

PROGRAMA A LA
EXCELENCIA

Patrocinador oficial

**Banco
Popular**

Sesiones Compartiendo la Excelencia 2020

 **Kemical**

Miércoles 20 de mayo

Cámara de Industrias de Costa Rica



Protegemos la salud, higiene y bienestar de las personas

¿Quiénes somos?

Somos una empresa costarricense que desde 1990 desarrollamos, manufacturamos y ofrecemos soluciones integrales de limpieza y desinfección para diversas industrias.

Estamos ubicados en Zona Franca BES, Alajuela



¿Qué hacemos?

Acompañamos nuestros productos químicos de limpieza y desinfección con un alto valor agregado.

Esto se traduce en servicios como:

capacitación,

consultoría,

equipamiento,

entre otros, que permiten mejorar la eficacia de los procesos de higiene de nuestros clientes.



Industrias que atendemos



Alimentos y bebidas



Institucional



Pecuaria

Algunos números que seguimos construyendo



5

Países



+27

Años de Experiencia



+190

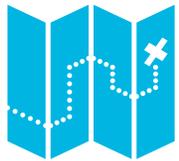
Productos



+200

Clientes Satisfechos

Contenidos



1. Modelo de planeamiento estratégico



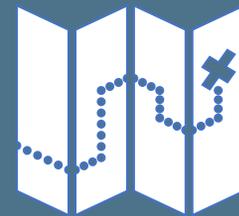
2. Proceso de construcción del plan



3. Seguimiento y ejecución

Parte 1

Modelo de planeamiento estratégico



Ciclo de efectividad empresarial

01. Necesidades de clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, y sociedad que necesitan ser satisfechas

02. Productos, servicios, y adición de valor que se producen para satisfacer a los grupos clave

03. La suma de comportamientos de las personas en la organización. La cultura produce los resultados



06. La razón de ser de la organización, qué hace y cómo lo y hace

05. Iniciativas críticas, metas y planes de acción necesarios para lograr los resultados deseados

04. Procesos en que operan las personas, la estructura dentro de la que trabajan, como son recompensados, cómo se toman las decisiones, etc

Ciclo de efectividad empresarial



Las brechas son déficits o distancia entre las necesidades o expectativas de los grupos clave y los resultados. Representan retos por resolver u oportunidades por realizar. Son prioridades

Solo los grupos clave pueden evaluar si se están supliendo sus necesidades de acuerdo con las expectativas

Ciclo de efectividad empresarial



Ciclo de efectividad empresarial

01. Entender

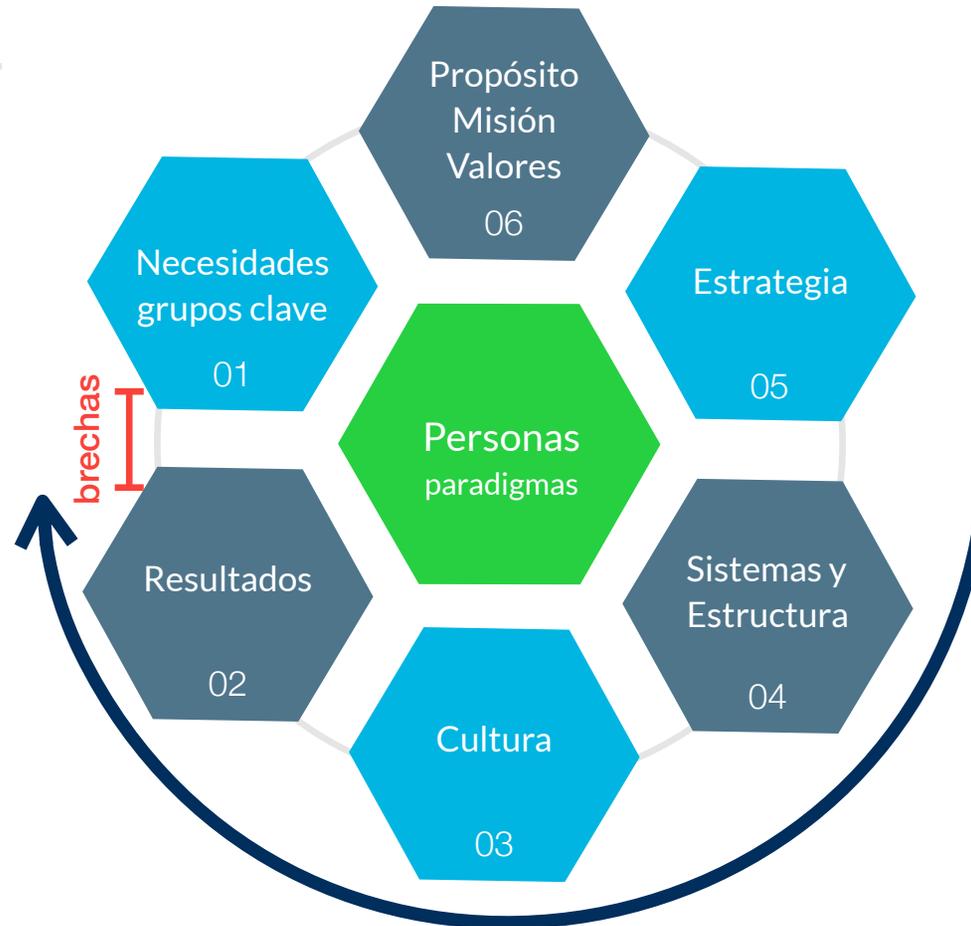
02. Predecir los resultados que se obtendrán

03. Predecir los comportamientos que producirán los procesos

06. Diseñar en congruencia con las necesidades de los grupos clave

05. Desarrollar en congruencia con el propósito o misión

04. Diseñar procesos que permitan cumplir con la estrategia



Enfoque



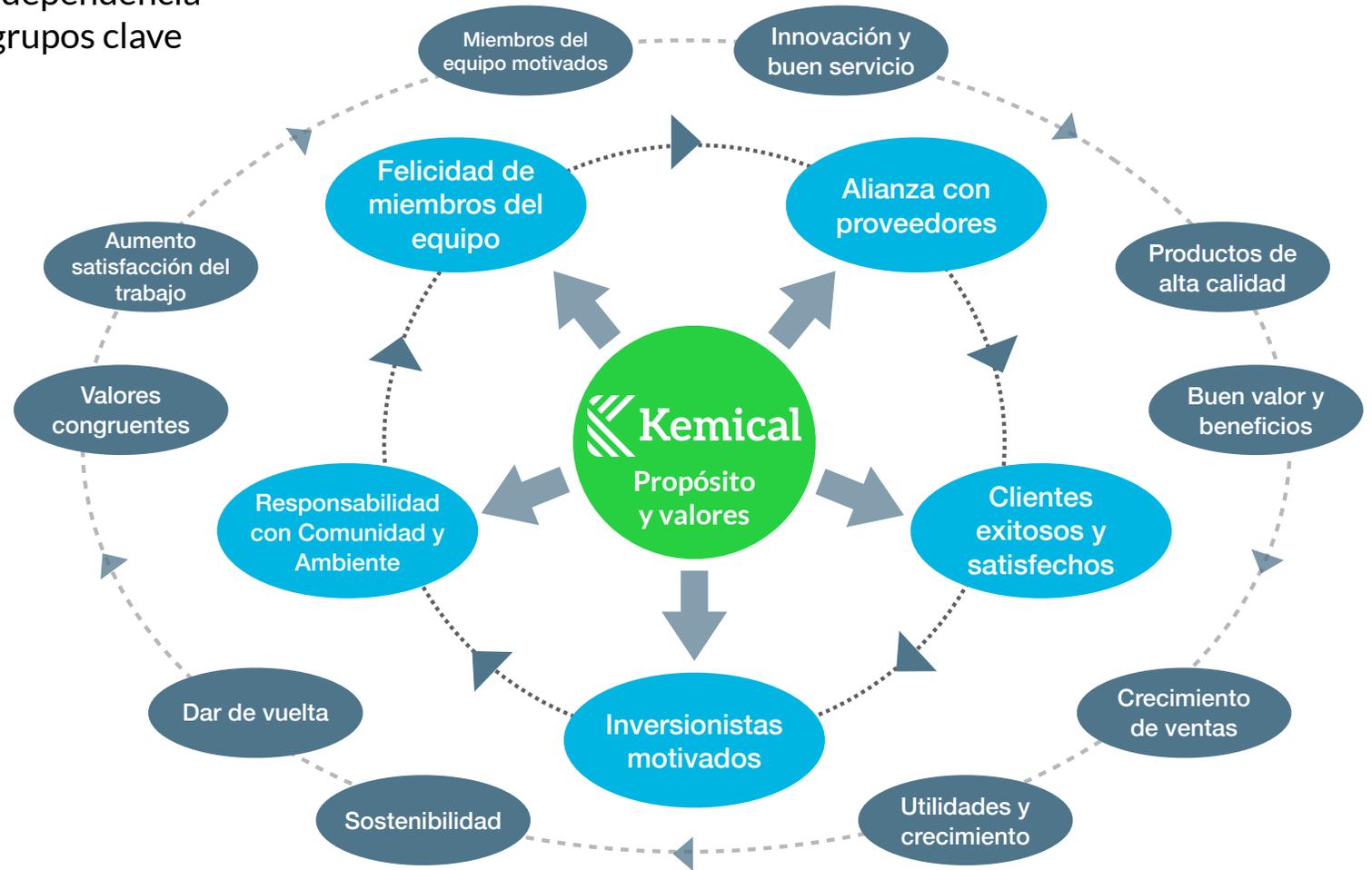
Ejecución



Necesidades de grupos clave



Diagrama de Interdependencia de grupos clave



“Los líderes no son responsables por los resultados,
los líderes son responsables por las personas que son
responsables por los resultados.

La mejor manera de impulsar el desempeño en una organización
es creando un ambiente en el que la información fluya libremente,
los errores puedan ser señalados y la ayuda pueda ser ofrecida y
recibida”

– *Simon Sinek*



Cultura

"Culture eats strategy for breakfast"

Peter Drucker



Visión cultural

Somos una organización centrada en las personas y en el desarrollo de líderes

Para hacerlo vamos a seguir los siguientes principios en todos nuestros comportamientos:



Liderazgo de servicio



Excelente trato a las personas y una compensación justa



Autonomía responsable



Reconocimiento inmediato

Nos comprometemos con impulsar la vivencia permanente de estos ideales. Reconocemos que necesitamos ser constantes y persistentes para poder avanzar hacia su cumplimiento.



Estrategia

Mapa Estratégico





Plan estratégico 2015-2020



Plan táctico anual 2020

Iniciativas estratégicas

Proyectos y actividades que permiten transformar la organización para cumplir los objetivos de largo plazo

 Iniciativas estratégicas

 Métricas de tiempo

 Métricas de efectividad

Plan operativo

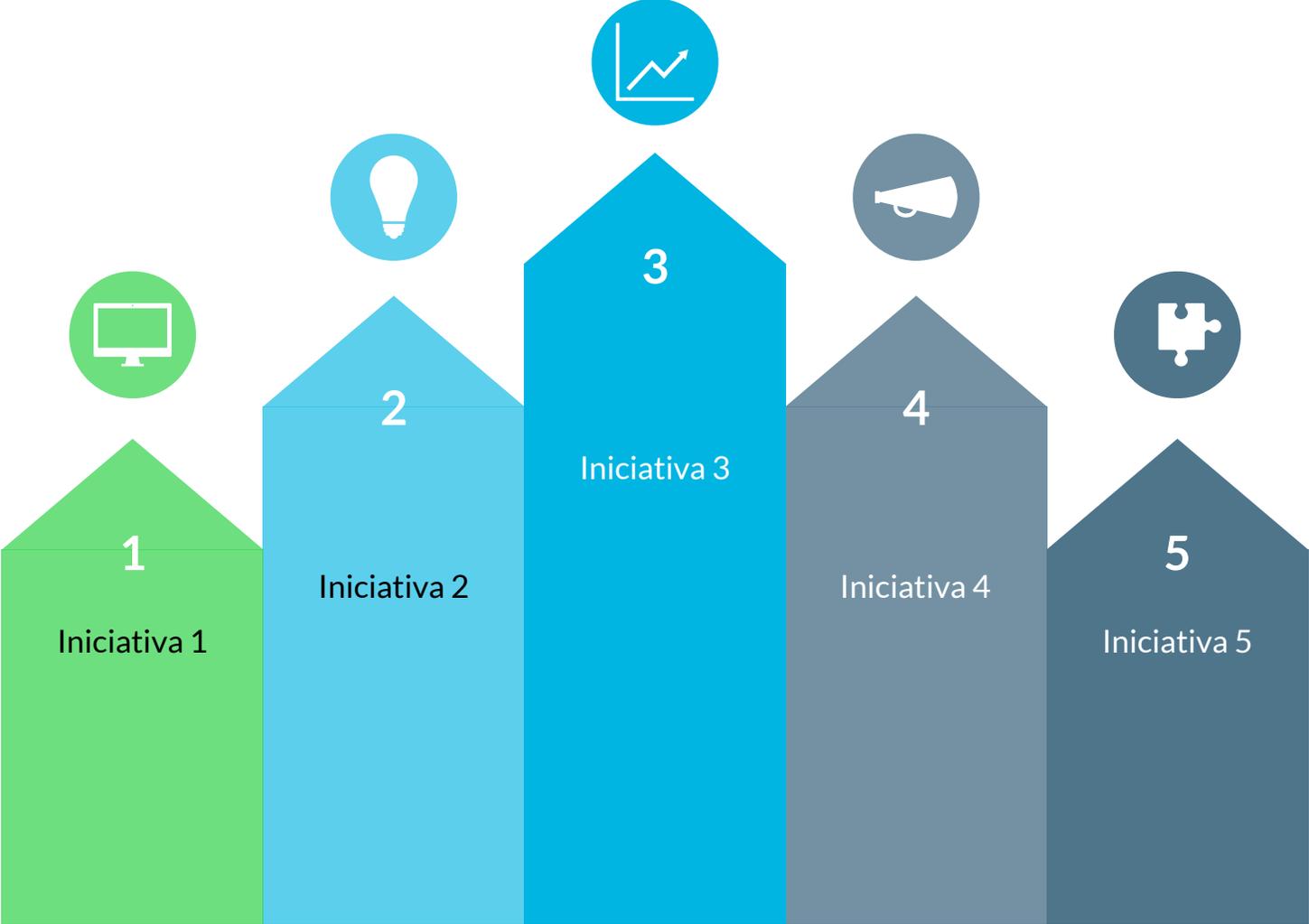
Acciones y tareas para mantener la operación en cumplimiento de los objetivos anuales (KPIs*)

 KPIs

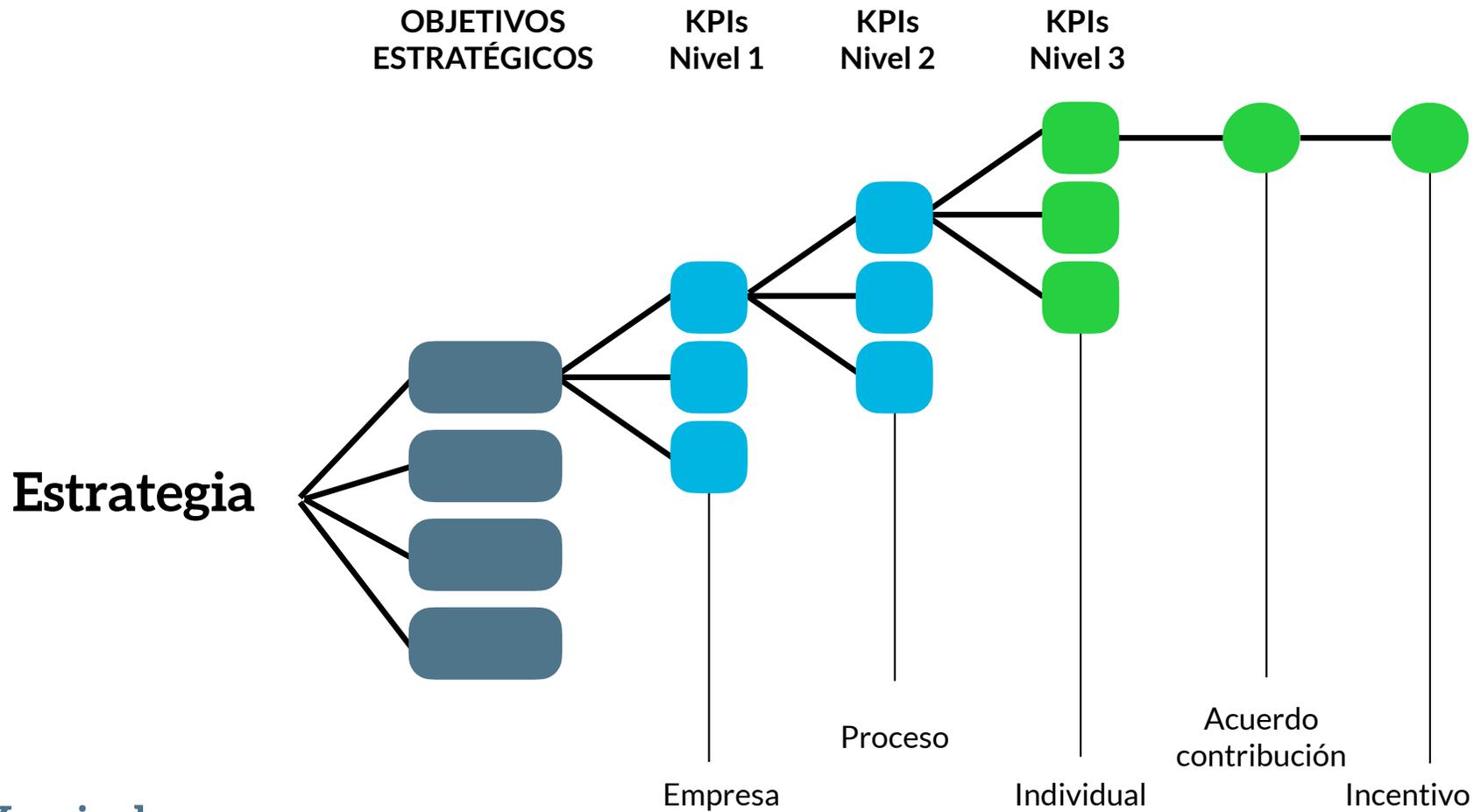
-  Tareas
-  A3
-  Iniciativas operativas

*KPI= Key Performance Indicator (indicador clave de desempeño)

Iniciativas estratégicas 2020



KPIs del Plan Operativo



Mapa
Estratégico
KPIs
nivel 1

KPI 1 KPI 2 KPI 3 KPI 4

Finanzas

KPI 15

Innovación

KPI 5 KPI 6 KPI 7 KPI 8

Enfoque al cliente

KPI 9 KPI 10 KPI 11 KPI 12

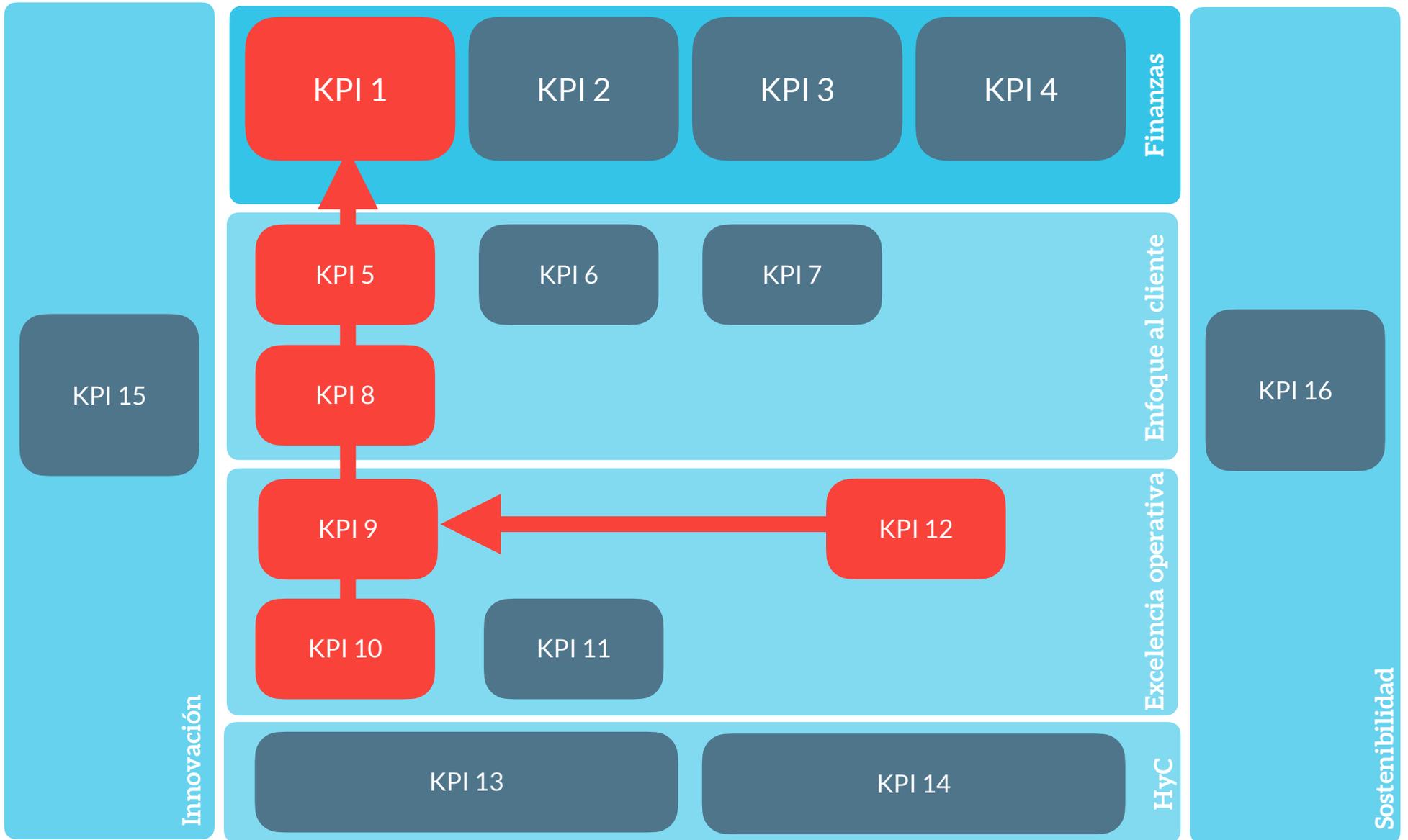
Excelencia operativa

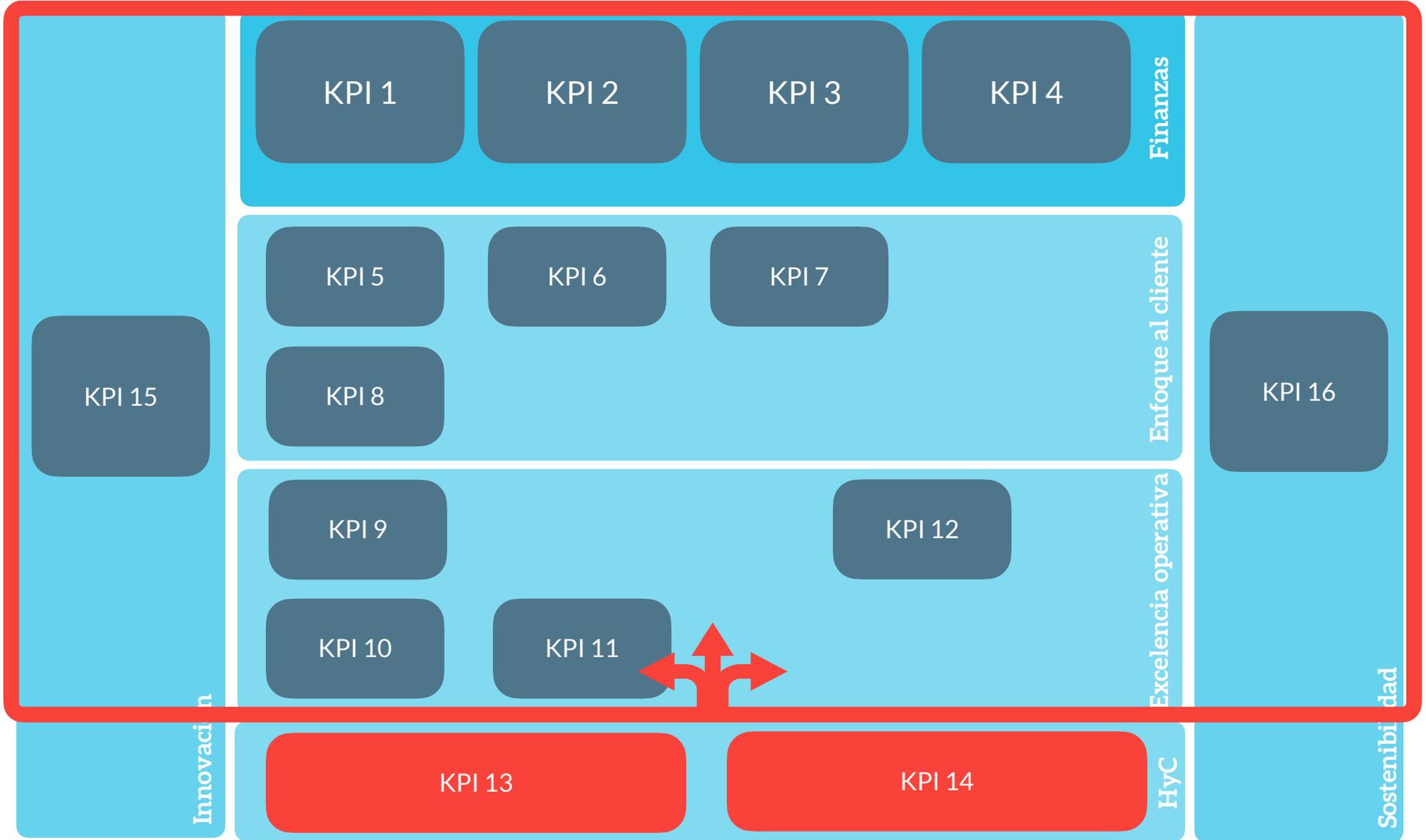
KPI 13 KPI 14

HyC

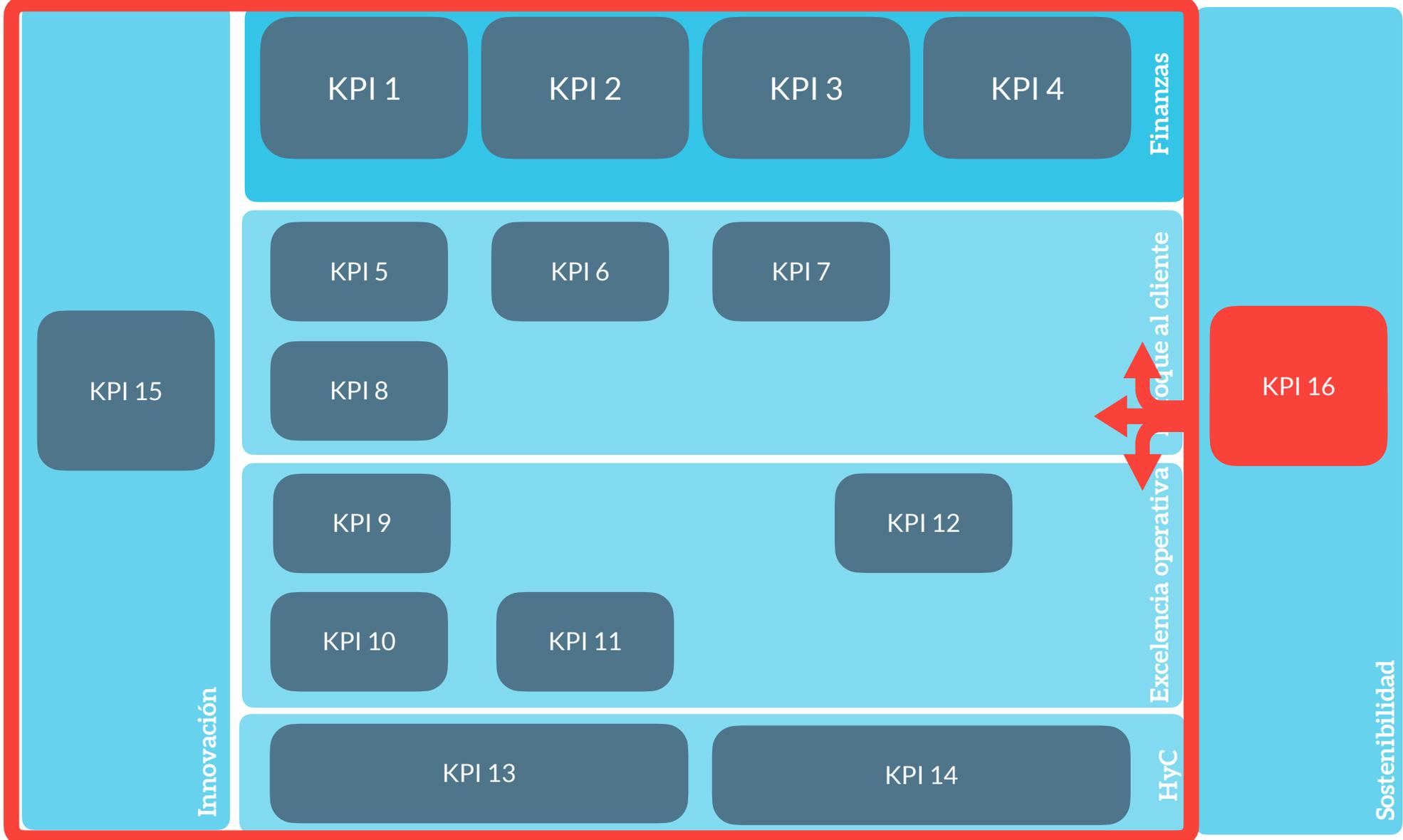
KPI 16

Sostenibilidad











INICIATIVAS

Enfoque al cliente

IMPACTO O RELACIÓN



INNOVACIÓN



SOSTENIBILIDAD



RUTA A LA EXCELENCIA



requiere HABILIDADES



RESPONSABLE

Iniciativa 1

2/5



Iniciativa 2

01-EC-01



Iniciativa 3

1/4/5



Iniciativa 4

01-EC-04



Iniciativa 5

01-EC-04



Iniciativa 6

01-EC-05



Iniciativa 7

1/5



Parte 2

Proceso de construcción del plan anual



Elaboración del plan anual



Alineado con Plan Estratégico

Debe enfocarse en alcanzar los objetivos de largo plazo por medio de los objetivos anuales



Enfocado en la mejora

Se revisa la data previa para poder proponer las nuevas metas del período



Brinda autonomía

Cada líder de proceso debe proponer sus métricas de seguimiento y las metas asociadas.



Se construye en equipo

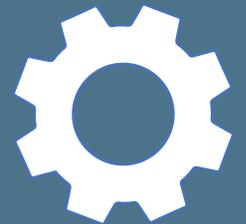
En cada proceso se debe construir el plan anual propio con la participación de todos los miembros de su equipo

Proceso de planeamiento anual



Parte 3

Ejecución y seguimiento



KPIs: Balance correcto y claridad

- 50/50 KPIs de **efectividad** vs KPIs de **eficiencia**
- KPIs definidos claramente y en **conjunto**
- Comunicación oportuna y responsabilidades claras



Medición de desempeño

Enfoque en los KPIs. Cuidado de las métricas que los impulsan

Hay revisión frecuente al final de cada trimestre. Reuniones uno a uno



Metas

- **Compromiso** (mínimo esperado)
- Extendida (>100%)
- Incentivo relacionado con meta extendida



Autonomía y reconocimiento

- Se ha otorgado autoridad y recursos a cada **responsable** de un proceso y a sus equipos
- Habrá rendición de cuentas permanente (semanal, mensual, trimestral)
- **Reconocimiento** y elogio público



Revisión de métricas

Cuando cambie el entorno o las **prioridades**, los objetivos y las metas pueden quedar *obsoletas* o *irrelevantes*

Objetivos y metas serán revisadas y en caso de ser necesario cambiadas durante el año



Presupuesto

El presupuesto cuenta con dos ramas:

- Operativo
- Estratégico

Será revisado cada tres meses para realizar ajustes



Iniciativas para lograr enfoque

- Permiten el avance y mejora de los procesos, así como la implementación de la estrategia
- Solo los proyectos **aprobados** pueden ser ejecutados
- Al ser aprobados reciben los recursos necesarios



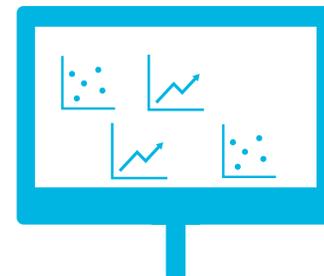
Reuniones de pie

- Se realizan **semanalmente** por nivel de KPI y por equipo
- Dan **seguimiento** a los KPIs del equipo
- Atención de no conformidades del proceso o del personal
- Identificación de obstáculos y traslado a siguiente nivel



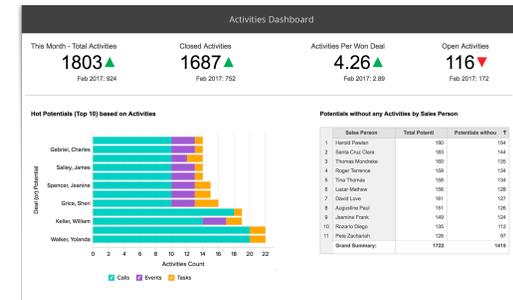
Pizarras

- Cada equipo utilizará su propia pizarra. Hay una pizarra general.
- Sirven para llevar actualizados sus KPIs y comunicarlos.
- Las reuniones **de pie** se realizan frente a la pizarra respectiva



Herramientas digitales

- Datos en tiempo real a métricas de gestión y KPIs
- Permiten acceso **móvil**
- Toma de decisiones más rápida y descentralizada





Preguntas y comentarios