



Objetivo estratégico	Objetivo táctico	Acción	Indicador	Valor	Unidad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable	Estado	Comentarios
Objetivo estratégico 1: Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Objetivo táctico 1.1: Reducir el tiempo de respuesta de los clientes.	Acción 1.1.1: Implementar un sistema de gestión de tickets.	Indicador 1.1.1.1: Tiempo de respuesta promedio.	15	Minutos	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	Completado	Se implementó el sistema de gestión de tickets, lo que permitió reducir el tiempo de respuesta promedio de 20 minutos a 15 minutos.
		Acción 1.1.2: Capacitar a los agentes de atención al cliente.	Indicador 1.1.1.2: Satisfacción del cliente.	85	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está realizando capacitación a los agentes de atención al cliente para mejorar su desempeño y la satisfacción del cliente.
		Acción 1.1.3: Implementar un sistema de retroalimentación de los clientes.	Indicador 1.1.1.3: Tasa de resolución de problemas.	90	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de retroalimentación de los clientes para mejorar la calidad de los servicios.
		Acción 1.1.4: Implementar un sistema de gestión de quejas.	Indicador 1.1.1.4: Tasa de resolución de quejas.	95	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de quejas para mejorar la calidad de los servicios.
		Acción 1.1.5: Implementar un sistema de gestión de sugerencias.	Indicador 1.1.1.5: Tasa de implementación de sugerencias.	80	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.
		Acción 1.1.6: Implementar un sistema de gestión de incidencias.	Indicador 1.1.1.6: Tasa de resolución de incidencias.	90	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de incidencias para mejorar la calidad de los servicios.
		Acción 1.1.7: Implementar un sistema de gestión de solicitudes.	Indicador 1.1.1.7: Tasa de resolución de solicitudes.	85	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de solicitudes para mejorar la calidad de los servicios.
		Acción 1.1.8: Implementar un sistema de gestión de consultas.	Indicador 1.1.1.8: Tasa de resolución de consultas.	80	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de consultas para mejorar la calidad de los servicios.
		Acción 1.1.9: Implementar un sistema de gestión de reclamos.	Indicador 1.1.1.9: Tasa de resolución de reclamos.	85	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de reclamos para mejorar la calidad de los servicios.
		Acción 1.1.10: Implementar un sistema de gestión de sugerencias de mejora.	Indicador 1.1.1.10: Tasa de implementación de sugerencias de mejora.	80	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Atención al Cliente	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de sugerencias de mejora para mejorar la calidad de los servicios.
Objetivo estratégico 2: Aumentar la satisfacción del cliente.	Objetivo táctico 2.1: Mejorar la calidad de los productos.	Acción 2.1.1: Implementar un sistema de control de calidad.	Indicador 2.1.1.1: Tasa de defectos.	5	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de control de calidad para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.2: Implementar un sistema de gestión de proveedores.	Indicador 2.1.1.2: Tasa de cumplimiento de proveedores.	95	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de proveedores para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.3: Implementar un sistema de gestión de inventarios.	Indicador 2.1.1.3: Tasa de disponibilidad de inventarios.	90	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de inventarios para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.4: Implementar un sistema de gestión de logística.	Indicador 2.1.1.4: Tasa de entrega a tiempo.	95	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de logística para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.5: Implementar un sistema de gestión de recursos humanos.	Indicador 2.1.1.5: Tasa de productividad.	85	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.6: Implementar un sistema de gestión de finanzas.	Indicador 2.1.1.6: Tasa de rentabilidad.	80	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de finanzas para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.7: Implementar un sistema de gestión de marketing.	Indicador 2.1.1.7: Tasa de captación de clientes.	85	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de marketing para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.8: Implementar un sistema de gestión de ventas.	Indicador 2.1.1.8: Tasa de cierre de ventas.	80	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de ventas para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.9: Implementar un sistema de gestión de atención al cliente.	Indicador 2.1.1.9: Tasa de satisfacción del cliente.	85	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de atención al cliente para mejorar la calidad de los productos.
		Acción 2.1.10: Implementar un sistema de gestión de innovación.	Indicador 2.1.1.10: Tasa de lanzamiento de nuevos productos.	80	Porcentaje	2023-01-01	2023-03-31	Departamento de Producción	En progreso	Se está implementando un sistema de gestión de innovación para mejorar la calidad de los productos.

<b>Objetivo estratégico 1: Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.</b>	<b>Objetivo táctico 1.1: Reducir el tiempo de respuesta de los clientes.</b>	<b>Acción 1.1.1: Implementar un sistema de gestión de tickets.</b>	<b>Indicador 1.1.1.1: Tiempo de respuesta promedio.</b>	<b>15</b>	<b>Minutos</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Atención al Cliente</b>	<b>Completado</b>	<b>Se implementó el sistema de gestión de tickets, lo que permitió reducir el tiempo de respuesta promedio de 20 minutos a 15 minutos.</b>
--	--	--	---	-----------	----------------	-------------------	-------------------	--	-------------------	--

<b>Objetivo estratégico 2: Aumentar la satisfacción del cliente.</b>	<b>Objetivo táctico 2.1: Mejorar la calidad de los productos.</b>	<b>Acción 2.1.1: Implementar un sistema de control de calidad.</b>	<b>Indicador 2.1.1.1: Tasa de defectos.</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Producción</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de control de calidad para mejorar la calidad de los productos.</b>
--	---	--	---	----------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------------------------	--------------------	---

<b>Objetivo estratégico 3: Reducir los costos operativos.</b>	<b>Objetivo táctico 3.1: Optimizar el uso de recursos.</b>	<b>Acción 3.1.1: Implementar un sistema de gestión de recursos.</b>	<b>Indicador 3.1.1.1: Tasa de utilización de recursos.</b>	<b>85</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Operaciones</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de gestión de recursos para optimizar el uso de los mismos.</b>
---	--	---	--	-----------	-------------------	-------------------	-------------------	------------------------------------	--------------------	---

<b>Objetivo estratégico 4: Mejorar la eficiencia operativa.</b>	<b>Objetivo táctico 4.1: Automatizar procesos.</b>	<b>Acción 4.1.1: Implementar un sistema de automatización de procesos.</b>	<b>Indicador 4.1.1.1: Tasa de automatización de procesos.</b>	<b>70</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Tecnología</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de automatización de procesos para mejorar la eficiencia operativa.</b>
---	--	--	---	-----------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------------------------	--------------------	---

<b>Objetivo estratégico 5: Aumentar la rentabilidad.</b>	<b>Objetivo táctico 5.1: Mejorar la gestión de finanzas.</b>	<b>Acción 5.1.1: Implementar un sistema de gestión de finanzas.</b>	<b>Indicador 5.1.1.1: Tasa de rentabilidad.</b>	<b>80</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Finanzas</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de gestión de finanzas para aumentar la rentabilidad.</b>
--	--	---	---	-----------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------------------------	--------------------	---

<b>Objetivo estratégico 6: Mejorar la innovación.</b>	<b>Objetivo táctico 6.1: Fomentar la creatividad.</b>	<b>Acción 6.1.1: Implementar un sistema de fomento de la creatividad.</b>	<b>Indicador 6.1.1.1: Tasa de lanzamiento de nuevos productos.</b>	<b>80</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Innovación</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de fomento de la creatividad para mejorar la innovación.</b>
---	---	---	--	-----------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------------------------	--------------------	--

<b>Objetivo estratégico 7: Mejorar la sostenibilidad.</b>	<b>Objetivo táctico 7.1: Reducir el impacto ambiental.</b>	<b>Acción 7.1.1: Implementar un sistema de reducción del impacto ambiental.</b>	<b>Indicador 7.1.1.1: Tasa de reducción del impacto ambiental.</b>	<b>85</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Sostenibilidad</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de reducción del impacto ambiental para mejorar la sostenibilidad.</b>
---	--	---	--	-----------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------------------------------	--------------------	--

<b>Objetivo estratégico 8: Mejorar la seguridad.</b>	<b>Objetivo táctico 8.1: Implementar medidas de seguridad.</b>	<b>Acción 8.1.1: Implementar un sistema de medidas de seguridad.</b>	<b>Indicador 8.1.1.1: Tasa de cumplimiento de medidas de seguridad.</b>	<b>95</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Seguridad</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de medidas de seguridad para mejorar la seguridad.</b>
--	--	--	---	-----------	-------------------	-------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------	--

<b>Objetivo estratégico 9: Mejorar la reputación.</b>	<b>Objetivo táctico 9.1: Gestionar la imagen pública.</b>	<b>Acción 9.1.1: Implementar un sistema de gestión de la imagen pública.</b>	<b>Indicador 9.1.1.1: Tasa de mejora de la reputación.</b>	<b>85</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>2023-01-01</b>	<b>2023-03-31</b>	<b>Departamento de Marketing</b>	<b>En progreso</b>	<b>Se está implementando un sistema de gestión de la imagen pública para mejorar la reputación.</b>
---	---	--	--	-----------	-------------------	-------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------	---

<b>Section 10</b> <b>Table 10.1</b>	
--	--