

Vista Clara: objetivos 2026 retrospectiva y objetivos 2027 perspectiva – solución modelo

Versión octubre de 2026 → regla de fechas: todas las fechas 31/12/2027, encabezado «Objetivos 2027».

Satisfacción del cliente y evaluación de proveedores como calificación promedio en la escala 1–10 de la Academia (más alto es mejor).

Objetivos 2026 – retrospectiva (resultado lleno)

Ámbito / proceso	Objetivo	Indicador	Responsable / fecha	Resultado
Finanzas / operación	Aumentar las ventas 5 %	Ventas (estado de resultados)	Dirección / 31/12/2026	logrado (real +7 %)
Cotizaciones / operación	40 % de las cotizaciones se convierten en pedidos	Tasa de cotizaciones ganadas	Dirección / 31/12/2026	no logrado (real 34 %) – ver revisión por la dirección
Quejas / operación	Máximo 6 quejas	Número	Dirección / 31/12/2026	no logrado (real 9) – ver revisión por la dirección
Satisfacción del cliente / operación	Calificación promedio de al menos 8.5	Calificación promedio (escala 1–10)	Dirección / 31/12/2026	logrado (real 8.7)
Proveedores / apoyo	Evaluación de proveedores de al menos 8.0	Calificación promedio (escala 1–10)	Dirección / 31/12/2026	logrado (real 8.3)
Calidad / dirección	Certificación conforme a ISO 9001	Certificado	Dirección / 31/12/2026	no logrado (auditoría contratada para 03/2027) – ver revisión por la dirección

Objetivos 2027 – perspectiva (resultado vacío)

Ámbito / proceso	Objetivo	Indicador	Acciones / recursos	Responsable / fecha	Resultado	Origen
Finanzas / operación	Aumentar las ventas 5 %	Ventas (estado de resultados)	Tercera sede, retener clientes actuales	Dirección / 31/12/2027		conservado
Cotizaciones / operación	38 % de las cotizaciones se convierten en pedidos	Tasa de cotizaciones ganadas	Seguimiento telefónico en 5 días; plantilla de cotización con catálogo de servicios	Dirección / 31/12/2027		ajustado (34 → 38 %)
Quejas / operación	Máximo 6 quejas	Número	Supervisión de cada inmueble 2 veces al mes; app de inducción	Dirección / 31/12/2027		conservado con nueva acción

Ámbito / proceso	Objetivo	Indicador	Acciones / recursos	Responsable / fecha	Resultado	Origen
Satisfacción del cliente / operación	Calificación promedio de al menos 8.8	Calificación promedio (escala 1–10)	Atención de quejas tras la capacitación; visita del supervisor cada trimestre	Dirección / 31/12/2027		meta subida (8.5 → 8.8)
Proveedores / apoyo	Evaluación de proveedores de al menos 8.0	Calificación promedio (escala 1–10)	Evaluación anual, segundo proveedor	Dirección / 31/12/2027		conservado
Calidad / dirección	Certificado ISO 9001 al 30/06/2027	Certificado	Auditoría interna el 12/11/2026; etapas 1 y 2 contratadas para 03/2027	Dirección / 30/06/2027		conservado con fecha de proyecto
Colaboradores / seguridad y salud en el trabajo	Constancia de inducción para el 100 % del personal de limpieza nuevo	Proporción con registro	App de inducción; revisión mensual del supervisor	Dirección / 31/12/2027		nuevo, de riesgo 8 (res. 6)
Sede / mercado	Tercera sede abierta	Apertura	Contratar supervisor, vehículo, contrato de arrendamiento	Dirección / 30/09/2027		nuevo, de oportunidad 7 (res. 6)

Escala de calificación (satisfacción del cliente y evaluación de proveedores)

Calificación	Significado	Qué se hace
10	Excelente	Mantener; usar como referencia
9	Muy bien	Mantener
8	Bien	Mantener; es la meta mínima habitual
7	Regular	Oportunidad de mejora: revisar y vigilar
6	Suficiente (mínimo aceptable)	Acción correctiva
1–5	Insuficiente / no aceptable	Acción correctiva inmediata; en proveedores: buscar alternativa

Promedios con un decimal; metas de Vista Clara: clientes promedio ≥ 8.5 , proveedores promedio ≥ 8.0 .

Acuerdos de la revisión por la dirección (extracto): tasa de cotizaciones no lograda – causa: cotizaciones sin seguimiento; meta ajustada a 38 %, acción seguimiento telefónico. Quejas no logradas – causa: inducción del personal nuevo; la meta se conserva, acciones app de inducción y supervisión de inmuebles. Certificación aplazada – auditoría contratada, fecha 30/06/2027.