

Eje Estratégico	Objetivo	Indicador / KPI	Meta	Frecuencia
Calidad e innovación	Orientar los procesos hacia la excelencia operativa a través de la digitalización y mejora continua	Certificación ISO 9001 obtenida	Certificado vigente	Anual
Calidad e innovación	Optimizar eficiencia energética en procesos internos	Certificación ISO 50001 obtenida	Certificado vigente	Anual
Calidad e innovación	Reducir no conformidades internas	Cantidad de incidencias detectadas en auditorías internas	≤ 5	Anual
Clientes	Mejorar la satisfacción del cliente	Índice de satisfacción general (ISG)	≥ 85% satisfacción	Anual
Clientes	Mejorar la satisfacción del cliente	Net Promoter Score (NPS)	≥ 85% de los clientes	Anual
Clientes	Mejorar la satisfacción del cliente	Tiempo de respuesta comercial: número de días promedio en los que la empresa responde a consultas, reclamos o solicitudes de ajustes.	≤ 5 días hábiles	Semestral
Clientes	Mejorar la satisfacción del cliente	Tasa de reclamos: cantidad de quejas formales recibidas respecto al total de proyectos ejecutados.	≤ 5	Semestral
Desarrollo organizacional	Mejorar clima laboral y bienestar de colaboradores	Evaluación de clima laboral	≥ 85% satisfacción	Anual
Desarrollo organizacional	Incrementar la capacitación del personal	% de cumplimiento del Plan de Capacitaciones	≥ 80%	Anual
Gobernanza	Fortalecer ética y transparencia institucional	% de denuncias gestionadas	100% denuncias atendidas	Semestral
Gobernanza	Expandir impacto social y ambiental a través de certificaciones	Cumplimiento estándares Empresa B	Empresa B certificada	Anual
Gobernanza	Fortalecer relaciones estratégicas	Cantidad de alianzas concretadas	≥ 2 alianzas concretadas	Anual
Gobernanza	Incrementar el reconocimiento social y reputacional	Cantidad de participación en rankings adicionales	≥ 2	Anual
Gobernanza	Incrementar el reconocimiento social y reputacional	Cumplimiento estándares Empresa B	Empresa B certificada	Anual
Sostenibilidad	Reducir impacto ambiental	% de ahorro	≥ 5% papel y agua	Anual
Sostenibilidad	Reducir impacto ambiental	% ahorro energético	≥ 5% ahorro energía	Anual
Sostenibilidad	Incrementar uso de energías renovables	% de consumo energético proveniente de fuentes renovables	≥ 10% del total	Anual
Sostenibilidad	Implementación y registro activo del sistema de calculo para medición de huella de carbono	Toneladas de emisiones de CO <sub>2</sub> evitadas en proyectos (según metodología de calculo interna)	≥ 500 ton CO <sub>2</sub> / año	Anual
Sostenibilidad	Incrementar proyectos sostenibles (con componente de eficiencia o energía limpia)	% de incremento de proyectos	≥ 5%	Anual