

MATRIZ DE MEDICIÓN DE LA EFICACIA DE LA VISIÓN Y LA POLÍTICA DE CALIDAD

FECHA DE SEGUIMIENTO:

feb-12

Vigencia:

2011

PROCESO: GESTION DEL DIRECCIONAMIENTO

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1, La Terminal de Transportes de Pereira S.A. tiene el compromiso de mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integral	Orientar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la formulación de planes de acción que permitan a la dependencias de la entidad, la realización de las metas misionales.	Indice de Cumplimiento del Plan Estratégico	Eficacia	60%	60,0%	91,2%	DIRECCIONAMIENTO	10%	9%
			Indice de Cumplimiento del Plan de Acción (metas)	Eficacia	92%	92,0%				
			Indice de Cumplimiento del Plan de Acción (Ejecución Financiera)	Eficiencia	92%	99,0%				
			Indice de Cumplimiento del Plan Operativo de la Direccion de Planeación (metas)	Eficacia	92%	97,0%				
			Cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social (METAS)	Eficacia	92%	98,0%				
			Cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social (ejecución financiera)	Eficiencia	92%	100,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	100,0%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	75,0%				
			Eficacia en la Respuesta a Peticionarios	Eficacia	100%	99,5%				

PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1, La Terminal de Transportes de Pereira S.A. tiene el compromiso de mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integral	Asegurar el mantenimiento y mejoramiento de los procesos que estructuran el Sistema de Gestión Integral	Índice de eficacia de la Visión y de la Política de Calidad	Eficacia	90%	91,0%	95,1%	DIRECCIONAMIENTO	5%	5%
			Seguimiento a Planes de Mejoramiento	Eficacia	100%	100,0%				
			Índice de Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	100,0%				
			Índice de Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	89,3%				

PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1, La Terminal de Transportes de Pereira S.A. tiene el compromiso de Mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integral	Garantizar el adecuado manejo y control de la información que ingresa y sale de la entidad, asegurando su calidad y confiabilidad	Organización Transferencias Secundarias	Eficacia	100%	100,0%	89,7%	DIRECCIONAMIENTO	5%	4%
			Eficiencia en la organización del archivo histórico	Eficacia	95%	75,0%				
			Organización Transferencias Primarias	Eficacia	100%	100,0%				
			Eficiencia en la entrega de solicitudes de préstamo de la información	Eficacia	96%	100,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	86,0%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	77,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1. Seremos líderes en el servicio integral	1. La Terminal de Transportes de Pereira S.A. tiene el compromiso de Mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integral	Difundir adecuadamente la información relacionada con la Gestión e Imagen Institucional.	Cumplimiento en la actualización de la página web	Eficacia	90%	100,0%	97,4%	DIRECCIONAMIENTO	5%	5%
			Cumplimiento del Plan de Comunicaciones (metas)	Eficacia	92%	95,0%				
			Cumplimiento del Plan de Comunicaciones (Ejecución Financiera)	Eficiencia		92,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	100,0%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
2. Desarrollo de las actividades conexas con la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros.	2. para lograr la satisfacción de sus clientes internos y externos 3. brindando servicios con seguridad, comodidad y eficiencia	Facilitar a las empresas transportadoras la adecuada prestación del servicio de transporte, mediante el desarrollo de controles operativos y de seguridad.	Satisfacción de Clientes	Eficacia	80%	74,8%	87,2%	MISIONAL	15%	13%
			Cumplimiento del Plan de Contingencia	Eficacia	92%	100,0%				
			Cumplimiento del Plan Operativo	Eficacia	92%	99,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	85,7%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	63,6%				
			Eficacia en la Respuesta a Peticionarios	Eficacia	100%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
2, Desarrollo de las actividades conexas con la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros.	2. para lograr la satisfacción de sus clientes internos y externos 3. brindando servicios con seguridad, comodidad y eficiencia	Satisfacer las necesidades de las personas que hacen uso de las instalaciones de la Terminal, brindándoles opciones de compra, esparcimiento y servicios básicos.	Eficacia en la actualización de los contratos de arrendamiento de los locales comerciales	Eficacia	90%	88,7%	85,6%	MISIONAL	15%	13%
			Satisfacción de Clientes	Eficacia	80%	79,9%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	69,2%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	90,0%				
			Eficacia en la Respuesta a Peticionarios	Eficacia	100%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	8, y con recursos físicos y tecnológicos adecuados	Garantizar la eficacia y oportunidad en el suministro de bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento de la entidad.	Cumplimiento Plan de Compras	Eficiencia	92%	99,0%	69,1%	APOYO	5%	3%
			Cumplimiento Plan Operativo por Dependencia	Eficacia	92%	96,0%				
			Disminución de gastos generales	Economía	-3%	0,0%				
			Eficacia de Proveedores	Eficacia	90%	100,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	26,0%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	64,0%				
			Eficacia en la Respuesta a Peticionarios	Eficacia	100%	98,6%				

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	2. para lograr la satisfacción de sus clientes internos; 4. previniendo la ocurrencia de lesiones y enfermedades; 6.minimizando los riesgos mas representativos derivados de las actividades de la empresa; 7. Para lo cual cuenta con talento humano competente	Crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del funcionario. Mejorar la capacidad de respuesta de a entidad para prestar más eficientemente los servicios.	Plan de Salud Ocupacional (Metas)	Eficacia	92%	100,0%	98,6%	APOYO	10%	10%
			Plan de Salud Ocupacional (Ejecución Financiera)	Eficiencia	92%	98,0%				
			Plan de formación y capacitación (metas)	Eficacia	92%	97,0%				
			Plan de formación y capacitación (Ejecución Financiera)	Eficiencia	92%	99,0%				
			Igualdad de derechos para los empleados	Equidad	80%	100,0%				
			Plan de Bienestar Social e Incentivos (metas)	Eficacia	92%	100,0%				
			Plan de Bienestar Social e Incentivos (Ejecución Financiera)	Eficiencia	92%	99,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	100,0%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	92,0%				
			Eficacia en la Respuesta a Peticionarios	Eficacia	100%	100,0%				
			Evaluación de monóxido de carbono	Valoración de Costos Ambientales	<19.45	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	8, y con recursos físicos y tecnológicos adecuados.	Suministrar los recursos necesarios para garantizar la operatividad de la entidad dentro del marco legal.	Confiabilidad de la Información Financiera	Eficacia	100%	99,6%	97%	APOYO	5%	5%
			Cumplimiento en el pago de Cuentas	Cumplimiento	95%	92,3%				
			Cumplimiento en la Ejecución Presupuestal	Cumplimiento	90%	95,7%				
			Oportunidad de la Información Financiera	Cumplimiento	100%	100,0%				
			Recaudo de Ingresos Programados	Eficiencia	90%	96,6%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	93,3%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	100,0%				
			Eficacia en la Respuesta a Peticionarios	Eficacia	100%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	5, cumpliendo la legislación aplicable	Garantizar la legalidad de los actos administrativos expedidos por la entidad e incrementar el nivel de confianza de los ciudadanos, trabajadores y accionistas, a través del cumplimiento de la legislación aplicable.	Eficacia en el Control de Legalidad	Eficacia	90%	100,0%	95,2%	APOYO	10%	10%
			Cumplimiento del Plan Operativo	Eficacia	92%	100,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	89,0%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	87,0%				
			Eficacia en la Respuesta a Peticionarios	Eficacia	100%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	8, Contando con recursos físicos y tecnológicos adecuados	Mantener una Infraestructura física y tecnológica adecuada para ofrecer a nuestros clientes servicios con comodidad, bienestar y seguridad.	Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Equipos (metas)	Eficacia	92%	99,0%	98,8%	APOYO	10%	10%
			Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Equipos (Ejecución Financiera)	Eficiencia	92%	98,0%				
			Cumplimiento Plan de Mantenimiento a la infraestructura (metas)	Eficacia	92%	95,0%				
			Cumplimiento Plan de Mantenimiento a la infraestructura (Ejecución Financiera)	Eficiencia	92%	100,0%				
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	112,5%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	88,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	TIPO	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1, La Terminal de Transportes de Pereira S.A. tiene el compromiso de Mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integral	Facilitar que la gestión administrativa de la entidad logre las metas preestablecidas, de acuerdo con los procedimientos y roles que le corresponde desarrollar a Control Interno promoviendo el mejoramiento continuo de la entidad, a través	Cumplimiento del Cronograma de Auditorías, Arqueos y Seguimientos	Eficacia	90%	96,4%	82,1%	TRANSVERSAL	5%	4%
			Adopción de Acciones Correctivas	Eficacia	80%	100,0%				
			Adopción de Acciones Preventivas	Eficacia	80%	50,0%				

TOTAL PESO 100%

INTERVALOS DE CALIFICACIÓN

ICP < 60,99% Insuficiente	
61% < ICP < 79,99% Aceptable	
80% < ICP Satisfactorio	

Porcentaje Total de Eficacia del SGC 91%