

DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN - INDICADORES DE NIVEL I
DICIEMBRE 31 DE 2018

INDICADORES BSC - NIVEL I (PLANEACIÓN ESTRATÉGICA).													
PERSPECTIVA FINANCIERA													
Objetivo	Nombre del indicador	Formula	Proceso lider	Responsable	Unidades	Frecuencia Medición	Meta anual (2017)	Tendencia	Ponderac.	Desempeño pond. - Trimestral			
										4	1	2	3
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%	Maxim.	10%	6%	11%	11%	10%
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	Maxim.	10%	2%	2%	2%	8%
Subtotales perspectiva financiera									20%	8%	13%	13%	17%
Desempeño perspectiva financiera									38%	64%	64%	85%	
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	Maxim.	8%	1%	3%	4%	6%
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%	Maxim.	8%			0%	7%
	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	Minim.	8%	9%	9%	9%	8%
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%	Maxim.	8%			0%	7%
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%	Maxim.	8%	8%	8%	8%	8%
Subtotales perspectiva clientes									40%	18%	20%	20%	36%
Desempeño perspectiva clientes									44%	49%	51%	90%	
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		Maxim.	20%	18%	19%	18%	19%
Subtotales perspectiva procesos internos									20%	18%	19%	18%	19%
Desempeño perspectiva procesos internos									91%	95%	91%	97%	
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%	Maxim.	20%	18%	18%	18%	18%
Subtotales perspectiva Crecimiento y aprendizaje									20%	18%	18%	18%	18%
Desempeño perspectiva Crecimiento y aprendizaje									90%	90%	90%	90%	
DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN									100%	61%	69%	69%	91%

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



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGILV) - INDICADORES NIVEL II A DICIEMBRE DE 2018

INDICADORES BSC - NIVEL II (PROCESOS)

Frecuencia de actualización:

Periodo evaluado:

PROCESO	Nombre del indicador	Formula	Responsable de la gestión del indicador	Unidades	Frecuencia Medición	Meta anual (2017)	Tendencia	Desempeño pond. - Trimestral				
								Ponderac.	4	1	2	3
Gestión de los Recursos Financieros	Endeudamiento	(Pasivo Total/Activo Total) * 100	Subgerente Financiero	%	Mensual	80%	Minim.	3%	2%	2%	2%	2%
Gestión de los Recursos Financieros	Liquidez	Activo Corriente/Pasivo Corriente	Subgerente Financiero	Pesos	Mensual	1	Maxim.	3%	3%	3%	3%	3%
1 Desempeño del proceso de Gestión de Recursos Financieros								6%	5%	5%	5%	5%
Gestión comercial y de Mercadeo	Crecimiento de ventas Valle	(# Unds de 750 ventas presente año - # Unds de 750 ventas año anterior / # Unds de 750 ventas año anterior) * 100	Subgerente de Mercadeo	%	Mensual	45%	Maxim.	5%	5%	5%	6%	3%
Gestión comercial y de Mercadeo	Participación en el mercado a nivel Nacional	(# Unds de 750 ventas de la ILV / # Unds Totales ventas de otras licoreras a Nivel Nacional) * 100	Subgerente de Mercadeo		anual		Maxim.	2%	0%	1%	2%	2%
Gestión comercial y de Mercadeo	Crecimiento Volúmenes de Ventas a Nivel Internacional	(# Unds de 750 exportadas presente año - # Unds de 750 exportadas año anterior / # Unds de 750 exportadas año anterior) * 100	Subgerente de Mercadeo	%	Trimestral	1%	Maxim.	2%	0%	2%	0%	2%
2 Desempeño del proceso de Gestión comercial y de mercadeo								9%	5%	8%	7%	7%
Gestión Logística (Producto terminado)	Nivel de preservación y entrega de licor	(# Cajas por Quejas y Reclamos por Lote / # Cajas Despachadas por Lote) * 100	Subgerente de Producción	%	Mensual	0.03%	Minim.	1%	1%	1%	1%	1%
Gestión Logística (Producto terminado)	Nivel de desperdicio de licor	(Valor Unds. Rotas + Valor Unds. Obsoletas en el mes / Valor Inventario Total Promedio) * 100	Subgerente de Producción	%	Mensual	0.03%	Minim.	1%	1%	1%	1%	1%
Gestión Logística (Producto terminado)	Nivel de cumplimiento en el despacho de producto terminado.	(Pedidos entregados en el periodo sin falla / Pedidos Totales atendidos en el periodo) * 100	Subgerente de Producción	%	Mensual	95%	Maxim.	1%	1%	1%	1%	1%
Gestión Logística (Abastecimiento)	Nivel de preservación en Almacén general	(Costo Unds Dañadas + Costo Unds Obsoletas) / Costo Unds Disponibles en Inventarios) * 100	Subgerente Administrativa	%	Mensual	2%	Maxim.	1%	1%	1%	1%	1%
Gestión Logística (Abastecimiento)	Nivel de satisfacción del cliente interno en Almacén general.	Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente interno	Subgerente Administrativa	%	Semestre	90%	Maxim.	2%	2%	2%	0%	2%
3 Desempeño del proceso Gestión Logística Abastecimiento y Producto Terminado								6%	6%	6%	4%	6%
Gestión de la Comunicación Pública	Cumplimiento oportuno del Plan de Comunicación	Peso porcentual de cada actividad de acuerdo al impacto que genera en clientes internos y externos; y se mide el cumplimiento del total de ese porcentaje en la fecha establecida.	Secretario General	%	Anual	100%	Maxim.	4%	4%	4%	4%	4%
4 Desempeño del proceso Gestión de la Comunicación Pública								4%	4%	4%	4%	4%
Gestión de producción	Porcentaje de desperdicio de material de empaque	(# Roturas / Producción total) * 100	Subgerente de Producción	%	Mensual	0.33%	Minim.	2%	2%	1%	2%	2%
Gestión de producción	Costos de producción	\$ Costo Total de Producción / # Unidades producidas	Subgerente de Producción	\$ por Unidad	Mensual	3,430	Minim.	2%	2%	2%	1%	2%
Gestión de producción	Cumplimiento de programa de producción	(Producción Real / Producción Programada) * 100	Subgerente de Producción	%	Trimestral	90%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%
5 Desempeño del proceso Gestión de Producción								6%	6%	5%	5%	6%
Gestión jurídica	Cumplimiento de contratación	(# Contratos elaborados / # solicitudes de contrato) * 100	Subgerente Jurídico	%	Semestral	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%
Gestión jurídica	Procesos Judiciales	(# Sentencias Favorables / Total Sentencias) * 100	Subgerente Jurídico	%	Semestral	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%
Gestión jurídica	Oportunidad en la respuesta de derechos de petición.	(# Derechos de petición contestados oportunamente / Total Derechos de petición radicados) * 100	Subgerente Jurídico	%	Trimestral	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%
6 Desempeño del proceso Gestión Jurídica								6%	6%	6%	6%	6%
Gestión del Sistema Integrado	Cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad.	(# Auditorías realizadas en la fecha establecida / # Auditorías Programadas) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%
Gestión del Sistema Integrado	Eficacia del cierre de hallazgos por ciclo de auditorías internas.	(# Hallazgos cerrados por ciclo / Total Hallazgos abiertos) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%

	Gestión del Sistema Integrado	Acciones de mejora del SIGILV	(# Acciones de mejora cerradas / Total Acciones de mejora Abiertas)	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	2%	1%	1%	1%	1%	
7	Desempeño del proceso Gestión del Sistema Integrado								Minim.	6%	5%	5%	5%	5%
	Gestión Mantenimiento y Control de Equipos	Cumplimiento Plan general de calibración	(# Actividades del Plan de calibración cumplidas / # Total Actividades programadas) * 100	Subgerente de Producción	%	Mensual	90%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
	Gestión Mantenimiento y Control de Equipos	Costos de mantenimiento	(\$ Costo Mantenimiento mensual / # Unds. de 750 producidas en el mes) * 100	Subgerente de Producción	\$ por Unidad	Mensual	\$ 45.00	Minim.	2%	1%	2%	2%	2%	
	Gestión Mantenimiento y Control de Equipos	Costos de Energía	(\$ Costo de Energía por Mes / # Unds. de 750 producidas) * 100	Subgerente de Producción	\$ por Unidad	Mensual	\$ 45.00	Minim.	2%	1%	1%	1%	1%	
8	Desempeño del proceso Gestión Mantenimiento y Control de Equipos									6%	4%	6%	6%	5%
	Gestión del Talento Humano	Efectividad de la capacitación	(#Personas que mejoraron su desempeño a partir del plan de capacitación / Total de personas evaluadas) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	90%	Maxim.	2%	1%	1%	1%	1%	
	Gestión del Talento Humano	Cumplimiento de los planes de mejoramiento individual	(# Colaboradores que cumplieron el Plan de Mejoramiento Individual / Total Trabajadores que suscribieron plan de mejoramiento) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
	Gestión del Talento Humano	Cumplimiento del plan de capacitación	(# Actividades ejecutadas dentro del tiempo previsto / Total Actividades definidas en el plan de capacitación) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	1%	2%	
	Gestión del Talento Humano	Cumplimiento de las actividades de bienestar social	(# Actividades Realizadas / # Actividades Programadas) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	1%	1%	1%	1%	1%	
9	Desempeño del proceso Gestión del Talento Humano									6%	5%	5%	4%	4%
	Gestión Calidad del Producto	Calidad del producto envasado en ILV	(# Lotes Aceptados / # Lotes Analizados de producto) *100	Gerente General	%	Mensual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
	Gestión Calidad del Producto	Índice de calidad de materia prima	(# Lotes Rechazados / # Lotes Analizados) * 100	Gerente General	%	Mensual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	1%	1%	
	Gestión Calidad del Producto	Eficacia del cierre de No Conformidades	(# No Conformidades Cerradas / # No Conformidades Abiertas) * 100	Gerente General	%	Trimestral	90%	Maxim.	2%	2%	2%	1%	2%	
	Gestión Calidad del Producto	Eficacia de análisis de laboratorio	(# Análisis atendidos en el día / # Análisis solicitados en el día) * 100	Gerente General	%	Mensual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
10	Desempeño del proceso Gestión Calidad del Producto									6%	6%	6%	6%	6%
	Gestión Tecnológica	Eficacia servicios de sistemas	(# Solicitudes cumplidas en el tiempo asignado / Total Solicitudes) * 100	Subgerente Administrativa	%	Mensual	90%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
	Gestión Tecnológica	Satisfacción usuarios de sistemas de información	Resultado de la encuesta de satisfacción de Usuarios	Subgerente Administrativa	%	Anual	90%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
11	Desempeño del proceso Gestión Tecnológica								Maxim.	4%	4%	4%	4%	4%
	Gestión de Adquisiciones y Suministros	Confiability de proveedores	(# Proveedores Activos Críticos Tipo A / Total Proveedores Críticos) * 100	Subgerente Administrativa	%	Trimestral	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
	Gestión de Adquisiciones y Suministros	Índice de calidad de órdenes de compra	(Total órdenes de compr que incumplen especificaciones técnicas del producto / total órdenes de compra generadas) * 100	Subgerente Administrativa	%	Trimestral	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
	Gestión de Adquisiciones y Suministros	Devoluciones órdenes de compra mal elaboradas	(# Ordenes de compra mal elaboradas / # Ordenes de compra generadas) * 100	Subgerente Administrativa	%	Trimestral	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%	
12	Desempeño del proceso Gestión de Adquisiciones y Suministros								Maxim.	6%	6%	6%	6%	6%
	Gestión Documental	Aplicación de las Tablas de retención documental	(#Unidades de Gestión con TRD aplicadas / # Unidades de Gestión) * 100	Secretario General	%	Anual	100%	Maxim.	2%	1%	1%	1%	1%	
	Gestión Documental	Satisfacción de los clientes del servicio de ventanilla única.	(# Encuestados que califican satisfecha y/o muy satisfecho / Total encuestados) * 100	Secretario General	%	Anual	100%	Maxim.	2%	1%	1%	1%	1%	

13	Desempeño del proceso Gestión Documental							Maxim.	4%	3%	3%	3%	3%
	Gestión Control Interno	Cumplimiento Plan anual de auditorías de Control Interno	(# Auditorías Ejecutadas / # Auditorías Programadas) * 100	Subgerente de Control Interno	%	Cuatrimestral	100%	Maxim.	2%	1%	1%	1%	2%
	Gestión Control Interno	Cumplimiento de Auditorías adicionales.	(# Auditorías adicionales ejecutadas / # Solicitudes de auditorías adicionales) * 100	Subgerente de Control Interno	%	Cuatrimestral	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%
	Gestión Control Interno	Eficacia del cierre de auditorías	(# Auditorías Cerradas / # Auditorías Abiertas) * 100	Subgerente de Control Interno	%	Cuatrimestral	100%	Maxim.	2%	1%	1%	1%	2%
14	Desempeño del proceso Gestión Control Interno							Maxim.	6%	3%	4%	4%	5%
	Gestión de la Infraestructura Física	Cumplimiento ejecución presupuestal	(Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado) * 100	Subgerente Administrativa	%	Mensual	100%	Maxim.	3%	3%	3%	3%	3%
	Gestión de la Infraestructura Física	Cumplimiento actividades contractuales	(#Actividades Ejecutadas / # Actividades Programadas) * 100	Subgerente Administrativa	%	Mensual	100%	Maxim.	3%	3%	3%	3%	3%
15	Desempeño del proceso Gestión de la Infraestructura Física							Maxim.	6%	6%	6%	6%	6%
	Gestión del Sistema Ambiental	Cumplimiento requerimientos legales ambientales	(# Requerimientos cumplidos / # Requerimientos establecidos por Autoridad Ambiental) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	13%	Maxim.	1%	1%	1%	1%	1%
	Gestión del Sistema Ambiental	Consumo de agua por proceso (m3)	(Consumo de Agua por área o proceso / Consumo Total de Agua) * 100	Subgerente Administrativa	%	Mensual	10%	Minim.	1%	1%	1%	1%	1%
	Gestión del Sistema Ambiental	Cantidad específica de residuos	(Cantidad en Kgs por tipo de residuo generado / Total en Kgs de residuos generados) * 100	Subgerente Administrativa	%	Mensual	20%	Minim.	1%	1%	1%	1%	1%
	Gestión del Sistema Ambiental	Porcentaje de reducción de residuos sólidos	(Cant de RS año 1 - Cant de RS año 0) / Cantidad de RS año 1) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	20%	Maxim.	1%	0%	1%	1%	1%
	Gestión del Sistema Ambiental	Indicadores de destinación	% destinación de Residuos Ordinarios. % destinación para reciclaje % destinación para incineración	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	1%	1%	1%	1%	1%
	Gestión del Sistema Ambiental	Indicador de Efectividad	(# talleres realizados en procesos de educación / # talleres planeados) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	1%	1%	1%	1%	1%
16	Desempeño del proceso Gestión del Sistema Ambiental								6%	6%	5%	6%	6%
	Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SSST)	Cumplimiento del Plan de trabajo	(# Actividades ejecutadas dentro del tiempo previsto / Total Actividades definidas en el plan de trabajo) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	2%	2%
	Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SSST)	Cumplimiento del Plan de capacitación	(# Actividades ejecutadas dentro del tiempo previsto / Total Actividades definidas en el plan de capacitación) * 100	Subgerente Administrativa	%	Anual	100%	Maxim.	2%	2%	2%	1%	2%
	Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SSST)	Lesión Incapacitante	(Índice de Frecuencia / Índice de Severidad) * 100	Subgerente Administrativa	%	Semestral	100%	Minim.	2%	2%	2%	2%	2%
	Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SSST)	Tasa de Incidencia	(# Accidentes + Incidentes x K / Total días trabajados)	Subgerente Administrativa	%	Semestral	0%	Minim.	2%	2%	2%	2%	2%
17	Desempeño del proceso Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo								7%	7%	7%	6%	7%
	NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SIGILV								100%	87%	91%	87%	92%