



Oficina Principal
 Transversal 55 No. 98A - 66 Of. 411
 C.C. Iserra 100
 PBX: (571) 621 0345
 FAX: (571) 621 0375
 Bogotá, Colombia

Centro de servicio:
 Terminal Terrestre de Carga
 KM 3.5 Autopista Medellín Costado Sur
 Modulo 6 Bodega 25 y 26
 Cota, Cundinamarca.

DIRECTRIZ	OBJETIVO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	DENOMINACION INDICADOR	FORMULA	META
Garantizar a los Clientes el suministro de Motores a Gas, Plantas Eléctricas a Gas y Diesel, Compresores de Gas, Repuestos y Servicios.	Aumentar la satisfacción del Cliente.	Gestion Gerencial Gestion Comercial Gestion del Servicio Gestion HSE Gestion Importaciones	Satisfaccion del Cliente	Trimestral	Encuesta de Satisfaccion del Cliente entregada por el cliente	Promedio de Calificacion obtenida en el periodo	90%
	Controlar el Producto No Conforme	Gestion Gerencial Gestion Comercial Gestion del Servicio Gestion HSE	Producto No Conforme		Encuesta de Satisfaccion del Cliente PEGSA	Promedio de la calificacion generada por el cliente en el periodo	4.5%
					Control y seguimiento al Producto No Conforme (PNC)	# de No conformidades cerradas por (PNC) / # de No Conformidades generadas por (PNC)	15%
Soportar nuestros servicios por un grupo humano altamente profesional que brinda el correspondiente acompañamiento técnico y comercial	Asegurar la competencia del personal en términos de capacitación y entrenamiento	Gestion Gerencial Gestion del Servicio Gestion Rec. Humanos Gestion HSEQ	Competencia del personal	Semestral	Cumplimiento de capacitaciones o actualizaciones realizadas	Formacion o capacitacion realizada / Actividades de capacitacion o formacion programadas * 100%	4.5%
		Gestion Rec. Humanos Gestion HSEQ	Evaluacion de desempeño	Semestral	Numero de Colaboradores con puntaje superior a 90 / Total de Evaluaciones de desempeño	Total de personas evaluadas con calificacion inferior a 80% o 4.0 / Total de personas evaluadas	< 10%
Cumplir con los requisitos del cliente, asegurando que sus actividades se realizan dentro del principio de Mejoramiento Continuo de los estándares de la calidad,	Control a Proveedores y contratistas	Gestion de Servicio Gestion Comercial Gestion Importaciones Gestion Rec. Humanos Gestion HSEQ Gestion Admon. y Mtto.	Evaluacion de Proveedores	Semestral	Evaluación de Proveedores y contratistas	Numero de Proveedores con calificacion superior a 90% / Numero Total de Proveedores	90%
	Seguimiento a Procesos de la organización	Todos los procesos	Seguimiento a desempeño de procesos	De acuerdo a periodos de revision	Reporte de Indicadores de desempeño por proceso	Resultados de indicadores por proceso	De acuerdo a la definida en cada proceso
	Acciones de Mejora	Todos los procesos	Acciones de Mejora	Semestral	Control y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM)	ACPM cerradas dentro del periodo evaluado / No. Total de ACPM identificadas	90%