

CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	OPERACIÓN	RESPONSABLE	OBJETIVO / META	INDICADOR DE COLORES				PROCESO
P-001	Satisfacción del cliente	Indice de Satisfacción del cliente - OPERADORA	Moda de todas las calificaciones de todas las dimensiones (personal Operadora)	Número	Semestral	3PL QUITO	Jefe de Operaciones 3PL	≥ 6	≥ 6	≤ 6	≥ 4	< 4	RECEPCION -PRODUCCION -CONTROL DE INVENTARIOS -MANEJO DE PEDIDOS -DESPACHOS -DISTRIBUCION Y ENTREGAS -MANEJO DE DEVOLUCIONES -ATENCIÓN & SERVICIO AL CLIENTE -FACTURACION
P-001	Satisfacción del cliente	Indice de Satisfacción del cliente - ADMINISTRACIÓN	Moda de todas las calificaciones de todas las dimensiones (personal Administración)	Número	Según frecuencia de reunión con el cliente	SRS - CRECOS	Jefe de Operaciones SRS y Control de Inventarios	≥ 6	≥ 6	≤ 6	≥ 4	< 4	-RECEPCION -CONTROL DE INVENTARIOS -PLAFIACION DE COMPRAS Y REABASTECIMIENTO -ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE -FACTURACION
P-001	Satisfacción del cliente	Indice de Satisfacción del cliente - Puntos de Venta	Promedio de calificación de satisfacción del cliente por Puntos de Venta	Número	Semestral	VAD	Gerente Comercial	≥ 6	≥ 6	≤ 6	≥ 4	< 4	-GESTION COMERCIAL -DISTRIBUCION Y ENTREGAS -ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
P-002	Fallas de producto (FPD)	Constituye el porcentaje de unidades reportadas con falla en campo atribuible a los procesos de Recepción/Producción	Cantidad de equipos reclamados/ Cantidad de equipos despachados	%	Mensual	3PL QUITO	Jefe de Operaciones 3PL	≤ 0.3%	< 0.3%	= 0.3%	> 0.3%		-RECEPCION -PRODUCCION
P-003	Gestión de reclamos	Días transcurridos desde que se recibe el reclamo hasta que se notifica la solución	Fecha de notificación de la solución del reclamo - Fecha de recepción del reclamo	Días	Mensual	3PL QUITO	Jefe de Operaciones 3PL	≤ 2 días	< 2	= 2	> 2		ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
P-003	Gestión de reclamos	Días transcurridos desde que se recibe el reclamo hasta que se notifica la solución	Fecha de notificación de la solución del reclamo - Fecha de recepción del reclamo	Días	Mensual	SRS - CRECOS	Jefe de Operaciones SRS y Control de Inventarios	≤ 2 días	< 2	= 2	> 2		
P-003	Gestión de reclamos	Días transcurridos desde que se recibe el reclamo hasta que se notifica la solución	Fecha de notificación de la solución del reclamo - Fecha de recepción del reclamo	Días	Mensual	VAD	Gerente Comercial/ Account Manager Retail & Open Market	≤ 2 días	< 2	= 2	> 2		ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
P-004	Ambiente Laboral	Medición del Ambiente Laboral	Cantidad de respuestas sobre un criterio / Total de encuestados	%	Annual	GENERAL	Gerente de Capital Humano						CAPITAL HUMANO
P-005	Lead Time Importaciones	Días de trámite en Aduana (línea automotriz)	Fecha de nacionalización - Fecha de llegada de la mercadería	Días	Mensual	VAD	Jefe de Logística Internacional	= 1 día	= 1		> 1		
P-006	Factor de Landeo (Costos de Importación)	Costos incurridos en el proceso de importación	(Precio landed / Precio FOB) - 1	%	Mensual	VAD	Jefe de Logística Internacional	Desde Miami: ≤ 2.5%	≤ 2.50%	> 2.50%	< 3.00%	≥ 3.00%	
P-006	Factor de Landeo (Costos de Importación)	Costos incurridos en el proceso de importación	(Precio landed / Precio FOB) - 1	%	Mensual	VAD	Jefe de Logística Internacional	Desde Brasil / México ≤ 3.3%	≤ 3.30%	> 3.30%	< 3.50%	≥ 3.50%	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO
P-006	Factor de Landeo (Costos de Importación)	Costos incurridos en el proceso de importación	(Precio landed / Precio FOB) - 1	%	Mensual	VAD	Jefe de Logística Internacional	Desde Colombia ≤ 25%	≤ 25.00%	> 25.00%	< 27.00%	≥ 27.00%	
P-006	Factor de Landeo (Costos de Importación)	Costos incurridos en el proceso de importación	(Precio landed / Precio FOB) - 1	%	Mensual	VAD	Jefe de Logística Internacional	Desde China 54%	≤ 4%	> 4%	< 4.50%	≥ 4.50%	
P-007	Gestión de solicitudes Inventa	Mide el cumplimiento de las guías procesadas dentro del tiempo establecido para las entregas según el destino.	Cantidad de guías que cumplen los tiempos establecidos / Total de guías procesadas	%	Mensual	3PL QUITO	Jefe de Operaciones 3PL	≥ 90%	≥ 90%	< 90%	> 85%	≤ 85%	MANEJO DE DEVOLUCIONES
P-008	Cumplimiento de Plan de Mantenimiento	% de cumplimiento de mantenimiento planificado	Actividades Mantenimiento realizado / Actividades Mantenimiento planificado	%	Trimestral	GENERAL	Coordinador de Seguridad	80%	> 80%	≤ 80%	≥ 75%	< 75%	ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA
P-009	Cumplimiento de Plan de Capacitación	% de cumplimiento de capacitaciones planificadas	# horas ejecutadas / # horas planificadas	%	Semestral	GENERAL	Gerente de Capital Humano	≥ 80%	> 80%	≤ 80%	≥ 70%	< 70%	CAPITAL HUMANO
P-010	Calidad de Producción	Mide el porcentaje de cumplimiento de las especificaciones del cliente que tienen ejecutadas en el proceso productivo.	Equipos de venta empresas procesados sin novedad / Total de equipos venta empresas procesados	%	Mensual	3PL QUITO	Coordinador de Bodega	≥ 99%	> 99%	≤ 99%	≥ 98%	< 98%	PRODUCCION
P-010	Calidad de Producción	Mide el porcentaje de cumplimiento de las especificaciones del cliente que tienen ejecutadas en el proceso productivo.	Sin cards / venta empresas procesados sin novedad / Total de sin cards venta empresas procesados	%	Mensual	3PL QUITO	Coordinador de Bodega	≥ 99%	> 99%	≤ 99%	≥ 98%	< 98%	
P-011	Lead time notificación de PNC	Días transcurridos desde que se identifica un PNC hasta que se notifica al responsable del producto	Total de días en notificar los PNC / Total NC identificados en el mes	Número	Mensual	GENERAL	Jefe de Calidad	< 3	< 3	= 3	> 3		CONTROL DE CALIDAD
P-012	Nivel de Confiabilidad de Inventario	% de CONFIABILIDAD	# unidades contadas / # unidades sistema	%	Mensual	3PL QUITO	Coordinador de Almacén	≥ 99,6%	> 99,6%	≤ 99,6%	≥ 99%	< 99%	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS
P-012	Nivel de Confiabilidad de Inventario	% de CONFIABILIDAD	# unidades contadas / # unidades sistema	%	Mensual	SRS - CRECOS	Coordinador de Almacén	≥ 99,6%	> 99,6%	≤ 99,6%	≥ 99%	< 99%	
P-012	Nivel de Confiabilidad de Inventario	% de CONFIABILIDAD	# unidades contadas / # unidades sistema	%	Mensual	GENERAL	Coordinador de Almacén	≥ 99,6%	> 99,6%	≤ 99,6%	≥ 99%	< 99%	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS
P-012	Nivel de Confiabilidad de Inventario	% de CONFIABILIDAD	# unidades contadas / # unidades sistema	%	Mensual	APPLE	Coordinador de Almacén	≥ 99,6%	> 99,6%	≤ 99,6%	≥ 99%	< 99%	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS
P-013	Nivel de Coincidencia de Inventario	% de COINCIDENCIA	# de ubicaciones contadas sin novedad / # de ubicaciones contadas	%	Mensual	3PL QUITO	Coordinador de Almacén	≥ 99%	> 99%	≤ 99%	≥ 98%	< 98%	
P-013	Nivel de Coincidencia de Inventario	% de COINCIDENCIA	# de ubicaciones contadas sin novedad / # de ubicaciones contadas	Número	Mensual	SRS - CRECOS	Coordinador de Almacén	≥ 99%	> 99%	≤ 99%	≥ 98%	< 98%	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS
P-013	Nivel de Coincidencia de Inventario	% de COINCIDENCIA	# de ubicaciones contadas sin novedad / # de ubicaciones contadas	%	Mensual	GENERAL	Coordinador de Almacén	≥ 99%	> 99%	≤ 99%	≥ 98%	< 98%	
P-013	Nivel de Coincidencia de Inventario	% de COINCIDENCIA	# de ubicaciones contadas sin novedad / # de ubicaciones contadas	%	Mensual	APPLE	Coordinador de Almacén	≥ 99%	> 99%	≤ 99%	≥ 98%	< 98%	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS
P-014	Calidad en despachos	Número de hojas de ruta procesadas sin error	Número de hojas de ruta sin error	Número	Mensual	GENERAL	Coordinador de Almacén	≤ 2 hojas de ruta con error	≤ 2	= 3	> 3		DESPACHOS
P-015	Lead time disponibilidad de producto	Lead time disponible el producto	Número de horas desde que se envía el RON hasta que se realiza la transferencia del producto a disponibles	Número	Mensual	VAD	Jefe de Logística Internacional	≤ 12	< 8	≤ 10	≥ 8	> 10	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO
P-016	Provisión de Personal	Días para provisión de personal solicitado a Capital Humano	Número de requisiciones que se entregan dentro del tiempo establecido según el nivel jerárquico o que no tienen retraso	Número	Mensual	GENERAL	Gerente de Capital Humano	0 Req con retraso	= 0	= 1	≥ 2	> 2	CAPITAL HUMANO

P-017	Cumplimiento de plazos de acciones correctivas y preventivas	% de acciones Correctivas que han sido ejecutadas en el plazo establecido	Cantidad de Acciones Correctivas ejecutadas en el plazo definido / Total de acciones planificadas	%	Trimestral	GENERAL	Jefe de Calidad	≥ 85%	≥ 85%	< 85%	y > 75%	≤ 75%	GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
P-019	Calidad en generación de facturas y guías	Total de facturas con error	Número de facturas o notas de créditos que presenten algún error	Número	Mensual	GENERAL	Asistente de Facturación	≤ 2	≤ 2	= 3	> 3	> 3	FACTURACIÓN
P-019	Calidad en generación de facturas y guías	Total de guías de remisión sin RMA	Número de guías de remisión con RMA/Total de guías de remisión	%	Mensual	GENERAL	Coordinador de Servicio al Cliente	> 98%	> 98	≤ 98%	y ≥ 97%	< 97%	MANEJO DE PEDIDOS
P-020	Gestión de Compras Locales	% de compras procesadas dentro de 10 días (productos críticos)	Compras Procesadas en 10 días desde la recepción de la requisición hasta la entrega del producto, sin considerar el tiempo del proveedor/ Total de Compras	%	Mensual	GENERAL	Coordinador de Seguridad	> 85%	> 85%	≤ 85%	y ≥ 75%	< 75%	COMPRAS LOCALES
P-021	Cumplimiento de SLA's	No tener penalidades por incumplimiento de KPI's	Penalizaciones ejecutadas por incumplimiento de KPI's	\$	Mensual	3PL QUITO	Jefe de Operaciones 3PL	=0					GESTIÓN GERENCIAL
P-021	Cumplimiento de SLA's	Seguimiento al cumplimiento de los SLA's establecidos	Resultado de cada criterio establecido	-	Mensual	SRS - CRECOS	Jefe de Operaciones SRS y Control de Inventarios	OK	OK	-	-	NOK	GESTIÓN GERENCIAL
P-023	Cumplimiento del Presupuesto (Revenue)	% de cumplimiento del budget	% cumplimiento	%	Trimestral	VAD	Gerente Comercial	≥ 90%	≥ -	-	-	-	PLANIFICACIÓN COMERCIAL
P-024	Nivel de Servicio Distribución	% Entregas sin Novedades (entregas equivocada, faltante, entrega con defectos, calidad de servicio)	Guías sin novedad/ total guías	%	Mensual	3PL QUITO	Coordinador de Servicio al Cliente	> 98,5%	> 98,5%	≤ 98,5%	y > 97%	≤ 97%	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS
P-024	Nivel de Servicio Distribución	% Entregas sin Novedades (entregas equivocada, faltante, entrega con defectos, calidad de servicio)	Guías sin novedad/ total guías	%	Mensual	SRS - CRECOS	Coordinador de Servicio al Cliente	> 98,5%	> 98,5%	≤ 98,5%	y > 97%	≤ 97%	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS
P-024	Nivel de Servicio Distribución	% Entregas sin Novedades (entregas equivocada, faltante, entrega con defectos, calidad de servicio)	Guías sin novedad/ total guías	%	Mensual	VAD	Coordinador de Servicio al Cliente	> 98,5%	> 98,5%	≤ 98,5%	y > 97%	≤ 97%	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS
P-025	Cumplimiento de plazos de entrega	% de entregas realizadas dentro del tiempo establecido	Total de entregas por plazos/ Total de entregas realizadas	%	Mensual	3PL QUITO	Coordinador de Servicio al Cliente	> 98,5%	> 98,5%	≤ 98,5%	y > 97%	≤ 97%	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS
P-025	Cumplimiento de plazos de entrega	% de entregas realizadas dentro del tiempo establecido	Total de entregas por plazos/ Total de entregas realizadas	%	Mensual	SRS - CRECOS	Coordinador de Servicio al Cliente	> 98,5%	> 98,5%	≤ 98,5%	y > 97%	≤ 97%	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS
P-025	Cumplimiento de plazos de entrega	% de entregas realizadas dentro del tiempo establecido	Total de entregas por plazos/ Total de entregas realizadas	%	Mensual	VAD	Coordinador de Servicio al Cliente	> 98,5%	> 98,5%	≤ 98,5%	y > 97%	≤ 97%	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS
P-026	Cumplimiento del Presupuesto	% de cumplimiento del budget anual. Costos vs volumen	% de cumplimiento	%	Mensual	GENERAL	Director de Finanzas	Presupuesto	≤ 100%	> 100%	y < 125%	≥ 125%	GESTIÓN GERENCIAL/ PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO
P-027	Cumplimiento de fechas de entrega	% de entregas a tiempo ejecutadas cada mes respecto de las entregas efectuadas en el mes	Total entregas a tiempo/ Total entregas efectuadas en el mes	%	Mensual	GENERAL	Jefe de Logística Internacional	> 90%	> 90%	≤ 90%	y > 85%	≤ 85%	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO
P-029	Mejora continua	Nuevos Productos, Procesos, Servicios o acción de mejora en ellos	# de innovaciones o proyectos de mejora implementados por trimestre	Número	Trimestral	GENERAL	Jefe de Calidad	≥ 3	> 3	≤ 3	y ≥ 2	< 2	GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
P-032	Exactitud de Planificación	% de cumplimiento de la planificación de producción	Ordenes ejecutadas/Ordenes planificadas	%	Mensual	3PL QUITO	Supervisor de Operaciones	99%	> 99%	= 99%	< 99%	< 99%	PLANIFICACIÓN DE REDUCCIÓN
P-034	Pérdidas en instalaciones	Describe las pérdidas de inventario y/o objetos en las instalaciones de Brightstar	Cantidad de producto que se ha perdido en las instalaciones	Número/ Costo	Mensual	GENERAL	Coordinador de Seguridad	0	= 0	= 1	> 1	> 1	SEGURIDAD