



## RPG 02 02 - Objetivos e Indicadores - Rev. 01

REGISTRO DE PROCEDIMIENTO		RPG 02 02	
OBJETIVOS E INDICADORES		Rev. 01	
Fecha Emisión: 05/01/2026		Fecha Revisión: 08/01/2026	
Elabora: RSGC / Soporte		Revisa y Aprueba: Dirección	

### 1. ALCANCE Y CONTEXTO

Este registro define los **Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)** para el periodo 2026.

Período	Revisión
Campaña 2026	Rev. 01

El monitoreo se realiza de forma preferente mediante el **Dashboard de Gestión (AppSheet/Looker Studio)** en tiempo real, de acuerdo a lo establecido en el *PG 02 Rev. 06*.



Área	Proceso	Indicador	Cálculo	Frecuencia	Periodo Ant.	Meta	Resultado	Acciones
Post Venta	Soporte	Tiempo de Respuesta (SLA)	Promedio mensual horas apertura/cierre.	Mensual	0.42 días	< 12 hs		
Post Venta	Soporte	Efectividad de Instructivos	% resueltos IT sin soporte manual posterior.	Mensual	Nuevo	> 50%		
Post Venta	Soporte	Eficiencia Técnica (Reincidencia)	% equipos reincidencia técnica en 7 días.	Mensual	Nuevo	< 5%		
Post Venta	Soporte	Hardware Crítico (Recurrencia)	Equipos con >3 casos durante la campaña.	Mensual	4.5%	< 5%		
Post Venta	Soporte	Satisfacción del Cliente	Promedio puntuaciones G. Forms.	Trimestral	> 4	> 4.2 / 5		
Post Venta	Soporte	Eficacia de Capacitación	% clientes NO re-contactan en 15 días.	Mensual	Nuevo	> 85%		
Post Venta	Repuestos	Despacho de Repuestos	Promedio horas hábiles solicitud/despacho.	Mensual	Nuevo	< 24 hs h.		
Post Venta	Cobranzas	Velocidad de Cobro	% líneas (ítems) abonadas al día 15 del mes.	Mensual	100%	> 80%		
Post Venta	Cobranzas	Salud del Seguimiento	Alertas inactividad activas cierre de mes.	Mensual	1	0		

*Nota: Los indicadores se monitorean mediante el Dashboard de Gestión y reportes automáticos de Google Apps Script.*

## 2. SEGUIMIENTO Y ACCIONES POST-REVISIÓN

*Este espacio se utiliza para registrar las conclusiones de las revisiones por la dirección o minutos de desvío.*

Fecha	Indicador con Desvío	Análisis de Causa / Acción Correctiva	Responsable

## 3. HISTORIAL DE CAMBIOS



Fecha	Rev.	Descripción	Responsable
09/08/2021	00	Documento inicial.	RSGC
08/01/2026	01	Adición de sección 2 para seguimiento post-revisión.	RSGC