

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