



FREYMAN SA DE CV

Indicadores

Manual de Usuario

Desarrollo.

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

TI -Desarrollos



Indicadores

El sistema de indicadores permite administrar digitalmente los indicadores mensuales de cada empleado y gerente.

Para ingresar, será necesario el usuario y contraseña del portal soporte.

Usuario

Contraseña

INGRESAR

Administrar

Crear

En una pantalla en donde se deben de crear los indicadores del área, por default muestra los indicadores que están activos, si se desea ver los indicadores inactivos hay que dar clic en la lista de arriba.

Crear

Activo

Agregar indicador					
ID	Tipo	Indicador	Ponderación	Indicador Mínimo	Indicador Deseable
1091	Numero	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20 %	90	98
1092	Porcentaje	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15 %	90	96
1093	Porcentaje	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20 %	80	100
1094	Porcentaje	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	25 %	80	100

Activo

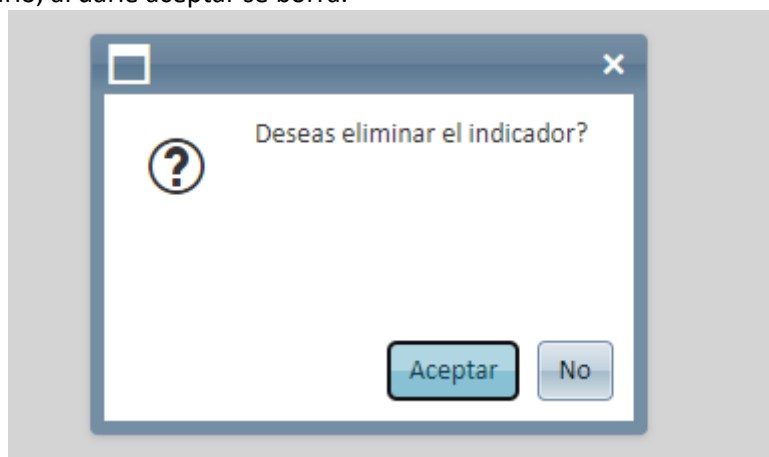
Agregar Indicador: al darle clic en el botón agregar indicador te mostrara la siguiente pantalla

- ✓ **Tipo:** puede ser tipo numérico o porcentaje
- ✓ **Indicador:** Es la descripción del indicador
- ✓ **Ponderación:** Valor numérico
- ✓ **Indicador mínimo:** Valor numérico
- ✓ **Indicador deseable:** Valor numérico



En caso de que el indicador mínimo y deseable se mostrar una opción si es ascendente o descendente

Eliminar Indicador: Al darle clic en el botón de basura color rojo, te envía la confirmación si deseas eliminarlo, al darle aceptar se borra.



Editar Indicador:

Al darle clic en el lápiz de lado derecho te muestra el indicador, para que puedas modificar el dato.



Actualizar indicador

Tipo: Numero

Indicador: Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.

Ponderación: 20.00

Indicador Mínimo: 90.00

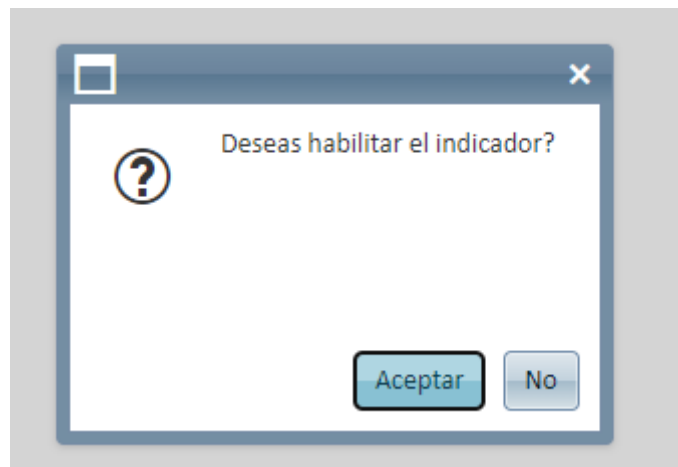
Indicador Deseable: 98.00

Actualizar

Cerrar

Inactivo

Al darle clic en inactivo te muestra los indicadores que se inactivaron, el cual puede volver a poner como activos al darle clic en la paloma la cual te enviara un mensaje de confirmación.



Asignar

Es un tablero te aparecen los usuarios asignados a tu cargo, los cuales al darle clic sobre su nombre te muestra los indicadores que tiene asignados.

Asignar

Tablero por Empleado
Gráficas

Nombre	Ponderación
FERNANDEZ MORELOS DANIEL	✓
GARCIA HERRERA MA. DE LOS ANGELES	⚠
INFANTE GONZALEZ LUIS ALBERTO	⚠
MARTINEZ BARRIENTOS CYNTHIA ALEJANDRA	⚠
PEREZ ARREDONDO MARIA MERCEDES	⚠
PEREZ ROMERO ESMERALDA	⚠

Agregar indicador Guardar

Id	Indicador	Ponderación	Indicador Mínimo	Indicador Deseable
No records to display.				



En el tablero de los usuarios el icono color



significa que la suma de su ponderación del usuario es igual a 100,



significa que la suma de su ponderación del usuario es diferente a 100.

Asignar Indicador: Para asignar el indicador hay que dar de clic en el botón **Agregar Indicador** el cual te muestra una pantalla, Con los indicadores del área los cuales al darle clic en los check y posteriormente darle clic en el botón **Asignar Indicador**

Asignar Indicadores

Asignar indicador Cerrar

Id	Indicador	Ponderación	Indicador Mínimo	Indicador Deseable	✓
1091	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20 %	90	98	✓
1092	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15 %	90	96	✓
1093	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20 %	80	100	✓
1094	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	35 %	80	100	✓
1095	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	10 %	80	97	✓

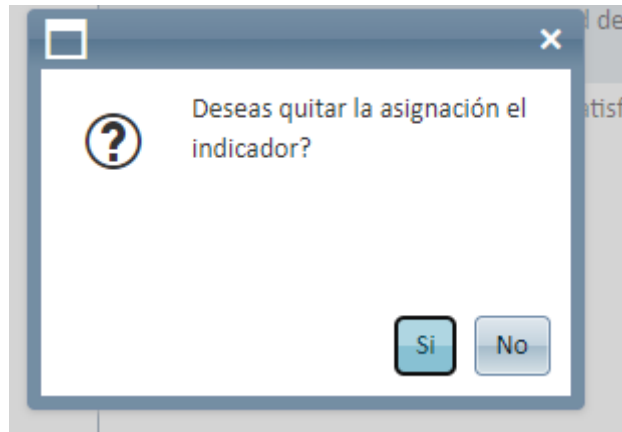
Se pasarán a la pantalla de asignación y al darle clic en el botón Guardar quedarán asignados a la persona

100

Agregar indicador Guardar

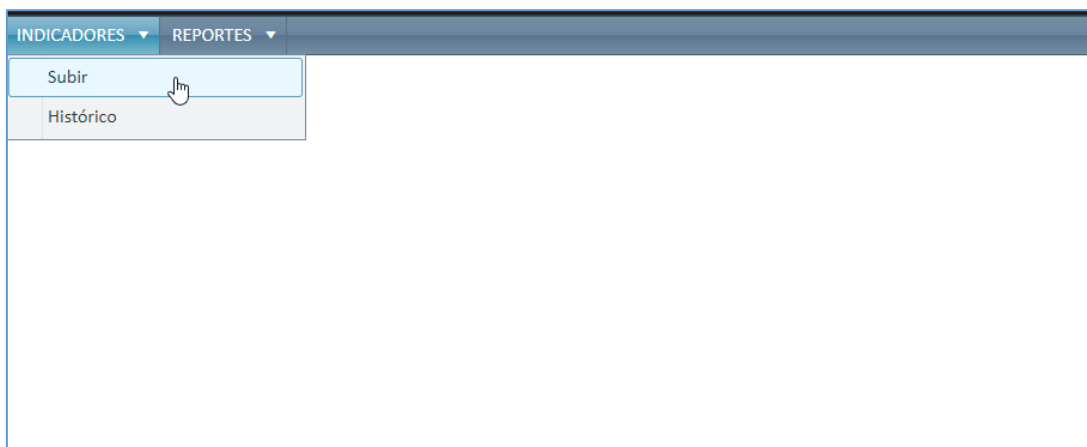
Id	Indicador		Ponderación	Indicador Mínimo	Indicador Deseable	
1091	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	↑	20 %	90	98	🗑️
1092	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	↑	15 %	90	96	🗑️
1093	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	↑	20 %	80	100	🗑️
1094	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	↑	35 %	80	100	🗑️
1095	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	↑	10 %	80	97	🗑️

Eliminar: Al dar clic en botón de Basura con esto se elimina la asignación del indicador, el cual te enviara una pantalla de confirmación



Subir Indicadores

Para ingresar al módulo en donde nos permitirá subir nuestros resultados de los indicadores, es necesario posicionarnos en el menú superior, en la opción “Indicadores” en donde estará el botón “Subir” que nos permitirá acceder al módulo.



Al ingresar nos aparecerán los indicadores que tenemos asignados con las casillas habilitadas para poder ingresar los resultados, así como la evidencia.

INDICADORES REPORTES

Subir

Histórico

Subir Indicadores

Enviar Indicadores Nombre del Colaborador: FERNANDEZ MORELOS DANIEL

May 2024

ID	Descripción	Ponderación	Indicador Mínimo (50 Pts.)	Indicador Deseable (100 Pts.)	Resultado	Cumplimiento Objetivo (0-100 Pts.)	Evaluación Ponderada
1110	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20.00%	90.00	98.00	93.00	68.75	13.75
1112	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20.00%	80.00	100.00	90.00	75.00	15.00
1111	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15.00%	90.00	96.00	94.00	83.33	12.50
1113	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	35.00%	80.00	100.00	200.00	100.00	35.00
1114	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	10.00%	80.00	97.00	100.00	100.00	10.00
Evaluación Mensual:							86.25

Archivo Evidencia

Nombre: FO-DANIEL-INDICADORES DESARROLLO - V3 Mayo (1).xlsx

Tamaño: 467051

Guardar Archivo

Select



Para ingresar los resultados, únicamente es dar clic en la casilla gris de la columna “Resultado” y se habilitará la opción de escribir, una vez que escribiste el valor de tu resultado, solo es necesario dar “enter” para salir de la casilla y se actualizarán las ponderaciones.

May 2024					
Ponderación	Indicador Mínimo (50 Pts.)	Indicador Deseable (100 Pts.)	Resultado	Cumplimiento Objetivo (0-100 Pts.)	Evaluación Ponderada
20%	90	98	100	0.00	0.00
15%	90	96	0.00	0.00	0.00
20%	80	100	0.00	0.00	0.00
35%	80	100	0.00	0.00	0.00
10%	80	97	0.00	0.00	0.00
Evaluación Mensual:					0.00

En la parte inferior de la página podremos visualizar un control que nos permitirá subir nuestro archivo evidencia de los resultados, únicamente dando clic en “Select” o en la cajita de texto.

Archivo Evidencia

No files uploaded

Select

Guardar Archivo

Una vez seleccionado el archivo, nos aparecerá el nombre del archivo junto a un punto verde que indica que todo está correcto, para posteriormente dar clic en “Guardar Archivo”.

Archivo Evidencia

No files uploaded

FO-DANIEL-INDICADORES DES... Remove

Select

Guardar Archivo



Ya que tus resultados de indicadores estén completos y estes listo para enviarlos a validación, solo es necesario dar clic en “Enviar Indicadores”, esto bloqueará los indicadores para que no se puedan modificar al igual que el control para subir el archivo evidencia.

INDICADORES

REPORTES

Subir Indicadores

Enviar Indicadores

Nombre del Colaborador: FERNANDEZ MORELOS DANIEL

May 2024

ID	Descripción	Ponderación	Indicador Mínimo (50 Pts.)	Indicador Deseable (100 Pts.)	Resultado	Cumplimiento Objetivo (0-100 Pts.)	Evaluación Ponderada
1110	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20.00%	90.00	98.00	93.00	68.75	13.75
1112	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20.00%	80.00	100.00	90.00	75.00	15.00
1111	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15.00%	90.00	96.00	94.00	83.33	12.50
1113	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	35.00%	80.00	100.00	200.00	100.00	35.00
1114	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	10.00%	80.00	97.00	100.00	100.00	10.00
Evaluación Mensual:							86.25

Archivo Evidencia

Nombre: FO-DANIEL-INDICADORES

DESARROLLO - V3 Mayo (1).xlsx

Tamaño: 467051

Guardar Archivo

Select

Histórico Indicadores

Si todo salió correcto, se nos pondrá la columna de color verde, indicando que esos indicadores ya se enviaron y no se pueden modificar.

INDICADORES

REPORTES

Subir Indicadores

Enviar Indicadores

Nombre del Colaborador: FERNANDEZ MORELOS DANIEL

May 2024

ID	Descripción	Ponderación	Indicador Mínimo (50 Pts.)	Indicador Deseable (100 Pts.)	Resultado	Cumplimiento Objetivo (0-100 Pts.)	Evaluación Ponderada
1110	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20.00%	90.00	98.00	93.00	68.75	13.75
1112	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20.00%	80.00	100.00	90.00	75.00	15.00
1111	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15.00%	90.00	96.00	94.00	83.33	12.50
1113	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	35.00%	80.00	100.00	200.00	100.00	35.00
1114	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	10.00%	80.00	97.00	100.00	100.00	10.00
Evaluación Mensual:							86.25

Archivo Evidencia

Nombre: FO-DANIEL-INDICADORES

DESARROLLO - V3 Mayo (1).xlsx

Tamaño: 467051

Tus Indicadores ya fueron enviados

En el módulo Histórico, podrás visualizar tus indicadores así como el archivo evidencia que hayas subido únicamente dando clic en el botón “Descargar Evidencia”.



Histórico

Mes

mayo

Descargar Evidencia Nombre del Colaborador: FERNANDEZ MORELOS DANIEL							
ID	Descripción	Ponderación	Indicador Mínimo (50 Pts.)	Indicador Deseable (100 Pts.)	Resultado	Cumplimiento Objetivo (0-100 Pts.)	Evaluación Ponderada
1091	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20%	90	98	100.00	100.00	20.00
1092	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15%	90	96	90.00	50.00	7.50
1093	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20%	80	100	100.00	100.00	20.00
1094	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	35%	80	100	97.00	92.50	32.38
1095	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	10%	80	97	90.00	79.41	7.94
Evaluación Mensual:							87.82

Reportes

Tablero por Indicadores

Es un tablero que agrupa los indicadores por persona-mes-Indicador. El tablero indica de color la celda dependiendo de la calificación del indicador y valor de la celda representa el resultado que indicó el empleado en el indicador.

Tablero por Indicadores

DE: enero de 2024 A: junio de 2024



Departamento	Nombre	IndicadorID	Descripción Indicador	Ponderación	Indicador Mínimo	Indicador Deseable	mayo /2024
SISTEMAS	FERNANDEZ MORELOS DANIEL	83	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20	90	98	94.00
SISTEMAS	FERNANDEZ MORELOS DANIEL	84	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15	90	96	93.00
SISTEMAS	FERNANDEZ MORELOS DANIEL	85	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20	80	100	98.90
SISTEMAS	FERNANDEZ MORELOS DANIEL	86	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	35	80	100	30.00
SISTEMAS	FERNANDEZ MORELOS DANIEL	87	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	10	80	97	100.00

El reporte muestra un filtro, para seleccionar un rango de meses, que en el reporte se generará en columnas cada mes con el valor correspondiente. Para actualizar el reporte con los filtros seleccionados, dar clic en el botón actualizar.



enero de 2024

ene. feb. 2020 2025

mar. abr. 2021 2026

may. jun. 2022 2027

jul. ago. 2023 2028

sep. oct. 2024 2029

nov. dic. < >

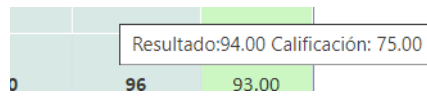
Today OK Cancel

35 DANIEL



FREYMAN SA DE CV

Al pasar el mouse en la celda valor, nos muestra un tooltip que describe lo que representa la celda, resultado-Calificación (Cumplimiento del objetivo).



El valor que representa en la plantilla de Excel es:

N°	INDICADOR A LOGRAR DURANTE EL PERIODO	PONDERACION %	INDICADOR MINIMO (50 Pts.)	INDICADOR DESEABLE (100 Pts.)	RESULTADO	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO (0-100 Pts.)	EVALUACION PONDERADA
----	---------------------------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------	-----------	--	----------------------

Tablero por Empleado

Es un tablero que agrupa los indicadores por persona-mes. El tablero indica de color la celda dependiendo de la Evaluación Mensual.

Tablero por Empleado

DE: enero de 2024 A: junio de 2024



Departamento	Nombre	mayo /2024
SISTEMAS	FERNANDEZ MORELOS DANIEL	0.00

El valor que representa en la plantilla de Excel es:

N°	INDICADOR A LOGRAR DURANTE EL PERIODO	PONDERACION %	INDICADOR MINIMO (50 Pts.)	INDICADOR DESEABLE (100 Pts.)	RESULTADO	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO (0-100 Pts.)	EVALUACION PONDERADA
1	Tener en estatus de Atención el 98% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	20%	90%	98%	100.00%	100.0	20.0
2	Nivel de servicio SLA mayor al 96% de los tickets concluidos en el Portal de Soporte al cierre del mes de la zona asignada.	15%	90%	96%	96.00%	100.0	15.0
3	Encuesta de cierre de Sprint de los proyectos asignados en el mes.	20%	80%	100%	100.00%	100.0	20.0
4	Lograr el 95 % de efectividad de todos los requerimientos de los proyectos asignados en el mes.	35%	80%	100%	100.00%	100.0	35.0
5	Tener a un 97% el nivel de satisfacción en las encuestas de usuario al cierre de mes de la zona asignada	10%	80%	97%	98.38%	100.0	10.0
La suma de la ponderación debe ser de 100%		100%				Evaluación Mensual	100.0



Finalmente podemos exportar el tablero en Excel, dando clic en el icono .

Gráficas

El apartado de graficas nos permite realizar una comparación en dos agrupamientos Por empleado y por departamento.

AGRUPAMIENTO: ☒ Por Empleado ☐ Por Departamento

Que a su vez esta dividido en dos paneles, el panel izquierdo corresponde a un agrupamiento MES-AÑO y el derecho esta agrupado AÑO.

POR MES AÑO

POR AÑO

Cada Panel cuenta con sus filtros correspondientes.



FREYMAN SA DE CV

POR MES AÑO

DE: A:

POR AÑO

Año de: Año a:

Para el agrupamiento **Por empleado** cuenta con los siguientes filtrados, cada uno es de selección múltiple.

FILTROS: Jerarquía: Departamentos: Empleados:

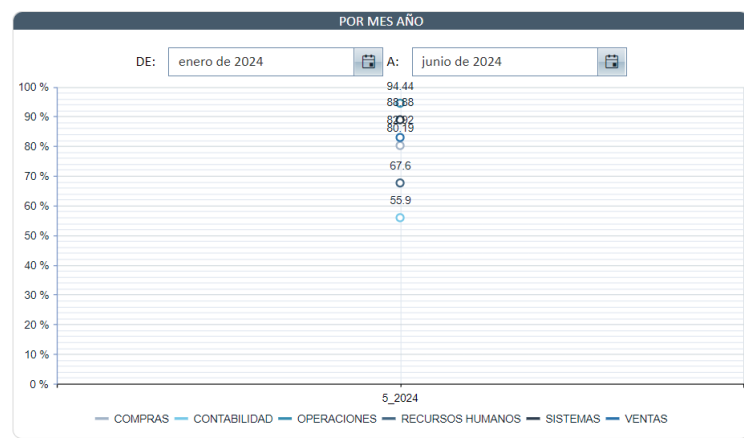
☒ Check All

Para el agrupamiento Por Departamento, es un filtro y es de selección múltiple.

FILTROS: Departamentos:

Al finalizar la selección deseada en los filtros, es necesario presionar el botón de actualizar, verde.

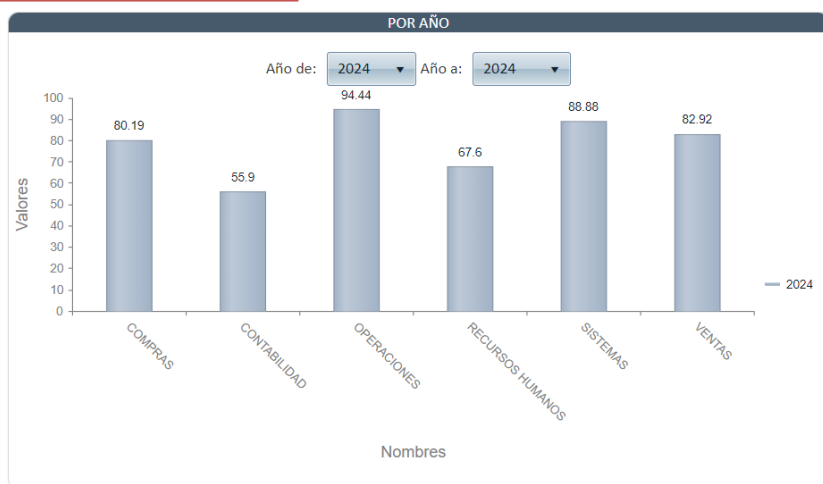
Ejemplo de grafica de MES-AÑO/Departamento, que es de puntos.



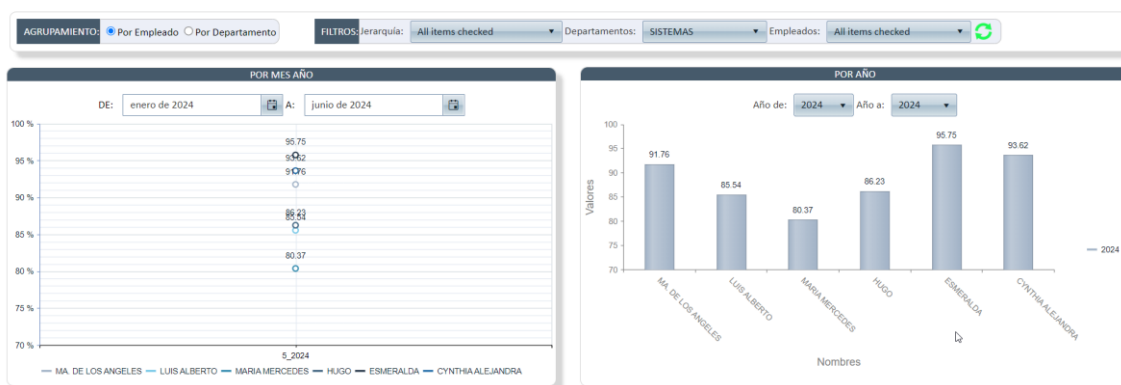
La grafica de AÑOS/Departamento, que es de barras.



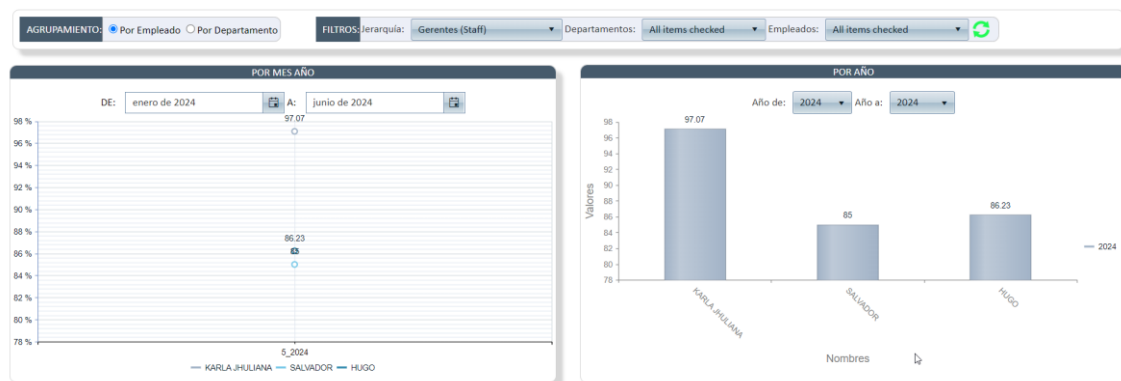
FREYMAN SA DE CV



Ejemplo Empleado->todas las jerarquías->departamento SISTEMAS->Todos los empleados.



Ejemplo Empleado->Gerentes(staff)->todos los departamentos->todos los empleados.



Nota: la jerarquía de Director y gerentes del staff tienen acceso para visualizar todos los empleados, los subordinados sin gente a cargo solo pueden ver su departamento.

RRHH

Este reporte solo aparecerá al personal de recursos Humanos.



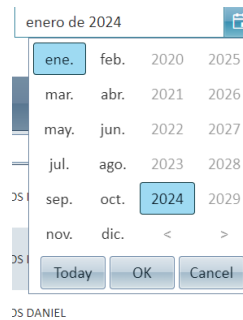
FREYMAN SA DE CV



Permite la descarga y/o visualización de la evaluación mensual de los empleados.

MES: mayo de 2024					
Departamento	Código empleado	Nombre	Calificación	Tamaño Archivo	Fecha Archivo
SISTEMAS	7363	FERNANDEZ MORELOS DANIEL	87.82		

El reporte cuenta con un filtro de meses.



FIN DEL DOCUMENTO