

Catálogo de indicadores: un indicador por proceso

Valores de referencia de pequeñas empresas: ajústelos, no los copie. Basta un indicador principal por proceso; los objetivos salen de los indicadores de los procesos de valor y de los valores no alcanzados de los demás procesos.

Proceso	Indicador principal	Valor de referencia	Segundo indicador (opcional)	Valor de referencia	Tercero (giro)	Valor de referencia
V1 Atención de pedidos	Cumplimiento de entrega (entregas a tiempo)	≥ 95 %	Tasa de cotizaciones ganadas	≥ 35–45 %	Tiempo de ciclo del pedido	según el giro
V2 Servicio / soporte	Tickets resueltos en 8 h	≥ 85 %	Devolución de llamada en 30 min	≥ 90 %	Supervisiones de inmuebles sin observaciones	≥ 90 %
D1 Revisión por la dirección	Realizada	anual				
D2 Riesgos y oportunidades	Actualización	≤ 365 días	Acciones ≥ 6 en el plan de acciones	100 %		
D3 Auditoría interna	Cobertura de auditoría de todos los procesos	100 % por año	Hallazgos con acción	100 %		
D4 Gestión de acciones	Cumplimiento de fechas de las acciones	≥ 90 %	Eficacia evaluada a los 3 meses	100 %		
D5 Capacitación y competencia	Inducción de colaboradores nuevos	100 %	Capacitaciones obligatorias (primeros auxilios, montacargas, electricidad)	100 %		
A1 Compras	Entregas a tiempo de proveedores	≥ 95 %				
A2 Inspección de recepción	Tasa de rechazos	≤ 2 %				
A3 Satisfacción del cliente	Calificación promedio (escala 1–10)	≥ 8.5	Tasa de cancelación de contratos	≤ 5 %		
A4 Quejas de clientes	Número por año	≤ 2 (hasta 10 colab.), ≤ 6 (hasta 50 colab.)	Tiempo de respuesta	≤ 24 h	Tasa de quejas	≤ 1.5 % de los pedidos
A5 Evaluación de proveedores	Calificación promedio (escala 1–10)	≥ 8.5	Proporción de proveedores A	≥ 70 %		

Proceso	Indicador principal	Valor de referencia	Segundo indicador (opcional)	Valor de referencia	Tercero (giro)	Valor de referencia
A6 Mantenimiento	Cumplimiento del programa de mantenimiento	≥ 95 %	Paros no planeados	≤ 2 por año		
A7 Equipos de seguimiento y medición	Cumplimiento de fechas de calibración	100 %				

D = procesos de dirección · V = procesos de valor (operación) · A = procesos de apoyo, como en el mapa de procesos del manual.
 Calificaciones de clientes y proveedores en la escala de la Academia: Escala 1–10: 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente; meta habitual promedio ≥ 8.5.

Ejemplos por giro para los procesos de valor

Giro	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3
Producción / oficios	Cumplimiento de entrega ≥ 95 %	Tasa de quejas ≤ 1.5 %	Tasa de retrabajo ≤ 3 %
Servicios de TI	Tickets resueltos en 8 h ≥ 85 %	Cumplimiento de fechas de proyecto ≥ 90 %	Cancelación de contratos de mantenimiento ≤ 5 %
Comercio	Disponibilidad en almacén ≥ 95 %	Errores de surtido ≤ 0.5 %	Tasa de devoluciones ≤ 2 %
Servicios a inmuebles	Supervisiones sin observaciones ≥ 90 %	Quejas ≤ 6 por año	Rotación de personal ≤ 25 %
Consultoría / ingeniería	Proyectos dentro del presupuesto ≥ 85 %	Clientes que vuelven a contratar ≥ 60 %	Horas facturables ≥ 65 %
Construcción / instalaciones eléctricas	Entregas-recepción sin lista de pendientes ≥ 80 %	Tasa de trabajos adicionales	Accidentes 0

Regla: cada indicador necesita fuente (¿dónde está el número?), frecuencia (mensual, trimestral, anual) y responsable. Un indicador que nadie mide es una no conformidad contra el 9.1.1.