|  |  |
| --- | --- |
| Análisis SMART del objetivo estratégico | |
| **Objetivo Estratégico 1** | **Lograr que el 90% de los procesos interactúen entre sí para aumentar la satisfacción del cliente en un lapso de 6 meses.** |
| **S = Especifico** | |
| **Especifico**  Para definir si mi objetivo es especifico debo responder a los siguientes cuestionamientos.   1. **¿Qué quiero lograr exactamente?**   Lograr que los procesos administrativos interactúen entre sí para cumplir con los requisitos de los clientes internos y alcanzar la satisfacción del cliente final.   1. **¿Quién está involucrado?**   **Dirección y dueños de procesos**   * **Dirección de operaciones:** * **Dirección comercial:** * **Coordinador del SGC:** * **Ventas:** * **Compras:** * **Administración:** * **Recursos humanos:** * **Logística:** * **Almacén:**  1. **¿Qué recursos están implicados?**  * Sistema de Admipac, * Recurso humano (dueños de proceso y dirección) * Equipos de computo para las actividades diarias de la organización * Elementos de comunicación (radios, telefonía celular, plataformas digitales, wattsapp) * Se requiere completar el desarrollo de la plataforma de control de procesos  1. **¿En qué plazo de tiempo debo alcanzarlo?**  * 6 meses * **Fecha de inicio:** 27 de abril del 2022 * **Fecha de termino:** 27 de octubre del 2022  1. **¿Qué beneficios obtendré si lo consigo?**  * Reducir al máximo los errores humanos * Eliminar las perdidas en el negocio * Estructura de alto nivel en la organización * Definir flujo de los procesos * Interacción e interrelación entre procesos * Control de procesos * Mediciones de los procesos * Reportes ejecutivos | |
| **M = Medible** | |
| Es necesario definir claramente el método o sistema de medición, estableciendo los indicadores a emplear para evaluar el grado de consecución del objetivo.  Para definir si mi objetivo es medible debo responder a los siguientes cuestionamientos.   1. **¿Cuánto queremos lograr?**   Se quiere lograr que por lo menos el 90 % de los procesos administrativos tengan orden y se ajusten al proceso   1. **¿Cómo sabremos cuándo se haya cumplido el objetivo?**   Cuando el promedio de los indicadores alcance un valor de 90% | |
| **A = Alcanzable** | |
| Debe ser ambicioso, un reto, pero que sea posible de lograr, para determinar si el objetivo es alcanzable debo responder a los siguientes cuestionamientos   1. **¿Cómo puede alcanzarse esa meta?**  * Implementación del enfoque a procesos * Establecimiento de indicadores de procesos * Seguimiento en la adopción y aplicación de los procesos del SGC  1. **¿Qué tan posible de lograr es la meta?**  * Se cuenta con el compromiso y convicción de la dirección * Se cuenta con personal competente “Coordinador del SGC” para el seguimiento a la estrategia desarrollada para el objetivo.  1. **¿Tenemos los elementos necesarios para alcanzar esa meta?**  * Se cuenta con personal comprometido | |
| **R= Relevante** | |
| Debe generar un efecto significativo dentro del proyecto  Para definir si mi objetivo es relevante debo responder a los siguientes cuestionamientos.   1. **¿El objetivo es importante para el negocio?**   Si porque ayuda a la mejora continua de la organización y reduce la existencia de errores humanos   1. **¿Es el momento adecuado para plantear este objetivo?**   Si porque la organización ha tenido recientemente una alianza comercial lo que ha resultado en un crecimiento exponencial y actualmente ya no es sostenible la administración del negocio con la estructura que traía cada unidad operativa (fabricación y comercialización)   1. **¿La persona asignada al objetivo es la correcta?**   Es el coordinador del SGC con experiencia necesaria para la implementación del SGC y elementos estratégicos (Planeación estratégica, BSC y CANVAS)   1. **¿El objetivo se adapta a la realidad o contexto en el que nos encontramos?**   Si porque actualmente la organización presenta las siguientes problemáticas:   * Falta de seguimiento por los dueños de proceso * Desconocimiento de los procesos y actividades * Perdidas por falta de control * Falta de información e interacción entre procesos | |
| **T = Temporal “tiempo para alcanzarse”** | |
| Cada objetivo debe estar definido en el tiempo, establecer una fecha límite para conseguir el objetivo, esto nos ayudará a tener una dimensión temporal, nos permitirá elaborar una línea de tiempo y marcar las distintas etapas que nos permitirán llegar a la meta propuesta  Para definir si mi objetivo es temporal debo responder a los siguientes cuestionamientos.   1. **¿Cuándo debe estar terminado?**   En 6 meses   1. **¿Qué debo hacer para lograr el objetivo?**  * Realizar planeación estratégica * Implementar objetivos e indicadores en cada proceso * Medir resultados de objetivos por medio de reportes gerenciales * Seguimiento de los procesos | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVOS** | | | | | |
| **AREA** | Dirección comercial y Dirección de operaciones | | | | |
| **OBJETIVO ESTRATEGICO** | **Lograr que el 90% de los procesos interactúen entre sí para aumentar la satisfacción del cliente en un lapso de 6 meses.** | | | | |
| **TABLERO SMART** | S | M | A | R | T |
| ESPECIFICO | MEDIBLE | ALCANZABLE | RELEVANTE | TIEMPO DE CUMPLIMIENTO |
| ¿El objetivo es específico? | El objetivo es medible | El objetivo es alcanzable | El objetivo es relevante | El objetivo tiene un tiempo de cumplimiento |
| Si / No y ¿porque? | Si / No y ¿por qué? | Si / No y ¿por qué? | Si / No y ¿por qué? | Si / No y ¿por qué? |
| Si porque está enfocado en que los procesos interactúen entre sí para cumplir con los requisitos de los clientes internos y externos | Si porque tiene una meta del 90% de los procesos alcancen la interacción e interrelación entre procesos. | Si porque se tiene el respaldo de la dirección y con el personal competente para coordinar el cumplimiento del objetivo | Si porque la organización ha tenido un crecimiento exponencial y requiere estructurar los procesos de la organización | Si porque se ha considerado un tiempo de cumplimiento de 6 meses para la implementación de los controles en los procesos |