



INDUSTRIA DE LICORES
DEL VALLE

DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN - INDICADORES DE NIVEL I
DICIEMBRE 31 DE 2019

INDICADORES BSC - NIVEL I (PLANEACIÓN ESTRATÉGICA).													
PERSPECTIVA FINANCIERA													
Objetivo	Nombre del indicador	Formula	Proceso líder	Responsable	Unidades	Frecuencia Medición	Meta anual (2017)	Meta	Resultado	Desemp	Tendencia	Ponderac.	Desempeño
								4	4	4		4	4
1. Generar márgenes de rentabilidad para un desempeño financiero que permita la permanencia y consolidación en el mercado.	Rentabilidad Operacional	(Utilidad Operacional/Ingresos Operacionales) * 100	Gestión de los Recursos Financieros	Subgerente Financiero	%	Semestral	20.0%	20.0%	8%	40%	Maxim.	10%	4%
2. Incrementar en un 43% las transferencias al Departamento durante el periodo de gobierno (2016-2019).	Transferencias entregadas al Departamento	Valor de las transferencias de acuerdo a los impuestos recaudados en el año.	Gestión de los Recursos Financieros	Subgerente Financiero	millones de pesos	Anual	94,000	106,843	62,978	59%	Maxim.	10%	6%
Subtotales perspectiva financiera												20%	10%
Desempeño perspectiva financiera												49%	49%
PERSPECTIVA CLIENTES													
3. Vender 10 millones de botellas de 750 cc cada año de gobierno (2016-2019).	Cumplimiento presupuestal Ventas Valle	botellas de 750 vendidas en el año	Gestión Comercial y de Mercadeo	Subgerente Comercial y de Mercadeo	Millones de botellas de 750	Anual	10	10	5.60	56%	Maxim.	15%	8%
4. Aumentar la satisfacción del cliente en un 95% al 2019.	Medición de la satisfacción del cliente	Porcentaje obtenido en las encuestas de satisfacción del cliente	Gestión Comercial y de Mercadeo	Subgerente Comercial y de Mercadeo	%	Anual	95%	95%	82%	86%	Maxim.	5%	4%
	Tiempo de respuesta a queja y reclamos	# días entre fecha solicitud y fecha de respuesta al cliente	Gestión Comercial y de Mercadeo	Subgerente Comercial y de Mercadeo	Días	Mensual	9	9	9	100%	Minim.	5%	5%
5. Mejorar el nivel de aceptación de la empresa y de marca dentro de la comunidad Vallecaucana.	Nivel de aceptación de las marcas Aguardiente y Ron	Se puede medir en las encuestas de satisfacción del cliente	Gestión Comercial y de Mercadeo	Subgerente Comercial y de Mercadeo	%	Anual	95%	95%	82%	86%	Maxim.	5%	4%
6. Fortalecer permanentemente los mecanismos de seguridad de los productos.	Cumplimiento de implementación de mecanismos de seguridad de los productos	total de botellas producidas con /total de botellas de seguridad *100	Gestión de Producción.	Subgerente de Producción	%	Mensual	100%	100%	100%	100%	Maxim.	10%	10%
Subtotales perspectiva clientes												40%	32%
Desempeño perspectiva clientes												80%	80%
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS													
7. Fortalecer y promover en la industria la capacidad gerencial, administrativa, financiera y el desempeño institucional, mediante la mejora continua del SIGILV (sistema integrado de gestión)	Nivel de desempeño de los procesos del SIGILV	promedio ponderado de los resultados de los indicadores de todos los procesos	Gestión del Sistema Integrado	Subgerente Administrativa	%	Anual	95%	78%	82%	82%	Maxim.	20%	16%
Subtotales perspectiva procesos internos												20%	16%
Desempeño perspectiva procesos internos												82%	82%
PERSPECTIVA CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE													
8. Mejorar el nivel de competencia de personal.	Análisis de cumplimiento de competencias	(# Trabajadores que cumplen con las competencias / # Trabajadores a los que se le realizó el análisis) * 100	Gestión del Talento Humano	Subgerente Administrativa	%	Anual	90%	90%	79%	88%	Maxim.	20%	18%
Subtotales perspectiva Crecimiento y aprendizaje												20%	18%
Desempeño perspectiva Crecimiento y aprendizaje												88%	88%
DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN												100%	76%

	Superior al 100%: Desempeño sobresaliente.
	Entre el 95 y el 100%: Desempeño satisfactorio
	Entre 81% y 94%:
	Menor al 80%: Desempeño insatisfactorio

FINANCIERA	<p>Crear valor para los accionistas o dueños. Comportamiento operativo, crecimiento y sustentabilidad de la empresa. Indicadores tipicos de esta perspectiva: Ingresos, utilidad neta, margen de contribucion, retorno de la inversion</p>
CLIENTES	<p>Crear valor para el cliente. Garantizar la retencion de clientes, la adquisicion de clientes futuros para generar rentabilidad a la empresa. Indicadores tipos de esta perspectiva: Satisfaccion del cliente Participacion de mercado Percepcion de marca Ventas</p>
PROCESOS INTERNOS	<p>Crear valor para los procesos internos, revisando la cadena de valor operativa. Esto genera valor para el cliente y por ende para lo financiero. Indicadores tipicos de esta perspectiva: Innovacion de productos, tiempos de respuesta, costos...</p>
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	<p>Que se hace para aprender y mejorar en la empresa? Capital humano Sistemas e infraestructura Clima organizacional</p>