

| 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 | Disponibilidad de sistemas de información | Disponibilidad del 100% |
| I20 | Índice de aceptación de los usuarios en cuanto a funcionalidad | |