INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ASPN-ENS-DG-F-09 REV. 00 FECHA: 31/03/2024

PERIODO QUE SE REPORTA: 01 ENERO 2024 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Proceso	Indicador	Formula del Indicador	Responsable	Periodicidad	META	TRIM 1	TRIM 2	TRIM3	ACCION CORRECTIVA?	explicación o comentarios 3er trimestre
Competencia	Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación (competencia)	cursos realizados programados/ cursos programados *100	Titular del Dpto. De Recursos Humanos	Trimestral	85%	100.00%	100%	100%	NO	
Competencia	Contar con personal competente con base a la educación, formación y habilidades y experiencia apropiada	Personal Competente/Personal capacitado*100	Titular del Dpto. De Recursos Humanos	Trimestral	85%	100.00%	100%	100%	NO	
Asignación y seguimiento de contratos	% de cumplimiento de obligaciones de CPD	% de cumplimiento de obligaciones de CPD en Matriz de Cesionarios ASPN-ENS-SJ-F-09	Coordinación de Contratos	Trimestral	90%	78.20%	87%	92%	NO	
Asignación y seguimiento de contratos	% de cumplimiento de obligaciones de PS	% de cumplimiento de obligaciones de PS en Matriz de PS ASPN-ENS-SJ-F-08	Coordinación de Contratos	Trimestral	90%	90.00%	95%	95%	NO	
Comercialización	Cumplimiento del programa comercial PACO acumulado	Cumplimiento del programa comercial PACO (META 95%)	Jefe de Mercado	Trimestral	25%	38.98%	57%	67%	NO	
Comercialización	Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	Coordinación de Comercialización	Trimestral	92%	95.00%	94%	94%	NO	
Comercialización	Índice de crecimiento de clientes	Índice de crecimiento de clientes	Jefe de Mercado	Trimestral	5%	15.00%	8%	1%	SI	La tendencia de movimiento de carga en lo que va del ejercicio 2024 se ha presentado a la baja, lo cual ha impactado en los ingresos tanto de uso infraestructura, almacenaje, así como a los prestadores de servicio.
Comercialización	Cumplimiento de las Quejas	Cumplimiento de las Quejas	Coordinación de Atención a Clientes	Trimestral	100%	100.00%	100%	100%	NO	
Planeación	Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	Cumplimiento del POA trimestral	Titular del Dpto. Del SGI	Trimestral	80%	100.00%	100%	85%	NO	
Planeación	Cumplimiento del Programa de Auditorias	Cumplimiento del Programa	Titular del Dpto. Del SGI	Trimestral	90%	100.00%	100%	100%	NO	
Construcción mantenimiento	Cumplimiento del programa de Obra Físico cap. 6000	AVANCE FISICO DEL CAPITULO 6000.- Obra publica ejecutada/ obra publica programada 2022	Gerente de Ingeniería	Trimestral	90%	100.00%	90%	40%	SI	En este trimestre, se programó la adquisición de equipo contra incendios relacionada a la construcción de oficinas operacionales del Sauzal, misma que se concretará en el último trimestre, además del análisis de reprogramación de los trabajos en el CCTM, por adecuaciones en proyecto.
Construcción mantenimiento	Cumplimiento del programa de Mantenimiento Físico cap. 35101 y 35102	AVANCE FISICO DE LAS PARTIDAS 35101 Y 35102.- Servicio de mantenimiento de inmuebles/ servicio de mantenimiento programados 2022	Gerente de Ingeniería	Trimestral	90%	100.00%	100%	100%	NO	Mantenimiento a inmuebles, atención coordinada con el área de recursos materiales, intervención de Servicios a equipos.
Finanzas	Índice del Cumplimiento del Presupuesto	Ingreso acumulado al periodo / ingreso programado al periodo	Subgerente de finanzas	Trimestral	90%	95.52%	88%	71%	SI	La variación a la baja se debe principalmente a la proyección en el Anteproyecto del presupuesto de ingresos de esta Entidad, la captación de $85,000,000 pesos durante el periodo de enero a septiembre 2024, correspondientes al pago inicial por la adjudicación de cuatro contratos de Cesión Parcial de Derechos, por los siguientes conceptos: Espacio anexo con atracadero de Ferri, Marina turística, Estacionamiento El Faro y Terminal de usos múltiples, los cuales no fueron adjudicados y no se obtuvieron dicho ingresos.
Finanzas	Gasto Ejercido	Gasto ejercido al periodo / gasto programado al periodo	Subgerente de finanzas	Trimestral	90%	86.70%	76%	71%	SI	La variación a la baja corresponde a la aplicación de medidas para la contención del ejercicio del presupuesto de Gasto corriente, derivado de la proyección en el Anteproyecto del presupuesto de ingresos de esta Entidad, la captación de $85,000,000 pesos durante el periodo de enero a septiembre 2024, correspondientes a los precios de bases de licitación y pagos iniciales por la adjudicación de cuatro contratos de Cesión Parcial de Derechos, por los siguientes conceptos: Espacio anexo con atracadero de Ferri, Marina turística, Estacionamiento El Faro y Terminal de usos múltiples, los cuales no fueron adjudicados y dichos recursos no fueron captados, y que en consecuencia afecto el cumplimiento del presente indicador.
Finanzas	Rechazo (error) de facturas de cliente	Facturas canceladas / total de facturas	Jefe del depto. de tesorería	Trimestral	2%	1.92%	2%	7%	NO	
Finanzas	Recuperación de cobranza	Total cobrado en el mes / total facturado en el mes	Jefe del depto. de tesorería	Trimestral	98%	96.10%	99%	71%	SI	Durante el 2do. Trimestre de 2024, se realizaron gestiones de cobranza y extrajudiciales para recuperar los adeudos, logrando con ello disminuir el saldo de la cartera de clientes comparado con el 1er. Trimestre de 2024, como ejemplo tenemos a Cemex S.A.B. de C.V., Wan Hai Lunes, Juan Pablo Pinzón Cuadro, Pavel Aurelio Ocegueda Robledo, entre otros, por concepto de uso de infraestructura portuaria y contraprestación fija, cabe señalar que este Departamento someterá al consejo de administración la cancelación de saldos con notoria la imposibilidad practica de cobro, con la finalidad de disminuir considerablemente la cartera y por consiguiente poder llegar a la meta del 2%.
Finanzas	Recuperación de Cartera vencida	Saldo de clientes al inicio del trimestre / Saldo de clientes al final del trimestre	Jefe del depto. de tesorería	Trimestral	2%	-7.56%	1%	7%	NO	Durante el 2do. Trimestre de 2024, se realizaron gestiones de cobranza y extrajudiciales para recuperar los adeudos, logrando con ello disminuir el saldo de la cartera de clientes comparado con el 1er. Trimestre de 2024, como ejemplo tenemos a Cemex S.A.B. de C.V., Wan Hai Lunes, Juan Pablo Pinzón Cuadro, Pavel Aurelio Ocegueda Robledo, entre otros, por concepto de uso de infraestructura portuaria y contraprestación fija, cabe señalar que este Departamento someterá al consejo de administración la cancelación de saldos con notoria la imposibilidad practica de cobro, con la finalidad de disminuir considerablemente la cartera y por consiguiente poder llegar a la meta del 2%.
Finanzas	Comportamiento de Cartera vencida	Saldo de clientes al cierre del trimestre / Saldo de clientes al cierre del trimestre anterior	Jefe del depto. de tesorería	Trimestral	-2%	8.17%	-1%	7%	NO	
Finanzas	Eficiencia en la emisión de facturas	facturas correctas / total de Facturas	Jefe del depto. de tesorería	Trimestral	98%	98.08%	99%	71%	SI	
Servicios portuarios	Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	Total de F-14/ Total de solicitudes en el trimestre	Jefe del depto. De operaciones	Trimestral	100%	100.00%	100%	100%	NO	
Servicios portuarios	Eficiencia en la prestación del servicio	Solicitud de Servicios Portuarios atendidas / solicitudes de servicios portuarios recibidas * 100%	Jefe del depto. De operaciones	Trimestral	100%	100.00%	100%	100%	NO	
TIC´S	Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	• ((tiempo total - tiempo en que los servicios no estuvieron disponibles) / tiempo total) *100	Coordinación de Informática	Trimestral	95%	99.82%	100%	100%	NO	
Uso de infraestructura portuaria	Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	Total de F-14/ Total de solicitudes en el trimestre	Jefe del depto. de CCTM	Trimestral	100%	100.00%	100%	100%	NO	
Uso de infraestructura portuaria	Eficiencia en la prestación del servicio	# Arribos atendidos/ # Arribos programados	Titular del depto. de CCTM	Trimestral	100%	100.00%	100%	100%	NO	
Adquisiciones	Solicitudes Atendidas/ solicitudes de pedido con suficiencia presupuestaria	#total de solicitudes atendidas/ # total de solicitudes que ingresan por el cliente interno	Titular del Dpto. De Recursos Materiales	Trimestral	95%	100.00%	95%	100%	NO	
Adquisiciones	Percepción del usuario	aplicar 5 encuetas mensuales	Titular del Dpto. De Recursos Materiales	Trimestral	90%	100.00%	95%	100%	NO	