|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Código** | **Indicador** | **Metas** |
| **I1. F-ING** | Ingresos mensuales | Superiores a 500 mil usd con incrementos de alrededor de 100 mil |
| **I2. F-MO** | Margen operativo mensual | > 25% |
| **I3. F-MN** | Margen neto mensual | > 20% |
| **I4. G-PC** | Pérdida de clientes mensual (Churn) | < 4% |
| **I5. G-AC** | Adquisición de clientes mensual | Ventas de 4000 puertos mensuales durante el 2009 |
| **I6** | Rentabilidad del canal de distribución |  |
| **I7. GNCC** | Porcentaje de clientes por canal |  |
| **I8. EO-SADT** | Solicitudes (aprovisionamiento) satisfechas dentro de un rango de tiempo | 96% de solicitudes de servicio aprovisionadas dentro de 10 días |
| **I9. EC-TMVA** | Tiempo medio de espera entre venta y aceptación del cliente | Reducción de 5 días de instalación promedio a 2 días |
| **I10. EO-PEA** | Porcentaje de errores de aprovisionamiento y repetición | Reducción de errores en proceso instalación al 3% |
| **I11. EO-PEO** | Porcentaje de ordenes  no procesadas por errores de  procesamiento de órdenes | Reducción de errores en ventas a 2% |
| **I12. EC-TMRP** | Tiempo medio de resolución de problemas | Tiempo promedio máximo de resolución de 10 horas |
| **I13. EC-EFRP** | Efectividad de resolución de problemas |  |
| **I14. EC-NP** | Número de problemas reportados |  |
| **I15. EC-DS** | EC-DS Disponibilidad de servicio | Mínimo 99.8% |
| **I16. EC-SLA** | Cumplimiento del SLA |  |
| **I17** | Índice subjetivo de satisfacción del cliente |  |
| **I18** | Porcentaje de personal calificado para  la atención al cliente del área de  soporte y servicio al cliente y aseguramiento de la calidad | Capacitación del 100% |
| **I19** | Disponiblidad de sistemas  de información | Disponibilidad del 100% |
| **I20** | Índice de aceptación de los usuarios en cuanto a funcionalidad |  |