

S M A R T					
SPECIFIC (ESPECÍFICO)					
N°	Proceso	Objetivo	Indicador	Fórmula	UMD
1	Financiero	Alcanzar y mantener el índice de Rentabilidad de la compañía a 10% como mínimo	Rentabilidad neta	$\frac{((\text{Margen bruto} - \text{costos fijos}) / \text{Ventas totales}) - \text{impuestos}}{\text{Pasivo Total} / \text{Activo total}}$	%
2	Financiero	Reducir el índice de endeudamiento de la compañía a 0.2	Ratio de deuda total	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo total}}$	-
3	Ventas	Incrementar el índice de suscripciones por cada 1000 usuarios	Ratio de suscriptores	$(\text{Suscriptores} / \text{Total usuarios}) * 1000$	S/1k u
4	Ventas	Incorporar nivel de suscripción lite ( 25% menos costoso que el base )	Costo de suscripción	$\text{Base} * 0.75$	\$
5	Marketing	Aumentar el reconocimiento y fidelización de marca en un 50%	Tasa de conversión de campañas	$(\text{Número de conversiones} / \text{Número total de visitas o clics}) \times 100$	%
6	Marketing	Mejorar la retención de suscriptores a través de comunicación personalizada al 10%	Tasa de retención mensual	$(\text{Suscriptores activos al final del periodo} / \text{Suscriptores activos al inicio}) \times 100$	%
7	Operaciones	Mantener la continuidad y eficiencia del servicio sobre el 70%	Porcentaje de disponibilidad (uptime)	$(\text{Tiempo operativo real} / \text{Tiempo total del periodo}) \times 100$	%
8	Operaciones	Reducir incidencias técnicas y tiempos de respuesta en 20%	Tiempo promedio de resolución (MTTR)	$\text{Suma de tiempos de resolución} / \text{Número total de incidencias}$	horas
9	Calidad	Garantizar que la satisfacción del cliente permanezca sobre el 90%	Índice de satisfacción de clientes	$(\text{Número de respuestas positivas} / \text{Total de respuestas}) \times 100$	%
10	Calidad	Minimizar errores o fallos en la plataforma a 10 al mes	Tasa de defectos o fallos detectados	$(\text{Número de fallos reportados} / \text{Total de operaciones o sesiones}) \times 100$	%
11	Logística	Asegurar disponibilidad de contenido sin retrasos por encima del 70%	Cumplimiento de tiempos de entrega	$(\text{Entregas a tiempo} / \text{Total de entregas programadas}) \times 100$	%
12	Logística	Optimizar el uso de recursos para distribución o almacenamiento un 7%	Eficiencia logística	$(\text{Costo logístico total} / \text{Número de unidades entregadas})$	%
13	RRHH	Mejorar el desempeño y compromiso del personal en 40%	Nivel de productividad por empleado	$(\text{Resultados obtenidos} / \text{Número total de empleados})$	%
14	RRHH	Disminuir la rotación del personal clave al 25%	Tasa de rotación	$(\text{Número de empleados que salen} / \text{Promedio de empleados en el periodo}) \times 100$	%
15	TI	Mantener la infraestructura tecnológica segura y eficiente por sobre el 95%	Incidentes de seguridad o caídas del sistema	$\text{Número total de incidentes} / \text{Periodo evaluado}$	%
16	I+D+i	Desarrollar nuevas funcionalidades y actualizar viejos protocolos a razón de 35% mensual	Porcentaje de innovación	$(\text{Mejoras implementadas} / \text{Características actuales}) \times 100$	%
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

[illegible]

[illegible]

[illegible]

50																			
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Frecuencia
Anual
Semestral
Trimestral
Mensual
Semanal
Diario

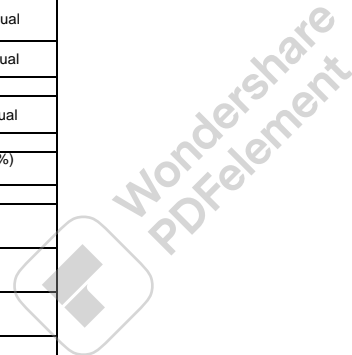






[illegible]

1. Rentabilidad neta (%) Mensual
2. Ratio de deuda total (-) Mensual
3. Ratio de suscriptores (S/1k u) Mensual
4. Costo de suscripción (\$) Mensual
5. Tasa de conversión de campañas (%) Mensual
6. Tasa de retención mensual (%) Mensual
7. Porcentaje de disponibilidad (uptime) (%) Mensual
8. Tiempo promedio de resolución (MTTR) (horas) Mensual
9. Índice de satisfacción de clientes (%) Mensual
10. Tasa de defectos o fallos detectados (%) Mensual
11. Cumplimiento de tiempos de entrega (%) Mensual
12. Eficiencia logística (%) Mensual
13. Nivel de productividad por empleado (%) Mensual
14. Tasa de rotación (%) Mensual
15. Incidentes de seguridad o caídas del sistema (%) Mensual
16. Porcentaje de innovación (%) Mensual
17. ()
18. ()
19. ()
20. ()



S

M

A

R

T



Registrar

Automático

Lista



## RELEVANT (RELEVANTE)

N°	Proceso	Objetivo	Indicador	Objetivo estratégico (OE) asociado	Impacto en el OE
1	Financiero	Alcanzar y mantener el índice de Rentabilidad de la compañía a 10% como mínimo	Rentabilidad neta	Garantizar la sostenibilidad económica de la compañía a largo plazo	10
2	Financiero	Reducir el índice de endeudamiento de la compañía a 0.2	Ratio de deuda total	Reducir la dependencia de financiación externa para mantener autonomía operativa	9
3	Ventas	Incrementar el índice de suscripciones por cada 1000 usuarios	Ratio de suscriptores	Incrementar la base de clientes activos y expandir la cuota de mercado	10
4	Ventas	Incorporar nivel de suscripción lite ( 25% menos costoso que el base )	Costo de suscripción	Diversificar la oferta de planes para adaptarse a distintos segmentos de usuarios	8
5	Marketing	Aumentar el reconocimiento y fidelización de marca en un 50%	Tasa de conversión de campañas	Posicionar la marca como referente confiable en su sector de	9
6	Marketing	Mejorar la retención de suscriptores a través de comunicación personalizada al 10%	Tasa de retención mensual	Aumentar la fidelidad de los usuarios mediante experiencias personalizadas	8
7	Operaciones	Mantener la continuidad y eficiencia del servicio sobre el 70%	Porcentaje de disponibilidad (uptime)	Mantener la estabilidad y eficiencia de los procesos internos críticos	9
8	Operaciones	Reducir incidencias técnicas y tiempos de respuesta en 20%	Tiempo promedio de resolución (MTTR)	Mejorar la capacidad de respuesta y soporte técnico ante incidencias	8
9	Calidad	Garantizar que la satisfacción del cliente permanezca sobre el 90%	Índice de satisfacción de clientes	Fortalecer la confianza del usuario a través de un servicio de alta calidad	9
10	Calidad	Minimizar errores o fallos en la plataforma a 10 al mes	Tasa de defectos o fallos detectados	Garantizar la fiabilidad operativa mediante reducción sistemática de errores	8
11	Logística	Asegurar disponibilidad de contenido sin retrasos por encima del 70%	Cumplimiento de tiempos de entrega	Asegurar la entrega o disponibilidad del contenido sin interrupciones	8
12	Logística	Optimizar el uso de recursos para distribución o almacenamiento un 7%	Eficiencia logística	Optimizar la eficiencia del flujo de recursos digitales y materiales	7
13	RRHH	Mejorar el desempeño y compromiso del personal en 40%	Nivel de productividad por empleado	Potenciar el talento humano como eje de innovación y productividad	9
14	RRHH	Disminuir la rotación del personal clave al 25%	Tasa de rotación	Consolidar una cultura organizacional estable y motivadora	8
15	TI	Mantener la infraestructura tecnológica segura y eficiente por sobre el 95%	Incidentes de seguridad o caídas del sistema	Garantizar una infraestructura tecnológica robusta y segura	10
16	I+D+i	Desarrollar nuevas funcionalidades y actualizar viejos protocolos a razón de 35% mensual	Porcentaje de innovación	Impulsar la innovación continua como ventaja competitiva del negocio	9
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

S

M

A

R

T



Registrar

Automático

Lista



## TIMELY (TEMPORAL)

N°	Plan de acción	Responsable	Estatus	Fecha de Inicio Plan	Fecha de Término Plan	Fecha de Inicio Real	Fecha de Término Real	Índice de Cumplimiento de Fecha
1	Implementar políticas de gasto eficiente (suscripciones internas, licencias, servidores)	jefe de ventas	En proceso	30/01	28/06	30/01		
2	Limitar créditos operativos y priorizar flujo de caja positivo	Jefe de Logística	En proceso	15/01	20/02	25/01		
3	Fortalecer las campañas de adquisición con promociones temporales	Jefe de Ventas	Pendiente	6/02	6/03			
4	Diseñar y probar el plan lite con un grupo reducido de usuarios	Jefe de Ventas	En proceso	15/02	30/05	15/02		
5	Reforzar la identidad visual y tono de marca en todos los canales	Jefe de Marketing	En proceso	5/03	15/06	8/03		
6	Implementar beneficios de fidelidad	Jefe de Marketing	Terminado	15/03	30/04	20/03	18/05	128%
7	Programar mantenimientos preventivos semanales	Jefe de Operaciones	En proceso	4/04	15/09	4/04		
8	Implementar un sistema centralizado de tickets y monitoreo	Jefe de Operaciones	En proceso	15/04	20/06	20/04		
9	Ofrecer soporte en tiempo real (chat o bot inteligente)	Jefe de Calidad	Pendiente	3/05	30/05			
10	Ejecutar pruebas automatizadas antes de cada despliegue	Jefe de Calidad	Pendiente	15/05	30/11			
11	Planificar el calendario de publicaciones y cargas de contenido	Jefe de Logística	Terminado	6/06	15/12	10/06	10/12	95%
12	Eliminar duplicados y versiones obsoletas	Jefe de Logística	En proceso	18/06	30/08	18/06		
13	Crear planes de desarrollo y formación técnica mensual	Jefe de RRHH	En proceso	4/07	15/10	4/07		
14	Mejorar beneficios y condiciones laborales flexibles	Jefe de RRHH	Pendiente	16/07	30/09			
15	Actualizar sistemas y parches de seguridad regularmente	Jefe de TI	En proceso	3/08	30/08	3/08		0%
16	Formar un equipo dedicado de innovación y pruebas	Jefe de I+D+i	En proceso	16/08	30/11	25/08		0%
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								

34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								
45								
46								
47								
48								
49								
50								

Estatus
En proceso
Pendiente
Terminado









S M A R T



Registrar

Automático

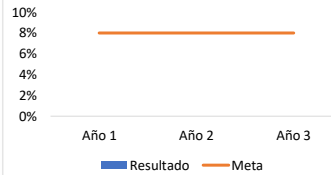
Lista



DASHBOARD

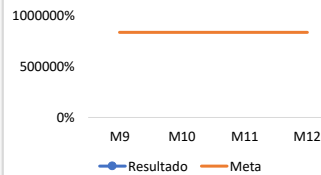
Finanzas

1. Rentabilidad neta (%) Mensual



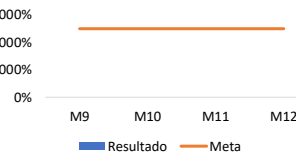
Ventas

3. Ratio de suscriptores (\$/1k u) Mensual



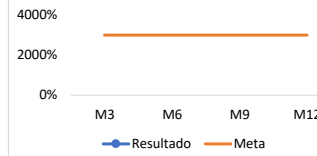
Marketing

5. Tasa de conversión de campañas (%) Mensual



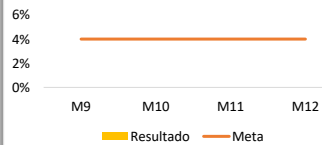
Operaciones

8. Tiempo promedio de resolución (MTTR) (horas) Mensual



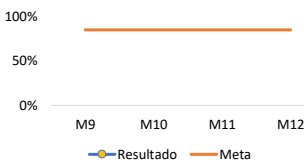
Calidad

10. Tasa de defectos o fallos detectados (%) Mensual



Logística

12. Eficiencia logística (%) Mensual



RRHH

14. Tasa de rotación (%) Mensual



TI

16. Porcentaje de innovación (%) Mensual



Wondershare  
PDFelement