

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2021

CULTURA
ORGANIZACIONAL

PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA

CONTEXTO

CENTRO DE ESPECIALIZACIONES
NOEDER

DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

CULTURA ORGANIZACIONAL

¿Que es la cultura organizacional?

Es el reflejo de las creencias, los valores, la forma de pensar, sentir y actuar que definen la personalidad de la organización



MISIÓN

VISIÓN

VALORES



Misión

¿Cual es la razón de ser de RECICLADORA?

Somos una empresa que presta servicios profesionales para el manejo integral de residuos peligrosos y de manejo especial, contamos con personal altamente capacitado y vehículos especializados para la atención y satisfacción de nuestros clientes.



SERVICIOS

- **Gestión integral de residuos**
- **Almacén temporal de RP**
- **Dezasolve y limpieza**
- **Destrucciones**



Visión

¿Como se ve en el futuro?

“Ser la marca líder a nivel nacional
en el manejo total de residuos”





COMPROMISO

Realiza tus actividades según el orden de importancia.

El efecto que causa a la empresa cuando dejas de realizar tu trabajo



ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Comprende las necesidades del cliente

Asegurarte que se han atendido sus necesidades



INTEGRIDAD

Desempeña tu trabajo con honestidad y responsabilidad.
Actúa de manera imparcial



PASIÓN

Ponle entusiasmo, espíritu y corazón a tu trabajo.



Contexto de la organización

¿Que es y como se realiza?

Es la determinación de las cuestiones internas y externas pertinentes para la dirección estratégica del negocio y pueden ser positivas y negativas.

También se debe conocer la necesidades y expectativas de las partes interesadas y su efecto en la capacidad de la organización para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales aplicables

Fortaleza
(+)

Oportunidad
(+)

Debilidad
(-)

Amenaza
(-)

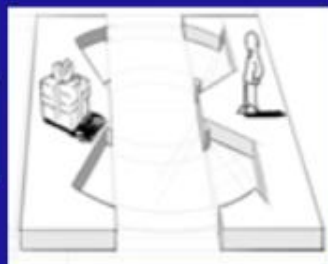


Fortaleza

Precio competitivo
(Más bajo que GEN y un +/-10% más que ECOLOMOVIL)



Mejor propuesta de valor que la competencia local



Sitios estratégicos



El buen trato al cliente



Comunicación directa
atención personalizada



Capacidad de atención a grandes empresas



DO DE ESPECIALIZ
NTEGRADOS D

Ampliación del catálogo de servicios (asesoría, auditorías y capacitaciones en materia ambiental)

Ofrecer nuevos servicios a clientes fieles

Implementación de esquemas de promoción

Desarrollo de competencias del personal

Crédito de proveedores mayor a 30 días

Programas de subsidio de gobierno

Obtención de préstamos

Inversión en tecnología en equipos

Desarrollo de plataforma e-comer

Uso de la energía solar

Compra / venta de valorables

Cientes con pago de contado o a crédito no mayor a 15 Días



ESPECIALIZA
EDER
DO DE ESPECIALIZ
TEGRADOS DI

Flujo de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días)

Documentación incompleta de las unidades de transporte

Mala comunicación interna

Falta de objetivos estratégicos

Mantenimiento correctivo excesivo

Carencia de medidas seguridad e higiene industrial

Fuga de talento

Pocos proveedores en algunos sitios

Equipos desactualizados

Falta de unidades para realizar servicios

Riesgos de impactos ambientales

Sueldos no competitivos

Incumplimiento en requisitos legales (reglamentos de tránsito)



Crisis económica (Incremento en los impuestos, Inflación, devaluación, pandemia sanitaria)

Desastre naturales

Accidentes viales

Inseguridad, robos y asaltos

Cambio en las regulaciones (Normas o leyes) ambientales, fiscales, de seguridad, etc.

Incremento en el costo de los insumos

Competencia desleal

Corrupción

Cierre de centros de disposición final

Cambios de gobierno

Pérdida de clientes



Planeación estratégica

¿Que es?

La planeación estratégica es un proceso que le permite a la empresa formular los objetivos que desea alcanzar a mediano y largo plazo y establecer las acciones que son necesarias para alcanzar dichos objetivos.

La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación externa y externa de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

Pasos para realizarlo

1. Determinación de la misión y visión
2. Diagnostico de la organización "Análisis FODA"
3. Definición de metas (objetivos estrategicos)
4. identificación de estrategias
5. Desarrollo de planes
6. Implementación

**CUADRO DE
MANDO**

¿Que es el cuadro de mando integral? "Balance Scorecard"

Es una herramienta de gestión estratégica utilizada para definir la estrategia de una organización.

Esta metodología, creada por Robert Kaplan y David Norton, permite estructurar los objetivos estratégicos de forma dinámica e integral para ponerlos a prueba según una serie de indicadores que evalúan el desempeño de todas las iniciativas y los proyectos necesarios para lograr su cumplimiento satisfactorio.

DEFINICIÓN DE
OBJETIVOS

ESTRATÉGIAS

FINANCIERA

CLIENTES

COMPETENCIA

OMADO DE ESPECIALIA

INTEGRADOS

¿Que es un objetivo estratégico?

Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que una organización utiliza para alcanzar la visión del negocio en un determinado plazo.

Características de los objetivos estratégicos

- Ser claros y precisos
- Expresar las intenciones de la organización
- Sirvan para el cumplimiento de la misión y visión



Criterios de los objetivos

- Especifico
- Medible
- Alcanzable
- Relevante (retador)
- Definir el tiempo de cumplimiento



¿Que objetivos estratégicos se han establecido?

Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior

Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior

La estrategia financiera

Es aquella parte de la gestión estratégica y proceso de planificación de cualquier empresa, que está relacionada con la obtención de los recursos necesarios para financiar las operaciones del negocio que contribuyan con el logro de objetivos delineados en el plan, a corto, mediano y largo plazo.

Al hablar de estrategia financiera se hace alusión a la forma en que se usa el dinero de la empresa de manera inteligente, pensando en la forma más conveniente en que se puede extraer de este dinero el mayor beneficio.



CRECIMIENTO
DE INGRESOS

REDUCCION DE
GASTOS

1. Crecimiento de ingresos

El objetivo: Incremento de los ingresos del 25% con respecto al ejercicio anterior

Esto se logra a través de:

1. Crecimiento de ingresos

Nuevos clientes

Diversificación de servicios

2. Productividad

Incrementar la capacidad productiva (hacer mas con lo que tengo)

los indicadores ayudan a identificar si la organización esta alcanzando los resultados.

Nuevos clientes



Productividad



1

Obtención de clientes.

ADMINISTRACIÓN		
OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
1. Obtención de clientes. CATALUÑA DE SERVICIOS 1. Recaudación, transferencia y disposición final venta de contenedor de RME / AP 2. Segregación, reducción, transferencia y disposición final, venta de contenedor de RME 3. Distribución de residuos: alimentos, aceites usados, etc. 4. Administrativos (internos) 5. Fiscales (autorizados SAT) 6. Asesoría ambiental 7. Mantenimiento industrial 8. Compra de valorables	1.1 Conectar trimestralmente por lo menos un cliente potencial DCLN = $(TCA - TOP)$ Donde: DCLN = Obtención de clientes nuevos TCA = Total de clientes actuales TOP = Total de clientes potenciales 1.2 Obtener por lo menos un 50 % de clientes nuevos con pago menor a 15 días NCOOP = $(TOP * 100) / COEP$ Donde: COEP = Obtención de clientes con pronto pago TCA = Total de clientes nuevos TOP = Total de clientes con esquema de pronto pago	1. Prospección de clientes 1.1 Clientes potenciales 1.2 Clientes con pago de contado o a crédito no mayor a 15 días

2

Compra/ venta de valorables.

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	2. Compra/ venta de valorables. FORTALEZA 1. Captación de clientes por recomendaciones de terceros. AMENAZA 1. Competencia desleal	Comercialización al 100 % de valorables comprados en el mes CVC = $(TKGV * 100) / TKGC$ Donde: CVC = Comercialización de valorables comprados TKGv = Total de Kg. Vendidos TKGC = Total de Kg. Comprados	1. Venta de valorables de proveedor a cliente.

3

E-commerce de valorables

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	4. E-commerce de valorables OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de plataforma e-commerce	Nivel de cumplimiento trimestral	1. Desarrollo de plataforma para venta online.

DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN

Obtención de clientes.

ADMINISTRACIÓN		
OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
1. Obtención de clientes. (CATALOGO DE SERVICIOS) I.- Recoleccion, transportación y disposición final, renta de contenedor de RME / RP II. Segregación, recoleccion, transportación y disposición final, renta de contenedor de RME III. Destrucción de residuos: alimentos, archivo muerto, etc a) Administrativas (internas) b) Fiscales (Autorizadas SAT) IV. Asesoría ambiental V. Mantenimiento industrial VI. Compra de valorables	1.1 Concretar trimestralmente por lo menos un cliente potencial OCN = (TCA+TCP) Donde: OCN = Obtencion de clientes nuevos TCA= Total de clientes actuales TCP = Total de clientes potenciales 1.2 Obtener por lo menos un 50 % de clientes nuevos con pago menor a 15 dias $\%OCPP = (TCN*100) / CEPP$ Donde: OCPP = Obtencion de clientes con pronto pago TCA= Total de clientes nuevos TCP = Total de clientes con esquema de pronto pago	1. Prospección de clientes 1.1 Clientes potenciales 1.2 Clientes con pago de contado o a credito no mayor a 15 dias

Compra/ venta de valorables.

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	2. Compra/ venta de valorables. FORTALEZA 1. Captación de clientes por recomendaciones de terceros. AMENAZA 1. Competencia desleal	Comercialización el 100 % de valorables comprados en el mes $CVC = (TKGV * 100) / TKGC$ Donde: CVC= Comercialización de valorables comprados TKGV= Total de Kg Vendidos TKGC= Total de Kg Comprados	1 Venta de valorables de proveedor a cliente.

E-commerce de valorables

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	4. E-commerce de valorables OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de plataforma e-comer	Nivel de cumplimiento trimestral	1. Desarrollo de plataforma para venta online.  


DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN

Ampliación del portafolio

01

Servicios de mantenimiento

02

Servicios de asesoría ambiental

03

Proyectos rentables

INDICADOR	OBJETIVO TACTICO	INDICADOR	ACCIONES
1. Mejorar la calidad de los servicios de mantenimiento.	1. Ampliar el portafolio de servicios de mantenimiento.	1. Incrementar el 10% de ingresos por servicios de mantenimiento.	1. Servicios de asesoría ambiental.
2. Reducir los costos de mantenimiento.	2. Reducir los costos de mantenimiento.	2. Reducir los costos de mantenimiento.	
3. Incrementar la satisfacción del cliente.	3. Incrementar la satisfacción del cliente.	3. Incrementar la satisfacción del cliente.	

INDICADOR	OBJETIVO TACTICO	INDICADOR	ACCIONES
1. Mejorar la calidad de los servicios de asesoría ambiental.	1. Ampliar el portafolio de servicios de asesoría ambiental.	1. Incrementar el 10% de ingresos por servicios de asesoría ambiental.	1. Servicios de asesoría ambiental.
2. Reducir los costos de asesoría ambiental.	2. Reducir los costos de asesoría ambiental.	2. Reducir los costos de asesoría ambiental.	
3. Incrementar la satisfacción del cliente.	3. Incrementar la satisfacción del cliente.	3. Incrementar la satisfacción del cliente.	

INDICADOR	OBJETIVO TACTICO	INDICADOR	ACCIONES
1. Mejorar la calidad de los servicios de proyectos rentables.	1. Ampliar el portafolio de servicios de proyectos rentables.	1. Incrementar el 10% de ingresos por servicios de proyectos rentables.	1. Servicios de asesoría ambiental.
2. Reducir los costos de proyectos rentables.	2. Reducir los costos de proyectos rentables.	2. Reducir los costos de proyectos rentables.	
3. Incrementar la satisfacción del cliente.	3. Incrementar la satisfacción del cliente.	3. Incrementar la satisfacción del cliente.	

DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	3. Ampliación del portafolio FORTALEZA 1. Mejor propuesta de valor que la competencia local 2. Sitios estratégicos. OPORTUNIDAD 1. Ampliación del catálogo de servicios (asesoría, auditorías y capacitaciones en materia ambiental) 2. Clientes con pago de contado o a crédito no mayor a 15 días. DEBILIDADES 1. Flujo de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días)	Incremento del 5% de ingresos en servicios de mantenimiento $\%CM = (MA * 100) / IM$ Donde: CM = Cumplimiento de la meta MA= Meta a alcanzar IM = Ingreso del mes	1.Servicios de mantenimiento

DE ESPECIALIA

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	3. Ampliación del portafolio FORTALEZA 1. Mejor propuesta de valor que la competencia local 2. Sitios estratégicos. OPORTUNIDAD 1. Ampliación del catálogo de servicios (asesoría, auditorías y capacitaciones en materia ambiental) 2. Clientes con pago de contado o a crédito no mayor a 15 días. DEBILIDADES 1. Flujo de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días)	Incremento del 5% de ingresos en servicios de asesoría ambiental en el mes $\%CM = (MA * 100) / IM$ Donde: CM = Cumplimiento de la meta MA= Meta a alcanzar IM = Ingreso del mes	2. Servicios de asesoría ambiental

DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	3. Ampliación del portafolio FORTALEZA 1. Mejor propuesta de valor que la competencia local 2. Sitios estratégicos. OPORTUNIDAD 1. Ampliación del catálogo de servicios (asesoría, auditorías y capacitaciones en materia ambiental) 2. Clientes con pago de contado o a crédito no mayor a 15 días. DEBILIDADES 1. Flujo de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días)	Incremento del 5% de ingresos en otros proyectos rentables $\%CM = (MA * 100) / IM$ Donde: CM = Cumplimiento de la meta MA= Meta a alcanzar IM = Ingreso del mes	3. Otros proyectos rentables (Desmantelamiento industrial)

DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN

¿Que es productividad?

Cuanto menos recursos sean necesarios para prestar el servicio, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia.

¿Que es la reducción de gastos?

El gasto es el uso de un cierto dinero presupuestado, ya sea por parte de un individuo, una empresa, una organización o un Estado, para obtener a cambio un bien o un servicio determinado. En ese sentido, el término es sinónimo de egreso, es decir, lo contrario de un ingreso.

1. Eficiencia



Reducción de gastos



1

Incrementar la capacidad operativa

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	OPERACIÓN		
	TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	1. Incrementar capacidad operativa FORTALEZA 1. Capacidad de atención a grandes empresas (Mondelēz, Nestlé y Envases Universales) 2. Sitios estratégicos 3. Comunicación directa (atención personalizada)	$CU = (ISR * 100) / TSSM$ Donde: CU = Capacidad Operativa TSSM = Total de servicios solicitados en el mes ISR = Total de servicios realizados	Incrementar servicios
	DEBILIDADES 1. Falta de unidades para realizar servicios 2. Falta de objetivos estratégicos 3. Mejoramiento conexión wireless 4. Lujos de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días)		

2

Productividad de unidades

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	OPERACIÓN		
	OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	1. Productividad de unidades FORTALEZA 1. Sitios estratégicos 2. Capacidad de atención a grandes empresas (Mondelēz, Nestlé y Envases Universales)	$PKmR = (L / Km)$ Donde: PKmR = Productividad por Km recorrido TL = Total de litros de combustible TKm = Total de Kilómetros recorridos	Evaluación y funcionalidad (condiciones mecánicas, rendimiento de combustible, sueldos, servicios, distancias, tiempos)
	DEBILIDAD 1. Documentación incompleta de las unidades de transporte 2. Equipos desactualizados 3. Falta de unidades	$PU = (SR * 100) / SP$ Donde: PU = Productividad por unidad SR = Servicios realizados SP = Servicios programados	

DIPLOMADO DE ESPECIALIA

OBJETIVO ESTRATÉGICO Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATEGIA	OPERACIÓN		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	1. Incrementar capacidad operativa	$CO = (TSR * 100) / TSSM$ Donde CO= Capacidad Operativa TSSM = Total de servicios solicitados en el mes TSR = Total de servicios realizados	Incrementar servicios
	FORTALEZA 1. Capacidad de atención a grandes empresas (Mondelez, Nestlé y Envases Universales) 2. Sitios estratégicos 3. Comunicación directa (atención personalizada) DEBILIDADES 1. Falta de unidades para realizar servicios 2. Falta de objetivos estratégicos 3. Mantenimiento correctivo excesivo 4. Flujo de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días)		

Productividad de unidades

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	OPERACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	1. Productividad de unidades FORTALEZA 1. Sitios estratégicos 2. Capacidad de atención a grandes empresas (Mondelez, Nestlé y Envases Universales)	$PKmR = (Lt / Km)$ Donde: PKmR = Productividad por Km recorrido TLt = Total de litros de combustible TKm = Total de Kilometros recorridos	Evaluación y funcionalidad (condiciones mecánicas, rendimiento de combustible, sueldos, servicios, distancias, tiempos.
	DEBILIDAD 1. Documentación incompleta de las unidades de transporte 2. Equipos desactualizados 3 Falta de unidades	$PU = (SR * 100) / SP$ Donde: PU = Productividad por unidad SR = Servicios realizados SP = Servicios programados	

DIPLOMADO DE ESPECIALISTA

1

Mantenimiento preventivo:

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	OPERACIÓN		
OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES	
2. Mantenimiento preventivo	1. Programa preventivo $CMP = (MPV \cdot 100) / PMP$	1. Programa preventivo Donde: MPV = Programa de mantenimiento preventivo PMP = Presupuesto preventivo realizado en el mes PPT = Programa de mantenimiento preventivo	
A) Unidades B) Contenedores C) Equipos D) Maquinaria E) Otros	2. Efectividad del mantenimiento preventivo $CMP = (MOMA \cdot 100) / MOMA$	2. Efectividad del mantenimiento preventivo Donde: CMP = Efectividad del mantenimiento preventivo MOMA = Total de mantenimientos correctivos del mes anterior MOMA = Total de mantenimientos correctivos del mes actual	
3. Funcionalidad de unidades	$FU = (FOMC \cdot 100) / FM$	3. Funcionalidad de unidades Donde: FU = Funcionalidad de unidades FOMC = Unidades que requieren mantenimiento correctivo FM = Presupuesto	

2

Programación de requisiciones

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	OPERACIÓN		
OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES	
Programación de requisiciones	$PR = (R \cdot 100) / RS$	1. Programación de requisiciones Donde: PR = Programación de requisiciones RS = Requisiciones solicitadas RA = Requisiciones entregadas	
1. Constante en los servicios	2. Mala comunicación interna	Verificación de productos en buenas condiciones	
3. Mala comunicación interna	Verificación de productos o servicios $VPS = (RNC \cdot 100) / TE$	Donde: VPS = Verificación de productos o servicios TE = Total de requisiciones RNC = Requisiciones no cumplidas	

3

Proyectos de ahorro en materia ambiental

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	1. Proyectos de ahorro en materia ambiental en Orizaba	$RA = (RA \cdot 100) / RA$ Donde: RA = Implementación de proyectos de ahorro RA = Proyectos implementados RA = Proyectos de ahorro	Implementación de proyectos de ahorro
	2. Uso de la energía solar	$RCA = (RCA \cdot 100) / LRA$ Donde: RCA = Nivel de reducción de consumo de agua LRA = Límite del mes actual LRA = Límite del mes anterior	Reducción del consumo de Agua Sistemas de captación pluvial
	3. Uso de la energía solar	$RCE = (RCE \cdot 100) / RCE$ Donde: RCE = Nivel de reducción de consumo energético RCE = Límite del mes actual RCE = Límite del mes anterior	Reducción del consumo de Energía

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	OPERACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	2. Mantenimiento preventivo: A) Unidades B) Contenedores C) Equipos D) Maquinaria E) Otros	1. Programa preventivo $CMP = (MPR * 100) / PMP$ Donde: CMP = Cumplimiento del mantenimiento preventivo MPR= Mantenimiento preventivo realizado en el mes PMP = Programa de mantenimiento preventivo	Inventario: A) Parque vehicular: unidades motoras y no motoras (Tractocamión, Torton, camioneta 3 ½, vehículos utilitarios, B) Contenedores C) Equipos de roll off D) Maquinaria pesada. E) Otros (Guillotinas, prensas, plantas de luz)
	DEBILIDAD 1. Mantenimiento correctivo excesivo	2. Efectividad del mantenimiento preventivo $EMP = (MCMAC * 100) / MCMAN$ Donde: EMP = Efectividad del mantenimiento preventivo TMCMan = Total de mantenimientos correctivos del mes anterior TMCMac = Total de mantenimientos correctivos del mes actual 3. Funcionalidad de unidades $FU = (URMC * 100) / IN$ Donde: FU = Funcionalidad de unidades URMC = Unidades que requieren mantenimiento correctivo IN = Inventario	

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	OPERACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	Programación de requisiciones FORTALEZA 1. Constancia en los servicios	$PR = (RE * 100) / RS$ Donde: PR= Programacion de requisiciones RS =Requisiciones solicitadas RA = Requisiciones entregadas	Verificacion de productos en buenas condiciones
	DEBILIDAD 1. Mala comunicación interna	Verificacion de producto o servicio $VPS = (RNC * 100) / TR$ Donde: VPS= Verificacion de producto o servicio TR = Total de requisiciones RNC = Requisitos no cumplidos	

DIPLOMADO DE ESPECIALISTA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir un 10 % los gastos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	OPERACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
FINANCIERA	1. Proyectos de ahorro en materia ambiental en Orizaba OPORTUNIDADES 1. Uso de la energía solar	$IPA = (PI * 100) / PA$ Donde: IPA = Implementacion de proyectos de ahorro PI = Proyectos implementados PA = Proyectos de ahorro	Implementacion de proyectos de ahorro
		$RCA = (LtAc * 100) / LtAn$ Donde: NRCA = Nivel de reduccion de consumo de agua LtAc = Litros del mes actual LtAn = Litros del mes anterior	Reduccion del consumo de Agua Sistemas de capatación pluvial
		$NRCE = (KW hrAc * 100) / KW hrAn$ Donde: NRCE = Nivel de reduccion de consumo energetico KW hrAc = Litros del mes actual KW hrAn = Litros del mes anterior	Reduccion del consumo de Energia.

Perspectiva del cliente

Ofrecer de forma clara un valor agregado al cliente que permita comprar mas o solicitar mas frecuentemente los servicios

1. Retención del cliente
2. Adquisición de nuevos clientes
3. Rentabilidad del cliente

Retención

Adquirir

Rentabilidad

Fidelidad del cliente

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTES	1. Fidelidad del cliente. FORTALEZA 1. El buen trato al cliente. 2. Incrementar confianza al cliente. 3. Comunicación directa (generación personalizable). 4. Responsabilidad compartida. 5. Evaluaciones del cliente superior a 9. OPORTUNIDADES 1. Ofrecer nuevos servicios a clientes nuevos. 2. Implementación de programas de promoción. AMENAZAS 1. Incremento en el costo de los servicios.	IPC = $(TCA - TCI) / TCI$ Donde: IPC = Fidelidad de clientes TCA: Total de clientes actuales TCI = total de clientes perdidos	1. Ofrecer descuentos por pronto pago. 2. Servicios sin costo (promociones de aniversario, regalo 1 mes de servicio al mes top en costo la hora de consumo). Presión de ventas

Satisfacción

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTE	1. Administración de la logística de servicios. FORTALEZA 1. El buen trato al cliente. 2. Incrementar confianza al cliente. 3. Continuidad en los servicios. 4. Responsabilidad compartida. 5. Comunicación directa (atención personalizada). OPORTUNIDADES 1. Falta de objetivos estratégicos. 2. Falta de unidades para realizar servicios.	$\% CSP = (TSP \times 100) / TSR$ Donde: CSP = Cumplimiento de los servicios programados. TSP = Total de servicios programados. TSR = Total de servicios realizados. $SC = (TSR \times 100) / TSR$ Donde: SC = Servicios conformes. TSRu = Total de servicios con reclamación. TSR = Total de servicios realizados.	Planear servicios solicitados. Realizar encuestas de servicios.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	CSSMA		
	TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTES	1. Mantener la certificación. FORTALEZA 1. Incrementar confianza al cliente. 2. Control operacional de los aspectos ambientales. OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal. DEBILIDAD 1. Flujos de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días). AMENAZA 1. Crisis económica (Incremento en los impuestos, inflación, devaluación (pandemia sanitaria)).	$AIX = (TAIR \times 100) / TAIP$ Donde: AIX = Auditoría interna. TAIR = Total de auditorías internas realizadas. TAIP = Total de auditorías internas programadas. $AC = (TC \times 100) / TH$ Donde: AC = Acciones correctivas. TC = Total de correcciones. TH = Total de hallazgos de auditoría interna identificados.	Realizar auditorías internas. Seguimiento del SOC.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	CSSMA		
	TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTE	2. Madurez del SGI. FORTALEZA 1. Incrementar confianza al cliente. 2. Control operacional de los aspectos ambientales. OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal. DEBILIDAD 1. Flujos de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días). AMENAZA 1. Crisis económica (Incremento en los impuestos, inflación, devaluación (pandemia sanitaria)).	Madurez de los requisitos del SGI $RSR = (ASR \times 100) / RSG$ Donde: RSR = Madurez del SGI. ASR = Requisitos del SGI. RSG = Requisitos del SGI. Madurez de los procesos $RP = (ASR \times 100) / PSG$ Donde: RP = Madurez de los procesos del SGI. ASR = Adecuación del SGI. PSG = Procesos del SGI. Madurez por proceso $MP = (GCP \times 100) / PR$ Donde: MP = Madurez del proceso. GCP = Grado de cumplimiento del proceso. PR = Procedimiento.	1. Auditorías internas. 2. Atención de hallazgos.

MADO DE ESPECIAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTES	1. Fidelidad del cliente. FORTALEZA 1 El buen trato al cliente 2 Inspiramos confianza al cliente, 3. Comunicación directa (atención personalizada) 4. Responsabilidad compartida 5. Evaluaciones del cliente superior a 9	$FC = (TCA - TCP)$ Donde: FC = Fidelidad de clientes TCA= Total de clientes actuales TCP= total de clientes perdidos	1. Ofrecer descuentos por pronto pago 2. Servicios sin costo (promociones de aniversario, ejemplo 1 asesoría ambiental gratis, mas de 3 servicios al mes no se cobra la renta de contenedor) <u>Políticas de ventas</u>
	OPORTUNIDADES 1. Ofrecer nuevos servicios a clientes fieles 2. Implementación de esquemas de promoción AMENAZAS 1. Incremento en el costo de los insumos		

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	OPERACIÓN		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTE	1. Administración de la logística de servicios FORTALEZA 1. El buen trato al cliente 2. Inspiramos confianza al cliente, 3. Constancia en los servicios 4. Responsabilidad compartida 5. Comunicación directa (atención personalizada)	$\% \text{ CSP} = (\text{TSP} * 100) / \text{TSR}$ Donde: CSP = Cumplimiento de los servicios programados TSP = Total de servicios programado TSR = Total de servicios realizados	Planeación de servicios solicitados
	DEBILIDADES 1. Falta de objetivos estratégicos 2. Falta de unidades para realizar servicios	$\text{SC} = (\text{TSRc} * 100) / \text{TSR}$ Donde SC = Servicios conformes TSRc = Total de servicios con reclamación TSR = Total de servicios realizados	Realizar encuestas de servicios

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	CSSMA		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTES	1. Mantener la certificacion FORTALEZA 1. Inspiramos confianza al cliente, 2. Control operacional de los aspectos ambientales OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	$AUI = (TAIR * 100) / TAIP$ Donde: AUI = Auditoria Interna TAIR = Total de auditorias internas realizadas TAIP = Total de auditorias internas programadas	Realizar auditorias internas Seguimiento del SGC
	DEBILIDAD 1. Flujo de efectivo (Crédito a clientes 30, 60, 90 y 120 días) AMENAZA 1. Crisis económica (Incremento en los impuestos, Inflación, devaluación, pandemia sanitaria)	$AC = (TC * 100) / THI$ Donde: AC = Acciones correctivas TC = Total de correcciones THI = Total de hallazgos de auditoria interna identificados	

Fidelidad del
cliente

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	INDICADORES	INDICACION	ACCIONES
CLIENTES	1. Fidelidad del cliente. PORTALIDAD 1. El 80% satis al cliente. 2. Ingresamos confianza al cliente. 3. Comunicación directa (atención personalizada). 4. Responsabilidad compartida. 5. Evaluaciones del cliente superior a 4. 6.	$FC = (TCA - TOP) / TCA$ donde: FC = Fidelidad de clientes TCA: Total de clientes actuales TOP = total de clientes perdidos	1. Ofrecer descuentos por pronto pago. 2. Servicios sin costo (asesoría de asesores, ejemplo: 1 asesoría gratuita gratis, más de 2 asesores al mes se va cobrando tarifa de consultoría). Pública de costos
	OPORTUNIDADES 1. Ofrecer nuevos servicios a clientes. 2. Implementación de seguros de protección. ARENAS 1. Incremento en el costo de los insumos.		

ESPECIALI
NOEDER

MADO DE ESPECIAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
CLIENTES	1. Fidelidad del cliente. FORTALEZA 1 El buen trato al cliente 2 Inspiramos confianza al cliente, 3. Comunicación directa (atención personalizada) 4. Responsabilidad compartida 5. Evaluaciones del cliente superior a 9	$FC = (TCA - TCP)$ Donde: FC = Fidelidad de clientes TCA= Total de clientes actuales TCP= total de clientes perdidos	1. Ofrecer descuentos por pronto pago 2. Servicios sin costo (promociones de aniversario, ejemplo 1 asesoria ambiental gratis, mas de 3 servicios al mes no se cobra la renta de contenedor) <u>Políticas de ventas</u>
	OPORTUNIDADES 1. Ofrecer nuevos servicios a clientes fieles 2. Implementación de esquemas de promoción AMENAZAS 1. Incremento en el costo de los insumos		

Ofrecer servicios
integrales

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior			
ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TÁCTICOS	INDICADOR	ACCIONES
	2. Ofrecer servicios integrales FORTALEZA 1. Mejor propuesta de valor que la competencia local OPORTUNIDAD 1. Ofrecer nuevos servicios a clientes fieles Implementación de esquemas de promoción DEBILIDAD 1. Mala comunicación (interna) AMENAZAS 1. Incremento en el costo de los insumos	$\% OSI = (TCSA \times 100) / TCA$ Donde: OSI= Clientes con servicios adicionales TCSA = Total de clientes con servicios adicionales TCA= Total de clientes actuales	1. Recolección, transportación y disposición final, renta de contenedor de RME / RP 2. Segregación, recolección, transportación y disposición final, renta de contenedor de RME 3. Destrucción de residuos: alimentos, archivo muerto, etc a) Administrativos (internos) b) Fiscales (Autorizadas SAT) 4. Asesoría ambiental 5. Mantenimiento industrial 6. Compra de valorables

ESPECIALI
NOEDER

MADO DE ESPECIAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento del 25 % de ingresos en el año 2021 con respecto al año anterior

ESTRATÉGIA	ADMINISTRACIÓN		
	OBJETIVOS TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
	2. Ofrecer servicios integrales FORTALEZA 1. Mejor propuesta de valor que la competencia local OPORTUNIDAD 1. Ofrecer nuevos servicios a clientes fieles Implementación de esquemas de promoción DEBILIDAD 1. Mala comunicación (interna) AMENAZAS 1. Incremento en el costo de los insumos	$\% \text{ OSI} = (\text{TCSA} * 100) / \text{TCA}$ Donde: OSI= Clientes con servicios adicionales TCSA = Total de clientes con servicios adicionales TCA= Total de clientes actuales	1. Recoleccion, transportación y disposición final, renta de contenedor de RME / RP 2. Segregación, recolección, transportación y disposición final, renta de contenedor de RME 3. Destrucción de residuos: alimentos, archivo muerto, etc a) Administrativas (internas) b) Fiscales (Autorizadas SAT) 4. Asesoría ambiental 5. Mantenimiento industrial 6. Compra de valorables

Competencia

Describe activos intangibles de la empresa y su papel para el desarrollo de la empresa especialmente el capital humano

1. Desarrollo de competencias
2. Formacion de lideres



COMPETENCIA

ESTRATEGIA	OPERACION		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
COMPETENCIA	1. Desarrollo del personal	DE = $(TISA \cdot 100) / TPA$ Donde: TPA = Evaluación de desempeño TISA = Total de personal operativo TISA = Total de evaluaciones de desempeño aplicadas	1. Evaluación de competencias
	OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	PO = $(TPC \cdot 100) / TPC$ Donde: PO = Personal competente TPC = Total de personal operativo competente TPC = Total de personal operativo	2. Capacitación del personal
	RIESGOS 1. Falta de objetivos estratégicos 2. Sueldos no competitivos 3. Fuga de talento	Nota: Mantener una satisfacción mínima de 85% en la evaluación de desempeño y/o percepciones, uso de encuesta HABILIDAD CO = $(TOSAT \cdot 100) / TO$ Donde: CO = Competencia de operadores TOSAT = Total de operadores aptos para el trabajo TO = Total de operadores	3. Capacitación constante de 85% en la evaluación de desempeño y/o percepciones, uso de encuesta

Desarrollo del personal

ESTRATEGIA	ADMINISTRACION		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
COMPETENCIA	1. Fortalecimiento de líderes	EL = $(TSL \cdot 100) / SLA$ Donde: SL = Cuantitativo de líderes TSL = Total de líderes desarrollados SLA = Total de líderes actuales	1. Desarrollo de habilidades gerenciales 2. Administración del tiempo 3. Enfoque a resultados
	OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	EL = $(TSL \cdot 100) / SLA$ Donde: SL = Recaudación de líderes TSL = Total de líderes actuales SLA = Total de líderes actuales	1. Evaluaciones de desempeño de líderes
	OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	EL = $(TSL \cdot 100) / SLA$ Donde: SL = Recaudación de líderes TSL = Total de líderes actuales SLA = Total de líderes actuales	1. Evaluaciones de desempeño de líderes
	OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	EL = $(TSL \cdot 100) / SLA$ Donde: SL = Recaudación de líderes TSL = Total de líderes actuales SLA = Total de líderes actuales	1. Evaluaciones de desempeño de líderes

Formación de líderes

Acreditamiento de 5 instructores Ambientales y, seguridad y salud en el trabajo

ESTRATEGIA	OCCUPACION		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
COMPETENCIA	1. Acreditamiento de 5 instructores Ambientales y, seguridad y salud en el trabajo.	AA = $(TA \cdot 100) / TIA$ Donde: TIA = Total de instructores ambientales TA = Total de instructores ambientales TIA = Total de instructores ambientales	1. Realizar trámite para obtener OCS
	OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	AA = $(TA \cdot 100) / TIA$ Donde: TIA = Total de instructores ambientales TA = Total de instructores ambientales	1. Desarrollo de competencias del personal
	RIESGOS 1. Fuga de talento 2. Sueldos no competitivos	AA = $(TA \cdot 100) / TIA$ Donde: TIA = Total de instructores ambientales TA = Total de instructores ambientales	1. Fuga de talento 2. Sueldos no competitivos
	OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	AA = $(TA \cdot 100) / TIA$ Donde: TIA = Total de instructores ambientales TA = Total de instructores ambientales	1. Desarrollo de competencias del personal

MADO DE ESPECIALIA

ESTRATÉGIA	OPERACIÓN		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
COMPETENCIA	1. Desarrollo del personal OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal RIESGOS 1. Falta de objetivos estratégicos 2. Sueldos no competitivos 3. Fuga de talento	$ED = (TEDA * 100) / TPO$ Donde ED= Evaluacion de desempeño TPO = Total de personal operativo TEDA = Total de evaluaciones de desempeño aplicadas	1.Evaluacion de competencias
		$PC = (TIPO * 100) / TPOC$ Donde: PC= Personal competente TPOC= Total de personal operativo competente TIPO= Total inventario de personal operativo	2. Capacitación del personal
		Meta Mantener una calificacion minima de 80% en la utilizacion de maquinaria y vehiculos $CO = (TOAM * 100) / TO$ Donde CO = Competencia de operadores TOAM = Total de operadores aptos para maniobra TO = Total de operadores	3. Capacitación constante (operadores, usuarios de maquinaria)

ESTRATEGIA	ADMINISTRACIÓN		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
COMPETENCIA	1 Formación de lideres FORTALEZA 1. El buen trato al cliente OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal DEBILIDADES 1. Fuga de talento 2. Sueldos no competitivos	$DL = (TLD * 100) / TLA$ Donde DL = Desarrollo de lideres TLD = Total de lideres desarrollados TLA = total de lideres actuales	1. Desarrollo de habilidades gerenciales 2. Administracion del tiempo 3. Enfoque a resultados
	2 Reasignación de lideres por competencias OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	$RL = (TLR * 100) / TLA$ Donde RL = Reasignacion de lideres TLA= Total de lideres actuales TLR = Total de lideres reasignados	1. Evaluaciones de desempeño del lider
	3. Capacitación al personal OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal	$CP = (TPC * 100) / TP$ Donde CP = Capacitación del personal TP= Total de personal TPC = Total de personal capacitado	1. Inducción 2. Funciones 3. Trato al cliente 4. Servicio al cliente

ESTRATEGIA	CSSMA		
	TACTICOS	INDICADOR	ACCIONES
COMPETENCIA	1. Acreditamiento de 5 instructores Ambientales y, seguridad y salud en el trabajo, SGI. FORTALEZA 1. El buen trato al cliente OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal DEBILIDAD 1. Fuga de talento 2. Sueldos no competitivos	$AIA = (TA * 100) / TIA$ Donde: AIA= Acreditamiento de instructores ambiental, seguridad y salud, SGI TIA = Total de instructores TIA = Total de instructores acreditados	1. Realizar tramite para obtener DC5
	2. Desarrollo integral de supervisores (ambiental y, seguridad y salud en el trabajo) FORTALEZA 1. El buen trato al cliente OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal DEBILIDAD 1. Fuga de talento 2. Sueldos no competitivos	$DII = (TISA * 100) / TII$ Donde: AIA= Desarrollo integral de supervisores TIA = Total Supervisores de seguridad y ambiente TIA = Total de ingenieros integrales	1. Capacitar al personal en materia ambiental 2. Capacitar al personal en materia de seguridad y salud
	3. Seguimiento al desarrollo de auditores Ampliacion el alcance FORTALEZA 1. Inspiramos confianza al cliente 2. Sitios estratégicos 3. Comunicación directa (atención personalizada) OPORTUNIDAD 1. Desarrollo de competencias del personal DEBILIDAD 1. Fuga de talento	$SAI = (AC * 100) / IA$ $AMP = (TSCSGI * 100) / TS$ Donde: AMP = Ampliacion del alcance del SGI SCSGI = Sitios con el SGI TS = Total de sitios	1. Formación de auditores 1. Explicación de requisitos 2. Implementación por procesos 3. Adopción en el procesos

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2021

CULTURA
ORGANIZACIONAL

PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA

CONTEXTO



CENTRO DE ESPECIALIZACIONES
NOEDER



DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION