

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

PROCESO	OBJETIVO	INICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META		RESPONSABLE					
01 Gestión Dirección	Cumplir con los requerimientos de nuestros mandantes	Cumplimiento presupuesto recaudo	(Cantidad Recaudada / Cantidad Establecida en el presupuesto) X 100	Anual	≥ 95 %		Analista económica					
02 Gestión recaudo Transporte	Aumentar el recaudo de dinero por conceptos de derechos de autor y conexos.	Cumplimiento presupuesto recaudo	(Cantidad recaudada en el período / Cantidad propuesta a recaudar para el período) X 100	Anual	\$ 500.000.000,00	≥ 90 %	Director de Transporte					
	Aumentar el número de empresas del sector transportes que legalizan e uso de derechos de autor y conexos	Número de empresa que legalizan derechos de autor y conexos	(No total de Empresas afiliadas en el período) - (No de Empresas afiliadas en el período anterior) x 100	Trimestral	≥ 9		Director de Transporte					
03 Gestión recaudo Usuarios especiales	Aumentar el recaudo de dinero por conceptos de derechos de autor y conexos.	Cumplimiento presupuesto recaudo	(Cantidad recaudada en el período / Cantidad propuesta a recaudar para el período) X 100	Anual	(Al final del año \$) ≥ 90 %		Coordinadora usuarios especiales					
		Apoyo en la gestión de usuarios especiales a la zona	(# de usuarios especiales identificados y marcados por zona / # de usuarios especiales gestionados en el período por zona)	Trimestral	Variación por zona ≤ 20 %		Coordinadora usuarios especiales					
04 Gestión recaudo Zonal (Zona 1)	Aumentar el recaudo de dinero por conceptos de derechos de autor y conexos.	Cumplimiento presupuesto recaudo	(Cantidad recaudada en el período / Cantidad propuesta a recaudar para el período) X 100	Anual	Zona 1 ≥ 95 %							Analista económica
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	
					\$ 20.959.770.472,00							
05 Gestión recaudo Centro de llamadas	Contar con información objetiva y trazable, de las gestiones realizadas por la central de llamadas.	Calidad de las observaciones realizadas por los asesores del centro de llamadas	(Cantidad gestiones verificadas en el período / No de observaciones que no cumplen con los parámetros establecidos) X 100	Bimestral	≤ 10 %							Coordinadora centro de llamadas
	Aumentar el recaudo de dinero por conceptos de derechos de autor y conexos.	Cumplimiento presupuesto recaudo	(Cantidad recaudada en el período / Monto de cartera total asignado a nivel nacional) X 100 efectividad de llamadas	Bimestral	\$ 35.000.000 por cada asesor asignado a la central de llamadas							Coordinadora centro de llamadas
06 Gestión Tesorería	Realizar de manera eficaz y oportuna el pago de las obligaciones contraídas por la organización con terceros.	Pagos realizados de forma oportuna	(# de pagos realizados en el período / # de pagos a realiza en el período) X 100	Bimestral	≥ 95 %							Tesorería

07 Gestión Contable	Cumplir con los tiempos de envío de las notas contables a los socios mandantes de la organización	Generación de notas contables	Notas contables entregadas cumpliendo las fechas establecidas. (los primeros 15 días de cada mes) para lo meses de enero de cada año el plazo se amplía a los primeros 20 días de mes)	Mensual	100%	Director de Contabilidad
	Identificar de forma oportuna las partidas conciliatorias en los bancos	Identificación de consignaciones pendientes por identificar de los usuarios.	(Monto total de partidas identificadas en el periodo / Monto total de partidas bancarias no conciliadas del en el mes anterior) X 100	Mensual	≥ 5%	Director de Contabilidad
	Cumplir con los tiempos de la compra y entrega de los productos solicitados mediante la requisición	Cumplimiento en las fechas de entrega de los productos y servicios solicitados para la realización de las actividades propias de la organización	(Total de requisiciones en las que se cumplen los plazos establecidos / Total de requisiciones autorizadas) x 100	Mensual (inicia desde el mes de Marzo 2017)	≥ 80%	Director de Contabilidad
08 Gestión Jurídica	Tramitar de forma oportuna y eficaz los cheques entregados a la organización y resultaron devueltos por distintas razones.	Cheques devueltos resueltos	(# de cheques devueltos resueltos / # de cheques devueltos en el periodo) X 100	Trimestral	≥ 50%	Director Jurídico
	Resolver de manera oportuna y eficaz, las solicitudes y consultas jurídicas, presentadas a la organización.	Solicitudes y consultas resueltas	(# de consultas y solicitudes resueltas / Total de consultas y solicitudes presentadas en el periodo) X 100	Trimestral	≥ 70%	Director Jurídico
	Realizar seguimiento a la gestión jurídica a nivel nacional, contribuyendo al recaudo a través de la gestión jurídica	Casos iniciados con proyecciones de recaudo	No de casos establecidos a nivel nacional	Trimestral	≥ 18	Director Jurídico
09 Gestión Humana	Contar con personal capacitado y formado para la realización de las actividades propia de la organización	Realización de capacitaciones	(Capacitaciones realizadas en el periodo / # de capacitaciones realizadas) X 100	Semestral	80%	Directora gestión humana
10 Gestión Tecnología e Información	Mantener y mejorar continuamente el sistema OSANET.	Cumplimiento tiempos de respuesta frete a los requerimientos de las zonas y procesos de la organización.	(Solicitudes resueltas a tiempo / solicitudes realizados por los procesos y zonas en el periodo) X 100	Bimestral	≥ 80%	Director de Tecnología y Telecomunicaciones
11 Gestión de Calidad	Mejorar continuamente el cumplimiento de los indicadores de los procesos del SGC.	Cumplimiento general de los indicadores	(No de indicadores satisfactorios / total de indicadores) x 100	Trimestral	≥ 80%	Director de Calidad
12 Auditoria Interna	Verificar periódicamente el cumplimiento de políticas y lineamientos establecidos por la organización por parte de las zonas y procesos.	Realización de Actividades	(Actividades realizadas / actividades programadas (según cronograma) para el periodo) x 100	Bimestral	≥ 80%	Directora de Auditoria

	Asegurar el cumplimiento de en la ejecución de las recomendaciones realizadas por el proceso de auditorias.	Seguimiento recomendaciones realizadas en las auditorias internas	(Recomendaciones verificadas / # de Verificaciones realizadas en el periodo) X 100	Bimestral	≥ 80%	
OBJETIVOS DE CALIDAD						
OBJETIVOS DE CALIDAD	Cumplir con el presupuesto de gasto según lo establecido por nuestros mandantes.	Cumplir con el presupuesto de gastos	Monto Total del gasto - presupuesto gasto aprobado	Anual	≤ \$1	Director de Calidad
	Cumplir con los requisitos de nuestros mandantes recaudando la cifra establecida en el presupuesto establecido.	Cumplimiento presupuesto recaudo	(Cantidad Recaudada / Cantidad Establecida en el presupuesto X 100	Anual	95%	