

Corporativos

Control de calidad

Contraloria

Instalaciones

Servicio Técnico

Logistica & CEN

TI - DHYSO & SYSO

RRGG & Contabilidad



DISCIPLINA

RESPETO

LEALTAD

HONESTIDAD

RESPONSABILIDAD

CORPORATIVO

UNIDADES PERDIDAS

Equipos de mantenimiento que finalizan contrato con la empresa.

Objetivo: Menor a **50** Unidades en el año.



Unidades Perdidas por Mes



Unidades perdidas en el mes

14!

Objetivo mensual: 5,00 (-9)
marzo

Unidades perdidas acumuladas en el año

14✓

Objetivo anual: 50,00 (+36)

CORPORATIVO

TASA DE SINIESTRABILIDAD

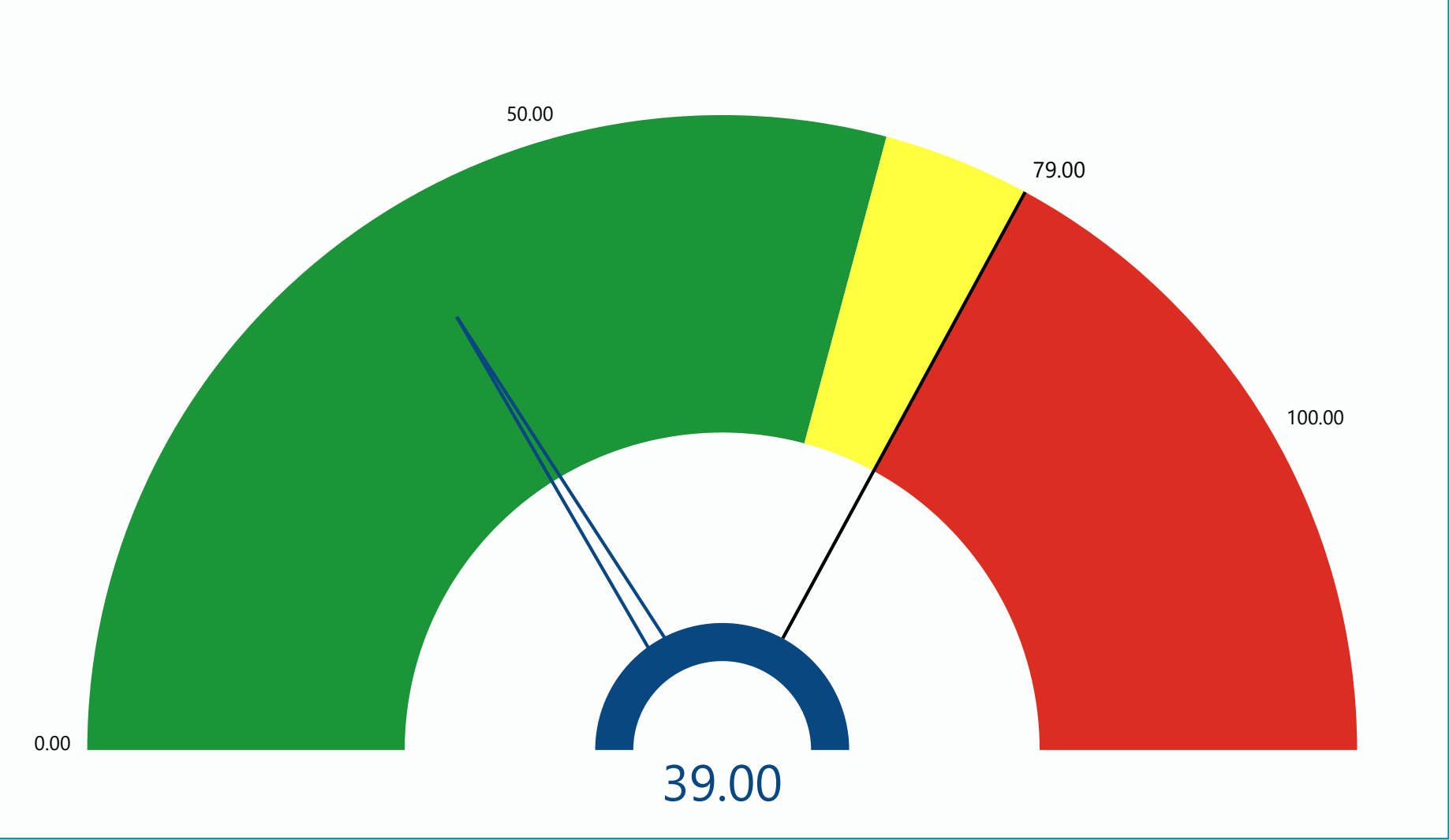
Relacion entre días perdidos en comparación con el número de trabajadores de la empresa.

Objetivo: Debe ser menor a **79**.

Calculo: Días perdidos por accidentes en proporción al promedio de trabajadores.



Promedio Tasa de Siniestrabilidad Anual



Resultado Mensual Tasa de Siniestrabilidad

39,00✓

Objetivo: 79 (+40,00)
marzo

CORPORATIVO

COSTOS DE NO CALIDAD

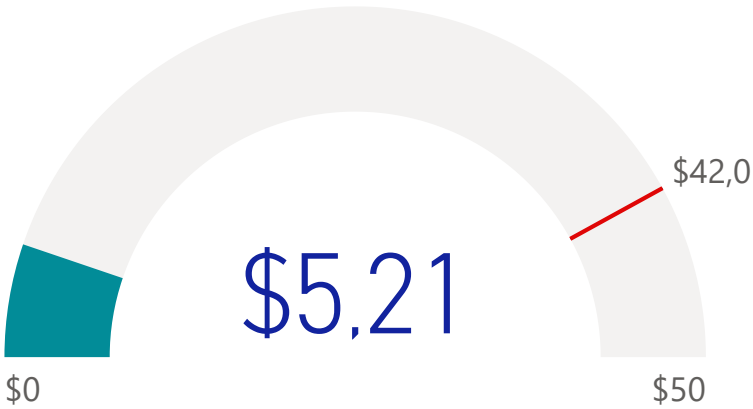
Gastos en los que se incurre debido a una mala gestión.
Objetivo: No debe superar los **\$42 millones** en el año.



Costo No Calidad General por Mes



Millones Acumulados Costos No Calidad
(objetivo anual \$42Mill.)



Resultado mensual Costos No Calidad

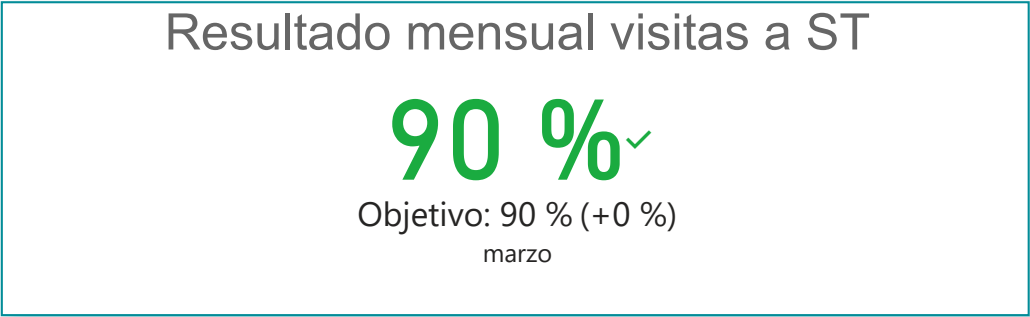
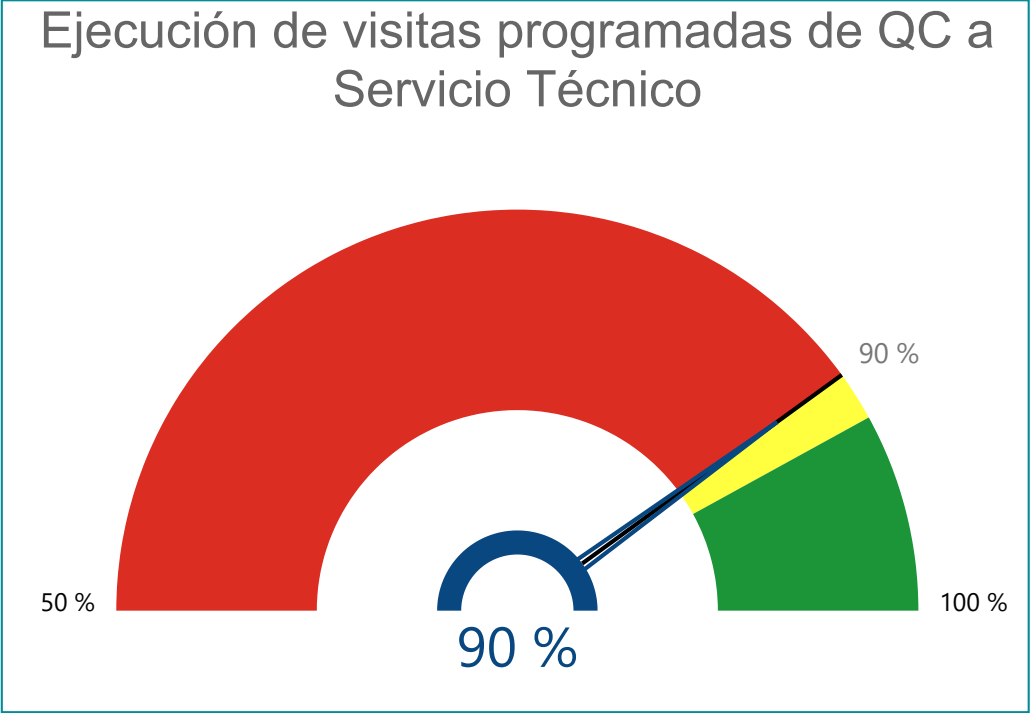
\$5,21 !
Objetivo mensual: 4,20 (-24.06 %)
marzo

CONTROL DE CALIDAD

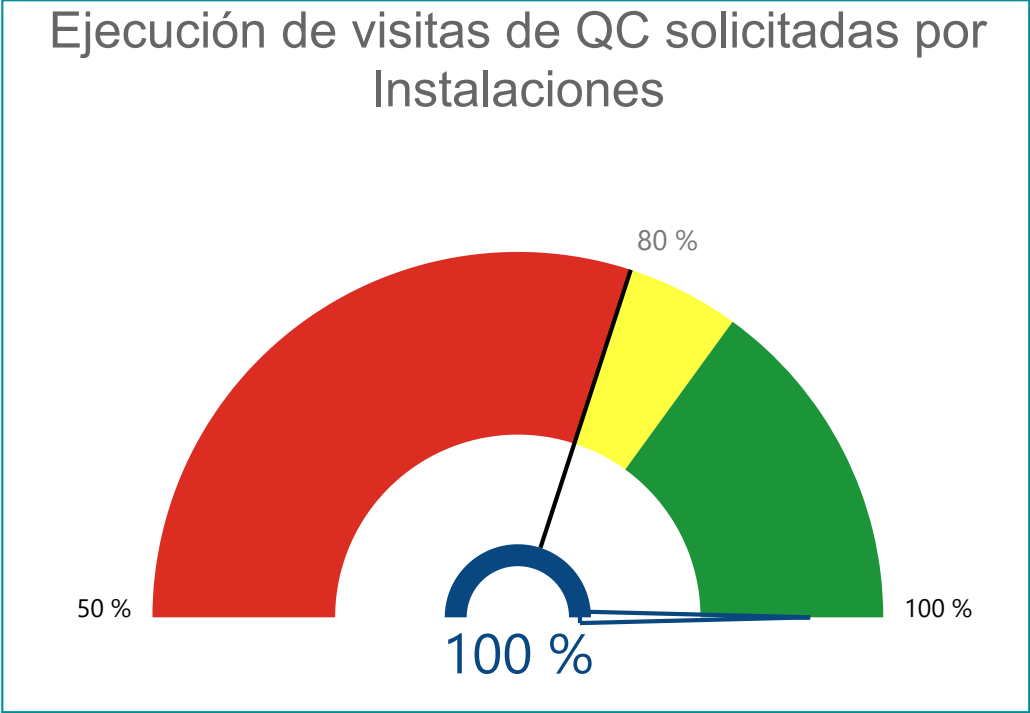


Ejecución programado por ST

Visitas que realiza el equipo de control de calidad a los equipos que se encuentran en mantenimiento.
Objetivo: debe cumplir un **90%** o más
Cálculo: % de visitas sobre lo programado



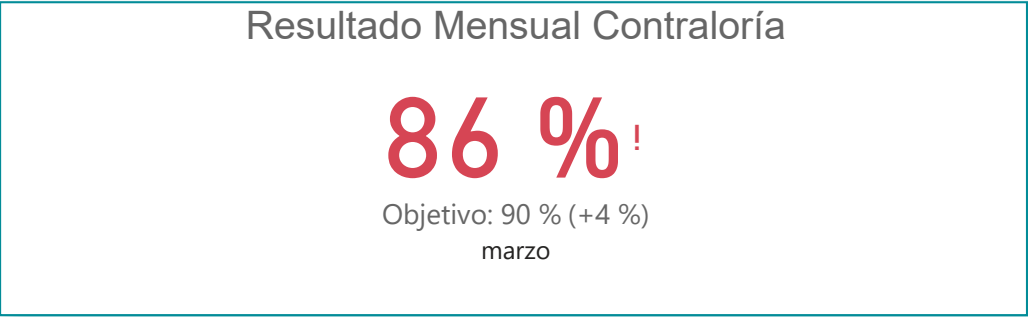
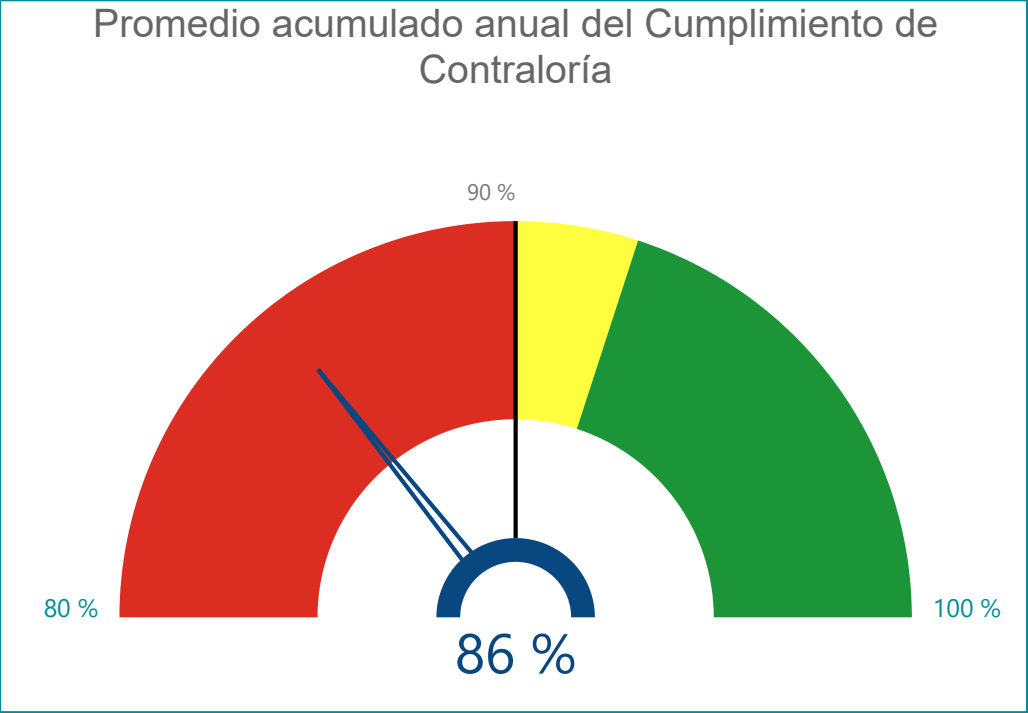
Ejecución solicitado por IN
Visitas que realiza el equipo de control de calidad a los equipos que se encuentran en instalación.
Objetivo: el cumplimiento debe ser mayor a un **80%**
Cálculo: % de visitas sobre lo solicitado.



CONTRALORIA

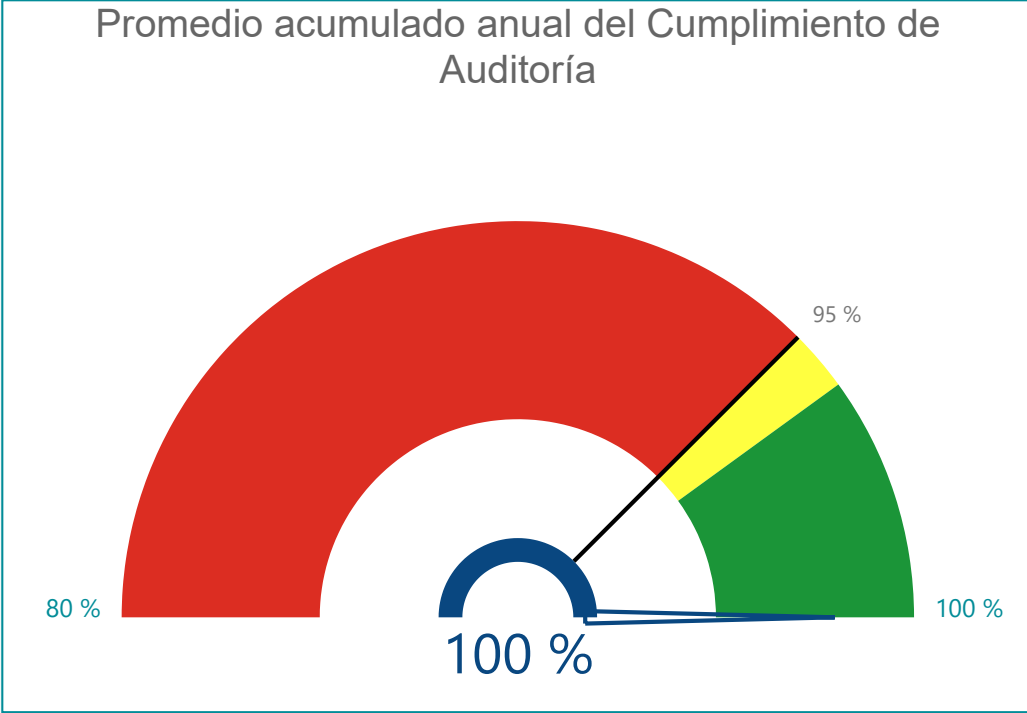
CUMPLIMIENTO PLAN DE CONTRALORÍA

Cumplimiento de realización de las actividades programadas por contraloría.
Objetivo: Cumplimiento de actividades mayor a **90%**
Cálculo: % de actividades realizadas respecto de las programadas



CUMPLIMIENTO PLAN DE AUDITORÍA

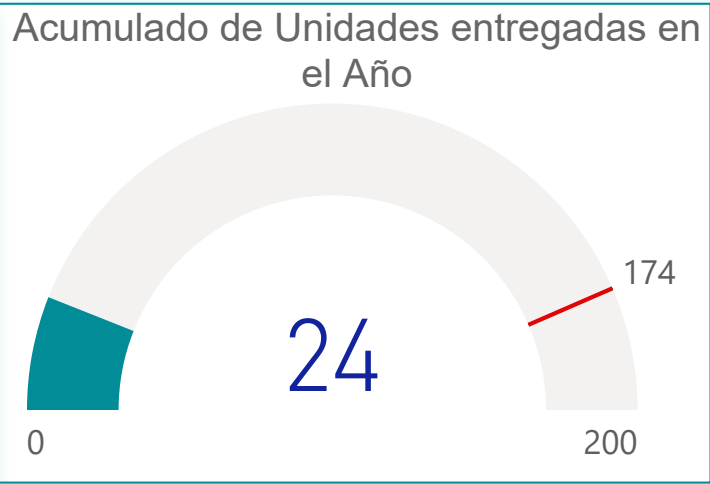
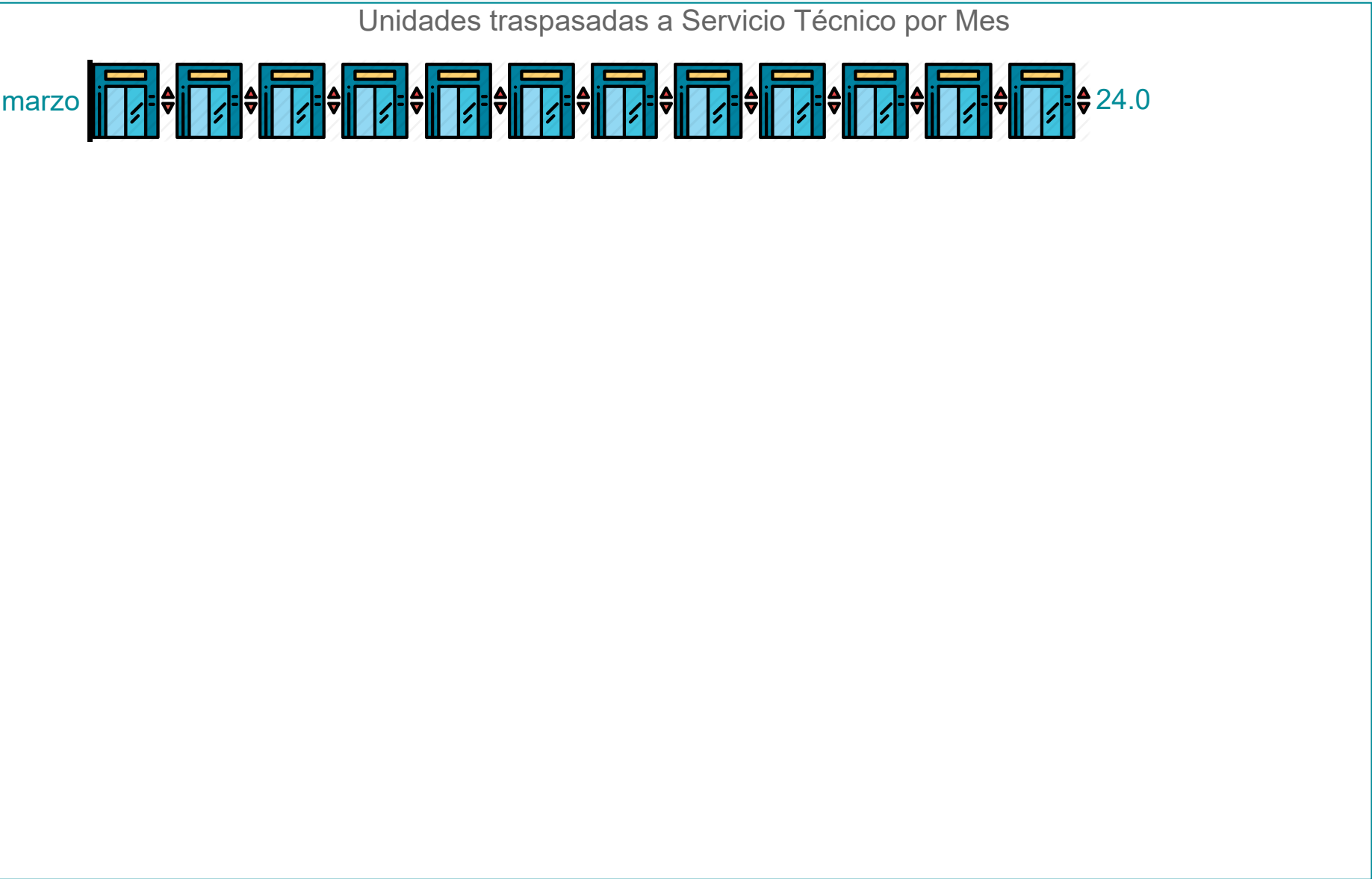
Cumplimiento de realización de las auditorías programadas.
Objetivo: Porcentaje de auditorías realizadas mayor a **95%**
Cálculo: % de auditorías realizadas en relación a las programadas.



INSTALACIONES

UNIDADES TRASPASADAS A SERVICIO TÉCNICO

Unidades que han finalizado su fase de Instalación y son entregados al cliente.
Objetivo: Se deben entregar más de **174** unidades a servicio técnico durante el año.

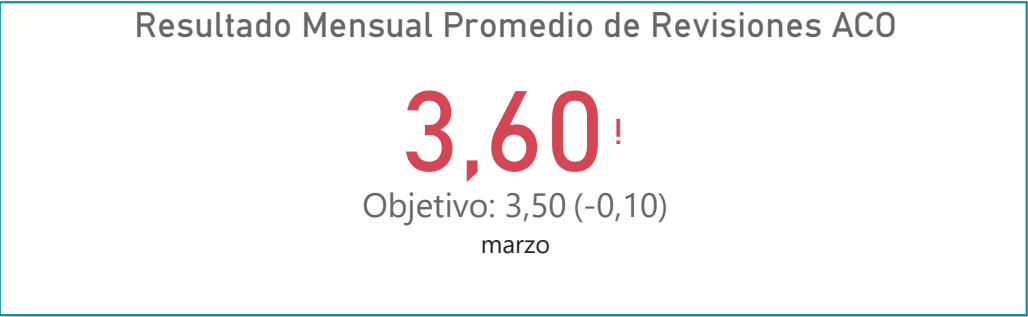
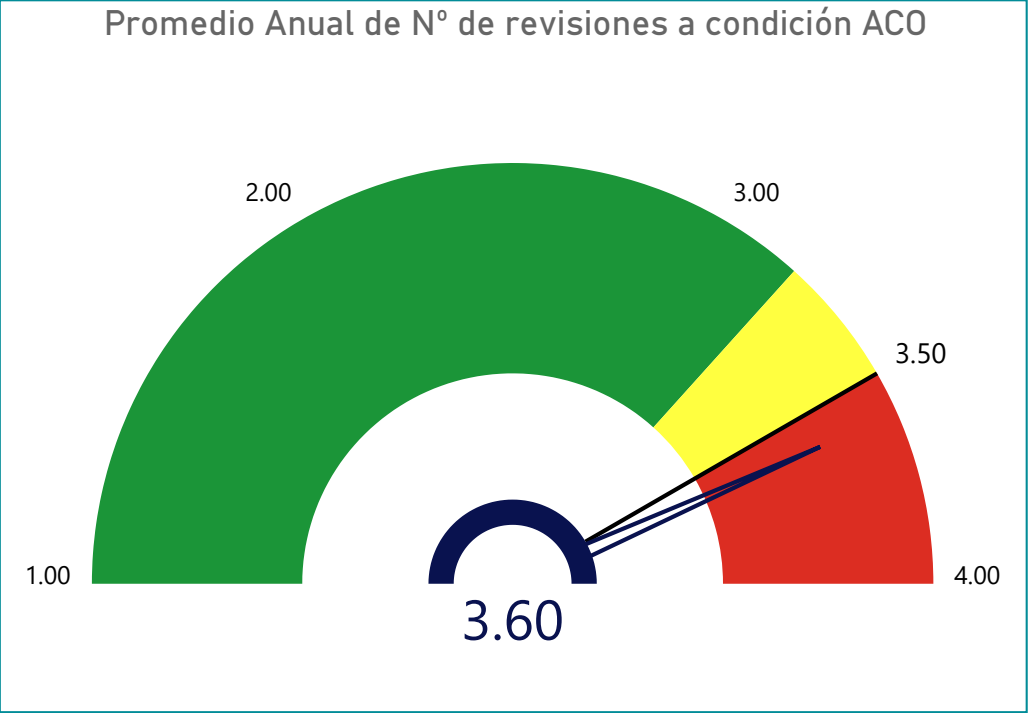


INSTALACIONES



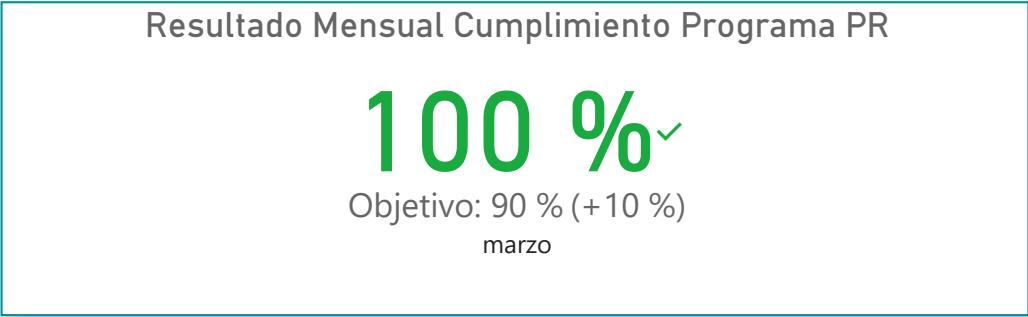
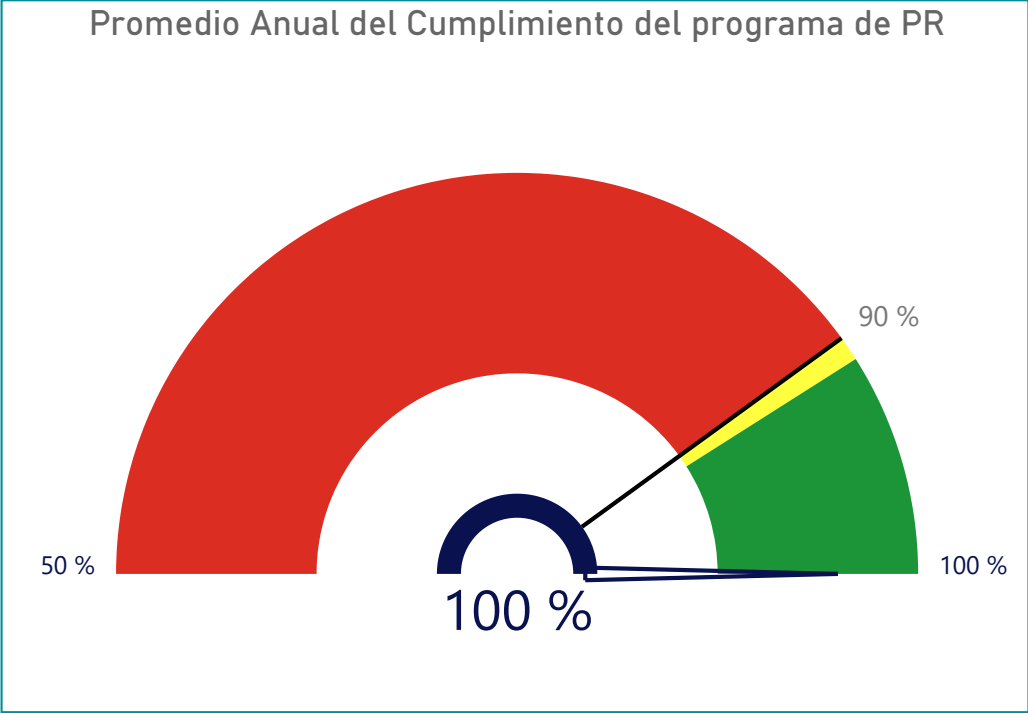
Nº DE REVISIONES A CONDICION "ACO"

Promedio del nº de veces que Control de Calidad visita a un mismo ascensor para darle la condicion de aprobado.
Objetivo: No debe ser mayor a **3.5** visitas promedio
Cálculo: Media del numero de veces que se visita a un ascensor



CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE PR

Cumplimiento de realización del plan de prevención de riesgos.
Objetivo: El cumplimiento de realización del programa debe ser mayor a **90%**
Cálculo: % de realizacion de las actividades del programa.



INSTALACIONES



CUMPLIMIENTO DE PRODUCCIÓN/INGRESO

Porcentaje de cumplimiento de facturación respecto al plan anual de negocios.
Objetivo: Debe ser igual al **100%**
Cálculo: % de cumplimiento respecto al objetivo de facturación del plan de negocios.

Promedio Anual del Cumplimiento de Producción/Ingreso

100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)

Resultado Mensual Cumplimiento Producción/Ingreso

100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)
marzo

CUMPLIMIENTO DE MARGEN

Cumplimiento del margen del departamento con respecto al plan de negocios.
Objetivo: debe ser igual al **100%**
Cálculo: % de cumplimiento respecto al margen objetivo del plan de negocios

Promedio Anual Cumplimiento de Margen

100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)

Resultado Mensual Cumplimiento Margen

100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)
marzo

SERVICIO TÉCNICO



CUMPLIMIENTO DE COSTOS DE MP

Cumplimiento de costos del departamento con respecto al plan de negocios.
Objetivo: debe ser igual al **100%**
Cálculo: % cumplimiento de costos respecto al plan de negocios.

Promedio Anual Cumplimiento de costos de MP

100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)

CUMPLIMIENTO DE COSTOS DE RP + ING

Cumplimiento de costos del departamento con respecto al plan de negocios.
Objetivo: debe ser igual al **100%**
Cálculo: % cumplimiento de costos respecto al plan de negocios.

Promedio Anual Cumplimiento de costos de RP + ING

96 %!
Objetivo: 100 % (-4.48 %)

CUMPLIMIENTO DE COSTOS DE PTN

Cumplimiento de costos del departamento con respecto al plan de negocios.
Objetivo: debe ser igual al **100%**
Cálculo: % cumplimiento de costos respecto al plan de negocios.

Promedio Anual Cumplimiento de costos de PTN

100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)

Resultado mensual Cumplimiento de costos de MP

100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)
marzo

Resultado mensual Cumplimiento de costos de RP + ING

96 %!
Objetivo: 100 % (-4.48 %)
marzo

Resultado mensual Cumplimiento de costos de PTN

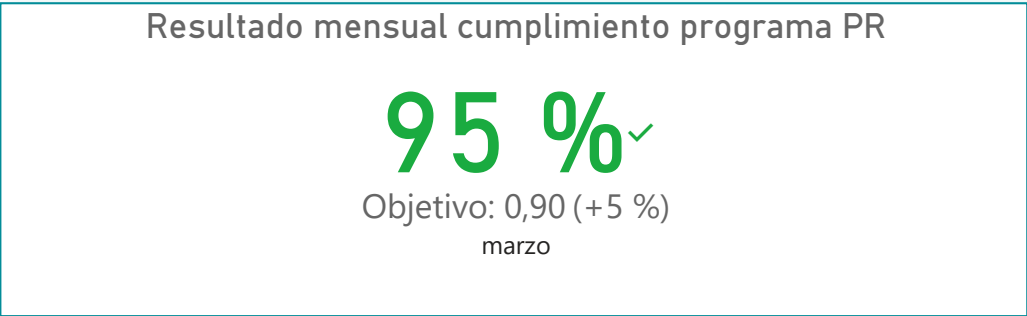
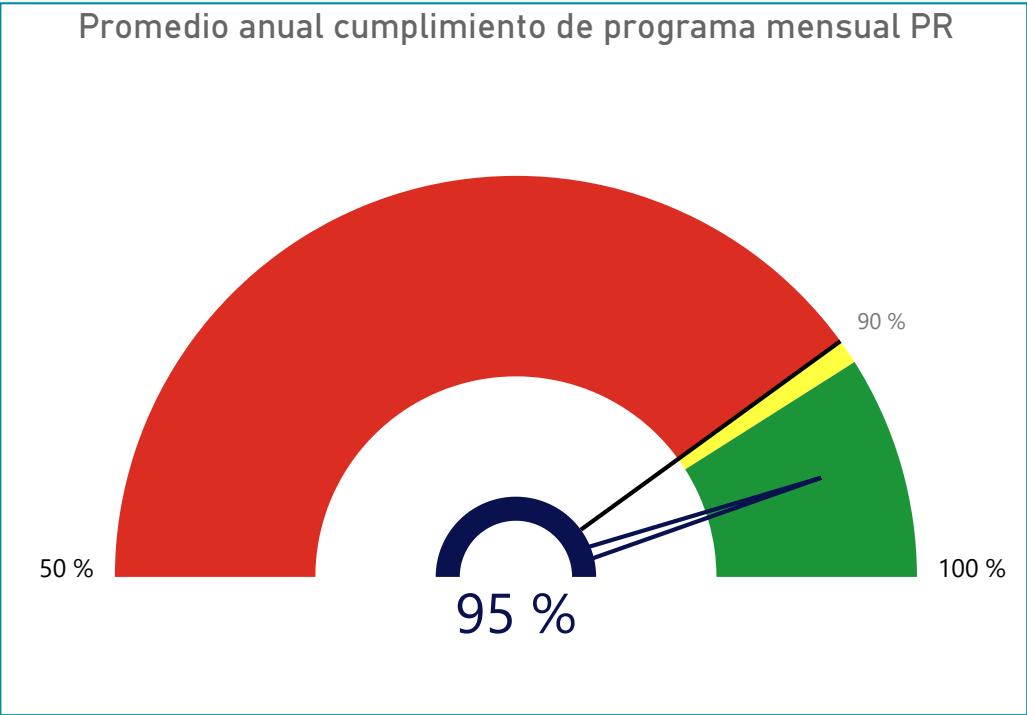
100 %✓
Objetivo: 100 % (+0 %)
marzo

SERVICIO TÉCNICO



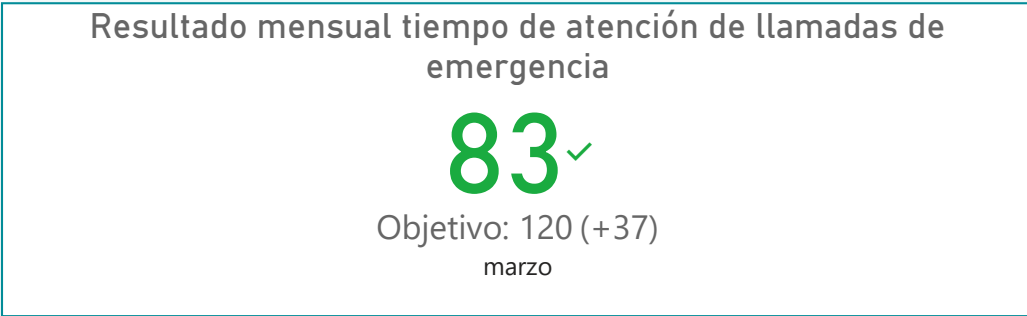
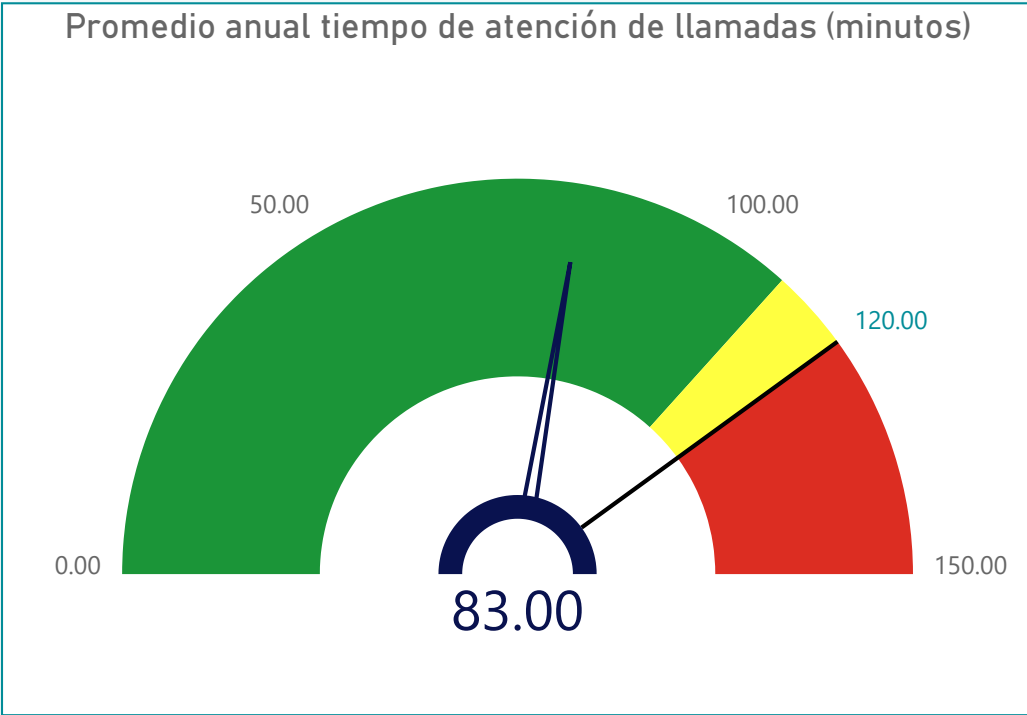
CUMPLIMIENTO PROGRAMA MENSUAL PR

Porcentaje de cumplimiento de realización del plan de prevención de riesgos.
Objetivo: debe ser mayor a **90%**.
Cálculo: % de realización de las actividades del programa.



TIEMPO DE ATENCION DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Tiempo que demoramos en atender a nuestros clientes ante una llamada de emergencia.
Objetivo: El tiempo de atención de una llamada de emergencia debe ser menor a **120 min**.
Cálculo: Suma de los tiempos de asignación de un técnico mas el tiempo en llegar al edificio

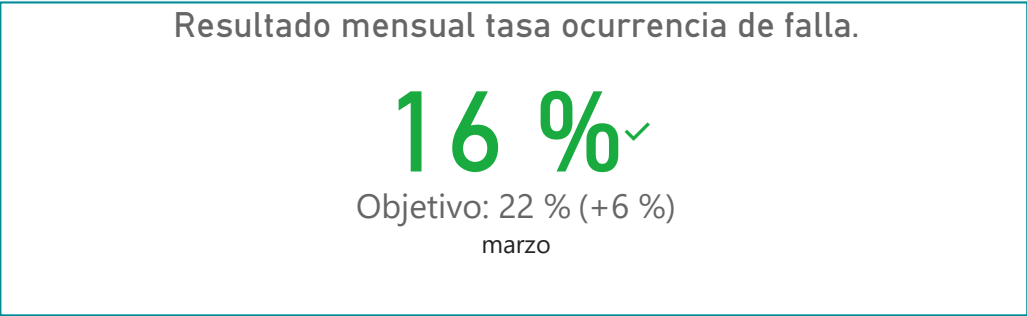
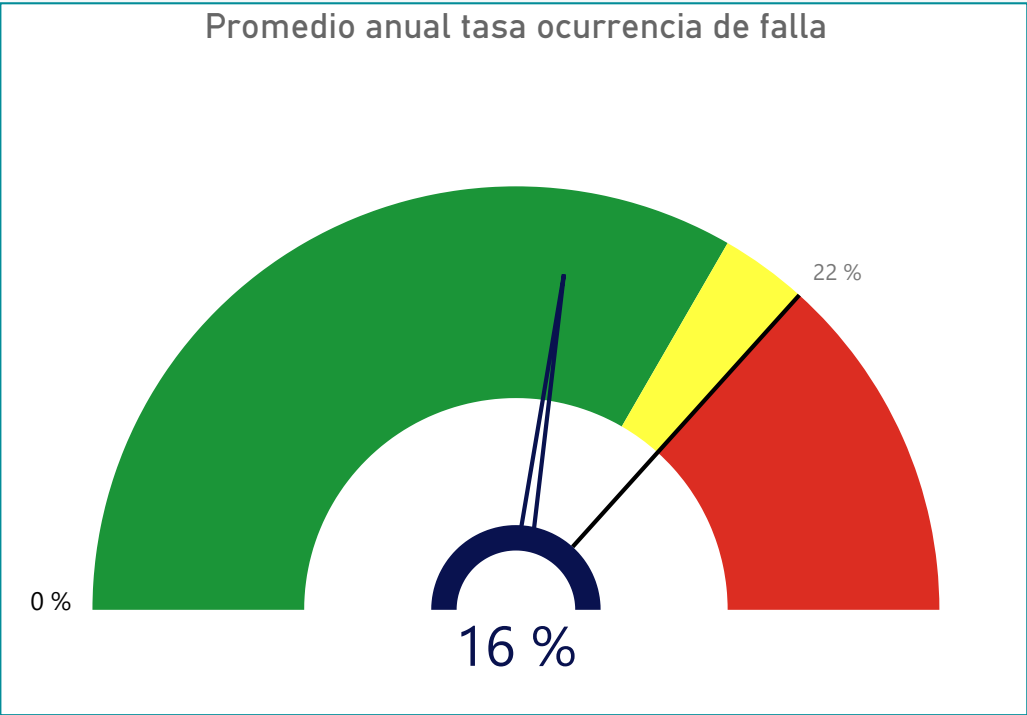


SERVICIO TÉCNICO



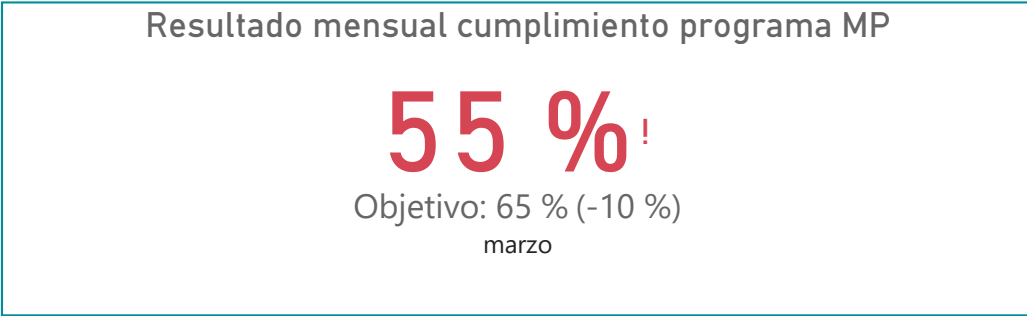
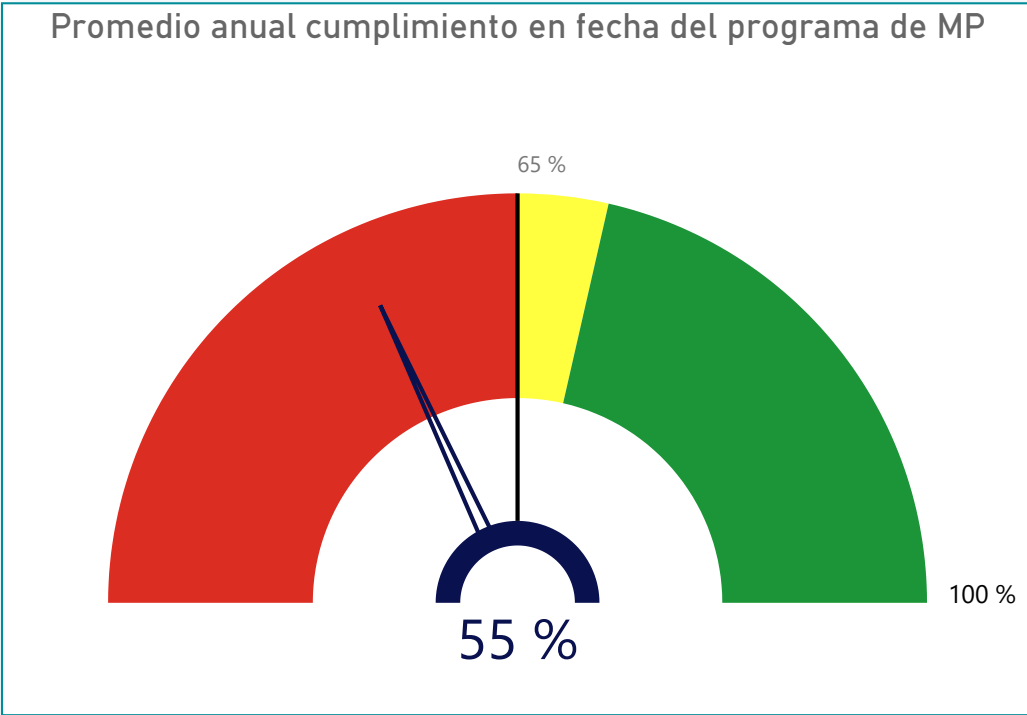
TASA OCURRENCIA DE FALLA

Indice que refleja cada cuantos equipos falla uno, sin considerar las fallas de usuario.
Objetivo: Se debe mantener bajo el **22%**
Cálculo: Se consideran solo las llamadas de emergencias que no son producidas por mal uso del usuario.



CUMPLIMIENTO EN FECHA DEL PROGRAMA DE MP

Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento realizado en fecha programada.
Objetivo: Debe ser mayor al **65%**
Cálculo: % de mantenimientos realizados en fecha sobre el total de mantenimientos realizados

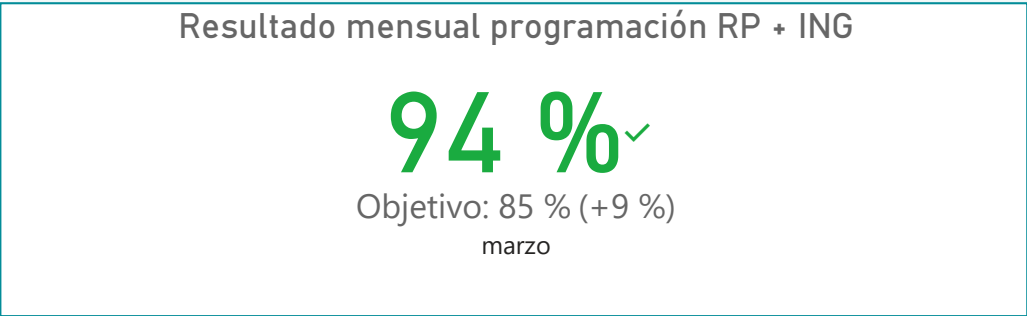
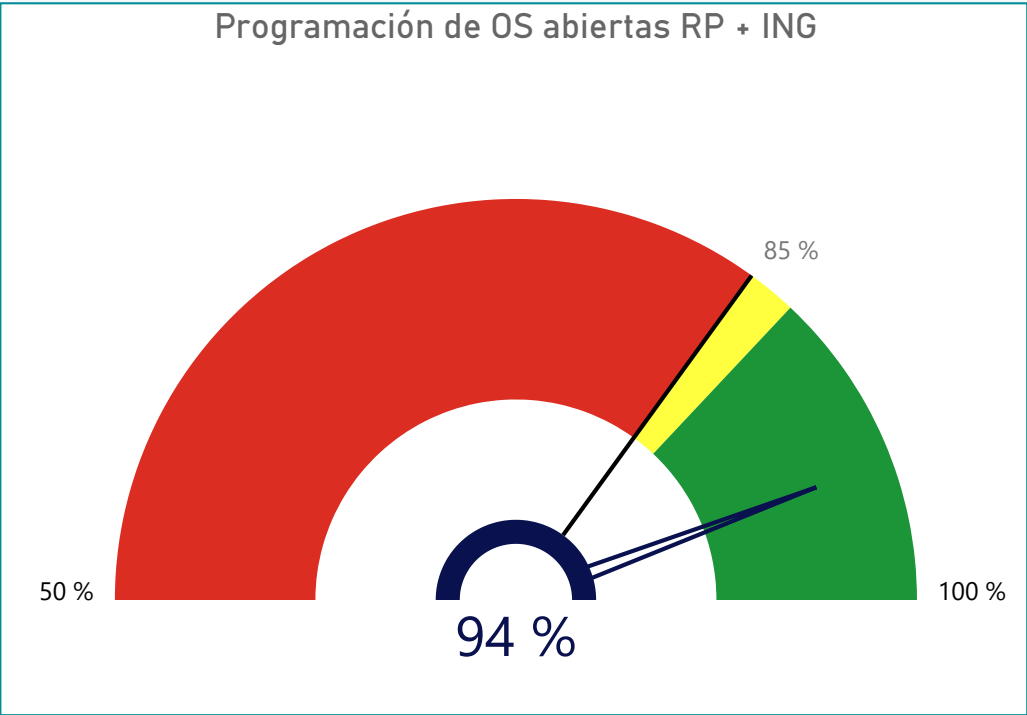


SERVICIO TÉCNICO



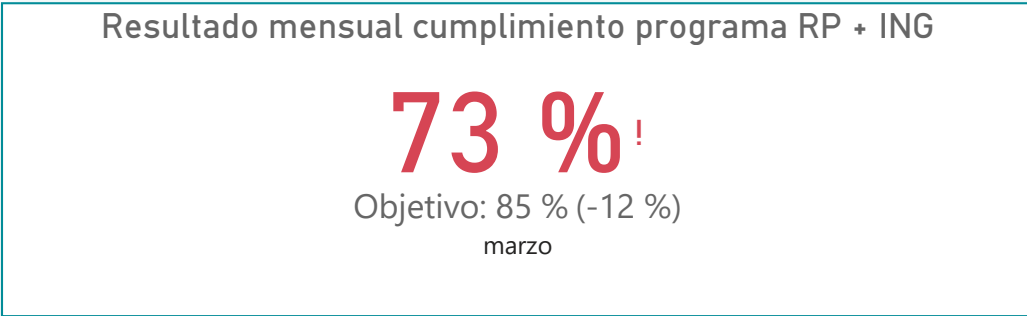
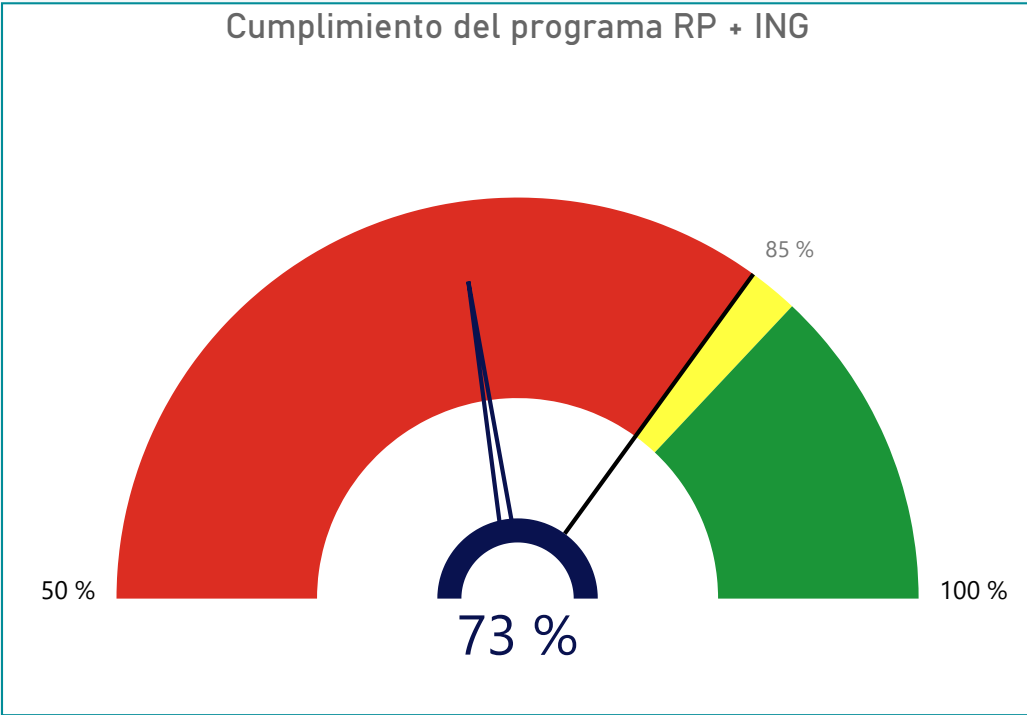
PROGRAMACION DE ORDENES DE SERVICIO ABIERTAS (RP + ING)

Porcentaje de reparaciones con fecha programada para su ejecución
Objetivo: Deben estar programadas al menos el **85%** de las reparaciones a ejecutar.
Cálculo: % del número de OS programadas sobre el total de OS abiertas



CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA (RP + ING)

Porcentaje de reparaciones ejecutadas en la fecha programada.
Objetivo: El cumplimiento de la programación debe ser mayor a **85%**
Cálculo: % de reparaciones hechas en fecha programada en relación al total de reparaciones ejecutadas



A&F - Logística y CEN



TIEMPO TOTAL DE COMPRAS

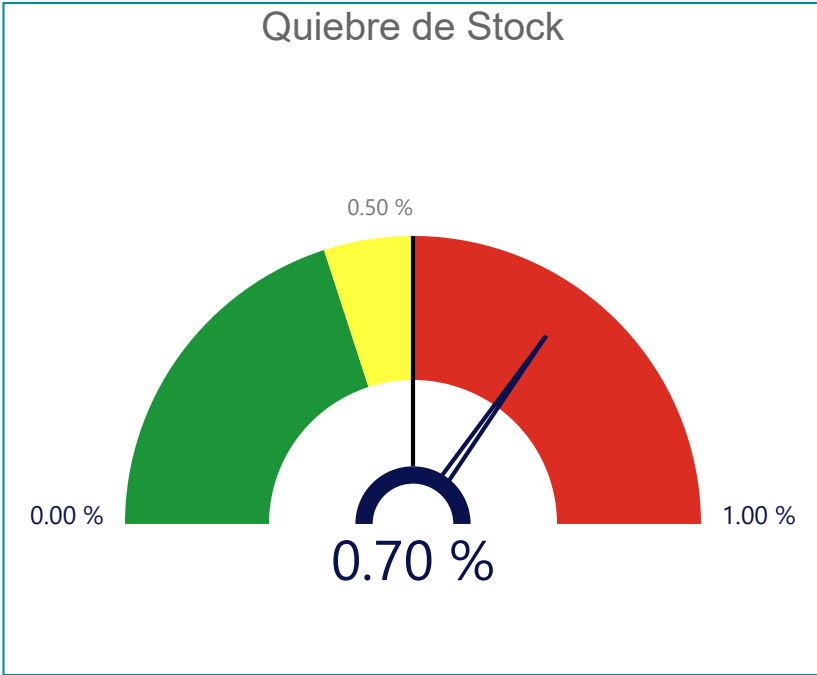
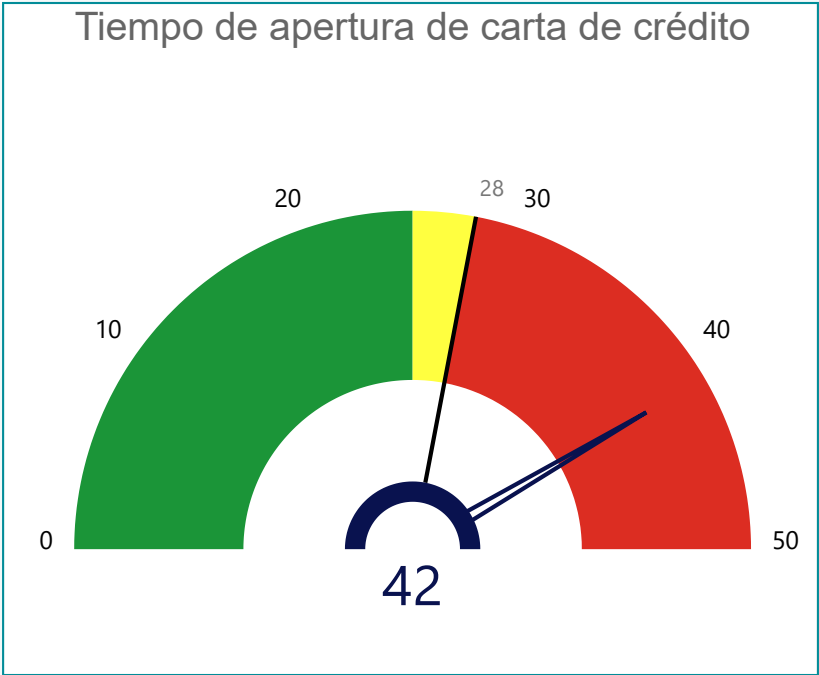
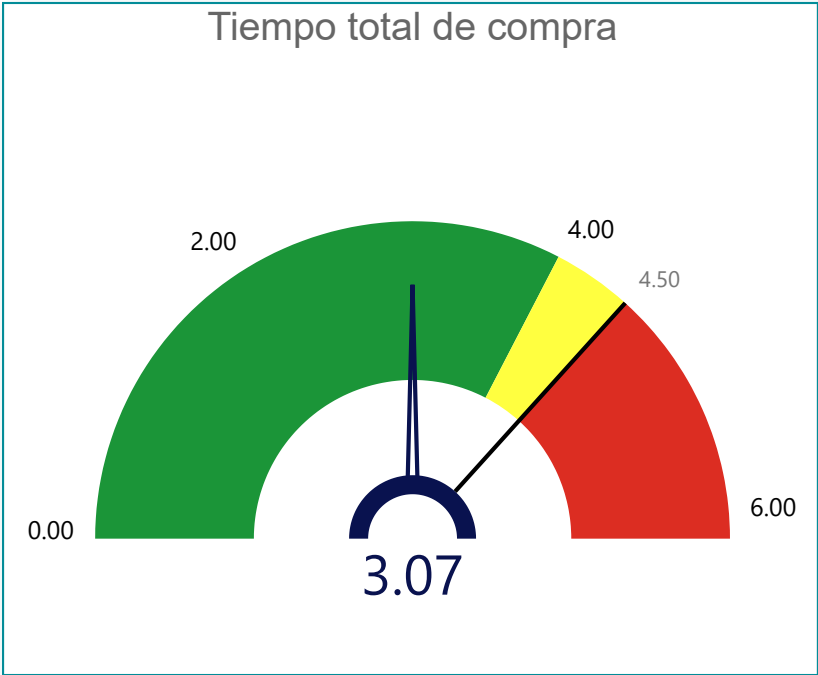
Tiempo (días) que pasan desde que se hace la solicitud de compra hasta que se emite la orden de compra.
Objetivo: Debe ser menor a **4.5** días promedio.
Cálculo: Promedio de días desde solicitud hasta OC

TIEMPO DE APERTURA DE CARTA DE CRÉDITO

Tiempo (días) desde que se crea la nota de venta hasta que se apertura la carta de crédito.
Objetivo: Debe ser menor a **28** días.
Cálculo: Media de días desde nota de venta hasta apertura de carta.

QUIEBRE DE STOCK

Porcentaje de materiales solicitados que no cuentan con unidades inventariadas en bodega.
Objetivo: el quiebre de stock debe mantenerse bajo el **0.5%**
Cálculo: % de artículos sin stock sobre el total de artículos.



Resultado mensual tiempo total de compra

3,07✓

Objetivo: 4,50 (+1,43)
marzo

Resultado mensual tiempo de apertura de carta de crédito

42!

Objetivo: 28 (-14)
marzo

Resultado mensual quiebre de Stock

0,70 %!

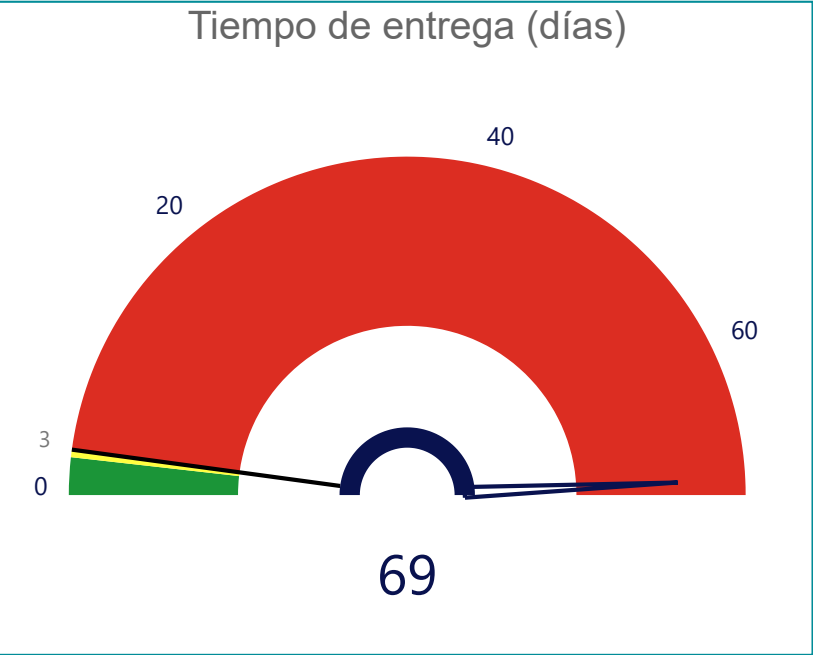
Objetivo: 0,50 % (-0,20 %)
marzo

A&F - Logística y CEN



TIEMPO DE ENTREGA

Días desde la solicitud hasta la salida de material de bodega, incluye días de compra para materiales sin stock.
Objetivo: el tiempo de entrega debe ser menor a **3** días.
Cálculo: Promedio de días desde solicitud hasta salida de material.



Resultado mensual tiempo de entrega

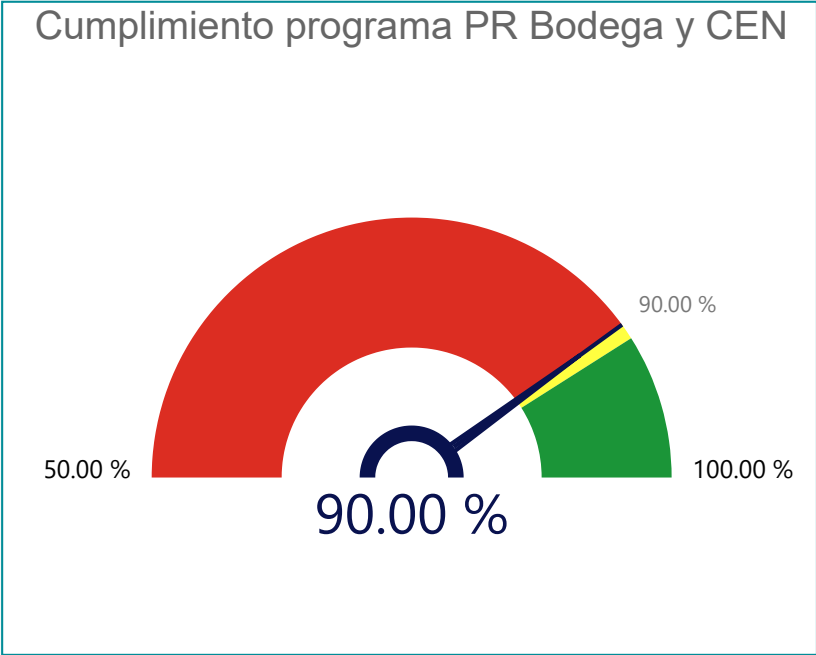
69!

Objetivo: 3 (-66)

marzo

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE PR BODEGA Y CEN

Porcentaje de realización del plan de prevención de riesgos
Objetivo: el cumplimiento del plan SYSO debe ser mayor a **90%**
Cálculo: % de realización de las actividades del programa.



Resultado mensual cumplimiento programa PR Bodega y CEN

90 %✓

Objetivo: 90,00 % (+0 %)

marzo

CUMPLIMIENTO MANTENCIÓN EDIFICIO

Porcentaje de las mantenencias realizadas a tiempo según programa.
Objetivo: el cumplimiento debe ser mayor a **90%**.
Cálculo: % de mantenencias realizadas a tiempo según programa.



Resultado mensual cumplimiento mantención edificio

100 %✓

Objetivo: 90,00 % (-10 %)

marzo

A&F - TI

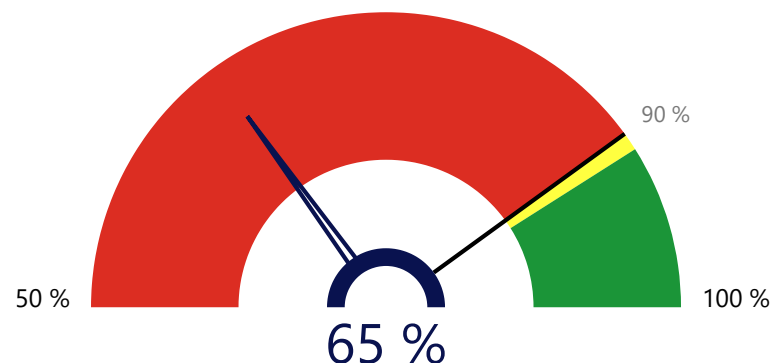
EJECUCIÓN PROYECTOS TI

Porcentaje de cumplimiento de avance de proyectos TI.

Objetivo: Debe ser mayor a **90%**

Cálculo: Promedio de avances de los proyectos TI.

Ejecución proyectos TI



Resultado mensual ejecución proyectos TI

65 %!

Objetivo: 90 % (-27.78 %)
marzo

DISPONIBILIDAD DE SISTEMAS

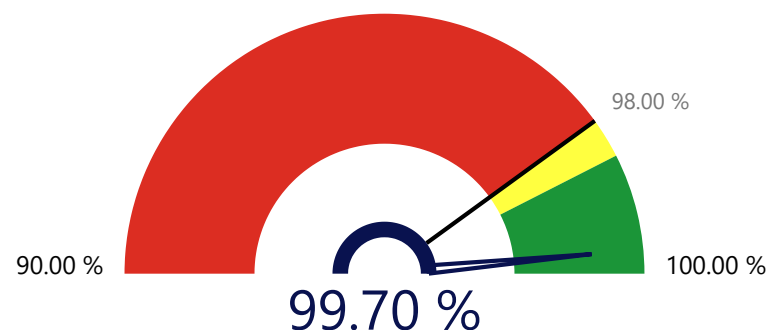
Porcentaje del tiempo total sin sistemas.

(SAP, WINPER, BBJ, WEB, CORREO, INTERNET, TELIP)

Objetivo: La disponibilidad de sistemas debe ser mayor a **98%**.

Cálculo: % Horas operativas sobre total de horas.

Disponibilidad de sistemas



Resultado mensual disponibilidad de sistemas

99,70 %✓

Objetivo: 98,00 % (+1.73 %)
marzo

TIEMPO DE RESPUESTA DE INCIDENCIAS TI

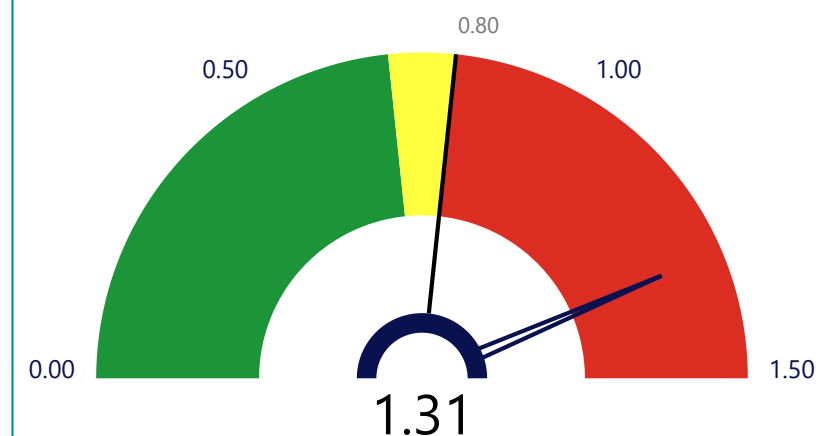
Días promedio que tarda TI en resolver incidencias.

(Levantadas mediante GLPI)

Objetivo: el tiempo de respuesta debe ser menor a **0.8** Días.

Cálculo: promedio desde que se abre hasta que se resuelve un GLPI.

Tiempo de respuesta a incidencias TI



Resultado mensual tiempo de respuesta TI

1,31!

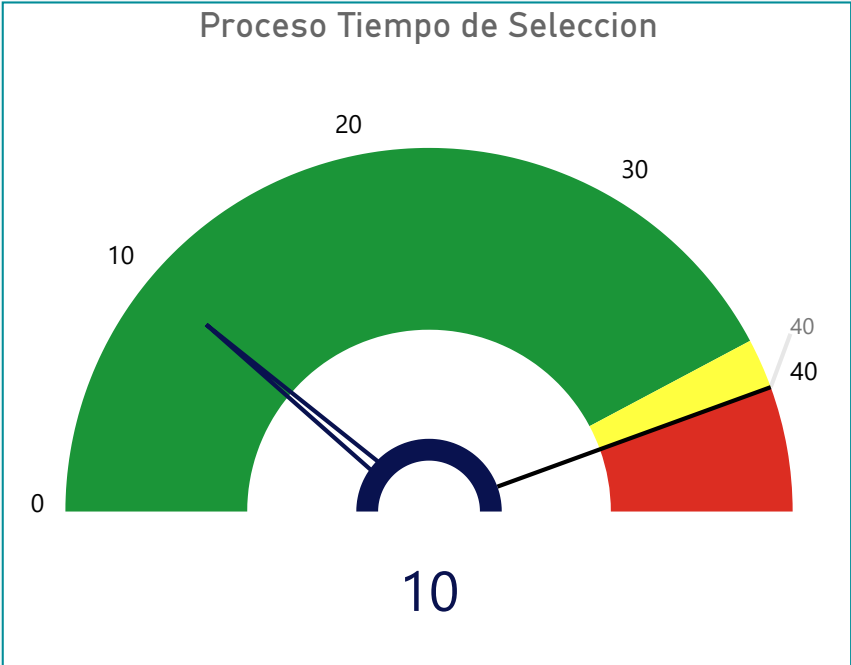
Objetivo: 0,80 (-63.35 %)
marzo

A&F - DHYSO



PROCESO TIEMPO DE SELECCIÓN

Días promedio que tarda Dhyso en reclutar personal, desde la solicitud hasta persona en puesto de trabajo.
Objetivo: el tiempo de seleccion debe ser menor a **40** días.
Cálculo: Promedio de días desde que se realiza la solicitud hasta la contratación.



Resultado mensual tiempo de selección

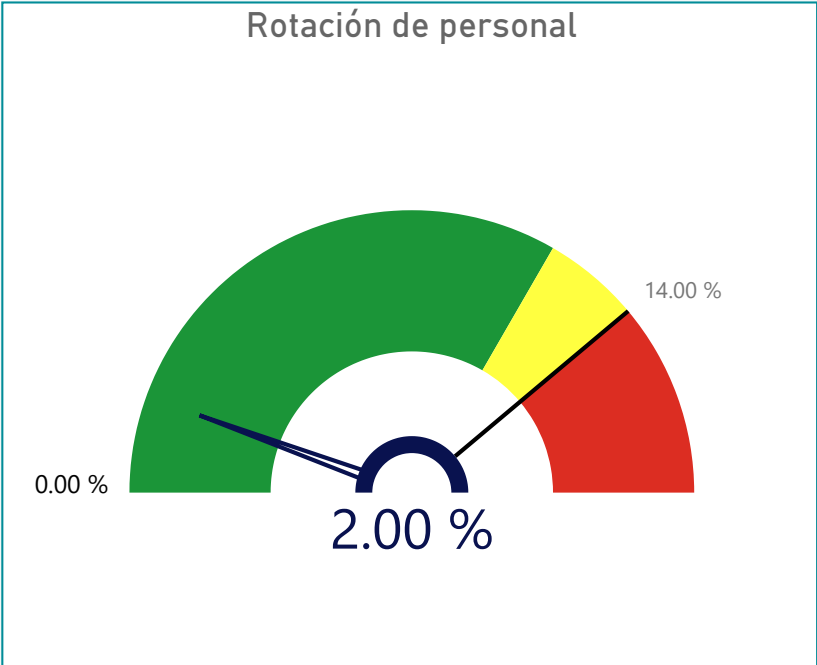
10✓

Objetivo: 40 (+75 %)

marzo

ROTACIÓN DE PERSONAL

Porcentaje sobre el total de empleados con movimiento contractual.
Objetivo: La rotación de personal debe ser menor a **14%**.
Cálculo: % de empleados que tuvieron movimiento contractual sobre el total de empleados.



Resultado mensual rotación de personal

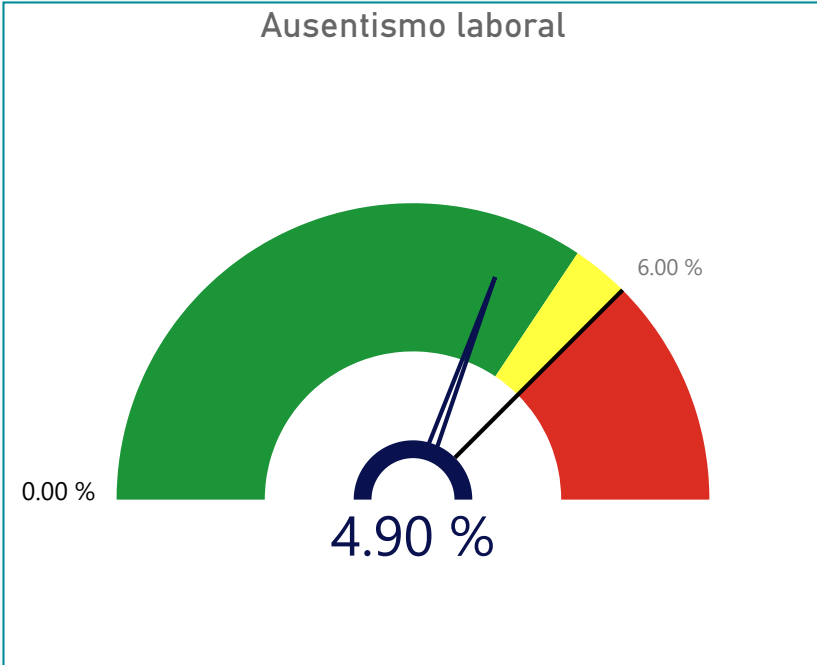
2,00 %✓

Objetivo: 14,00 % (+85.71 %)

marzo

AUSENTISMO LABORAL

Porcentaje de horas sobre el total disponible de ausencias de trabajadores.
Objetivo: El ausentismo laboral no puede ser mayor a **6%**.
Calculo: Porcentaje de horas ausentes sobre el total de Horas disponibles.



Resultado mensual ausentismo laboral

4,90 %✓

Objetivo: 6,00 % (+18.33 %)

marzo

A&F - RRGG y Contabilidad



CUMPLIMIENTO DE GASTOS-COSTOS VARIOS

Porcentaje de cumplimiento según plan anual de negocios.
Objetivo: El cumplimiento de gastos no debe exceder el **100%** de lo planificado según BP.
Cálculo: % de cumplimiento de gastos según el plan de negocios.

Cumplimiento de gastos- costos varios

91,07 %✓
Objetivo: 100 % (+8.93 %)

CIERRE MENSUAL A TIEMPO

Porcentaje de los informes de cierre entregados a tiempo según programa.
Objetivo: el **100%** de los informes debe ser entregado a tiempo.
Cálculo: % de informes entregados a tiempo sobre el total de informes entregados.

Cierre mensual a tiempo

95 %!
Objetivo: 100 % (-5 %)

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS SOLUCIONADOS A TIEMPO

Porcentaje de requerimientos realizados dentro del tiempo establecido.
Objetivo: El **80%** de los requerimientos deben ser realizados a tiempo.
Cálculo: % de requerimientos solucionados sobre el total de requerimientos realizados.

Este indicador se empezará a medir a partir del mes de abril.