y eficiencia para alcanzar los objetivos estratégicos.

4. Perspectiva factor intangible (Aprendizaje y crecimiento)

Se enfoca en el desarrollo de habilidades y capacidades necesarias para innovar y mejorar, tanto a nivel individual como organizativo.

Basados en estas perspectivas, fluyen las capacidades de iniciativas e innovación tecnológica, resultantes del aporte intelectual del talento humano y procesos de forma permanente y formando parte de un sistema integrado de gestión de la calidad y control de riesgos; en este sentido, diseñar, ejecutar o monitorear estrategias, bajo estas 4 perspectivas representa tanto I+D+I+e o I+I+D+e (I Investigar; I Innovar; D Desarrollar; e emprender); comprender que desde las perspectiva de factores intangibles; es decir desde la capacidad del aprendizaje del talento humano existente o a vincular, aumenta la tecnología e incrementa la productividad y el volumen de rentabilidad social y/o económica y del crecimiento o capacidad tecnológica interna; donde se desplegará el nivel - capacidad - rendimiento presente futuro de los procesos; es decir de la perspectiva de los procesos. Por resultados de la perspectiva 3 y 4 (Perspectiva: intangible y perspectiva de procesos internos); Genera resultados a la perspectiva del cliente o enfoque de productos y/o servicios para la verdadera conformidad o satisfacción del cliente o partes interesadas. Finalmente el resultado de estas 3 perspectivas la 4, 3, 2 (Perspectivas: intangibles, procesos internos, cliente); el resultado final o consecuencia es la Perspectiva financiera o resultados financieros.

Robert S. Kaplan y David P. Norton

3. SCORECARD KHMCR BI GRUSAM

3.1 Mapa estratégico





3.2 Matrices Scorecard KHMCR BI GRUSAM Procesos /Nivel: 1,2,3

Cada componente del Scorecard del KHMCR BI GRUSAM; mantiene la siguiente estructura funcional para cada uno de sus componentes y subdivisiones respectivamente de perspectiva (Financiera, cliente, procesos, capital intangible); aceptando un objetivo para cada perspectiva; y para este uno o varios KPI's o indicadores claves de rendimiento de calidad:

Cada KPI, como muestra la imagen siguiente contiene; Definición operacional, frecuencia, 1era. Meta, 2da. Meta, variación Semáforos verde, amarillo, rojo. Iniciativas, líder, fecha de inicio, fecha de fin, líder, contribución, responsable. (...) para editar o actualizar textos. (Ejemplo de aplicación Anexo 1)

IMPORTANTE: El campo contribución cuenta con (...) para acceder a ingresar reportes de procesos / talentos; de metas cumplidas recibidas al inicio de un período.

Perspectiva: Finanzas y Crecimiento						
/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / Largo plazo /						
OBJETIVO:						
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Líder	
	1º Meta	2º Meta	Variación		Contribución	Responsable
			Verde	Amarilla	Roja	

						(...)	
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			

4. SCORECARD – KHMCR BI GRUSAM

El Scorecard KHMCR BI GRUSAM, está diseñado para en largos períodos de tiempo dentro de un año fiscal, conseguir la contribución de estrategias u objetivos Smart de procesos y talentos de forma total o personalizada. Eje.

OBJETIVO DE TAREA. Obtener por cada talento en un año calendario hasta 3 incumplimientos de tareas asignadas.

En el KHMCR BI GRUSAM, se identifica el acceso al Scorecard, tanto para la planificación de contribución por parte de los administradores de procesos, como para que ingresen los aportes cada talento humano en cumplimiento de las estrategias u objetivos Smart, diseñados y distribuidos por las autoridades pertinentes de los procesos, con la siguiente estructura:

5. MANUAL DEL TALENTO HUMANO SCORECARD KHMCR BI GRUSAM

Acceso: Scorecard KHMCR BI GRUSAM

Seguir la ruta de botones que se detallan a continuación, en las respectivas zonas de trabajo virtual creadas para los administradores de procesos:

2 Contribuciones | 2.3 Contribuciones al tablero de mando | (Ejm.)

**Histórico de Tableros de Mando Integral
 Balanced Scorecard**

ADMINISTRACIÓN				
Diseño	Fecha	Descripción	Ejecución	Aportación
1	2024-2-1	Diseñado por: Ing. Karen Mells Desde: Model Org.	2025-1-1	...

Para acceder al Scorecard, en el que cada talento humano recibirá la contribución en un largo período dentro de un año fiscal, diseñado por el administrador de contrato, seguir los pasos que se citan:

En la columna aportación encuentra (...) al dar clic en este enlace, ingresa al Scorecard asignado a su cargo/proceso, en el cual se recomienda revisar los componentes o perspectivas:

- FINANZAS Y CRECIMIENTO (Largo plazo, corto plazo, crecimiento)
- CLIENTES (Precio, calidad, tiempo, funcionalidad, servicios, relaciones, innovación, enfoque al cliente)
- PROPUESTA DE VALOR PARA EL CLIENTE
- PROCESOS: (Operativos, regulatorio)
- CAPITAL INTANGIBLE: (Capital informático, capital humano, cultura, competencia)

Dentro de cada componente, constan las tareas diseñadas por la administración en un período de tiempo para que el proceso/talento contribuya con sus mejores capacidades en el cumplimiento de la misión y visión propuesta, acorde sus competencias y aptitudes dentro de un marco legal.

Los componentes de cada perspectiva o componente son:

- **Objetivo**, El objetivo corresponde un resumen del **QUÉ, CÓMO y PARAQUÉ** realizará un grupo de tareas y actividades en un período de tiempo en futuro, que son requeridas por sus superiores y que serán ejecutadas bajo su completa responsabilidad de contribución al cargo, usando todas sus capacidades y aptitudes con las que fue contratado y con las habilidades que ha seguido desarrollando en el tiempo dentro de su vida laboral.
- **Fuente**, Lugar o sitio en donde se encontrará la información para revisar o contrastar lo planificado con lo informado y con lo ejecutado en la realidad física

- **KPI**, (Key Performance Indicator = indicador clave de rendimiento) es una métrica cuantitativa que muestra cómo su trabajo progresa hacia los objetivos más importantes encomendados por el administrador de la organización o del proceso.
- **Nivel**, Estrato de dificultad o avance en el cumplimiento de tareas
- **Fecha de la primera meta**, Fecha en la cual se rinde los primeros informes con resultados dentro de las responsabilidades, tareas o actividades asignadas por un superior
- **Fecha de la segunda meta**, Fecha en la cual se rinde los informes finales con resultados dentro de las responsabilidades, tareas o actividades asignadas por un superior
- **Variación de cumplimiento**, Semáforo de contribución y monitoreo de cumplimientos; **Luz verde**, (tarea cumplida en el tiempo) **luz amarilla**, (Tarea casi cumplida en el tiempo) **luz roja**, (Tarea incumplida)
- **Cumplimiento, (...)** Sitio de acceso del talento humano para reportar sus tareas cumplidas, acorde las perspectivas del Scorecard. Cada parte contiene (...) para ingresar información de cumplimientos, que son consideradas por el KHMCR BI GRUSAM, para la valoración del rendimiento y gestión integral de riesgos.

La interfaz para ingresar la contribución, luego de dar clic en (...) de cumplimiento y haber cumplido las tareas correspondientes es el siguiente:

{ } ()


IMPORTANTE:

- Lea las instrucciones de la interfaz
- Obligatoriamente, dentro del signo llaves se coloca el número de tareas cumplidas, Ejemplo: { 3 }
- Obligatoriamente, dentro del signo paréntesis, se coloca el detalle en resumen de las tareas cumplidas, Ejemplo: (**Cientes satisfechos atendidos en la semana**)
- Toda información que no se ubique dentro de los signos descritos { } () no son procesados para la evaluación del rendimiento del cargo
- Luego de ingresar la información detallada en números { } texto () acorde se mencionó, dar clic en el disco de grabar, para que se proceso y guarde la información registrada.
- Asegurarse que la contribución ingresada cuente con evidencia objetiva de planificación, datos, hechos documentados y acción ejecutada en campo que será auditada por las autoridades, auditores in ternos, fiscalizadores, etc.

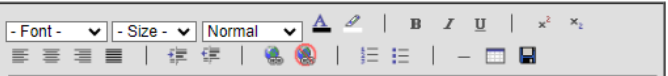
Foto de la interfaz de contribución del Scorecard KHMCR BI GRUSAM

Organización: FISCALIZACION
Criterio: "Estado de cumplimiento"

Importante:

Para almacenar haga clic en 

- Para cuantificar en un dato estadístico, ingresar el valor numérico entre llaves {} y la unidad entre corchetes () en cualquier parte de la redacción.
- Para ingresar la contribución diaria, considere sumar el valor existente con los logros alcanzados hoy y mantenga la unidad; para que se registre adecuadamente.



{ } Ingrese dentro del corchete el número o porcentaje de tareas cumplidas
() Ingrese el detalle de la tarea cumplida

- **Alineamiento estratégico.** Hace referencia a que todos los procesos y talentos relacionados a la organización, trabajan desde sus diferentes responsabilidades por lograr cumplir la misión, visión y objetivos de la calidad propuestos por las autoridades; para lo cual contrataron al talento humano en un marco legal y de respeto a los derechos humanos y de ley
- **SCORECARD** Herramienta digitalizada y automatizada del KHMCR BI GRUSAM, para diseñar, ejecutar, monitorear estrategias; así como para planificar e informar la contribución de los procesos y cumplimiento de tareas del capital humano
- **Modelo de aprendizaje.** En la parte final en Anexo 1 de este manual consta un modelo de Scorecard, para la familiarización del talento en cuanto al aprendizaje y la contribución de estrategias u objetivos Smart, diseñados por la administración de la organización o procesos.

Si no accede a un cuadro de mando similar, y por el contrario aparecen los espacios vacíos o con caracteres desconocidos, significa que sus superiores, aún no han asignado un Scorecard para su cargo, lo cual puede informarlo por el módulo de comunicaciones internas o de manera personal al administrador del proceso. Ejm.

Histórico de Tableros de Mando Integral Balanced Scorecard ADMINISTRACIÓN				
Diseño	Fecha	Descripción	Ejecución	Aportación
				...

Perspectiva: Finanzas y Crecimiento

You have an error in your SQL syntax; check the manual that corresponds to your MariaDB server version for the right syntax to use near " at line 1

/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento // Largo plazo/

OBJETIVO:

6. MANUAL ADMINSITRADORES DE PROCESOS / ORGANIZACIONES - SCORECARD KHMCR BI GRUSAM

6.1 Planificación de la contribución:

Acceso: Scorecard KHMCR BI GRUSAM

Seguir la ruta de botones que se detallan a continuación, en las respectivas zonas de trabajo virtual creadas para los administradores de procesos:

4 Administración | 4.10 Empowerment | Cheq (o). En el código de proceso requerido | F. Scorecard | F1 Tablero de mando integral | (Ejm.)

Diseño	Fecha	Descripción	Ejecución	Aportación
1	2024-2-1	Diseñado por: Ing Karen Mells Desde: Model Org.	2025-1-1	...

- Desde **Diseño, 1** accede a la matriz automatizada en blanco del Scorecard KHMCR BI GRUSAM (*Modelo citado en Matrices del CMI – Scorecard KHMCR*), para diseñar acorde perspectivas descritas y acorde la visión y misión de cada proceso que se vaya a generar como dependiente (*Modelo de diseño, en Anexo 1*) **Distribuir a niveles.** Es un botón que aparece en el diseño, sirve para acceder al tablero en el cual el Scorecard terminado y diseñado por usted, puede distribuir automáticamente a sus procesos o talento humano dependiente en sus respectivas zonas de trabajo virtual KHMCR BI GRUSAM. Ejm.

<p>Karen Mells – Administradora Model Org. Distribución del Tablero de Mando Integral Balanced – BSC</p>
<p>Organizaciones/ Procesos que recibirán el cuadro de mando integral</p>

Selección	Código	Organización /Proceso	Tablero Ant.	Tablero Nuevo
<input type="checkbox"/>	22.1	Producción	1	2 Model Activo
<input type="checkbox"/>	22.(23)	Fiscalización	1	2 Model Activo
Inicio de ejecución <input type="text"/> Distribuir				

Para distribuir el Scorecard, Cheq en **Selección** que desee, ingrese el día/mes/año requerido, fecha en la que entra en vigencia la contribución del proceso y/o talento en el Scorecard KHMCR BI GRUSAM. Ejm. **Inicio de ejecución** Clic en el Botón **Distribuir**, el Scorecard nuevo diseñado, aparecerá automáticamente En las zonas de trabajo virtual del KHMCR BI GRUSAM en el o los procesos y talentos que correspondan y que haya distribuido según los pasos indicados anteriormente en según este manual.

IMPORTANTE.

Asegúrese antes de distribuir un nuevo Scorecard en el KHMCR a procesos o talentos dependientes, que no exista vigente en (fecha) plazos y términos un Scorecard anterior, para no interrumpir o afectar las tareas en marcha de procesos o talentos dependientes. Función comprobable en **Tablero Nuevo Activo**

Faculte el acceso o restrinja a procesos o talentos al uso de Scorecard, según la necesidad

4 Administración | 4.10 Empowerment | Cheq (o). En el código de proceso requerido | F. Scorecard | F2 Control de acceso a BSC | (Ejm.)

Administración de la visualización de contribuciones
Gestión estratégica
Tablero de Mando Integral Balanced – BSC

PROCESO	CAPITAL HUMANO	FACULTAR
		SI O NO

CONSTRUCCION	Administrador Carlos Yépez	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/>
	C Humano Interno Sergio Torres	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
	C Humano Interno Anna Mena	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
FISCALIZACIÓN	Administrador Freddy Ortiz	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/>

Para facultar o bloquear al uso de un Scorecard en el KHMCR BI GRUSAM, en la columna **FACULTAR SI O NO seleccione** con un check en talento humano que aparecerá automáticamente para autorizar o bloquear el acceso al Scorecard, si desea hacer acepciones en la distribución total que realizó acorde la distribución por niveles descrita en el punto anterior de este manual.

- Desde **Aportaciones**, ... Accede al Scorecard, asignado a su proceso o cargo por la autoridad superior, en la cual procederá a cumplir tareas y reportar periódicamente los avances para cumplir el presupuesto de contribución en plazos y términos dispuestos por sus autoridades. Este Scorecard solo recibe sus aportaciones y es automatizado para evaluar el sigma del desempeño de la calidad y la gestión integral de riesgos, no corresponde para sus procesos o talentos dependientes, para ellos debe diseñar un Scorecard nuevo acorde la contribución que desee tener de su equipo de trabajo desde **Diseño, 1**.

IMPORTANTE. El acceso a los aportes del Scorecard KHMCR BI GRUSAM, se bloquean automáticamente, al fin de las fechas planificadas con plazo y/o término. Solo pueden ser administradas por los procesos gobernantes y su talento humano. No así de los Scorecard KHMCR BI GRUSAM, que usted diseñe para sus procesos o talentos dependientes.

6.2 Aportes de contribución:

En el home del área asignada al talento humano con las siguientes características:

COMPONENTES DE CADA PERSPECTIVA EN LA MATRIZ SCORECARD - KHMCR BI GRUSAM

EL tablero de mando Scorecard del KHMCR BI GRUSAM, contiene las siguientes subdivisiones en las 4 perspectivas arriba citadas, para acorde la metodología del diseño, ejecución y monitorea de estrategias, se planifique las contribuciones tanto en el primero, segundo o tercer nivel de procesos o talentos; y se reporten las contribuciones desde las herramientas asignadas en el KHMCR BI GRUSAM por procesos y cargos que se estimen con competencia y se hayan empoderado respectivamente. Tal es el caso:

Mapa estratégico # ____ - Organización: _____

Perspectiva: Finanzas y Crecimiento

/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / **Largo plazo** /
/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / **Corto plazo** /
/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / **Crecimiento** /

Perspectiva: Cliente

/Perspectiva: Cliente / **Precio** /
/Perspectiva: Cliente / **Calidad** /
/Perspectiva: Cliente / **Tiempo** /
/Perspectiva: Cliente / **Funcionalidad** /
/Perspectiva: Cliente / **Servicios** /
/Perspectiva: Cliente / **Relaciones** /
/Perspectiva: Proceso / **Innovación** /
/Perspectiva: Proceso / **Enfoque al cliente** /

Perspectiva: Proceso

/Perspectiva: Proceso / **Operativos**
/Perspectiva: Proceso / **Regulatorio**

Perspectiva: Capital Intangible

/Perspectiva: Capital Intangible / **Capital informático** /
/Perspectiva: Capital Intangible / **Capital humano** /
/Perspectiva: Capital Intangible / **Cultura** /
Perspectiva: Capital Intangible / **Competencia** /

Cada perspectiva y sus subdivisiones detalladas en el ítem que antecede, contienen:

- a) **"OBJETIVO"** el cual describe el qué, cómo y paraqué; cada objetivo puede tener uno o más KPI's o indicadores de calidad; Cada KPI's contiene una **"Definición operacional"** o resumen del indicador.
- b) **"FUENTE"** de donde se recopilarán oficialmente los datos para comprobar o evaluar el cumplimiento de avance del indicador.
- c) **"KPI"** indicador de calidad, expresado en número o porcentaje acorde el criterio del planificador.
- d) **"NIVEL"** se fracciona acorde la complejidad que determine el planificador, se recomienda de 1 a 3 niveles de complejidad.
- e) **"FECHA DE LA PRIMERA META"**; A ser evaluado al contribuyente en relación a una primera evaluación a mitad de tiempo.
- f) **"FECHA DE LA SEGUNDA META"**; A ser evaluado al contribuyente al término de plazo y término asignado.
- g) **"VARIACIÓN DE CUMPLIMIENTO"** Se establece el modelo por semáforos.
- h) **LUZ VERDE** Cumplimiento de presupuesto o superada la meta en plazos y términos.
- i) **LUZ AMARILLA** Casi cumplida la meta, con un máximo del 10% de tolerancia.
- j) **LUZ ROJA** Incumplimiento de contribución en cantidad o porcentaje en plazos y términos.
- k) **"CUMPLIMIENTO"** Se hace referencia en el sitio en el cual el talento al dar clic en (...) accede al tablero que recepta los aportes en el tiempo y que persiguen cumplir el presupuesto en **"FECHA DE LA PRIMERA META"**; **"FECHA DE LA SEGUNDA META"**, mismo que visualizara con control estadístico por talento y proceso de forma automática
- l) **"RESPONSABLE"** El nombre o datos del fiscalizador, auditor, autoridad.
- m) **"INICIATIVAS"** Con el aporte intelectual y/o de aptitudes del contribuyente, una lista de tareas, estrategias, métodos, técnicas con capacidad creativa del contribuyente, para cumplir las metas solicitadas en plazos y términos.
- n) **"LÍDER"** Nombre del jefe de proceso o autoridad.
- o) **"INICIO"** Fecha desde que inicia la contribución de la tarea.
- p) **"FECHA DE FIN"** cita la fecha del termino de plazo en la cual se evalúa la contribución sin prorroga alguna.
- q) (...) En cada componente esta señal significa que es el área para editar errores o actualizar información requerida.

Botón: SCORCARD.

6.3 Modelo Scorecard

CASO DE ESTUDIO "Model Org."

ANEXO 1
Tablero de Mando Integral- Balanced Scorecard

PRIMER NIVEL

Mapa estratégico # 1 - Organización: Model Org.

PRESUPUESTOS DE CONTRIBUCIÓN

Diseñado por:

Desde: Grusam

Fecha de diseño: 2024-1-09 10:37:13

Fecha de actualización: 2024-01-14 22:26:24

Perspectiva: Finanzas y Crecimiento

/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / Largo plazo /

OBJETIVO:

Garantizar el futuro económico organizacional en el tiempo

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles
-----	------------------------	------------	--------	---------

Número de organizaciones participantes con aportaciones económicas por el uso de servicios	Registro de organizaciones con detalles cuantificados de cobranzas provenientes de las prestaciones de servicios especializados en US\$		Mensual	Ministerios y Secretarías del estado Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando		14	
	-			Gremios industriales y artesanales Superintendencias			
	1º Meta	2º Meta	Variación			Responsable	
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	18 organizaciones	22 organizaciones	22 o más	21 a 19	18 a 14	Cumplimiento	Proyectos
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
Generar alianzas estratégicas	Equipo Grusam	1-ene-2025	30-dic-2025				
/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / Corto plazo /							
OBJETIVO:							
Dotar de capital financiero a la organización para mantener la gestión estratégica							
Kpi	Definición Operacional		Frecuencia	Fuente	Niveles		

Valor de dinero recaudado por licencias y servicios comercializados	Registro de organizaciones con detalles cuantificados de cobranzas provenientes de las prestaciones de servicios especializados en US\$				Trimestral	Reportes contables y financieros	\$654.000
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	---	---	Más de \$135.000	\$135.000 a \$128.000	\$ 130.000 o menos	---	Equipo Grusam
	\$ 90.000	\$135.000					Karn Mells
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Generar alianzas estratégicas por medio de conferencias técnicas.	Equipo Grusam	1-feb-2025	30/12/2025			
/Perspectiva: Finanzas y Crecimiento / Crecimiento /							
OBJETIVO:							
Fortalecer el crecimiento financiero de las acciones							
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente	Niveles	
% de incremento anual en el valor de las acciones	Cotización de las acciones en la bolsa de valores			Gestión anual	Reporte contable y financiero	4%	

	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	---	---				---	
	6% en relación al año 18.000	16% en relación al año 36.000	16% o mayor	15% a 13%	12% o menor	---	Todos los procesos
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Aplicar constantemente acciones preventivas y correctivas.	Karn Mells	1-ene-2025	30-dic-2025			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de canales financieros activos	Con el uso de varias herramientas y canales financieros se calcularán los niveles de ingresos provenientes de la comercialización de servicios en US\$ de nuevos y actuales mercados.				Trimestral	Ofertas financieras nacionales, internacionales	4 canales financieros
						Fondos nacionales e internacionales no reembolsables	
	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	---	---				---	
	3 canales financieros	5 canales financieros	5 o más canales	4 canales	3 o menos canales	---	Equipo Grusam
							Karn Mells
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			

	Generar proyectos alineados a la misión de la empresa	Equipo Grusam	1-ene-2025	30-dic-2025			
	Generar alianzas estratégicas		-	-			
	Calificar a proveedores						
	Representar a organizaciones financieras de calidad						

Perspectiva: Cliente

/Perspectiva: Cliente /: Precio /

OBJETIVO:

Salvaguardar el nexo comercial a largo plazo con el proveedor de servicios estratégico Model, 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	Uso del sistema contable de facturación y control de los niveles de percepción del cliente de la relación costo beneficio de acuerdo a procesadores de conformidad del KHMCR	Anualmente	Indicadores internos de rendimiento Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2	15 anuales

					Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	
					Indicadores financieros	
	1º Meta	2º Meta	Variación			Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025				
	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento
	125 servicios	250 servicios	250 o más	249 a 125	124 o menor	...
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin		Capital humano del proceso
	Apoyar con gestiones de cooperación	Dirección de negociación y licenciamiento	1-ene-2025	30-dic-2025		
	Generar visitas técnicas					
	Generar conferencias técnicas					
/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 a Model C Ltda.; con sus eficientes herramientas KHMCR y uso de las TIC'S, para incrementar la satisfacción del capital humano interno y externo.						
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente	Niveles

Número de no conformidades reportadas	Cálculo de la calidad lean six sigma				Diaria	KHMCR Reporte de auditorías	2 no conformidades mayores
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	5 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	1-ene-2025	30-dic-2025			
/Perspectiva: Cliente / Tiempo /							
OBJETIVO:							
Cuidar la conexión estratégica con Model; 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	El tiempo transcurrido desde la generación de la idea del producto, hasta puesto en venta o entrega al cliente final				Diaria	Herramientas del KHMCR Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	1 proceso por día

	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	---	---				---	
	1 proceso con 5 zonas de trabajo en 8 horas laborables	1 proceso con 10 zonas de trabajo en 8 horas laborables	10 zonas de trabajo en 8 horas laborables o menos	10 zonas de trabajo en 9 horas laborables	10 zonas de trabajo en 8 horas laborables o más		Proceso de desarrollo tecnológico e implementaciones
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Aplicar constantemente gestiones preactivas	Todo el capital humano organizacional	1-ene-2025	30-dic-2025			

/Perspectiva: Cliente / Funcionalidad /

OBJETIVO:

Funcionar con calidad lean six sigma, como cliente beneficiario de las tecnologías del KHMCR de Model a nivel de todos los procesos y stakeholders; 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 herramientas y servicios Grusam en la jornada de trabajo	Niveles de la calidad lean six sigma de los beneficiarios de las tecnologías KHMCR		2 o más veces al día	Estrategias de solución de problemas Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	3 problema por semana
	1º Meta	2º Meta	Variación		Responsable

	30-jun-2025	30-dic-2025					
	---	---	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	5 problemas solucionados	6 potenciales requerimientos	6 potenciales requerimientos o más	5 a 4 potenciales requerimientos	3 potenciales requerimientos o menos	---	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	1-ene-2025	30-dic-2025			
/Perspectiva: Cliente : Servicios /							
OBJETIVO:							
Mantener la relación estratégica con Model usando sus servicios, que administran riesgos operacionales 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	Cuantificación de las herramientas tecnológicas empleadas por el capital humano de las organizaciones beneficiarias del KHMCR			Diaria	KHMCR SPC externo Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	5	
	1º Meta	2º Meta	Variación			Responsable	
	30-jun-2025	30-dic-2025					

			Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	5 Servicios	10 Servicios	10 Servicios	9 a 7 Servicios	6 Servicios	...	Todo el capital humano
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Generar estudios constantes de requerimientos automatizables de los clientes	Direcciones de procesos	1-ene-2025	30-dic-2025			
/Perspectiva: Cliente / Relaciones /							
OBJETIVO:							
Incrementar las relaciones organizacionales con Model 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 entre Model y los beneficiarios de la tecnología KHMCR en la ejecución de proyectos	Cantidad de propuestas de cooperación para el desarrollo			Anual	web y archivos de Model. Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	5	
	1º Meta	2º Meta	Variación			Responsable	
	30-jun-2025	30-dic-2025					

	---	---	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	4 Alianzas al año	10 Alianzas al año	10 Alianzas al año o más	9 a 7 Alianzas al año	6 Alianzas al año o menos	---	Proyectos y alianzas estratégicas
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Proponer cooperación	Dirección de proyectos	1-ene-2025	30-dic-2025			
	Generar campañas vía web	-	-	-			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de incremento de relaciones entre Model y los clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con profesionales y/o personas naturales	Cantidad de cooperación con profesionales ante requerimientos solicitados				Anual	web de Model	10
	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	6 Relaciones al año	10 Relaciones al año	10 Relaciones al año o más	9 a 7 Relaciones al año	5 Relaciones al año o menos	---	Proyectos y alianzas estratégicas
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Proponer cooperación	Dirección de proceso	1-ene-2025	30-dic-2025			
	Generar campañas vía web	-	-	-			

Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de incremento de relaciones entre Model y los clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con organizaciones legales (Compañías, Sociedades Anónimas, ONG, fundaciones)	Cantidad de propuestas de cooperación para el desarrollo				Anual	web de Model	5
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	8 relaciones al año	15 relaciones al año	15 relaciones al año o más	14 a 13 relaciones al año	12 relaciones al año o menos	...	Proyectos y Alianzas Estratégicas
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Generar propuestas de cooperación	Dirección de proyecto	1-ene-2025	30-dic-2025			
Generar campañas vía web	-	-	-				
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de incremento de relaciones entre Model y los clientes beneficiarios de la tecnología KHMCR con organismos de control	Cantidad de propuestas de cooperación para el desarrollo				Anual	KHMCR Biblioteca virtual de los documentos organizacionales Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	3
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
...	...						

	8 relaciones al año	15 relaciones al año	15 relaciones al año o más	14 a 13 relaciones al año	12 relaciones al año o menos	...	Proyectos y alianzas estratégicas
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Generar propuestas de cooperación	Dirección de proyecto	1-ene-2025	30-dic-2025			
	Generar campañas vía web	-	-	-			

Perspectiva: Proceso

/Perspectiva: Proceso / Innovación /

OBJETIVO:

Innovar la cadena de servicios de todos los procesos

Kpi	Definición Operacional	Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de incremento de acciones innovadoras de corrección según requerimientos de la norma ISO 9000 para alcanzar la innovación tecnológica de los procesos	Cantidad de depuración de defectos, no conformidades y riesgos	Diaria	Planificación diaria Manuales de procedimientos KHMCR Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	1

	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2024	30-dic-2024	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	---	---					
	8 acciones depuradoras de fallos	15 acciones depuradoras de fallos	15 acciones depuradoras de fallos o más	14 a 13 acciones depuradoras de fallos	12 acciones depuradoras de fallos o menos	---	Direcciones de procesos
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Mantener en los sistemas diarios de la gestión de los procesos, el uso del módulo de administración de riesgos del KHMCR	Direcciones de procesos	1-ene-2025	30-dic-2025			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de incremento de acciones innovadoras preventivas según requerimientos de la norma ISO 9000 para alcanzar la innovación tecnológica de los procesos	Cantidad de acciones preventivas de potenciales fallos o riesgos				Diaria	KHMCR Manuales de procedimientos Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	1
	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	---	---					

	8 acciones preventivas de fallos	15 acciones preventivas de fallos	15 acciones preventivas de fallos o más	14 a 13 acciones preventivas de fallos	12 acciones preventivas de fallos o menos	...	Todo el capital humano
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Mantener en los sistemas diarios de la gestión de los procesos, el uso del módulo de administración de riesgos del KHMCR	Direcciones de proyectos	1-ene-2025	30-dic-2025			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de innovaciones	Porcentaje de capacidades administrativas con mejoramiento continuo permanente				Diaria	KHMCR	1
						Manuales de procedimientos	
	1º Meta	2º Meta	Variación			Responsable	
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
			Cumplimiento		
8 innovaciones	15 innovaciones	15 innovaciones o más	14 a 13 innovaciones	12 innovaciones o menos	...	Todo el capital humano	
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			

	Investigar constantemente mejores alternativas de innovación a todo nivel	Dirección de proyectos	1-ene-2025	30-dic-2025			
/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	Costos incurridos por cada una de las actividades (productos) de los procesos claves, para mantener verdadero enfoque al cliente.			Diaria	Reportes de informes de estudios de mercado Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando	1	
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	---	---	10 necesidades insatisfechas o más	9 necesidades insatisfechas	8 necesidades insatisfechas o menos	---	Todo el capital humano
5 necesidades insatisfechas	10 necesidades insatisfechas						

	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Usar diariamente el módulo de administración de las comunicaciones del KHMCR	Direcciones de procesos	1-ene-2025	30-dic-2025			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
Número de necesidades insatisfechas creadas por los procesos de Model en los sistemas de gestión	Cantidad de estrategias aplicadas en los planes de marketing				Diaria	Reportes de gestión interna	1
	1º Meta	2º Meta	Variación			Responsable	
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	5 necesidades insatisfechas creadas	10 necesidades insatisfechas creadas	10 necesidades insatisfechas creadas o más	9 necesidades insatisfechas creadas	8 necesidades insatisfechas creadas o menos	...	Proceso de negociación a licenciamiento
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Aplicar estrategias en los planes de marketing y prospección	Dirección de proceso	1-ene-2025	30-dic-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	Cantidad de acciones preactivas.				Diaria	Reporte de cobros contra entrega. Reportes de sigma por proceso y cargo KHMCR	350 horas post pedido
	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	200 horas post pedido	120 horas post pedido	120 horas post pedido o menos	121 a 159 horas posterior al pedido	160 horas posterior a pedido o más	---	Desarrollo tecnológico e implementaciones
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Culturalizar la gestión preactiva	Dirección de proceso	1-ene-2025	30-dic-2025			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
% de costos de fallos internos y externos	Cantidad de horros operacionales al cliente				Diaria	KHMCR Administración de quejas	4% de la productividad diaria
	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	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	---	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	1-ene-2025	30-dic-2025			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
% de costos de prevención	Cuantificación de los costos ahorrados por el cliente				Diaria	Reportes financieros. Balance	10% de costos por producto
	1º Meta	2º Meta	Variación				Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	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% 51 % de los costos	Reducción del 50% de los costos o menos	---	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	ene-2025	dic-2025			
Kpi	Definición Operacional				Frecuencia	Fuente	Niveles
% de costos de evaluación	Cuantificación en los costos ahorrados por el cliente				Diaria	Reportes financieros	Ahorros de 8% anual
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	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	---	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	1-ene-2025	30-dic-2025				
/Perspectiva: Proceso / Regulatorio /							
OBJETIVO:							

Cumplir con la legislación aplicable y estándares de gestión de la calidad integrada							
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente	Niveles	
Número de no conformidades	Cantidad de riesgos del proceso			Diaria	Base de datos del KHMCR. Riesgos del proceso y cargo	2 no conformidades menores por día	
	1º Meta	2º Meta	Variación			Responsable	
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	Cumplimiento				
	7 no conformidades mayores	Menos de 14 no conformidades mayores	Menos de 14 no conformidades mayores	11 no conformidades mayores	Más de 14 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	ene-2025	dic-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 informáticas diseñadas	Porcentaje de capacidades de innovación tecnológica				Diaria	Patrimonio	1 innovación por trimestre con nuevas herramientas
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	---	---					
	5 Innovaciones	10 Innovaciones	10 Innovaciones o más	9 Innovaciones	8 Innovaciones o menos	---	Todo el capital humano
	Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
	Diseñar potenciales soluciones en los procesos estratégicos	Direcciones de procesos	ene-2025	dic-2025			
Coordinar acciones entre procesos internos		-	-				
/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	Cantidad de remuneración extra				Mensual	Reportes de pagos. Roles. Facturas	1 sueldo trimestral extra por capital humano
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
					
	25% o más del sueldo promedio anual	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			
	Generar iniciativas para captar clientes en todas las áreas de los procesos	Dirección de procesos	ene-2025	dic-2025			
Administrar usuarios del KHMCR	-	-	-				

	Alinear nuevos proyectos administrables en los procesos						
/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	Porcentaje de crecimiento periódico de la cultura organizacional lean six sigma				Diaria	Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando. Registros de no conformidades	12 no conformidades mayores, rendimiento organizacional 3 sigma
	1º Meta	2º Meta			Variación		Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025					
	---	---	Verde	Amarilla	Roja	Cumplimiento	
	7 no conformidades mayores	Menor a 14 no conformidades mayores	Menor a 14 no conformidades mayores	13 no conformidades mayores	Mayor a 14 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	1-ene-2025	30-dic-2025			
/Perspectiva: Capital Intangible / Competencia /							
OBJETIVO:							
Desarrollar habilidades y destrezas técnicas para la operatividad de los cargos							
Kpi	Definición Operacional			Frecuencia	Fuente		Niveles
Número de habilidades y destrezas para ejecutar nuevos roles en el trabajo	Número de capacidades humanas en actividades de polifuncionalidad			Diaria	Reportes diarios de informes de actividades KHMCR 2.1 Informes de actividades 2.2 Planeación de actividades Contribución al tablero de mando		1 nueva habilidad por mes
	1º Meta	2º Meta	Variación			Cumplimiento	Responsable
	30-jun-2025	30-dic-2025	Verde	Amarilla	Roja		
	Dependencia de terceros en un máximo del 10%	Habilidades autónomas de administrador con innovación	Habilidades autónomas de administrador. con innovación	Dependencia de terceros en del 30% a 39%	Dependencia de terceros en más del 40%		

Iniciativas	Líder	Fecha de inicio	Fecha de fin			
Formar constantemente en el capital humano de los procesos incentivos de auto preparación.	Jefe de proceso	1-ene-2025	30-dic-2025			
Participar con los procesos en eventos comunitarios de desarrollo de destrezas y habilidades	-	-	-			