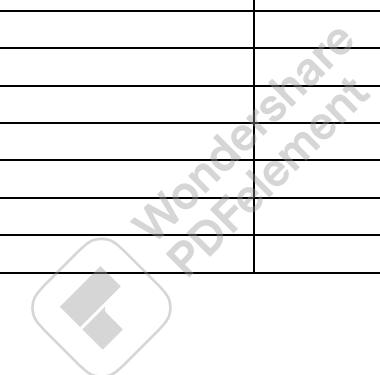


S	M	A	R	T		Registrar	Automático	Lista
SPECIFIC (ESPECÍFICO)								
Nº	Proceso	Objetivo	Indicador	Fórmula	UMD			
1	Financiero	Alcanzar y mantener el índice de Rentabilidad de la compañía a 10% como mínimo	Rentabilidad neta	$\frac{(\text{Margen bruto} - \text{costos fijos})}{(\text{Ventas totales})} - \text{impuestos}$	%			
2	Financiero	Reducir el índice de endeudamiento de la compañía a 0.2	Ratio de deuda total	Pasivo Total Activo total	-			
3	Ventas	Incrementar el índice de suscripciones por cada 1000 usuarios	Ratio de suscriptores	(Suscriptores/Total usuarios)*1000	S/1k u			
4	Ventas	Incorporar nivel de suscripción lite (25% menos costoso que el base)	Costo de suscripción	Base * 0.75	\$			
5	Marketing	Aumentar el reconocimiento y fidelización de marca en un 50%	Tasa de conversión de campañas	(Número de conversiones / Número total de visitas o clics) x 100	%			
6	Marketing	Mejorar la retención de suscriptores a través de comunicación personalizada al 10%	Tasa de retención mensual	(Suscriptores activos al final del periodo / Suscriptores activos al inicio) x 100	%			
7	Operaciones	Mantener la continuidad y eficiencia del servicio sobre el 70%	Porcentaje de disponibilidad (uptime)	(Tiempo operativo real / Tiempo total del periodo) x 100	%			
8	Operaciones	Reducir incidencias técnicas y tiempos de respuesta en 20%	Tiempo promedio de resolución (MTTR)	Suma de tiempos de resolución / Número total de incidencias	horas			
9	Calidad	Garantizar que la satisfacción del cliente permanezca sobre el 90%	Índice de satisfacción de clientes	(Número de respuestas positivas / Total de respuestas) x 100	%			
10	Calidad	Minimizar errores o fallos en la plataforma a 10 al mes	Tasa de defectos o fallos detectados	(Número de fallos reportados / Total de operaciones o sesiones) x 100	%			
11	Logística	Asegurar disponibilidad de contenido sin retrasos por encima del 70%	Cumplimiento de tiempos de entrega	(Entregas a tiempo / Total de entregas programadas) x 100	%			
12	Logística	Optimizar el uso de recursos para distribución o almacenamiento un 7%	Eficiencia logística	(Costo logístico total / Número de unidades entregadas)	%			
13	RRHH	Mejorar el desempeño y compromiso del personal en 40%	Nivel de productividad por empleado	(Resultados obtenidos / Número total de empleados)	%			
14	RRHH	Disminuir la rotación del personal clave al 25%	Tasa de rotación	(Número de empleados que salen / Promedio de empleados en el periodo) x 100	%			
15	TI	Mantener la infraestructura tecnológica segura y eficiente por sobre el 95%	Incidentes de seguridad o caídas del sistema	Número total de incidentes / Periodo evaluado	%			
16	I+D+i	Desarrollar nuevas funcionalidades y actualizar viejos protocolos a razón de 35% mensual	Porcentaje de innovación	(Mejoras implementadas / Características actuales) x 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					



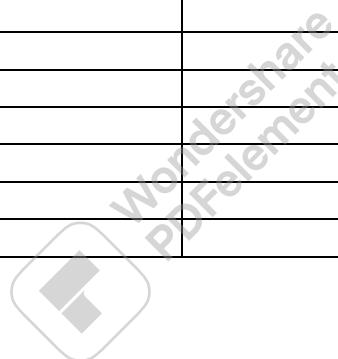
Frecuencia
Anual
Semestral
Trimestral
Mensual
Semanal
Diario



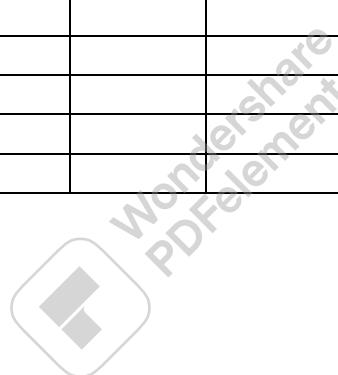
1. Rentabilidad neta (%) Mensual
2. Ratio de deuda total (-) Mensual
3. Ratio de suscriptores (S/1k u) Mensual
4. Costo de suscripción (\$) Mensual
5. Tasa de conversión de campañas (%) Mensual
6. Tasa de retención mensual (%) Mensual
7. Porcentaje de disponibilidad (uptime) (%) Mensual
8. Tiempo promedio 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. ()

Wondershare
PDFelement

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



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



Estatus
En proceso
Pendiente
Terminado





