

INDICADORES

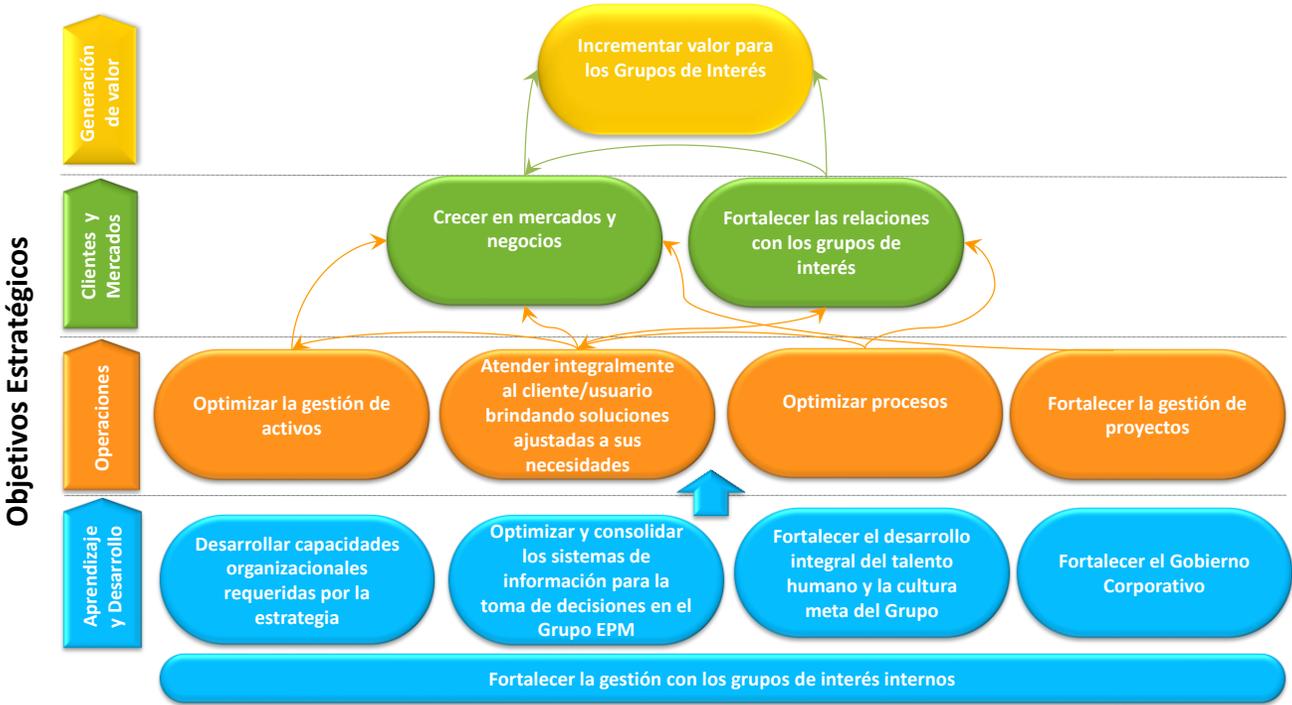
Cuadro de Mando Integral CMI

EMVARIAS

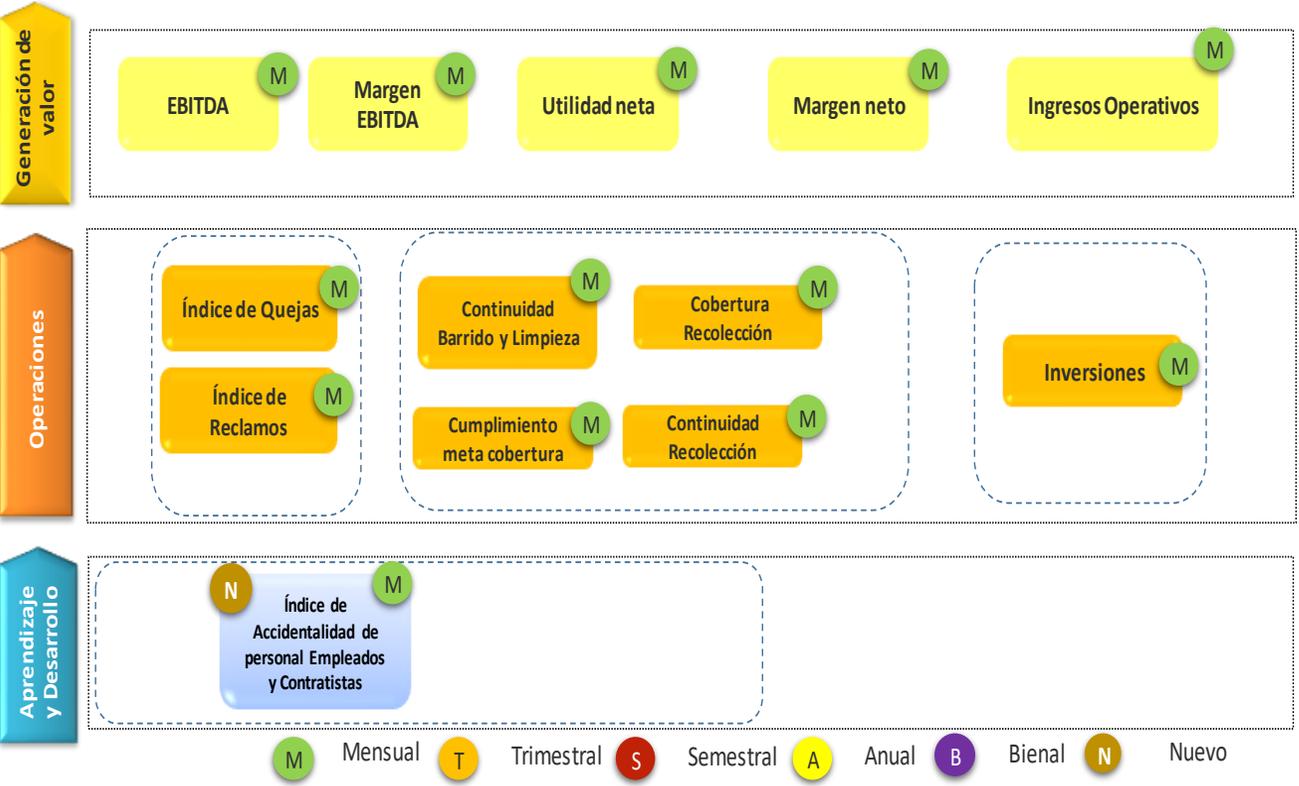
Direccionamiento Estratégico

Empresas Varias de Medellín S.A ESP, enmarcada dentro de la *ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO* y el *PROPÓSITO DE SOSTENIBILIDAD* definida por EPM, materializada en la MEGA adoptada para el Grupo Empresarial, se acogió al Mapa de Objetivos Estratégicos del Grupo, que tiene cuatro focos de interés ó perspectivas:

A partir de estas perspectivas, se define el **Mapa de Objetivos Estratégicos**.



Y a partir de los Objetivos Estratégicos se definieron **LOS INDICADORES DE GESTION**



Generación de valor

Propósito	
EBITDA	Evaluar la eficiencia en la utilización de recursos empleados (costos de producción y gastos de administración) en la generación de ingresos operativos
Margen EBITDA	Ver la eficiencia de los ingresos por ventas generadas.
Utilidad Neta	Medir y evaluar los resultados operativos y no operativos del negocio. Cuantifica las ganancias después de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones
Margen neto	Ver que tan bien se están cubriendo los costos y gastos, con los ingresos

Operaciones

	Propósito
Continuidad Recolección	Medir la continuidad del servicio de recolección en el área de prestación del servicio.
Continuidad barrido y limpieza	Medir la continuidad del servicio de barrido y limpieza en el área de prestación del servicio.
Inversiones	Hacer seguimiento al nivel de ejecución de las inversiones con el fin de garantizar un adecuado uso de los recursos operativos y financieros de la empresa
Quejas	Realizar seguimiento a las quejas para cada uno de los servicios y procesos comerciales, con el fin de gestionarlas oportunamente y promover acciones que permitan disminuir los motivos de insatisfacción del cliente. El indicador mide por cada 10.000 suscriptores.
Reclamos	Realizar seguimiento a los reclamos que realizan los clientes asociados a la factura, con el fin de gestionar adecuadamente las acciones de mejoramiento sobre el proceso de liquidación de los servicios y productos. El indicador mide por cada 10.000 suscriptores.
Cumplimiento meta de cobertura	Realizar seguimiento al nivel de acceso al servicio de recolección, de acuerdo a las metas establecidas para el periodo, definidas en término de usuarios.
Cobertura de recolección	Realizar seguimiento al nivel de acceso al servicio de recolección, en el área establecida para la prestación del servicio, en términos de toneladas recolectadas.

Aprendizaje y Desarrollo

	Propósito
Índice de Accidentalidad - ILI-	Medir la accidentalidad del Grupo EPM y Contratistas, de manera que se pueda hacer la comparación entre periodos, áreas o empresas de la misma actividad. Igualmente para evaluar el impacto de la gestión realizada en prevención.