



OBJETIVOS SGI 2024

	DIRECTRIZ POLITICA SIG	OBJETIVOS	INDICADORES DE GESTIÓN (IG)	FORMULA	Rangos de Aceptación (RA)			FRECUENCIA DE MEDICION	PLAN DE ACCIÓN	RECURSOS APLICABLES	VERIFICACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	RESPONSABLE DE MEDICION	RESPONSABLES DE IMPONER SANCIONES Y/O PENALIDADES
					MALO	REGULAR	BUENO							
ISO 37001 GESTIÓN ANTISOBORNO	Prevenir y denunciar los actos de corrupción que pudieran existir en las relaciones entre los colaboradores y las autoridades gubernamentales, clientes y/o proveedores y establecer un procedimiento de denuncias e investigación	Fortalecer la Gestión de denuncias y mecanismos de investigación del soborno	Cumplimiento de la investigación de denuncias recibidas	$(N \text{ de reportes investigados}) \times 100 / (N \text{ total de reportes realizados})$	$IG \leq 30\%$	$30\% < IG < 50\%$	$IG \geq 50\%$	**Semestral y/o Cuando Aplique	(1) Ejecución Procedimiento de Investigación y tratamiento al soborno (2) Difusión y concientización de la Política Antisoborno	Horas de Trabajo	Revisión por la Dirección, Revisión por la Función de Cumplimiento	Legal	Oficial de Prevención del soborno	Área Legal
	Garantizar el cumplimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión Antisoborno basado en una óptima gestión de riesgos, mediante el cumplimiento idóneo de los requisitos legales y otros acuerdos suscritos, sustentándonos en un equipo humano comprometido y altamente calificado, mediante la capacitación y motivación generando el compromiso de toda la organización.	Reforzar las competencias y cultura de antisoborno en el personal del Grupo Liderman	Cumplimiento del total de personas capacitadas, según lo planificado	$(N \text{ de trabajadores activos capacitados en temas SGAS}) \times 100 / (N \text{ total de trabajadores activos})$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Trimestral	(1) Difusión a los colaboradores sobre la importancia del cumplimiento (2) Difusión del instructivo para el acceso a la ESL (3) Envío de reportes a la Operación (4) Realizar campaña de concientización en temas de SGAS	Plataforma de Escuela de Seguridad Liderman Horas hombre invertidas Redes Sociales, correo corporativo y LIDERAPP	Reporte de Cumplimiento del Programa de Capacitación	Capacitación	Coordinadora de Capacitación y Desarrollo	Gerencia de GAT
	Realizar 6 mailing's masivos de sensibilización sobre la ISO 37001	Cumplimiento de los mailing's masivos realizados	N de mailing's realizados	$IG=0$	$0 < IG < 3$	$IG \geq 3$	Semestral	(1) Evaluar el requerimiento del área (2) Crear Comunicado (3) Aprobación del área (4) Envío del Mailing	Horas de Trabajo Licencia Adobe	Mailings (Correos)	Comunicaciones	Coordinador de Comunicaciones	Gerencia GAT	
ISO 45001 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Reducir la accidentabilidad	Índice de Accidentabilidad	$(\text{Índice Gravedad}^* \text{Índice de Frecuencia}) / 1000$	$IG \geq 0.72$	$0.69 < IG < 0.72$	$IG \leq 0.69$	Trimestral	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en SST	Presupuesto asignado para las actividades en SST	Programa de auditorias	SSOMA	Analista de SSOMA	Gerente de GAT	
	Prevenir dolencias, lesiones, incidentes y enfermedades ocupacionales a nuestros colaboradores y grupos de interés en nuestras instalaciones y en las del cliente, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables.	Cumplir las actividades para la prevención de la seguridad y salud en el trabajo, ofreciendo condiciones de trabajo sanos y seguros, dentro del marco de la ley 29783	% Cumplimiento del Programa Anual de SST	$(N \text{ Actividades SST realizadas}) \times 100 / (N \text{ Actividades SST programadas})$	$IG \leq 80\%$	$80 < IG < 90\%$	$IG \geq 90\%$	Mensual	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en SST	Presupuesto asignado para las actividades en SST	Programa de auditorias	SSOMA	Analista de SSOMA	Gerente de GAT

ISO 14001 GESTIÓN AMBIENTAL	Implementar y mantener procesos que permitan prevenir la contaminación ambiental; gestionando nuestros aspectos e impactos ambientales.	Asegurar las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores	% Cumplimiento del Programa Anual de Salud en el Trabajo	$(N \text{ Actividades SO realizadas}) \times 100 / (N \text{ Actividades SO programadas})$	$IG \leq 80\%$	$80 < IG < 90\%$	$IG \geq 90\%$	Mensual	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en SST	Presupuesto asignado para las actividades en SST	Programa de auditorias	SSOMA	Asistente SSOMA	Gerente de GAT
		Realizar actividades que permitan reducir y prevenir los impactos ambientales de las actividades laborales	% Cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental	$(N \text{ Actividades SGA realizadas}) \times 100 / (N \text{ Actividades SGA programadas})$	$IG \leq 80\%$	$80 < IG < 90\%$	$IG \geq 90\%$	Mensual	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en MA	Presupuesto asignado para las actividades en MA	Programa de auditorias	SSOMA	Analista de SSOMA	Gerente de GAT
ISO 9001 GESTIÓN DE LA CALIDAD	Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado basado en una óptima gestión de riesgos, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y otros acuerdos suscritos, sustentándonos en un equipo humano comprometido y altamente calificado; mediante la capacitación y motivación generando el compromiso de toda la organización.	Cumplir con los requisitos y estándares exigidos por los clientes.	Promedio (%) de resultados obtenidos en los procesos de homologaciones	$(\Sigma \text{ de calificaciones obtenidas en los procesos de homologación}) / (N \text{ total de procesos de homologación})$	$IG \leq 80\%$	$80 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Mensual	(1) Ejecución de las homologaciones (2) Monitorear el Cuadro de Seguimiento de Homologaciones	Presupuesto para el costo de las homologaciones	Seguimiento al cuadro de seguimiento de Homologaciones Informes y certificados de homologaciones	SGI	Practicante de SGI	Jefe SGI
		Mantener y mejorar la eficiencia del sistema integrado de gestión	Cumplimiento de levantamiento de NC	$(N \text{ de NC internas y externas cerradas}) \times 100 / (N \text{ total de NC internas y externas detectadas})$	$IG \leq 70\%$	$70 < IG < 80\%$	$IG \geq 80\%$	Anual	(1) Ejecución de Auditorias Internas al SGI (2) Implementación de las SAC según el resultado de la auditoría interna(3) Ejecución de las auditorías externas del SGI (2) Implementación de las SAC según los resultados de la auditoría externa	Presupuesto para las auditorías externas al SGAS	Informes de los resultados de las auditorías externas Control de Seguimiento y Hallazgos	SGI	Asistente SGI	Jefe de Gestión y Atención de Trabajadores
		Mantener el estado contractual vigente de los trabajadores destacados a nivel nacional.	%Cumplimiento del estado contractual vigente	$(N \text{ trabajadores con contrato vigente}) \div (N \text{ trabajadores activos}) \times 100$	$IG \leq 75\%$	$75 < IG < 90\%$	$IG \geq 90\%$	Mensual	1) Generar los contratos del personal destacado (2) Monitorear la devolución de los contratos del personal destacado	Horas de Trabajo	Reporte del estado contractual del personal activo	Administración del Personal	Asistente de RRHH	Gerente de GAT
		Atender oportunamente toda solicitud de desvinculación de los trabajadores destacados a nivel nacional.	Cumplimiento del cese total de los trabajadores, según lo solicitado.	$(N \text{ de procesos de desvinculación concluidos}) \div (N \text{ cesados}) \times 100$	$IG \leq 70\%$	$70 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Mensual	1) Cumplimiento con el proceso de desvinculación del personal	Horas de Trabajo	Reporte del personal cesado	Administración del Personal	Asistente de RRHH	Gerente de GAT

Gestionar las licencias solicitadas de los trabajadores destacados a nivel nacional	Cumplimiento en atender el total de las licencias solicitadas de los trabajadores	(N Licencias registradas + (N licencias Aceptadas) x 100	IG ≤ 75%	75 < IG < 90%	IG ≥ 90%	Mensual	1) Gestionar las solicitudes de licencias (2) Monitorear el Cuadro de licencias	Horas de Trabajo	Reporte de las licencias otorgadas	Administración del Personal	Asistente de RRHH	Gerente de GAT
Mantener y custodiar el legajo completo de los trabajadores destacados a nivel nacional	%Cumplimiento de la administración de los legajos	(N trabajadores con legajo) ÷ (N trabajadores activos) x 100	IG ≤ 60%	60 < IG < 70%	IG ≥ 70%	Mensual	1) Administrar los legajos del personal 2) Control y Seguimiento de la entrega de legajos pendientes	Horas de Trabajo	Reporte del estado de entrega de los legajos del personal	Administración del Personal	Analista de archivo	Gerente de GAT
Gestionar las vacaciones solicitadas de los trabajadores administrativos	% Cumplimiento con las Vacaciones otorgadas	(N días de vacaciones programadas) ÷ (N días de vacaciones a programar) x 100	IG ≤ 60%	60 < IG < 70%	IG ≥ 70%	Trimestral	1) Envío del reporte de vacaciones a programar a las jefaturas(2) Monitorear el Cuadro de Vacaciones a programar(3) Ejecutar la programación de vacaciones	Horas de Trabajo	Reporte del Cumplimiento de las vacaciones programadas	Administración del Personal	Coordinador de Administración del personal	Gerente de GAT
Gestionar las Asistencias/Tareos del personal destacado en la Operación	% Tareos Asistidos, Ausentismos y Coberturas.	(Suma Total Registros de todas las personas / total de días al mes)	IG ≤ 60%	60 < IG < 70%	IG ≥ 70%	Mensual	1) Envío de las Proyecciones del mes siguiente. 2) Validación de las Variaciones según proyección. 3) Cerrar las Observaciones que existieron	Horas de Trabajo	Reporte de Indicadores de Tareos	Tareo	Coordinador Central de Tareo	Gerencia de Compensaciones y Nóminas
Recuperar los abonos realizados a los trabajadores por concepto de subsidio	% recupero de subsidios	(Total pagado por concepto de subsidio en un año calendario) / (Total de subsidios recuperados del año que corresponda)	IG ≤ 60%	60 < IG < 80%	IG ≥ 80%	Anual	Establecer un procedimiento de recupero de subsidios	Horas de Trabajo	Matriz de control de subsidio 2024	Bienestar Social	Asistente de Bienestar Social	Jefa de Bienestar
Reducir el tiempo promedio de atención de los requerimientos de personal para las diferentes áreas y/o unidades.	Tiempo promedio de atención	Tiempo de atención = (Fecha de llegada de requerimiento – Fecha de entrega del personal)	IG>40 días	35 días <IG<=40 días	IG <=35 días	Mensual	-Mantener actualizada la base de requerimientos aprobados por el gerente de compensaciones. - Completar la información en la base de procesos, para el seguimiento semanal correspondiente.	Reporte de requerimientos en el SharePoint	Reporte de selección en el SharePoint	Selección	Jefa de Selección	Sub Gerencia de retención y atracción
Asegurar la cobertura de vacantes cerradas dentro de plazos a nivel nacional.	% de cobertura nacional dentro de tiempos esperados	% de Cobertura Nacional = (Total de vacantes cerradas dentro del plazo / total de vacantes requeridas del mes)	IG ≤ 65%	65% < IG < 70%	IG ≥ 70%	Mensual	Seguimiento a las fechas proyectadas de entrega de acuerdo a la orden de instalación.	Reporte de requerimientos en el SharePoint	Reporte de selección en el SharePoint	Selección	Jefa de Selección	Sub Gerencia de retención y atracción

	Mantener la cobertura de las vacantes requeridas dentro del plazo, para clientes nuevos.	% de cobertura de vacantes por nuevos clientes (NC).	% de cobertura por NC= (Total de vacantes requeridas por NC cerradas dentro del plazo / total de vacantes requeridas por NC del mes)	IG ≤ 89%	90 < IG < 94%	IG ≥ 95%	Mensual y/o Cuando Aplique	Seguimiento a las fechas proyectadas de entrega de acuerdo a la orden de instalación.	Reporte de requerimientos en el SharePoint	Reporte resumen de indicadores 2024 en el SharePoint	Selección	Jefa de Selección	Sub Gerencia de retención y atracción
	Brindar información útil y de interés para que los nuevos colaboradores se adapten a la cultura y área de Liderman	% Postulantes que logran ingresar a laborar a Liderman con Inducción General completa	(N de postulantes que ingresan a laborar con Inducción General completa) x 100 / (N de postulantes que ingresan a laborar)	IG ≤ 60%	60 < IG < 100%	IG ≥ 100%	Trimestral	1) Difusión de la plataforma al área de Selección de Personal. 2) Envío de reportes quincenales del cumplimiento de la Inducción General al área de Selección de Personal	Plataforma de Inducción General Horas hombre invertidas	Reportes quincenales del Cumplimiento de Inducción General en cada nuevo colaborador	Capacitación	Coordinadora de Capacitación y Desarrollo	Gerencia de GAT
	Mantener y reforzar las competencias del personal	% Avance de ESL por área	(N de trabajadores activos capacitados, según programación) x100 / (N total de trabajadores activos programados para capacitarse)	IG ≤ 60%	60 < IG < 85%	IG ≥ 85%	Trimestral	1) Seguimiento, difusión y promoción con los líderes y colaboradores cerca la importancia del cumplimiento de las capacitaciones.2) Difusión del instructivo para el acceso a la ESL3) Envío de reportes quincenales de avance de la ESL a los líderes de áreas.	Plataforma de Escuela de Seguridad LidermanHoras hombre invertidasRedes Sociales, correo corporativo y LIDERAPP	Reportes quincenales del Cumplimiento del Programa de Capacitación	Capacitación	Coordinadora de Capacitación y Desarrollo	Gerencia de GAT
Mantener un Sistema de Gestión Integrado para el desarrollo de nuestras actividades, orientándolo a la optimización del servicio, satisfacción y fidelización de nuestros clientes.	Aumentar la Satisfacción de los clientes	% Satisfacción Equipo de Trabajo	Promedio Satisfacción Equipo de Trabajo	IG ≤ 60%	60 < IG < 75%	IG ≥ 75%	Anual	(1) Cumplir con las visitas y supervisiones de los Lideres Zonales a los clientes (2) Cumplir con los Planes de Acción que nacen de estas encuestas de satisfacción (3) Reuniones de Presentaciones de KPI a los clientes	Horas de Trabajo	Reporte de Encuestas de Satisfacción	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	Director de Operaciones
		% Satisfacción por Gestión Líder Zonal	Promedio Satisfacción por Gestión Líder Zonal	IG ≤ 60%	60 < IG < 75%	IG ≥ 75%	Anual		Horas de Trabajo	Reporte de Encuestas de Satisfacción	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	Director de Operaciones
		NPS	%Promotores - %Detractores	IG ≤ 50%	50 < IG < 60%	IG ≥ 60%	Anual		Horas de Trabajo	Reporte de Encuestas de Satisfacción	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	Director de Operaciones
	Mantener los registros de servicios operativos en línea	% Registros ingresados al sistema	%Total de servicios - %Servicios pendientes por ingresar	IG ≤ 75%	75 < IG < 85%	IG ≥ 85%	Mensual	(1) Cumplir con los registros en el sistema donde estemos alineados las áreas de procesamiento (tarea - facturación)	Horas de trabajo	Reporte de servicios	Operaciones	Coordinadora de Operaciones	Director de Operaciones
	Fortalecer la fidelidad de nuestros clientes	%Visitas realizadas	% Visitas realizadas por Zona	IG ≤ 70%	70 < IG < 80%	IG ≥ 80%	Mensual	(1) Fomentar el uso del aplicativo (2) Realizar seguimiento a los Líderes Zonales (3) Reportar a sus jefes inmediatos los resultados mensuales	Horas de Trabajo	Geopoint y Reporte de Indicadores	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	GO de compensaciones
	Medir el uso adecuado de la mano de obra.	Productividad	Días productivos / Total de días	P ≤ 95.3%	95.4 < IG < 95.5%	P ≥ 95.6%	Mensual	(1) Revisión mensual con los gerentes de operaciones. (2) Las acciones a tomar dependerán de cada casuística	Horas de Trabajo	Seguimiento del Cuadro Excel Indicadores de Tareo	Planillas	Gerente de Planillas	Director de Operaciones

Prevenir las actividades ilícitas tales como tráfico ilícito de drogas, contrabando, terrorismo, lavado de activos, soborno y colusión en nuestra organización, así como colaborar con nuestros clientes en el control y la seguridad dentro de sus operaciones logísticas de comercio exterior. Se compromete a evitar, prevenir y reducir la probabilidad de las consecuencias de eventos no deseables o perturbadores.

Prevenir actividades ilícitas o eventos indeseables	% Cumplimiento de simulacros programados	(N de simulacros realizados) x100 / (N de simulacros programados)	IG ≤ 75%	75 < IG < 85%	IG ≥ 85%	Trimestral	(1) Ejecución del JV-SGI-G-008 Programa Anual de Simulacros y pruebas al Sistema de Gestión Integrado	Horas de Trabajo	Informe de los simulacros realizados Seguimiento al Programa Anual de Simulacros	SGI	Practicante de SGI	Jefe de Gestión y Atención de Trabajadores
Lograr el cumplimiento del Programa BASC manteniendo y mejorando la eficacia del SGCS BASC	% Cumplimiento del programa BASC	(N Actividades BASC realizadas) x100 / (N Actividades BASC programadas)	IG ≤ 75%	75 < IG < 80%	IG ≥ 80%	Semestral	(1) Cumplimiento del Programa SIG (2) Ejecución de las actividades del programa	Horas de Trabajo	Seguimiento al cumplimiento del Programa SIG Evidencias de las actividades ejecutadas	SGI	Asistente de SGI	Jefe de Gestión y Atención de Trabajadores