

**Objetivo del proceso:** Desarrollar las actividades propias de Contabilización y generación de los Balances de la empresa , tanto para control como para la relación con la Administración Pública  
**Propietario de Proceso:** Gerente / Contabilidad- Finanzas

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
Calcular y consolidar el costo de producción efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Consumos de la fabrica (MP,MEE, Servicio industrial, mo, gastos gastos generales)</li> <li>•Informes de producción (cantidades)</li> <li>•Movimiento inter fabrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Costo de producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contabilidad</li> </ul>	R		
Gestionar facturas aparcadas para asegurar pago del proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe de facturas aparcadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Retroalimentación a la unidad</li> <li>•Seguimiento de las acciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contabilidad</li> </ul>	R		
Gestionar el proceso de cobranza para asegurar disponibilidad de producto al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe deudores comerciales –S.Inf.</li> <li>Informe de atrasos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Autorización o bloqueo de venta</li> <li>•Estados de antigüedad de saldos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contabilidad</li> <li>•Comercial</li> <li>•Gerencia</li> </ul>	R S S		
Planificación financiera – presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planes de venta</li> <li>•Planes de producción</li> <li>•Cálculos de costos y gastos</li> <li>•Inversiones</li> <li>•Costo de distribución</li> <li>•KPIs financieros anteriores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetivos de KPIs</li> <li>•Plan financiero para decisiones de abastecimiento, inversiones en activos y comunicaciones</li> <li>•Presupuesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comercial</li> <li>•Gerencia</li> </ul>	R S		
Efectuar auditoria de proceso y control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reporte de auditoria anteriores</li> <li>Recopilación de información de la unidad auditada</li> <li>•Resultados de entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe de auditoria</li> <li>•Recomendación</li> <li>•Planes de acción y seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> </ul>	R	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Manual de auditoria</li> </ul>	

Ref FP201

Elaborado por:

Validado por:





Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Generar informaciones para toma de decisión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Informaciones financieras, comerciales, estadísticas, económicas interna y externa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•KPIs</li><li>•Reporte local</li><li>•Reporte a Gerencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Gerencia</li><li>•Contabilidad</li></ul>	R S S S		

Ref FP201

Elaborado por:

Validado por:

**Matriz de Gestión de Indicadores**

Indicadores	Definición	Responsable de medición	Objetivo	Herramienta de calculo	Frecuencia de control	Nivel de comunicación	Herramienta de comunicación

R = Responsable  
 R\* = Resps. Compartido  
 S = Soporte



Ref FP201

Elaborado por:

Validado por:



**Objetivo del proceso:** *Crear contratos para que se compren materiales y servicios directos e indirectos según las especificaciones y que se obtienen de proveedores aprobados y con buen desempeño. (incl. subcontracting)*  
**Propietario de Proceso:** *Compras*

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Definir estrategia de Abastecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de Abastecimiento</li> <li>Tendencias del mercados</li> <li>Base de Datos Proveedores aprobados</li> <li>Especificaciones técnicas actualizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Abastecimiento aprobada y documentada para cada categoría de gasto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compradores</li> <li>Gerencia</li> </ul>	R S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de compras de buenas practicas de compras</li> </ul>	
<b>Selección de Proveedores (directos e indirectos, servicios)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Abastecimiento aprobada</li> <li>Plantilla de requerimientos Base de Datos Proveedores aprobados</li> <li>Candidatos propuestos por Fábrica (</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores a considerar en la licitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprador</li> </ul>	R		
<b>Pre-evaluación de nuevos Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores a considerar en la licitación</li> <li>Solicitud y aprobación de muestras</li> <li>Resultados de análisis de muestras / ensayos</li> <li>Feedback del comprador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores potenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprador</li> <li>Calidad</li> </ul>	R S		

Ref . FP207

Elaborado por:

Validado por:

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Solicitud de aprobación de nuevos proveedores, subcontratos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de auditorías para materiales críticos</li> <li>Resultados de auditorías de externos para materiales no críticos</li> <li>Proveedores potenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de aprobación o rechazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad</li> </ul>	R S		
<b>Asignación y creación del proveedor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de aprobación o rechazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de Datos Proveedores aprobados actualizados-S.Inf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprador</li> </ul>	R		
<b>Crear el contrato SI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir en Sist. Información</li> <li>Proveedor aprobado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato en S.Inf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprador</li> </ul>	R		
<b>Creación de libro de pedido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato S. Inf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato S. Inf. relacionado a un proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprador</li> </ul>	R		
<b>Evaluación del desempeño del proveedor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de Datos Proveedores aprobados</li> <li>Resultado de indicador de nivel de servicio</li> <li>Resultados de auditoría planificadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción y seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprador</li> <li>Calidad</li> </ul>	R* R*		<ul style="list-style-type: none"> <li>KPI de nivel de servicio del proveedor</li> <li>Cantidad/Calidad /Tiempo</li> </ul>

R = Responsable  
 R\* = Resps. Compartido  
 S = Soporte



Ref . FP207

Elaborado por:

Validado por:



### Matriz de Gestión de Indicadores

Indicadores	Definición	Responsable de medición	Objetivo	Herramienta de calculo	Frecuencia de control	Nivel de comunicación	Herramienta de comunicación
•KPI de nivel de servicio del proveedor	Orden de compras realizadas/recepción	Logística Fabrica	85%	SI	Mensual	Gerencia Logística Compradores	E-Mail

Ref . FP207

Elaborado por:

Validado por:

**Objetivo del proceso:** manejar y comunicar cualquier requerimiento de abastecimiento al proveedor (incl. Subcontratos) y planear o modificar horarios de entrega con los proveedores, respondiendo a los requerimientos cambiantes.  
**Propietario de Proceso:** Jefe compras

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Definir el plan de abastecimiento de MP/MEE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Maestro de Materiales</li> <li>•Plan necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan de requerimientos detallado por semanas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras</li> <li>•Gerencia</li> <li>•Fabricacion</li> </ul>	R S S		
<b>Gestionar solicitud y pedido de compras en Sistema Informático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contratos (comprador estratégico)</li> <li>•Libros de pedidos</li> <li>•Tiempo de entrega del proveedor</li> <li>•Input del proveedor respecto a fechas de entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Orden de compras en Sist.-Inf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras</li> <li>•Contabilidad</li> </ul>	R S		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nivel de servicio (cantidad, calidad, tiempo)</li> </ul>
<b>Seguimiento orden de compra y cierre del pedido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Orden de compra SAP</li> <li>•Contacto con los proveedores</li> <li>•Programa de producción diario (Fabricación)</li> <li>•Feedback de condiciones de recepción de la mercadería .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión del pedido</li> <li>•Retoolimentación al proveedor</li> <li>•Cierre de pedido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras</li> <li>•Almacén/Logística</li> </ul>	R S		
<b>Gestionar contactos con proveedor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Feedback de condiciones de recepción de la mercancía</li> <li>•Informe de desviación de Calidad/Fábrica</li> <li>•Feedback del proveedor</li> <li>•Contactos a proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Feedback</li> <li>•Plan de acción y seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras</li> <li>•Calidad/Fábrica</li> </ul>	R S		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nivel de servicio (cantidad, calidad, tiempo)</li> <li>•Reclamaciones</li> </ul>

R = Responsable  
R\* = Resp. Compartido  
S = Soporte



Ref. FP208

Elaborado por:

Validado por:



# Chapera

## Compras Materia Prima

Página:  
Revisión: 1. 0  
Fecha: Octubre. 2008  
Ultima revisión:

### Matriz de Gestión de Indicadores

Indicadores	Definición	Responsable de medición	Objetivo	Herramienta de calculo	Frecuencia de control	Nivel de comunicación	Herramienta de comunicación
Nivel de servicio de prov. de materiales directos (calidad, cantidad, tiempo)	Orden de compras realizadas/recepción	Logística Fabrica	85%	S.Inform.	Mensual		E-Mail
-Mat.Prima/Emb.	N° de lotes aprobados/N° lotes recepcionados	Calidad	100%	S.Inform.	Mensual		E-mail
-Reclamos a proveedores	N° de reclam. / lotes recepcionados del proveedor	Calidad	0	S.Inform.	Mensual		E-mail

R = Responsable  
R\* = Resps. Compartido  
S = Soporte

Ref. FP208

Elaborado por:

Validado por:



**Objetivo del proceso:** Asegurarse que el proceso mediante el cual manejamos las materias primas y materiales de envase y embalaje sea adecuado y garantice la satisfacción de los requerimientos de calidad  
**Propietario del Proceso:** Logística/ Fabrica

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
Recepción Mat.Prim/MEEEmb.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pesaje de camión</li> <li>•Documentación de transportista</li> <li>•Programa de entrega para materiales críticos</li> </ul> Resultados de inspección visual de camión	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Material descargado/rechazado</li> <li>•Material recibido e identificado en SAP</li> <li>•Pallet etiquetado – S.Inf.</li> <li>•Registro de calidad en Sistema Inf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacén</li> <li>•Comprador</li> <li>•Calidad</li> </ul>	R S S		
Toma de muestras	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Material recibido e identificado en Sist. Información</li> <li>•Plan de muestreo</li> <li>•Calidad/Almacén</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Muestras para análisis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacén</li> <li>•Calidad/ Fabrica</li> </ul>	R S		
Liberación MP	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacén</li> <li>•Especificaciones de MP (Certificados de análisis de proveedores</li> <li>•Requerimientos legales productos importados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Materias primas liberadas/bloqueadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Fabricación</li> <li>•Almacén</li> </ul>	R S S		
Liberación de Materiales embalaje y Semielaborados de envase	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Especificaciones de MEE</li> <li>•Patrón actualizado y validado</li> <li>•Resultados de análisis visual comparativo</li> <li>•Registro de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•MEE Liberados/Bloqueados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad</li> <li>•Fabricación</li> <li>•Almacén</li> </ul>	R S S		<ul style="list-style-type: none"> <li>•MEE y semielaborado de envase</li> </ul>

Ref. FP209

Elaborado por:

Validado por:





# Chapersa

## Recepcion Materia Prima

Página: 1

Revisión: 1.0

Fecha: Octubre, 2008

Ultima revisión:

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	RoI	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Manejo de MP/MEE no conformes durante el almacenamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Materiales vencidos en Sist.Inf.</li> <li>•Materiales dañados</li> <li>•Decisiones de disposición de material</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•despacho de materiales a destruir</li> <li>•Separación física</li> <li>•Identificación física</li> <li>•Información de destrucción a servicios generales para solicitud de camión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacenes Fabrica</li> <li>•Calidad</li> </ul>	R S S		
<b>Coordinación de destrucción de MP/MEE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•despacho para destrucción (Departamento que solicita destrucción/retrada)</li> <li>•Formulario de peso de camión vacío de entrada en Chapa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Documento de declaración de desechos sólidos industriales</li> <li>Formulario de peso del camión con residuos sólidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantenimiento</li> <li>•Almacenes</li> </ul>	R S		
<b>Gestión de material no conforme de proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Materias primas Bloqueadas</li> <li>•MEE Bloqueados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Feedback a proveedor</li> <li>•Feedback a comprador</li> <li>•Análisis de causa raíz</li> <li>•Planes de acción y seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacenes</li> <li>•Calidad/Proveed.</li> </ul>	R S		Rechazos de material por proveedor

R = Responsable  
R\* = Resps. Compartido  
S = Soporte

Ref. FP209

Elaborado por:

Validado por:

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Abastecimiento a Chapa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Materiales liberados</li> <li>•Ordenes de producción liberadas</li> <li>•Pedidos especiales fuera de orden de producción – Sist.Inform.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lista de picking</li> <li>Sist.informatico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacenes</li> <li>Fabricación</li> <li>•Calidad</li> </ul>	R S S		
<b>Preparar material para devolución a almacén</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Material sobrante de producción</li> <li>•Buenas prácticas de retorno (peso, etiquetado, sellado, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lista picking</li> <li>•Devoluciones</li> <li>•Material a devolver preparado e identificado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fabricación</li> <li>•Almacenes</li> </ul>	R S		
<b>Reintegración de devoluciones a almacén</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lista Devoluciones</li> <li>•Material a devolver preparado e identificado (<i>fabricación</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Confirmación de lista de Materiales</li> <li>•Material reincorporado a Almacén</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacén</li> <li>•Fabricación</li> </ul>	R S		
<b>Gestión del almacén y Mantenimiento de condiciones de almacenamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Control y gestión de status MP/MEE</li> <li>•Reportes de auditorías semanales</li> <li>Plan de mantenimiento de edificios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Condiciones adecuadas</li> <li>•Material ubicado de acuerdo a status</li> <li>•Plan de acción y seguimiento</li> <li>•Mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Almacén</li> <li>•Calidad</li> </ul>	R S		

Ref . FP209

Elaborado por:

Validado por:





# Chapersa

## Recepcion Materia Prima

Página: 1  
Revisión: 1. 0  
Fecha: Octubre. 2008  
Ultima revisión:

### Matriz de Gestión de Indicadores

Indicadores	Definición	Responsable de medición	Objetivo	Herramienta de calculo	Frecuencia de control	Nivel de comunicación	Herramienta de comunicación
<b>Lotes MEE y Semielaborados</b>	Lotes liberados dentro del plazo establecido	Calidad	100%	Excel	Mensual	Logistica Fabrica	E-mail Reunión de Gestión
<b>Rechazos de material por proveedor</b>	Material rechazado (recepción o línea)/ Material recepcionado	Calidad	100%	Excel	Mensual	Logistica Fabrica	E-mail

Ref . FP209

Elaborado por:

Validado por:

**Objetivo del proceso:** Gestionar y desarrollar las relaciones con los empleados desde la contratación hasta las nóminas apoyando a los diferentes responsables en la gestión del recurso humano.  
**Propietario del Proceso:** Gerente/RRHH

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Reclutamiento y selección de personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de cargo</li> <li>• Solicitud de contratación</li> <li>• Nivel de sueldo</li> <li>• Base de datos de personal disponible</li> <li>• Currículum candidato</li> <li>• Necesidad de búsqueda externa, interna o ambas . Información del mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terna preseleccionada para entrevista del responsable interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RRHH/Gerencia</li> <li>• Jefe Directo</li> </ul>	R S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de selección interna</li> <li>• Política de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de llenado de vacantes</li> <li>• Evaluación de satisfacción del candidato (3 meses)</li> </ul>
<b>Ingreso de personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Candidato seleccionado</li> <li>• Fecha de ingreso</li> <li>• Antecedentes personales</li> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Creación puesto en Sist. Inf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Plan de inducción</li> <li>• Ingreso de datos personales en S.Inf.</li> <li>• Creación de roles S.Inf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RRHH/Gerencia</li> </ul>	R		
<b>Gestión de la inducción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de inducción de acuerdo a necesidades específicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción efectiva</li> <li>• Inducción S.Inf.</li> <li>• Registros de inducción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RRHH/Gerencia</li> <li>• Calidad</li> </ul>	R S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de inducción (similar fca)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad gente nueva/cantidad formación</li> </ul>
<b>Gestión de formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Directo</li> <li>• Detección de necesidades Cambios de estructura</li> <li>• Información de evaluación de otros cursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de programas de capacitación</li> <li>• Evaluación de programas de capacitación</li> <li>• Registros</li> <li>• Evaluación del proveedor externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RRHH/Gerencia</li> <li>• Jefe directo</li> </ul>	R S		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas de capacitación/persona</li> <li>• Curso/persona</li> <li>• Cumplimiento del programa de capacitación</li> </ul>



Ref. FP212

Elaborado por:

Validado por:



Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Gestión de sustituciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato planes de sucesión</li> <li>Antecedentes generales de colaboradores con potencial</li> <li>Descripción de puesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de sucesión</li> <li>Planes de acción y seguimiento</li> <li>Reunión de desarrollo transversal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•RRHH</li> <li>•Jefe Directo</li> </ul>	R S		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cobertura de puestos claves</li> <li>•Rotación de puestos 2º nivel.</li> </ul>
<b>Coordinación de Entrevistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de alcance</li> <li>Entrenamiento alcance</li> <li>Definición de fechas</li> <li>Evaluación año anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefes Directos</li> <li>Habilitación de sistema en S.Inf.</li> </ul>	•RRHH	R		% entrenado
<b>Verificación de Entrevistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del año completa</li> <li>Cumplimiento de objetivos personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de la calidad de la entrevista</li> <li>Planes de acción y mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•RRHH</li> <li>•Jefe Directo</li> <li>•Colaborador</li> </ul>	R S S		•Nivel de satisfacción
<b>Gestión de Clima organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de clima</li> <li>Resultado de año anterior</li> <li>Objetivos del área</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción específico</li> <li>Seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gerencia/RRHH</li> <li>•Jefe Directo</li> </ul>	R* R*		•% de implementación del plan
<b>Gestión de desvinculación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de salida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de acción de acuerdo a estudio de encuesta</li> </ul>	•RRHH	R		% de renuncias

R = Responsable  
R\* = Resps. Compartido  
S = Soporte

Ref. FP212

Elaborado por:

Validado por:

Actividades principales	Entradas claves	Salidas claves	Funciones	Rol	Documentos de Referencia	KPIs
<b>Actualización de descripción de cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Descripción de cargo</li> <li>•Cambio relevante en cargo</li> <li>•Cargo nuevo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Descripción de cargo actualizada</li> <li>•Roles en S.Inf. actualizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Responsable</li> <li>•RRHH</li> </ul>	R S	Formato descripción de cargo	
<b>Gestión de la Comunicación interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cambios relevantes</li> <li>•Objetivos de la empresa</li> <li>•Objetivos de recursos humanos</li> <li>•Resultados de evaluaciones anteriores</li> <li>•Noticias relevantes internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan anual de comunicación</li> <li>•Evaluación de las comunicaciones</li> <li>•Comunicados</li> <li>•Evaluación de los medios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•RRHH</li> <li>•Áreas involucradas</li> </ul>	R S	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Política de comunicación interna</li> <li>•Procedimiento de comunicación interna</li> </ul>	% de lectura

R = Responsable  
R\* = Resps. Compartido  
S = Soporte



Ref. FP212

Elaborado por:

Validado por:



### Matriz de Gestión de Indicadores

Indicadores	Definición	Responsable de medición	Objetivo	Herramienta de calculo	Frecuencia de control	Nivel de comunicación	Herramienta de comunicación

R = Responsable  
R\* = Resps. Compartido  
S = Soporte

Ref . FP212

Elaborado por:

Validado por: