



# KPI Corporativos 2021

Corporativos

Control de calidad

Contraloria

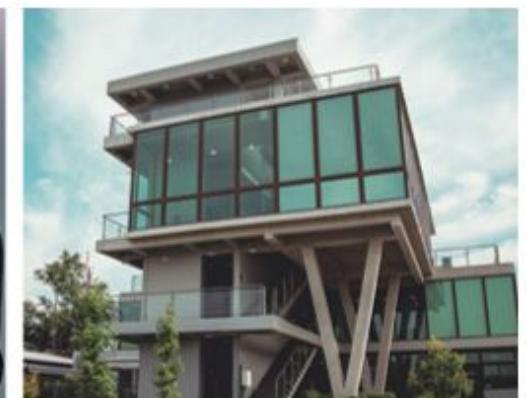
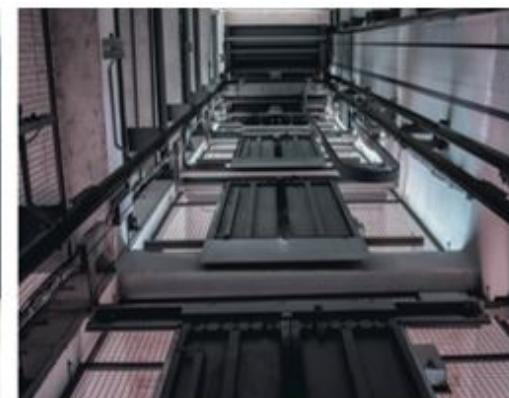
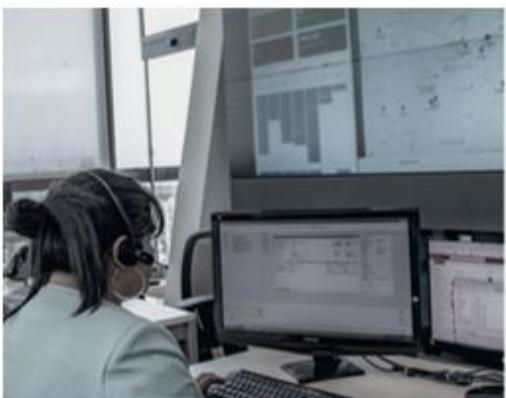
Instalaciones

Servicio Técnico

Logistica & CEN

TI - DHYSO & SYSO

RRGG & Contabilidad



DISCIPLINA

RESPETO

LEALTAD

HONESTIDAD

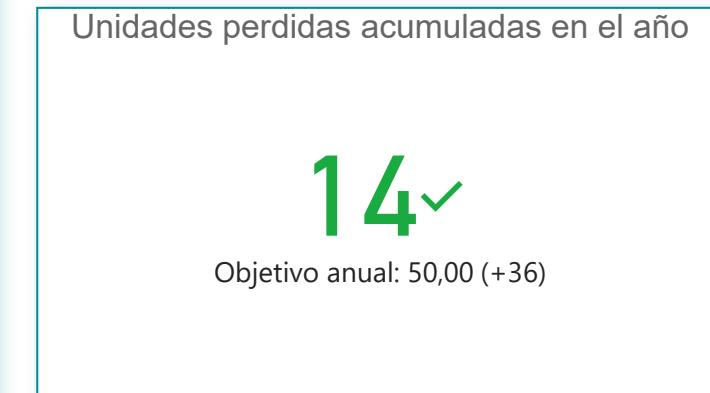
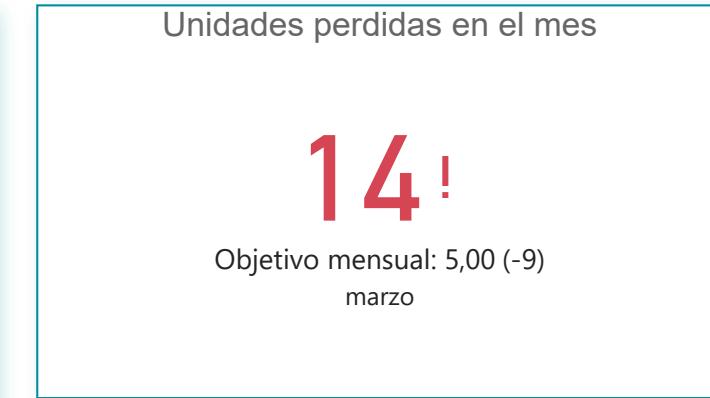
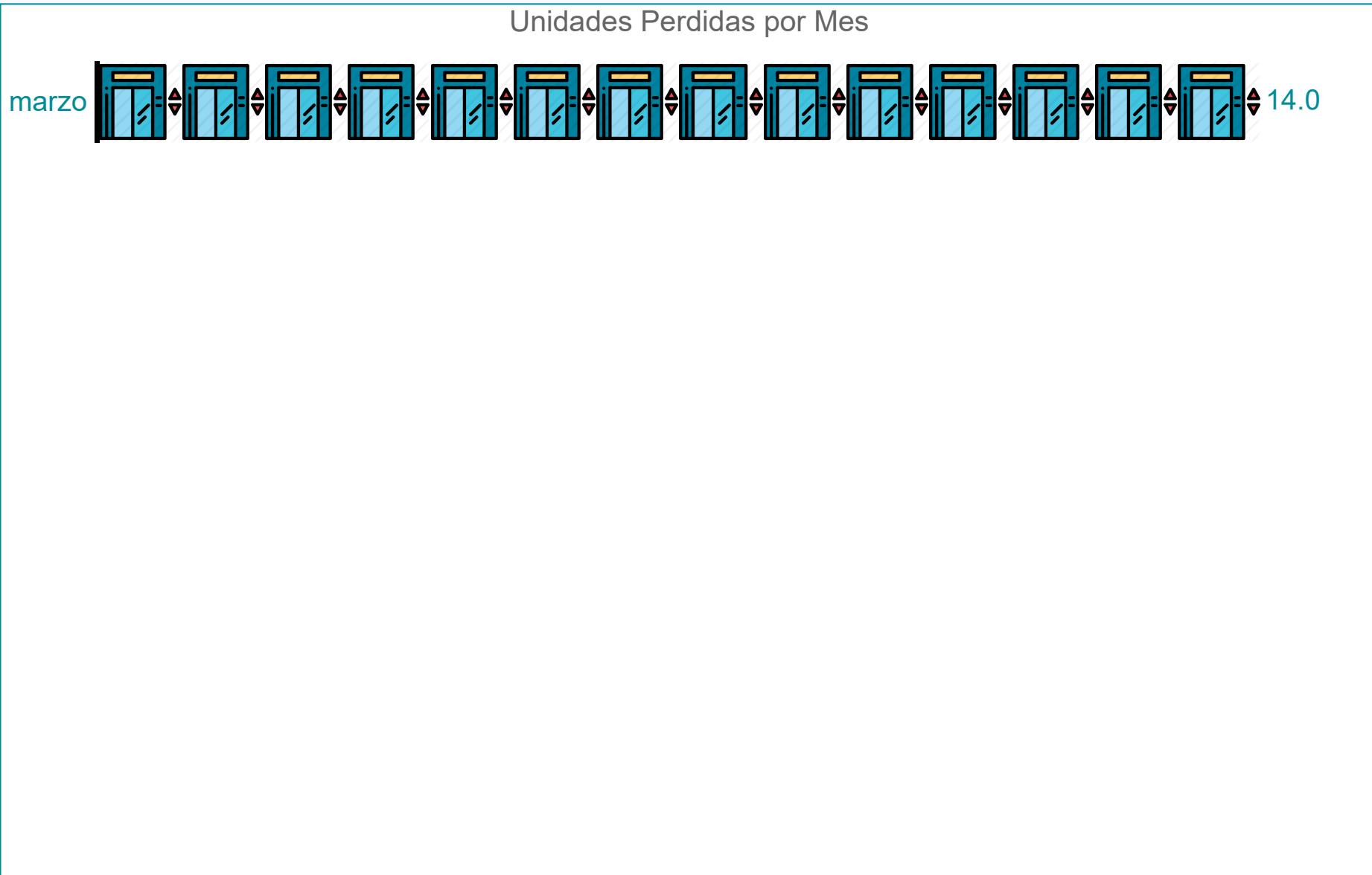
RESPONSABILIDAD

# CORPORATIVO

## UNIDADES PERDIDAS

Equipos de mantenimiento que finalizan contrato con la empresa.

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



# CORPORATIVO

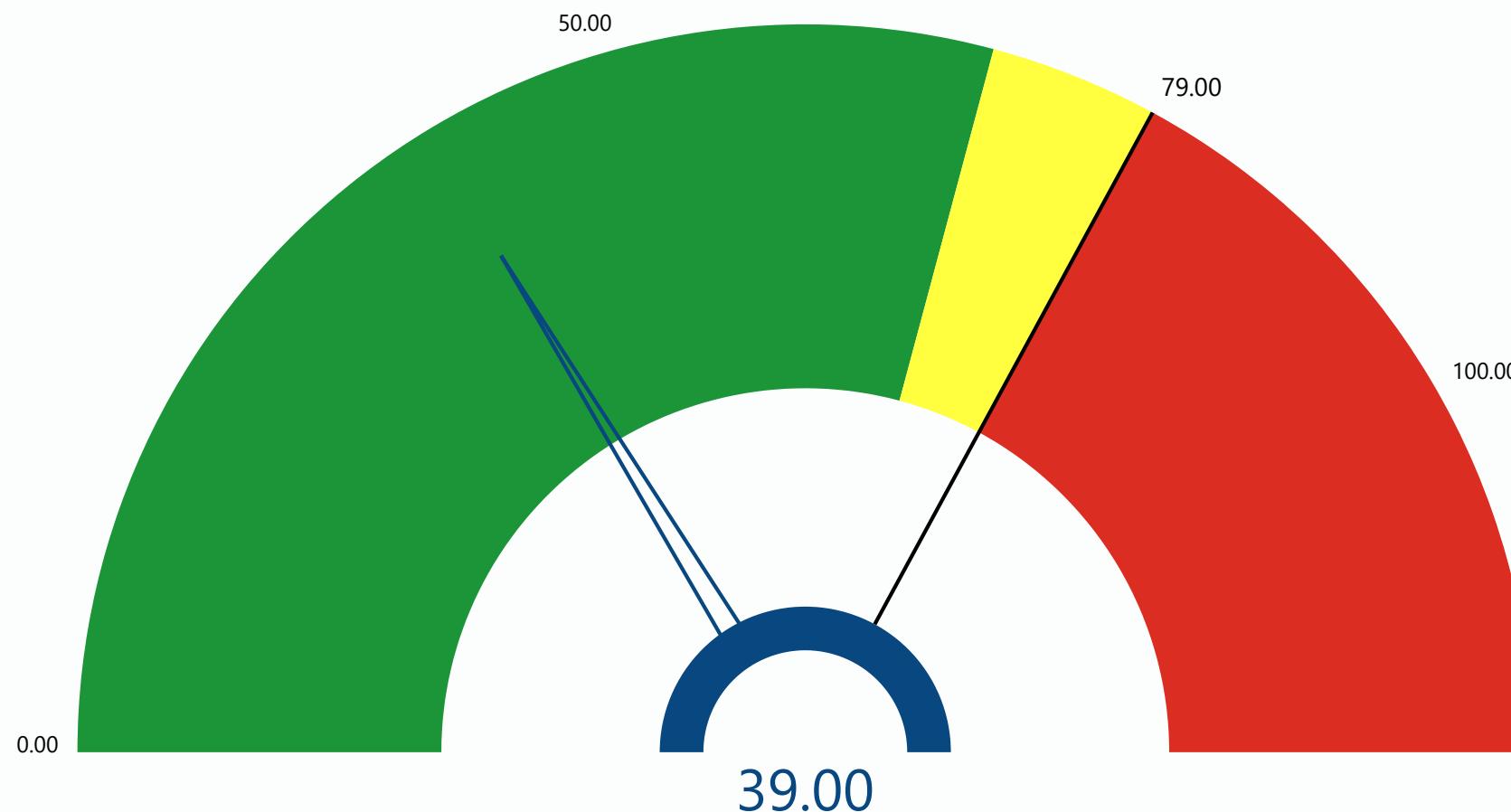
## TASA DE SINIESTRABILIDAD

Relación 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** ✓

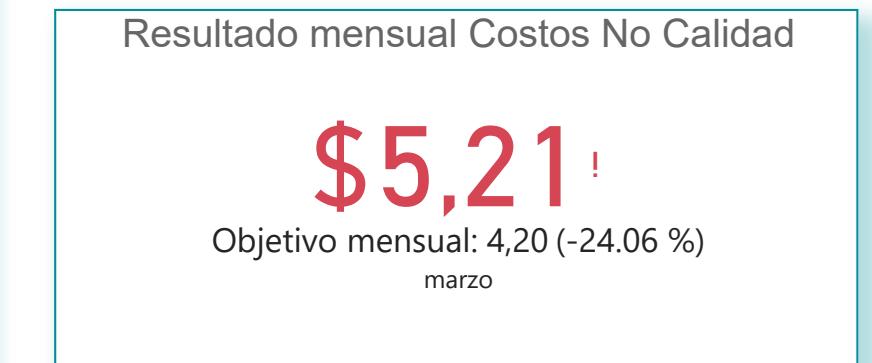
Objetivo: 79 (+40,00)  
marzo

# 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.



# CONTROL DE CALIDAD

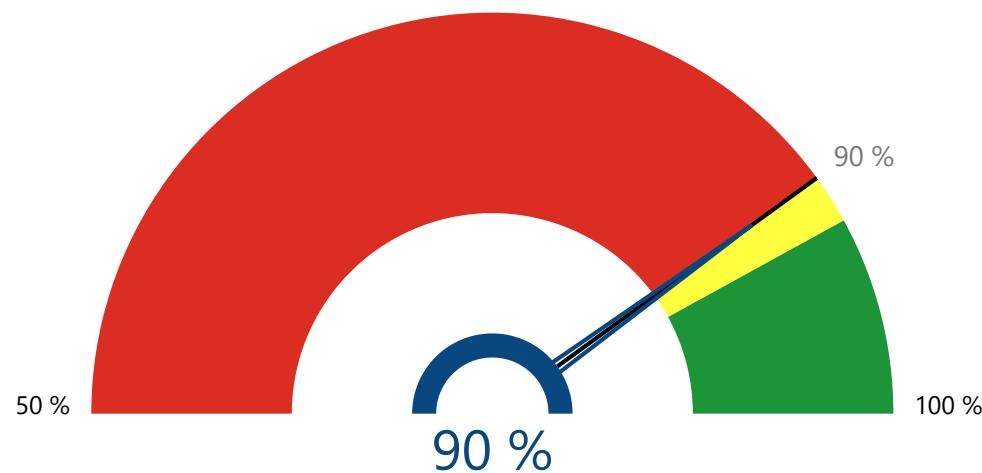
## Ejecución programado por ST

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 de visitas programadas de QC a Servicio Técnico



### Resultado mensual visitas a ST

**90 %** ✓

Objetivo: 90 % (+0 %)  
marzo

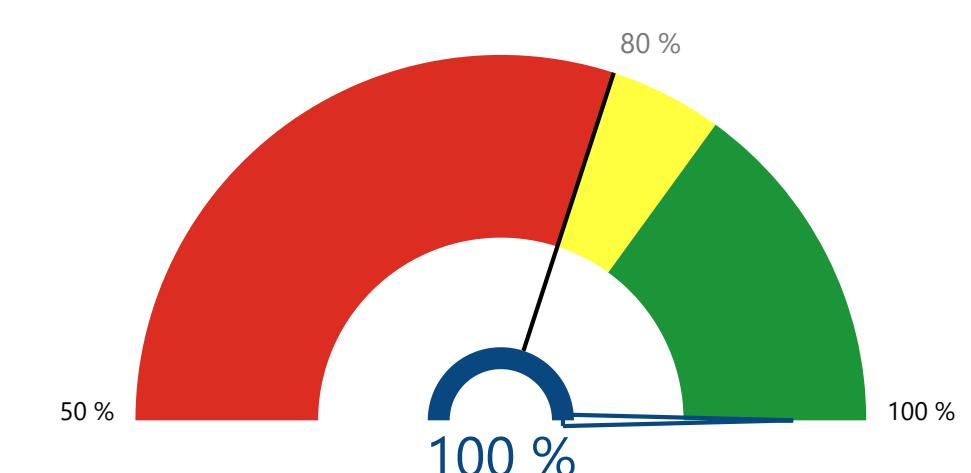
## Ejecución solicitado por IN

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.

### Ejecución de visitas de QC solicitadas por Instalaciones



### Resultado mensual visitas a IN

**100 %** ✓

Objetivo: 80 % (+25 %)  
marzo

# CONTRALORIA

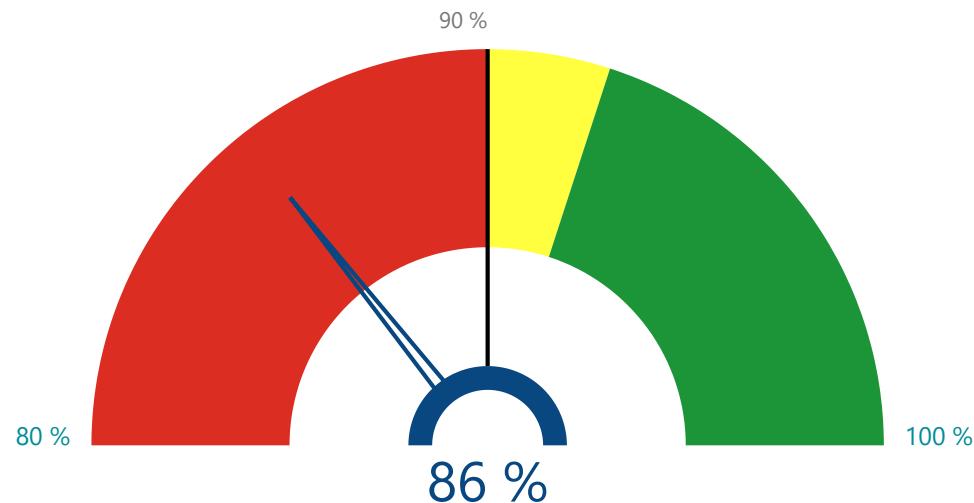
## CUMPLIMIENTO PLAN DE CONTRALORÍA

Cumplimiento de realización de las actividades programadas por contraloría.

Objetivo: Cumplimiento de actividades mayor a **90%**

Cálculo: % de actividades realizadas respecto de las programadas

Promedio acumulado anual del Cumplimiento de Contraloría



Resultado Mensual Contraloría

**86 %!**

Objetivo: 90 % (+4 %)  
marzo

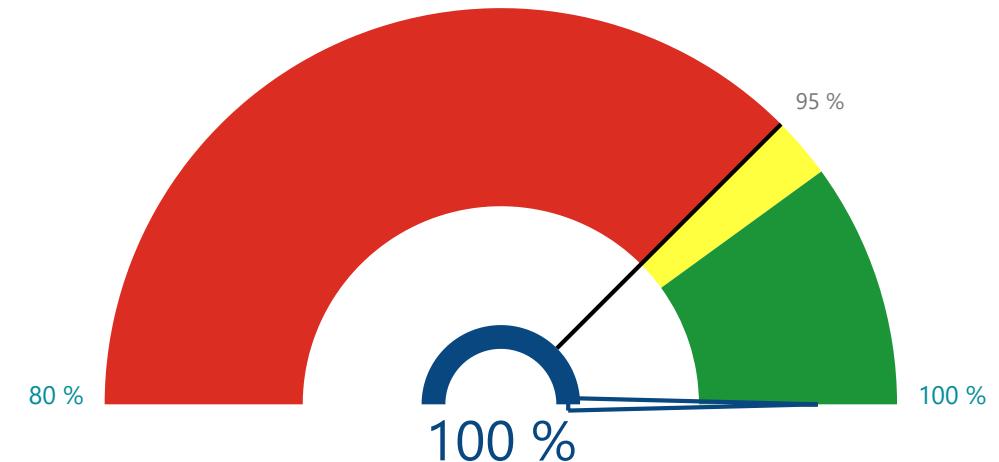
## CUMPLIMIENTO PLAN DE AUDITORÍA

Cumplimiento de realización de las auditorías programadas.

Objetivo: Porcentaje de auditorias realizadas mayor a **95%**

Cálculo: % de auditorias realizadas en relación a las prgramadas.

Promedio acumulado anual del Cumplimiento de Auditoría



Resultado Mensual Auditoría

**100 %✓**

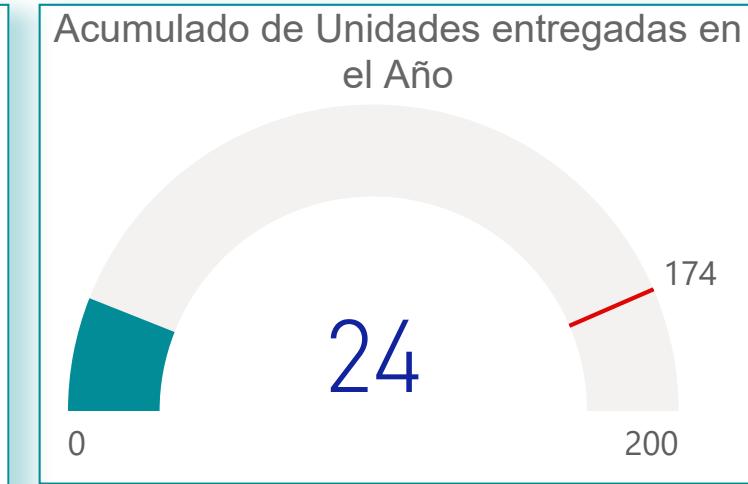
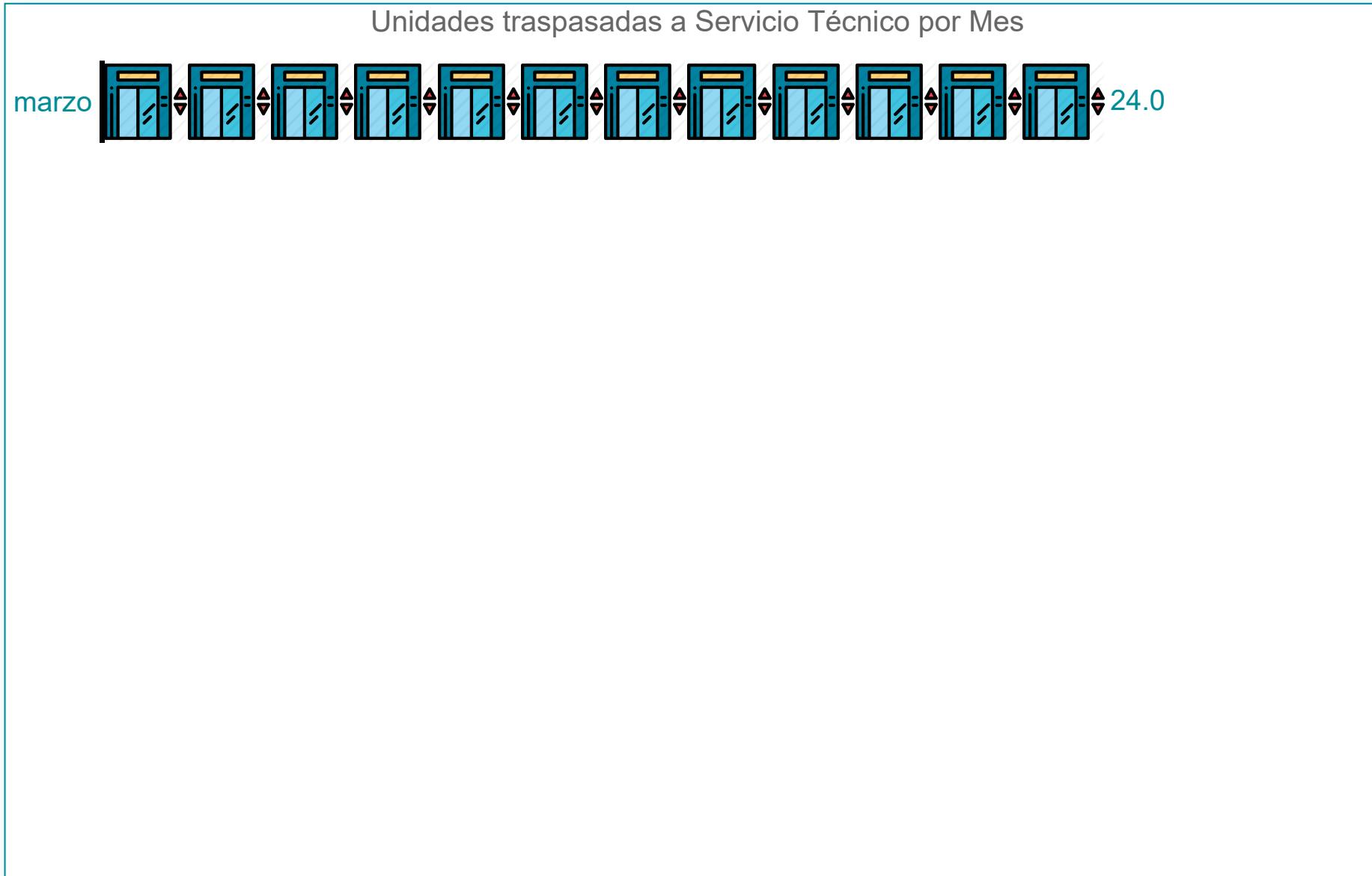
Objetivo: 95 % (-5 %)  
marzo

# 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.



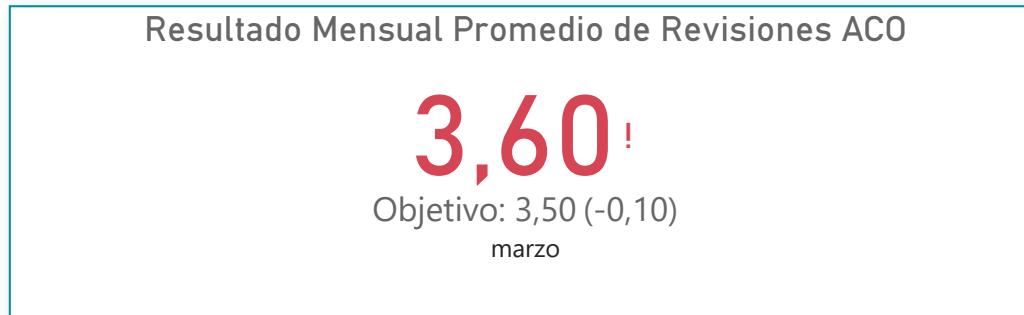
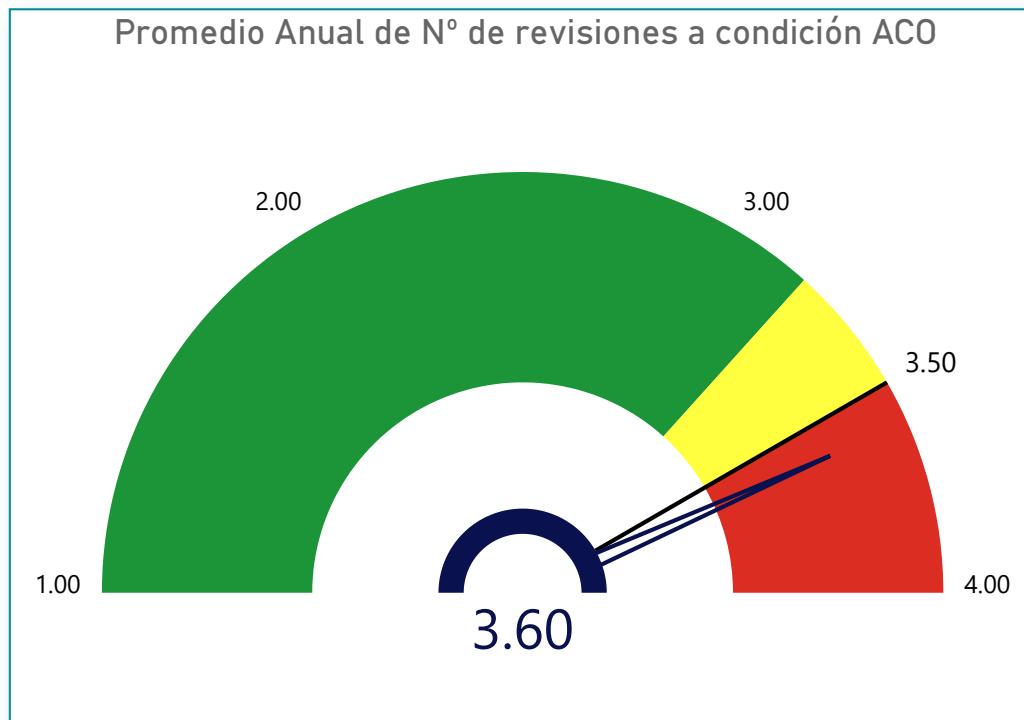
# INSTALACIONES

## Nº DE REVISIONES A CONDICION "ACO"

Promedio del nº de veces que Control de Calidad visita a un mismo ascensor para darle la condición de aprobado.

Objetivo: No debe ser mayor a **3.5** visitas promedio

Cálculo: Media del numero de veces que se visita a un ascensor

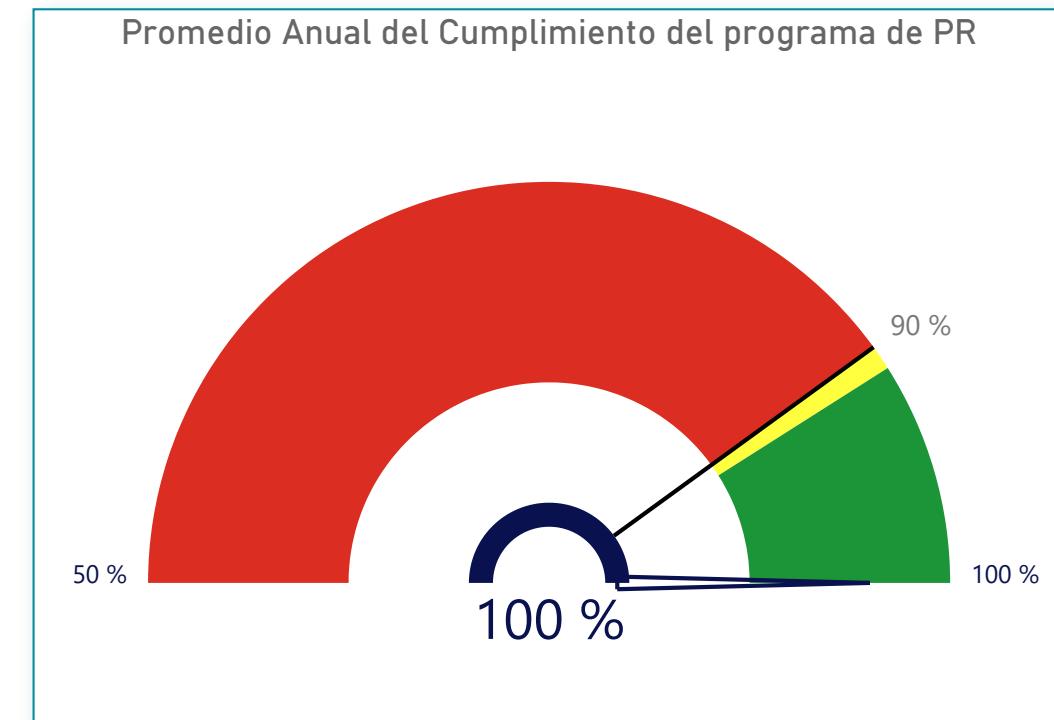


## CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE PR

Cumplimiento de realización del plan de prevención de riesgos.

Objetivo: El cumplimiento de realización del programa debe ser mayor a **90%**

Cálculo: % de realización 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

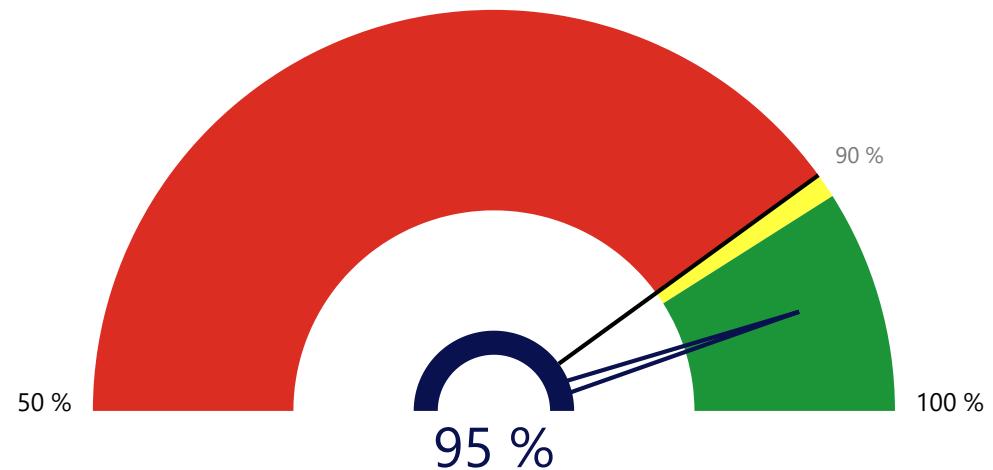
## CUMPLIMIENTO PROGRAMA MENSUAL PR

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.

Promedio anual cumplimiento de programa mensual PR



Resultado mensual cumplimiento programa PR

**95 %** ✓

Objetivo: 0,90 (+5 %)  
marzo

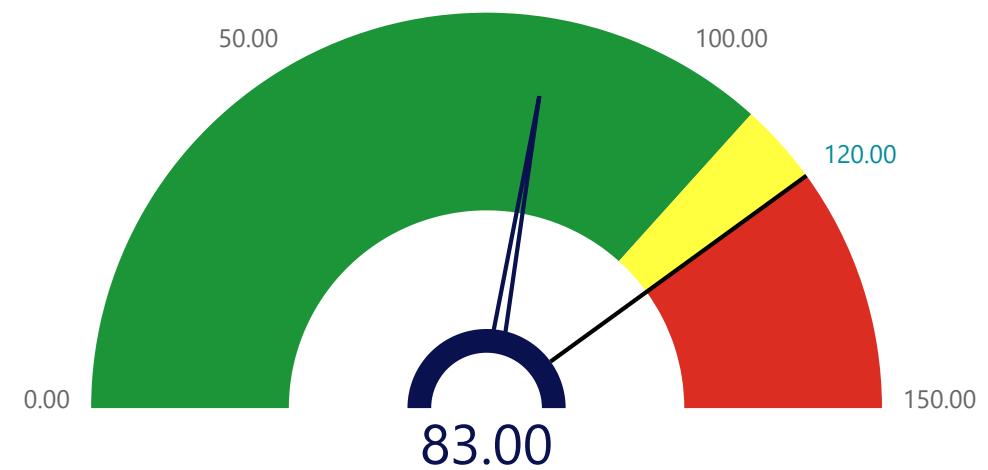
## TIEMPO DE ATENCION DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

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

Promedio anual tiempo de atención de llamadas (minutos)



Resultado mensual tiempo de atención de llamadas de emergencia

**83** ✓

Objetivo: 120 (+37)  
marzo

# SERVICIO TÉCNICO

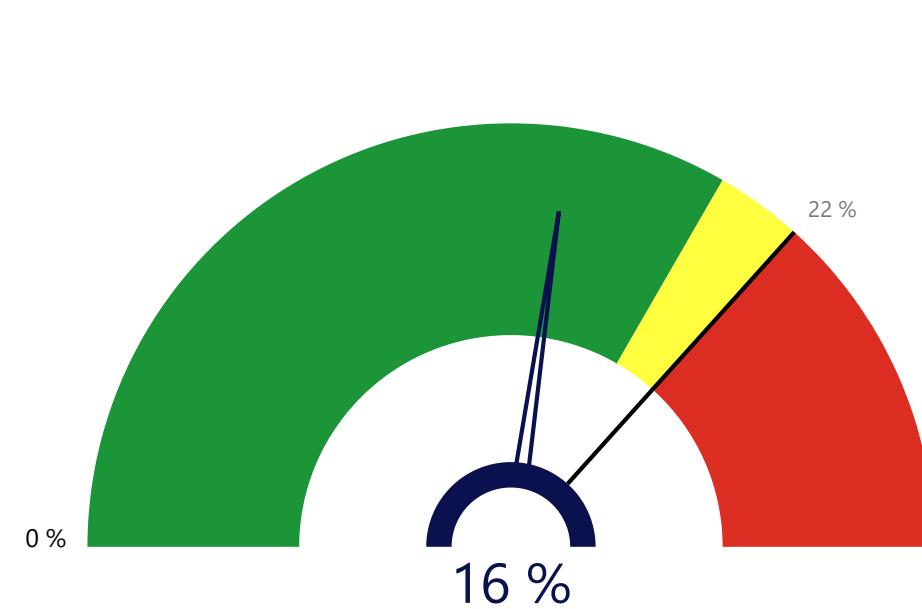
## TASA OCURRENCIA DE FALLA

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.

Promedio anual tasa ocurrencia de falla



Resultado mensual tasa ocurrencia de falla.

**16 %** ✓

Objetivo: 22 % (+6 %)  
marzo

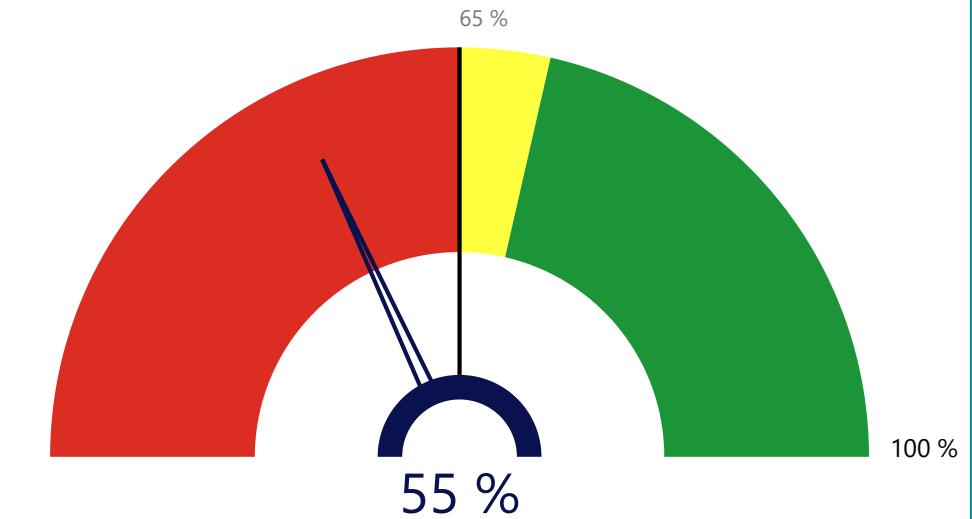
## CUMPLIMIENTO EN FECHA DEL PROGRAMA DE MP

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

Promedio anual cumplimiento en fecha del programa de MP



Resultado mensual cumplimiento programa MP

**55 % !**

Objetivo: 65 % (-10 %)  
marzo

# SERVICIO TÉCNICO

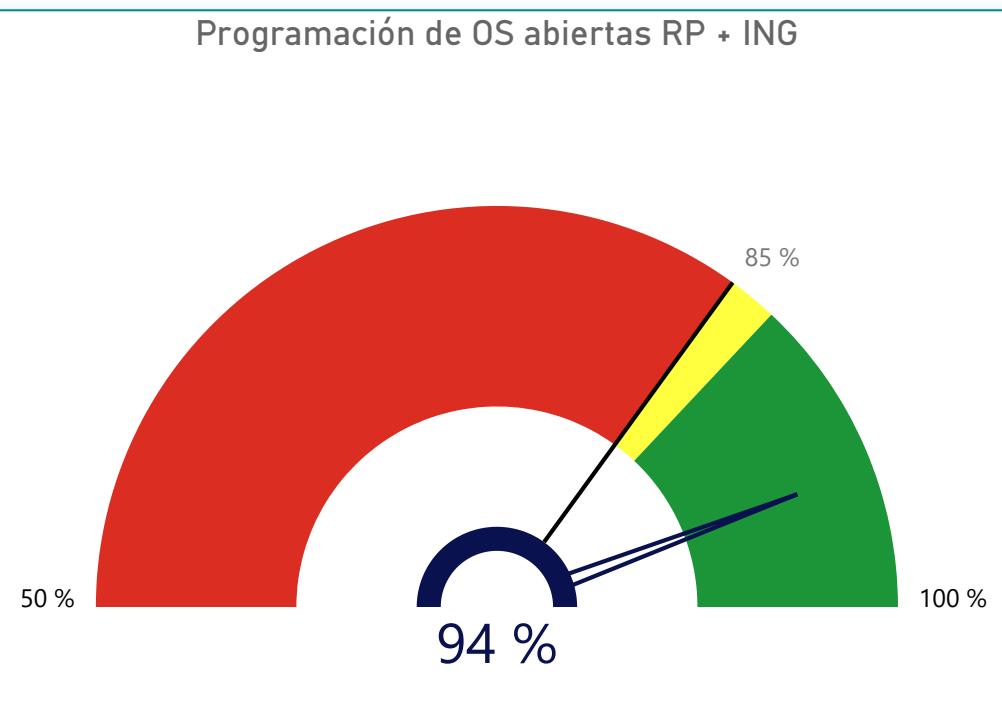
## PROGRAMACION DE ORDENES DE SERVICIO ABIERTAS (RP + ING)

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

Programación de OS abiertas RP + ING



Resultado mensual programación RP + ING

**94 %**

Objetivo: 85 % (+9 %)  
marzo

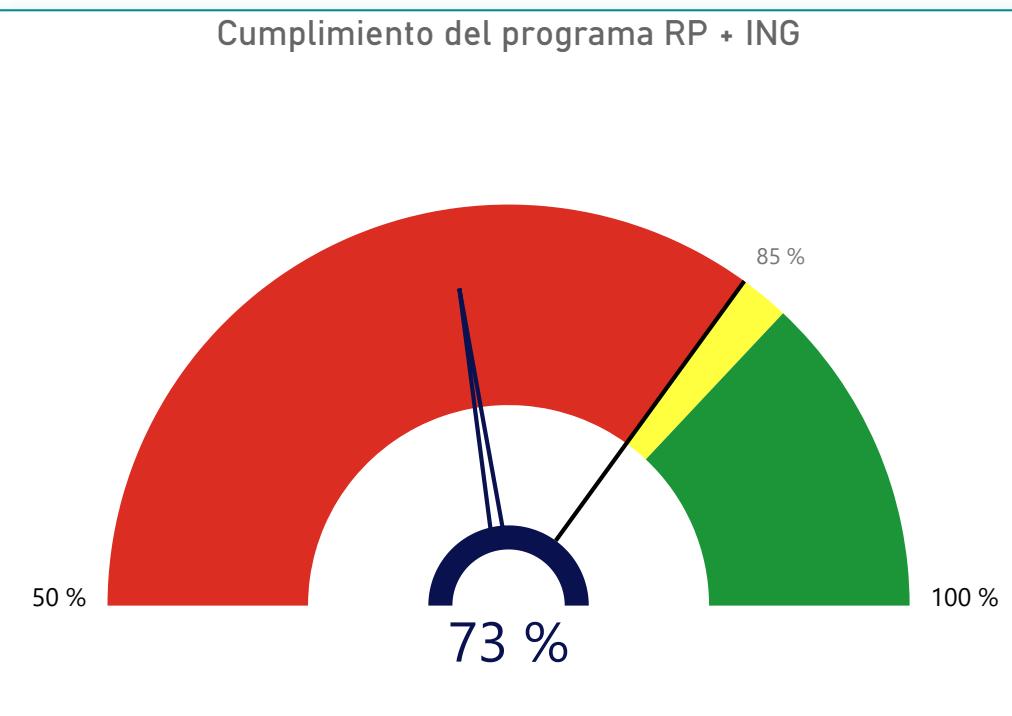
## CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA (RP + ING)

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

Cumplimiento del programa RP + ING



Resultado mensual cumplimiento programa RP + ING

**73 % !**

Objetivo: 85 % (-12 %)  
marzo

# 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.

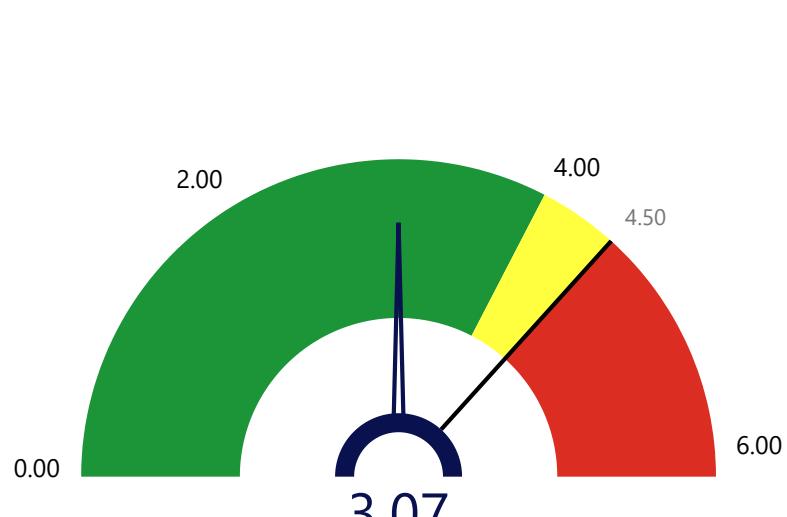
## QUIEBRE DE STOCK

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.

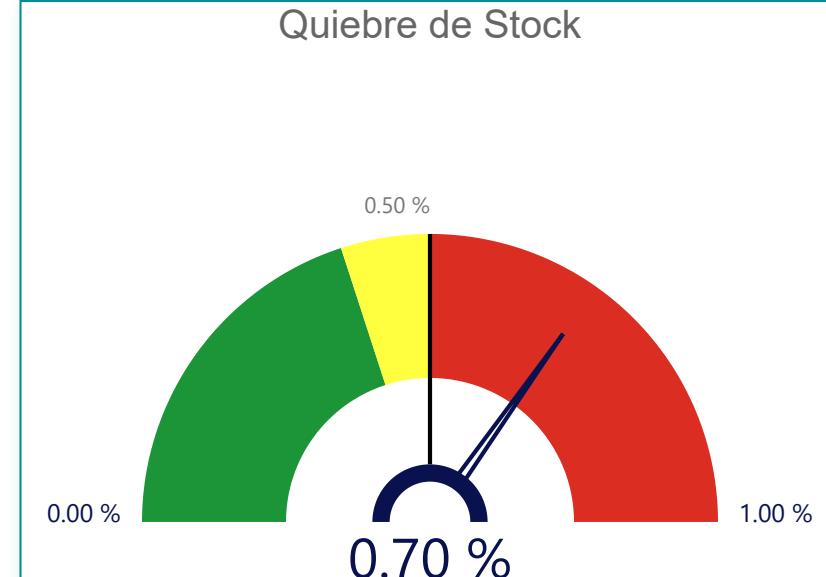
Tiempo total de compra



Tiempo de apertura de carta de crédito



Quiebre de Stock



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

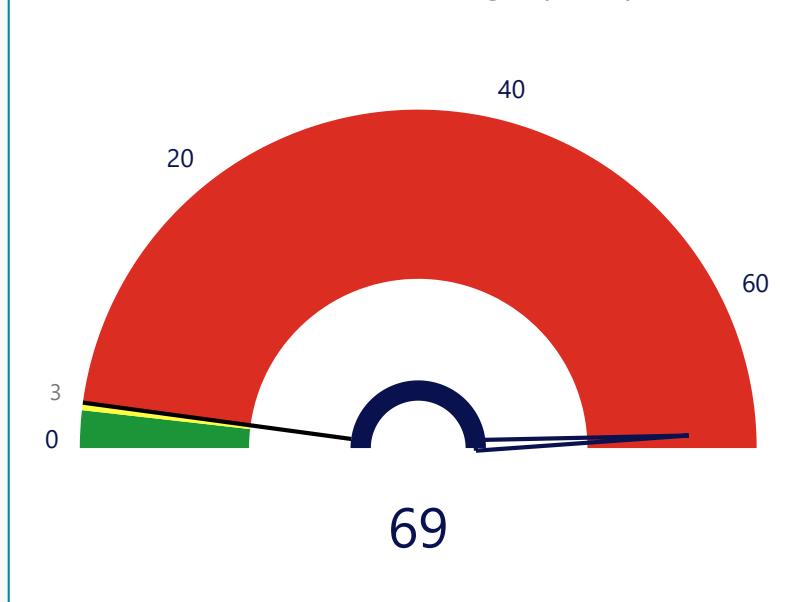
## TIEMPO DE ENTREGA

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.

Tiempo de entrega (días)



Resultado mensual tiempo de entrega

**69 !**

Objetivo: 3 (-66)  
marzo

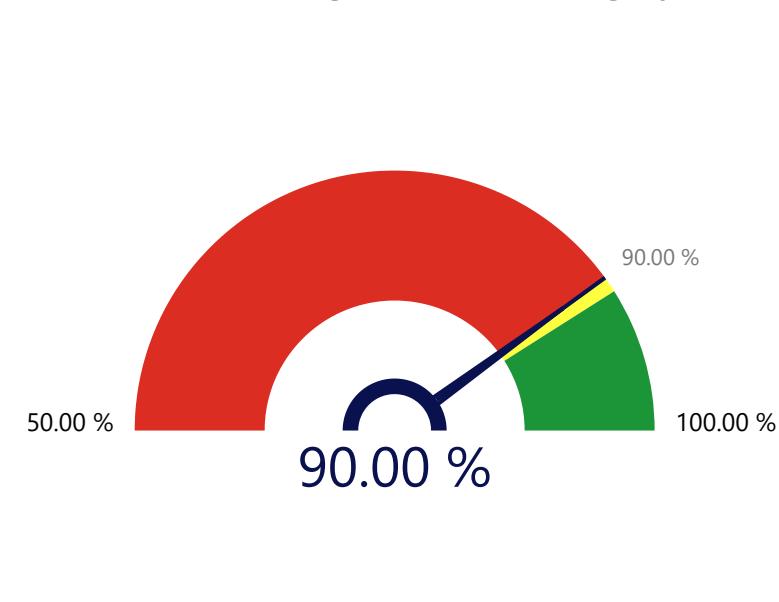
## CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE PR BODEGA Y CEN

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.

Cumplimiento programa PR Bodega y CEN



Resultado mensual cumplimiento programa  
PR Bodega y CEN

**90 %** ✓

Objetivo: 90,00 % (+0 %)  
marzo

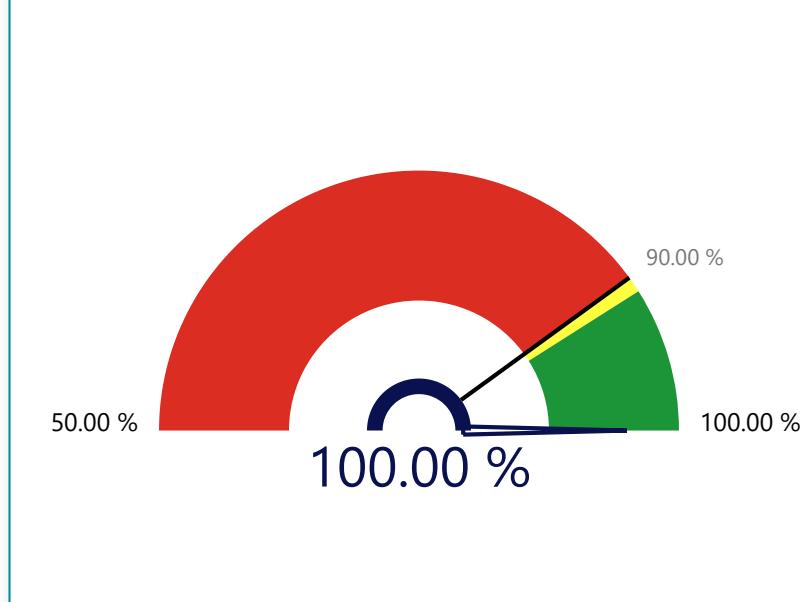
## CUMPLIMIENTO MANTENCIÓN EDIFICIO

Porcentaje de las mantenciones realizadas a tiempo según programa.

Objetivo: el cumplimiento debe ser mayor a **90%**.

Cálculo: % de mantenciones realizadas a tiempo según programa.

Cumplimiento mantenimiento edificio



Resultado mensual cumplimiento mantenimiento  
edificio

**100 %** ✓

Objetivo: 90,00 % (-10 %)  
marzo

## 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



## DISPONIBILIDAD DE SISTEMAS

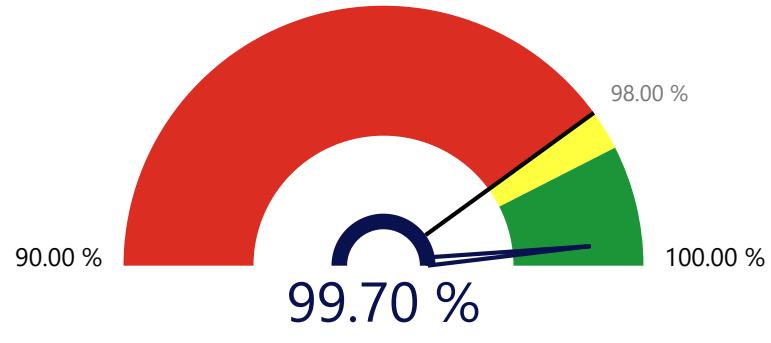
Porcentaje del tiempo total sin sistemas.

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

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

Calculo: % Horas operativas sobre total de horas.

Disponibilidad de sistemas



## TIEMPO DE RESPUESTA DE INCIDENCIAS TI

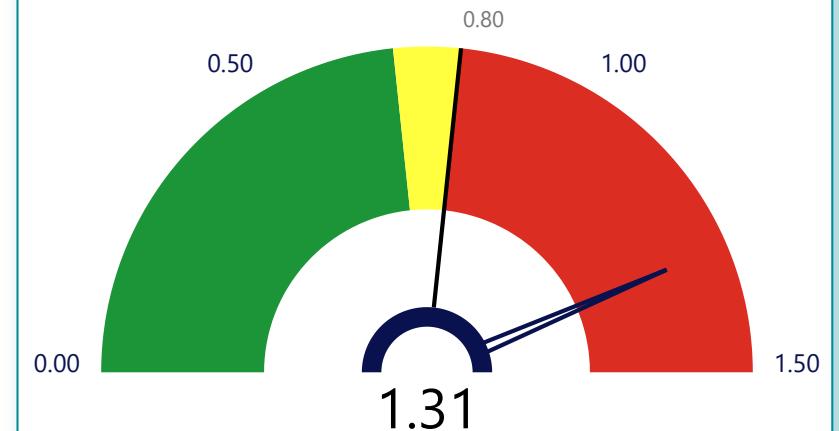
Días promedio que tarda TI en resolver incidencias.

(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 ejecución proyectos TI

**65 %!**

Objetivo: 90 % (-27.78 %)  
marzo

Resultado mensual disponibilidad de sistemas

**99,70 % ✓**

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

Resultado mensual tiempo de respuesta TI

**1,31 !**

Objetivo: 0,80 (-63.35 %)  
marzo

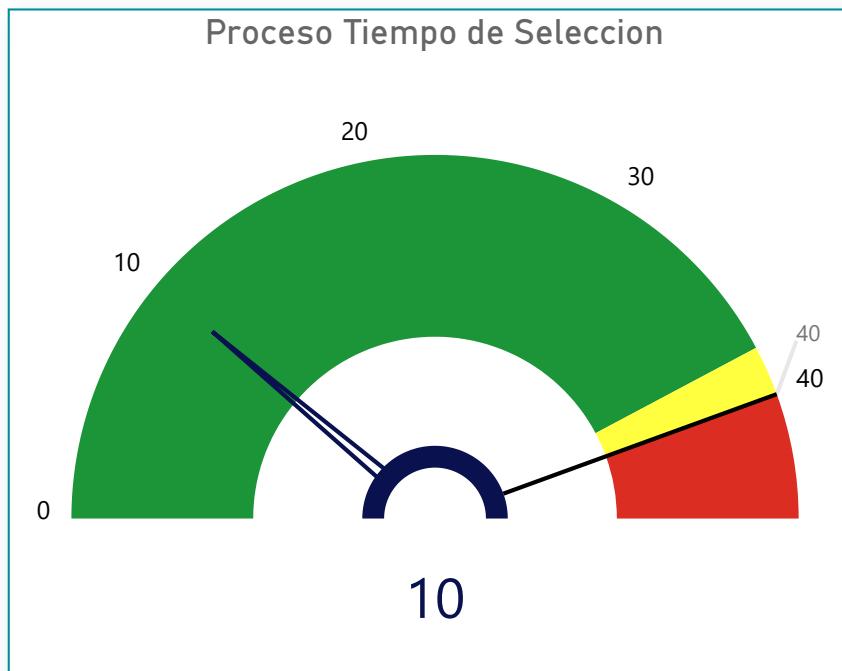
# A&F - DHYSO

## 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 selección 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** ✓

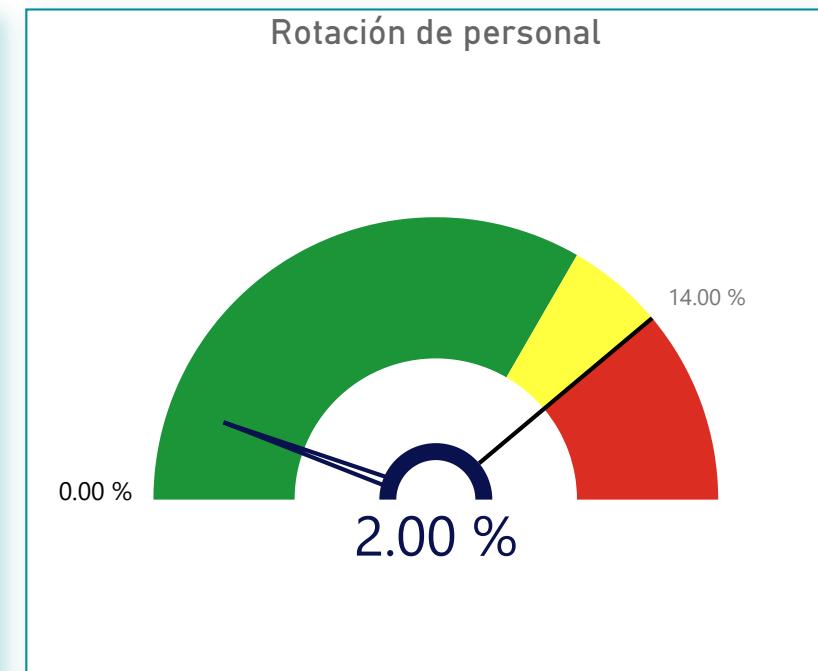
Objetivo: 40 (+75 %)  
marzo

## 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 %** ✓

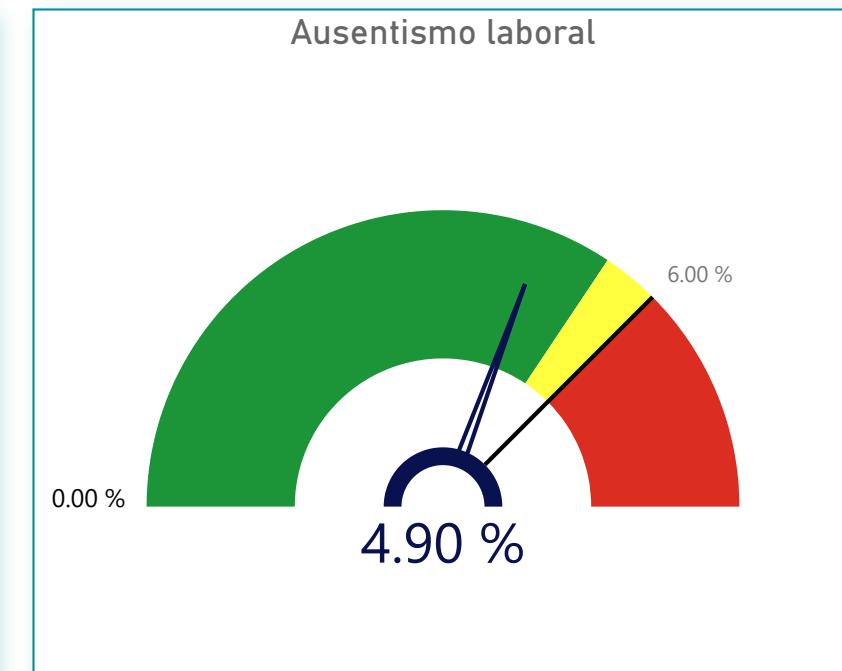
Objetivo: 14,00 % (+85.71 %)  
marzo

## 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.