

## **ANEXO R: VINCULACIÓN DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS**

## ÍNDICE

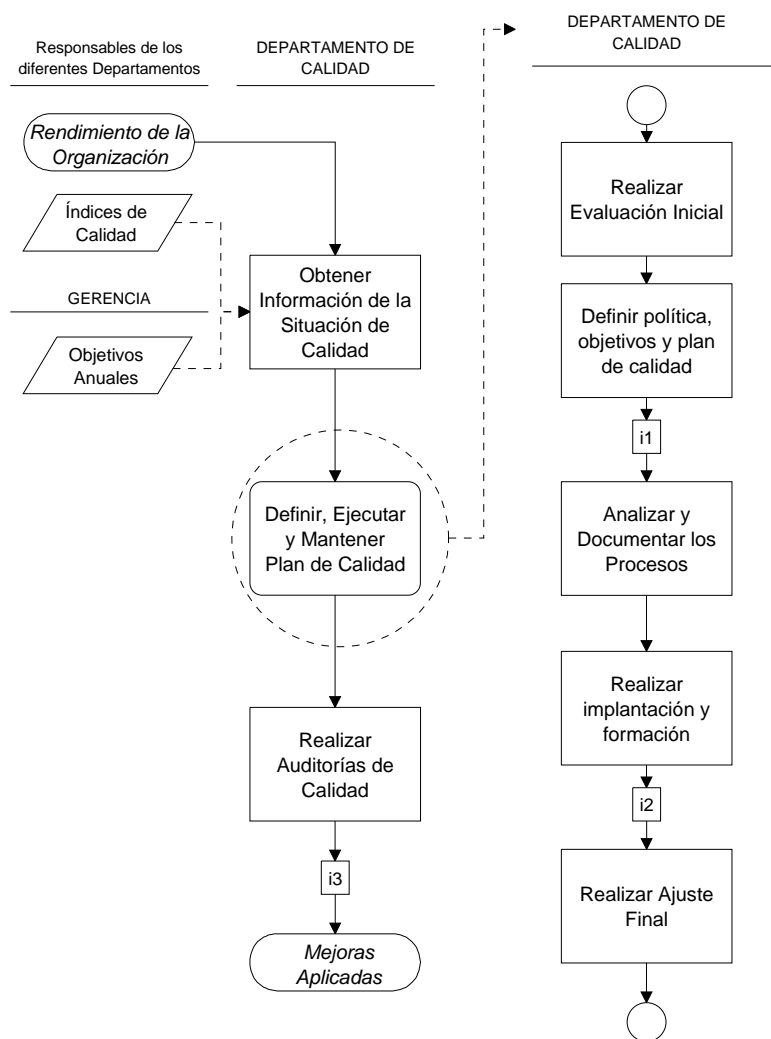
<b>ANEXO R: VINCULACIÓN DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS</b>	<b>3</b>
<b>R.1 GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE INDICADORES</b>	<b>3</b>
<b>R.2 GRADO DE IMPLANTACIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL</b>	<b>5</b>
<b>R.3 GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>7</b>
<b>R.4 RENDIMIENTO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA</b>	<b>9</b>

## ANEXO R: VINCULACIÓN DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

A continuación representaremos los diagramas de flujo de los procesos a los que están vinculados cada uno de los Indicadores Estratégicos.

### R.1 GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE INDICADORES

Se muestra el diagrama de flujo del proceso estratégico **Gestión de la Mejora y el Cambio**.



Donde los puntos de inspección del indicador, son los siguientes:

i1

<b>Información a obtener al Realizar la Evaluación Inicial:</b>
Se obtendrá la evolución del número de Indicadores existentes con respecto a los definidos.
Cumplir los criterios de:
<input checked="" type="checkbox"/> Definición del Indicador por escrito y/o en soporte informático.
<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación del Indicador a los responsables.

i2

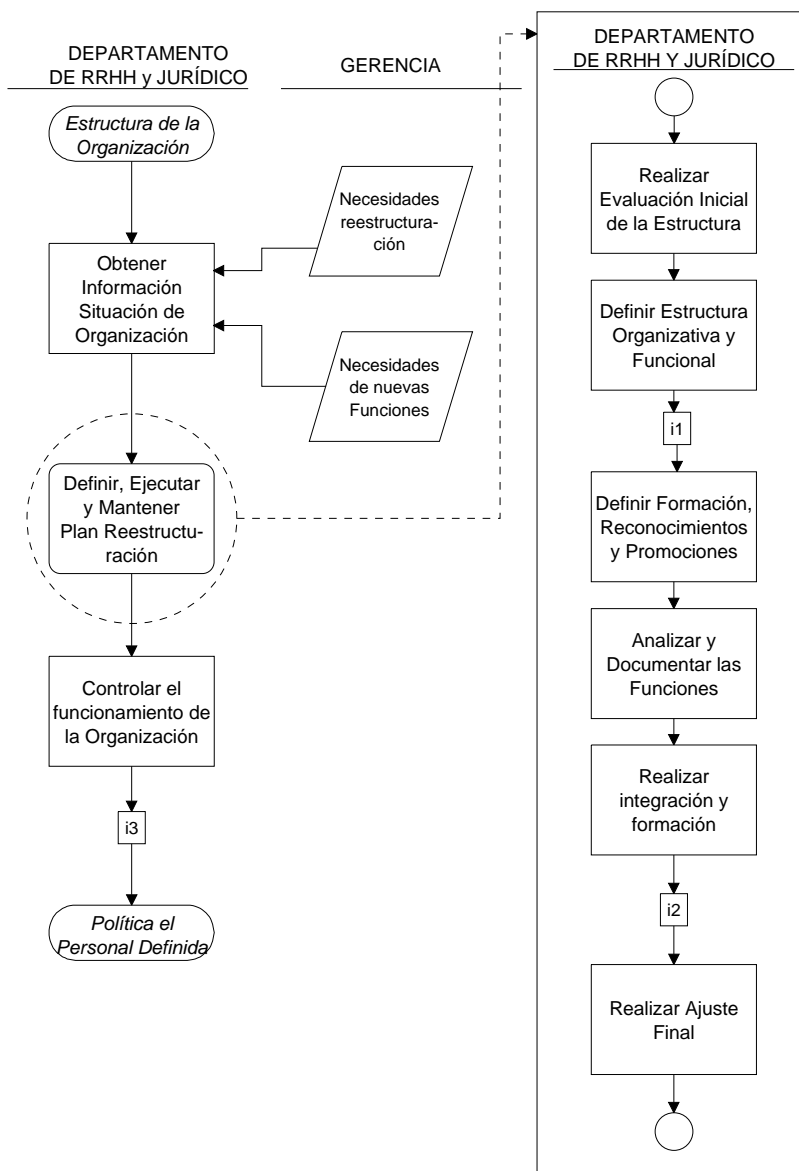
<b>Información a obtener al Realizar la Implantación:</b>
Se obtendrá la evolución del número de Indicadores existentes con respecto a los implantados.
Cumplir los criterios de:
<input checked="" type="checkbox"/> Medición del Indicador.
<input checked="" type="checkbox"/> Registro de la medición del Indicador por escrito y/o en soporte informático.
<input checked="" type="checkbox"/> Evaluación de la medición del Indicador por los responsables.

i3

<b>Información a obtener al Realizar Auditorias:</b>
Se obtendrá la evolución del número de Indicadores existentes con respecto a los auditados.
Cumplir los criterios de:
<input checked="" type="checkbox"/> Evaluación del Indicador.
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar los ajustes necesarios en el Indicador.

## R.2 GRADO DE IMPLANTACIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

Se muestra el diagrama de flujo del proceso de soporte **Definir la Política del Personal**.



Donde los puntos de inspección del indicador, son los siguientes:

i1

<b>Información a obtener al Realizar la Evaluación Inicial:</b>
Se obtendrá la evolución del número de Funciones existentes con respecto a las definidas.
Cumplir los criterios de:
<input checked="" type="checkbox"/> Definición de las Funciones (y sus relaciones) por escrito y/o en soporte informático.
<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación de las Funciones (y sus relaciones) a los responsables.

i2

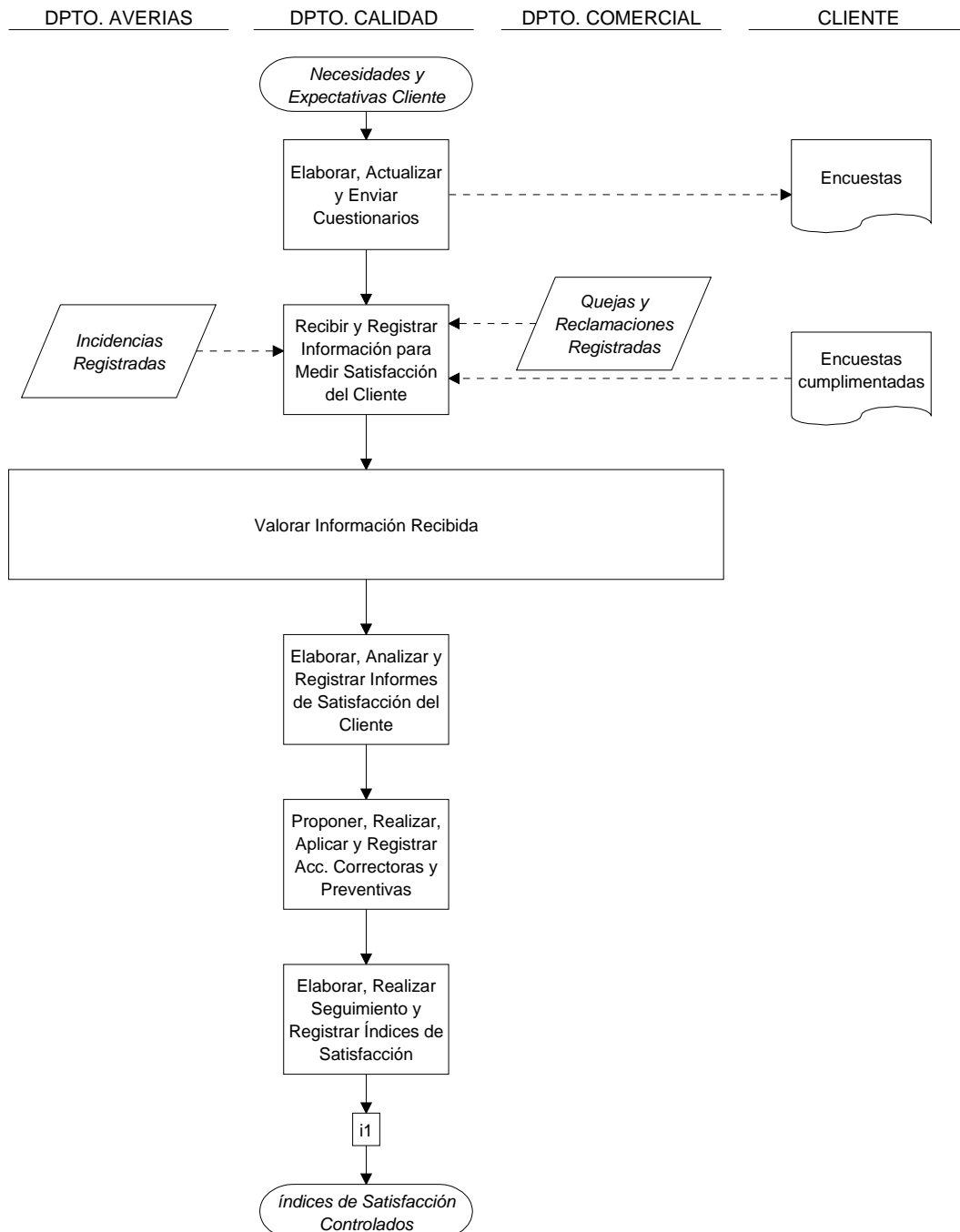
<b>Información a obtener al Realizar la Integración:</b>
Se obtendrá la evolución del número de Funciones existentes con respecto a las integradas.
Cumplir los criterios de:
<input checked="" type="checkbox"/> Integración de las Funciones (y sus relaciones) en la estructura de la empresa.

i3

<b>Información a obtener al Realizar el Control:</b>
Se obtendrá la evolución del número de Funciones existentes con respecto a las controladas.
Cumplir los criterios de:
<input checked="" type="checkbox"/> Control del correcto funcionamiento de la función en la empresa, por parte de los responsables.

### R.3 GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Se muestra el diagrama de flujo del proceso fundamental **Medir la Satisfacción del Cliente**.



Como el proceso de Medir la Satisfacción del Cliente es exclusivo para dicha actividad, el único punto de inspección estará al final del proceso.

**ii**

**Información a obtener:**

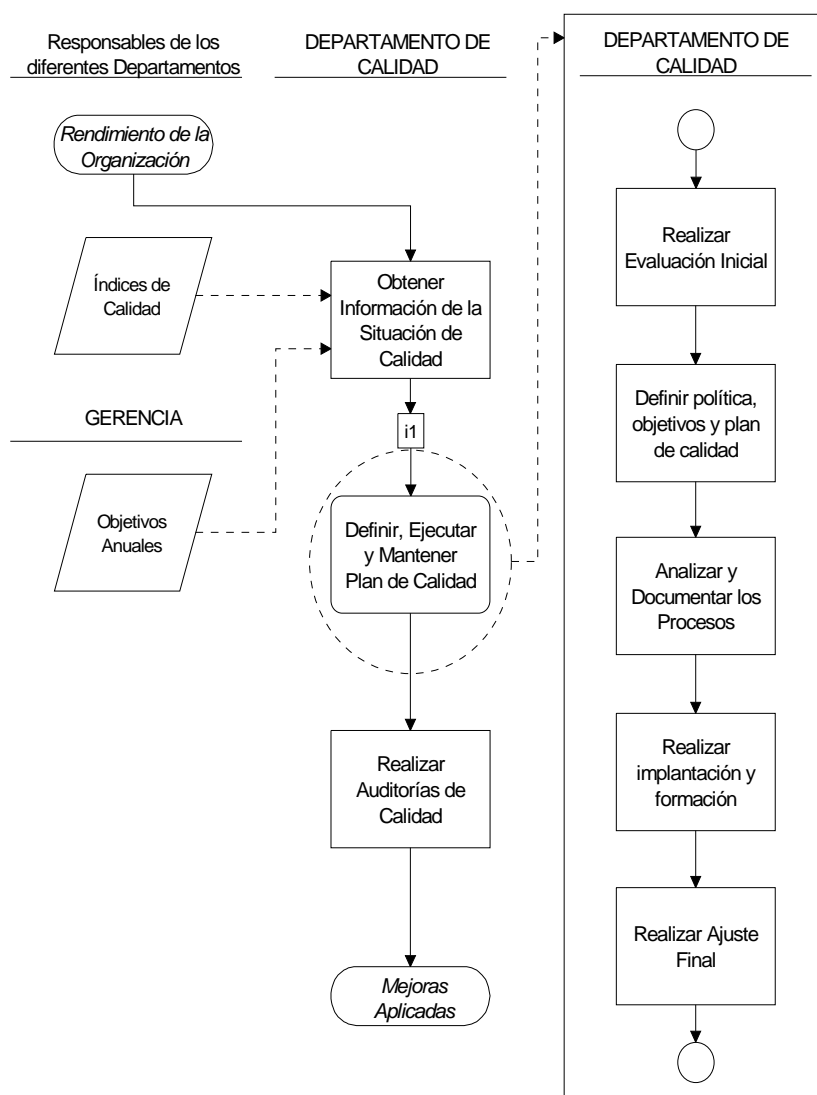
Se obtendrá la evolución de la Satisfacción del Cliente teniendo en cuenta:

- Encuestas a Clientes.
- Incidencias registradas.
- Conformidad del Servicio a través de quejas y reclamaciones registradas.



## R.4 RENDIMIENTO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA

El indicador estratégico de Rendimiento de los Recursos de la Empresa se vincula al proceso estratégico **Gestión de la Mejora y el Cambio**, cuyo diagrama de flujo se representa a continuación:



El único punto de inspección estará una vez se obtienen todos los indicadores:

**ii**

<b>Información a obtener:</b>
Se obtendrá la evolución del Rendimiento de los Recursos de la Empresa a través de los distintos indicadores operacionales que lo conforman:
<input checked="" type="checkbox"/> Humanos
<input checked="" type="checkbox"/> Económicos
<input checked="" type="checkbox"/> Financieros
<input checked="" type="checkbox"/> Infraestructura
<input checked="" type="checkbox"/> Equipos
<input checked="" type="checkbox"/> Tecnológicos
<input checked="" type="checkbox"/> Etc.