

Propuesta de KPIs – Unidad de Sistemas

Empresa: Mas x Menos

El presente documento define tres indicadores clave de desempeño (KPI) para la Unidad de Sistemas de Mas x Menos, liderada por la Ing. Jannet, con el apoyo del líder de unidad David Morantes, el auxiliar Jampier Chacón, el equipo de soporte (John Carrizales y José Antonio) y los desarrolladores junior (Jerson y Andrés). Estos indicadores permiten medir la eficiencia operativa, el cumplimiento de desarrollos y la mejora continua, sirviendo como base para el plan de bonificación variable del equipo.

KPI	Objetivo	Fórmula / Método de Medición	Meta	Periodicidad	Responsable
Cumplimiento de SLA y Formalización de Tickets	Realización eficiente del soporte	SLA Cumplimiento (%) = $\frac{\text{Tickets resueltos dentro del SLA}}{\text{Total Tickets}} \times 100$ Formalización (%) = $\frac{\text{Tickets registrados en portal}}{\text{Total incidentes estimados}} \times 100$	95% SLA, 100% Formalización	Quincenal	Jannet
Cumplimiento de Entregas	Medir eficiencia y cumplimiento	Cumplimiento (%) = $\frac{\text{Entregas completadas}}{\text{Total entregas planificadas}} \times 100$	95%	Trimestral	David Morantes
Disponibilidad de Sistemas	Seguir la estabilidad	Disponibilidad (%) = $\frac{\text{Horas de funcionamiento}}{\text{Horas totales}} \times 100$ O bien: Cumplimiento de mejoras (%) = $\frac{\text{Mejoras implementadas}}{\text{Mejoras planificadas}} \times 100$	99.9% Disponibilidad, 100% Cumplimiento	Trimestral	Jannet

Estos KPIs servirán como base para la evaluación de desempeño del área, generando incentivos tanto por resultados operativos como por mejora continua. Se sugiere asignar pesos relativos de: 35% para soporte (KPI 1), 40% para desarrollo (KPI 2) y 25% para estabilidad/mejoras (KPI 3).