

SLA, Acuerdo de Nivel de Servicio (por sus siglas en ingles **Service Level Agreement**)

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
<p>Administracion de los espacios y planeacion de distribucion Incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recabar y monitorear la utilizacion de los espacios ▪ Mantenimiento de planos en Cad actualizados ▪ Reportes de ubicacion de espacios de produccion ▪ Servicio de planeacion de espacios 	<p>Un servicio competente y responsivo para la planeación y administración de los espacios que permita a la Produccion de la planta hacer una planeación y utilización efectiva de sus espacios.</p> <p>Proveer informacion de ubicacion de espacios para actualizar la hoja de base de datos.</p> <p>Una revisión de planeación de negocios en acuerdo con los términos a corto y largo plazo de los proyectos, incluyendo un plan de acción que se haga cargo de las necesidades y cambios de los espacios.</p> <p>Informe sobre relación de la utilización del espacio y el efecto probable de las acciones de las necesidades de espacio y de cartera</p>	<p><i>Los tiempos de planeación y diseño de espacios dentro del periodo acordado con el usuario final y el Departamento de Mantenimiento serán:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1-5 estaciones de trabajo = 3 dias ▪ 6-20 Estaciones de Trabajo = 5 dias ▪ Mas de 20 Estaciones de trabajo = 10 dias <p>> 80% Satisfaccion del Cliente</p>	<p>Utilizacion del portal de reports "N-scope" por requerimiento del Depto de Mantenimiento</p> <p>Queja de Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Precision de la distribucion de espacios
<p>Servicio de Administracion de Mudanzas o Reubicaciones Incluyendo:-</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una Persona ▪ Multiple personas ▪ Dentro del un mismo edificio ▪ Inter Edificios 	<p>Un servicio de gestión de movimiento eficiente y sensible que permita al area de produccion el ocupar sus espacios efectivamente con la minima perturbación al negocio de producción.</p>	<p>Los Niveles de Servicio incluiran el siguiente criterio de desempeño:</p> <p>Tiempos para completer un Cambio:-</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 persona = 3 dias ▪ 2-10 personas = 5 dias 	<p>Registros en Escritorio de Ayuda Helpdesk</p> <p>Quejas del Cliente</p>	

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acoordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 11-20 personas = 10 dias ▪ Mas de 20 personas = 20-30 dias ▪ Cambios especiales = A ser acordado ▪ 80% De satisfaccion del Cliente 		
Adquisicion y disposicion de mobiliario para Oficinas y áreas publicas Incluyendo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mover el mobiliario existente de y al lugar de almacenaje. ▪ Adquisicion de cantidades pequenas de mobiliario 	Un servicio de gestión de movimiento eficiente y sensible para la adquisicion y disposicion de mobiliario en acuerdo con las politicas y especificaciones de la planta de produccion.	Estos niveles de servicio incluiran el siguiente criterio de desempeño: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adeherencia a la escala de tiempo provista por el departamento de mantenimiento. ▪ Cumplimiento con la politca de administracion de activos de la planta productiva. ▪ Cumplimiento con la política y especificaciones de la planta productiva para mobiliario. ▪ > 80% Satisfaccion del Cliente. 	Quejas del Cliente	
Servicios Ambientales para el Edificio. Incluyendo:- <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de tierras para ESD ▪ Sistemas de Calefaccion, Ventilacion y Aire Acondicionado (HVAC por sus siglas en Ingles) ▪ Sistemas de Agua fria y caliente. ▪ Tanques de Diesel 	El suministro adecuado de Energia, Iluminacion, Calefaccion, Enfriamiento, Ventilacion, Agua, Servicios sanitarios, extraccion, remocion de humos y servicios relacionados para permitir la operacion segura de la produccion, efectiva y eficientemente dentro del espacio suministrado por el Depto de Mantenimiento durante las horas de trabajo acordadas.	Los niveles de Servicio incluiran los siguientes criterios de desempeño:- <ul style="list-style-type: none"> ▪ No interrupciones no planeadas a servicios durante los periodos acordados para áreas de Producción y no producción. Todos los equiopos criticos operacionales al 100% del tiempo (nota: excluyendo las 	Registro Operacional Quejas del Cliente	Excluye los sistemas de cableado para IT, telefonia, TV, y sistemas de laboratorio de pruebas. Los servicios suministrados por el Depto de Mantenimiento terminaran en el punto de servicio al equipo de producción.

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Energia electrica, alumbrado y otros sistemas cableados ▪ Generadores y sistemas de energia no interrumpible ▪ Sistemas de drenaje y deshechos del edificio hasta el punto de connexion con el Sistema de drenaje municipal ▪ Sistemas de drenaje pluvial hasta el punto de descarga ▪ Sistemas y equipos contra incendio fijos y portatiles ▪ Transportes de elevacion yu verticales ▪ Compra de Nuevo equipo de cocina ▪ Puertas y barreras electricamente operadas. ▪ Sistema de Gas Natural ▪ Sistema de Gas LP ▪ Sistema de aire comprimido y vacio ▪ Sistema de administracion inteligente de edificios ▪ Instalaciones de conferencias, video, audio, proyectores, etc. 		<p>interrupciones no planeadas por la red de energía de la ciudad, la compañía de agua potable, compañía de gas natural, u otra dependencia gubernamental)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento con los tiempos de respuesta acordados. <p>Criterio potencial adicional al SLA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La temperatura a estar dentro de las tolerancias acordadas (para area de producción y otras áreas referirse a las instrucciones de diseño del edificio y lineamientos del negocio) ▪ La humedad a estar dentro de las tolerancias acordadas (para area de producción: 35%~55%RH, otras áreas referirse a las instrucciones en el diseño del edificio) ▪ Aire comprimido y vacio adecuado durante las horas de trabajo. ▪ Gas Natural y Gas LP disponible durante las horas de trabajo. ▪ Los niveles de iluminacion a estar dentro de los estandares acordados. ▪ Energia electrica adecuada disponible durante los periodos operativos. ▪ La ventilacion a cumplir con los 		

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
		estándares acordados. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agua caliente y fria disponible durante las horas de trabajo. ▪ El equipo de cocina con una razón de operabilidad de >98% ▪ Todos los sistemas sanitarios operando. ▪ Compliant with Statutory and Regulatory requirements ▪ Sistemas de Aire comprimido y vacio operando a razon de >98% ▪ El Sistema de Administracion de Edificio operando a razon de >98% ▪ Instalaciones de conferencias, Video, Audio, Proyector, etc, disponibles durante las horas de trabajo. ▪ El Sistema N2 y el Sistema de alarmas operando a razón de >98% 		
Mantenimiento del Edificio Incluyendo:- <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluacion de Riesgos ▪ Analisis de Condicion ▪ Planes de Ciclo de Vida ▪ Estrategia de Mantenimiento ▪ Procedimientos de Operacion ▪ Mantenimiento Planeado ▪ Mantenimiento Reactivo ▪ Monitoreo de Condicion ▪ Operacion de Planta y Sistemas ▪ Sistema de Mantenimiento 	La provision de un regimen de un Sistema de administracion de mantenimiento para un edificio para facilitar la produccion de la planta que asegure la integridad estructural del edificio e instalaciones, servicios mecanicos y electricos, sistemas de seguridad ocupacional, mobiliario y equipamiento. El regimen de mantenimiento va: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimizar cualquier interrupcion a 	El nivel de los servicios incluiran los siguientes criterios:- <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna interrupcion no planeada a los servicios durante los periodos acordados de operacion para las areas de produccion y no produccion (nota: excluyendo interrupciones por la red estatal de energía, compañía de agua, gas natural u otras agencias gubernamentales) 	Reporte mensual del escritorio de ayuda Plan versus actual > 100%	Nota: Excluye los sistemas de cableado para IT, telefonia, TV, y sistemas de laboratorio de pruebas. Los servicios suministrados por el Depto de Mantenimiento terminaran en el punto de servicio al equipo de producción. El Mantenimiento del sistema de nitrogeno es hecho por el

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
Computarizado <ul style="list-style-type: none"> ▪ Refacciones y Consumibles ▪ Equipos y Planta ▪ Reparaciones y reemplazos ▪ Soporte de adquisiciones ▪ Pruebas legales y regulatorias 	la produccion causada por el edificio y sus instalaciones. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveer un servicio de mantenimiento eficiente, sensitivo, comprensivo y efectivo el cual es efectivo en costo basado en requerimientos y estandares técnicos y operativos; ▪ Asegura que toda la planta, equipos, sistemas, edificios y servicios generals no causan o crean ningun riesgo al medioambiente y/o a cualquier persona en el sitio o visitando la propiedad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento con los tiempos de respuesta acordados. Criterio adicional potencial del SLA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento con lo legal y regulatorio ▪ Cumplimiento con los estandares del negocio 		proveedor externo.
Planeando y Presupuestando Costos de Mantenimiento	El suministro de una estrategia de mantenimiento preventive y reactive planeada y presupuestada para un periodo de 13 meses que soporte la planeacion de corto y largo plazo de la producción del negocio. Consolidacion de datos de presupuesto blandos y duros.	Plan STP o Plan a corto plazo (Short Term Plan por sus siglas en ingles) actualizado semestral para cuadrar la planeación de producción y los ciclos de presupuesto.. Plan LE o Estimacion minima (Least Estimate por sus siglas en ingles) actualizada para cuadrar la planeación a corto plazo del negocio y el ciclo presupuestal.	Planes presentados como parte de la planeacion y el ciclo presupuestal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mensual: Actual vs LE: 2% varianza; Periodo STP (Medio Año): Actual VS STP: 5% abajo de STP ▪ Planeacion de LE actualizada para los próximos 13 meses 	
Infraestructura de Seguridad	Proveer infraestructura de seguridad incluyendo puertas y barreras contra fuego, etc.	Instalado y operando como ha sido diseñado Programas mensuales de mantenimiento preventivo para ser enviados e implementados por el proveedor.	Lista de verificacion regular y reporte.	Las puertas contra incendio estan en el alcance de trabajo de los servicios de mantenimiento de instalaciones. Para infraestructura de seguridad, incluyendo sistemas

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acoordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
				de control de acceso, sistema de cámaras CCTV, etc. Som responsabilidades de Seguridad.
Continuidad del Negocio (BC)	<p>El suministro de soporte apropiado para la continuidad de negocios de la produccion y un proceso de evacuacion, incluire:-</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participacion en el equipo de planeacion de continuidad del negocio para la producción. ▪ Participacion en el equipo de la planeacion de la continuidad del negocio para la producción y envios, de acuerdo a los roles y responsabilidades acordados. 	No interrupciones no planeadas para el negocio causadas por falla en proporcionar los servicios acordados por parte de la administración del mantenimiento.	<p>Plan escrito del BC relacionado con la administración del mantenimiento del lugar.</p> <p>Actualizacion mensual y revision del plan de BC</p>	
Admnistracion de Servicios de conferencias y Salas de juntas.	<p>La provision de una gestion de servicio eficiente para la administracion de salas de juntas y conferencias que asegura las instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un contacto con la gerencia del negocio para garantizar un sisteme de acceso y reservación amigable para ser utilizado. ▪ Contener el mobiliario acordado, equipamiento y consumibles. ▪ Las salas estan acomodadas correctamente ▪ Estan totalmente operacionales ▪ Estan limpietas y en buenas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las salas de conferencias a ser operacionales, limpias y en buenas condiciones durante los periodos de operacion acordados. ▪ > 80% Satisfaccion del Cliente (Trimestral) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Listas diaria de verificacion para asegurar la disponibilidad del servicio de la sala de juntas; <p>Lista de verificacion seminal para que todas las instalaciones de salas de juntas esten funcionales.;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Quejas del cliente menores a 2 por mes. 	

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acoordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
	condiciones.			
Servicio al cliente y de Emergencia	El suministro de un servicio de llamadas externas para responder a emergencias y a requerimientos del cliente durante los procesos operativos y de producción y no producción.	Adeherencia a los tiempos de respuesta acordados. - Debera haber un document conteniendo la definicion de tareas prioritarias y tiempo de respuesta acordado.	Reportes mensuales de desempeño. Monitoreo y registro diario de llamadas de emergencia y requisiciones del cliente.	
Gestion de Medioambiente en la administración del Manitenimiento e Instalaciones.	Promover la conducta de conciencia hacia el medio ambiente en todas las areas de trabajo, incluir el reciclado y reducción de deshechos. Suministrar, administrar y documentar regimenes de agua e hygiene del aire, analisis microbiologicos, sistemas locales de extraccion y ventilación, y condiciones inseguras de trabajo con acciones para prevenir la re-currencia. Dar soporte al programa global y actividades de conciencia ambiental.	El plan en el lugar, registros actualizados. No incidents ambientales Registros verificados, actualizados y archivados. Ninguna equipo sin ser probado.	Total cumplimiento con las requerimientos regulatorios gubernamentales.	
Servicios y Administracion de la Energia	Asegurando y manteniendo las	1. Plan anual de ahorro de energia.	1. Revision de plan de ahorro de energia cada 6	

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
	<p>conexiones de servicios pa proveedor de servicios con la capacidad adecuada y especificaciones para suministrar las requerimientos de la planta productiva.</p> <p>Todos los servicios estan controlados, monitoreados y revisados para mejorar en cuando a consumo.</p> <p>Trabajando con el departamento de compras para asegurar que los cargos realizados por el proveedor de servicios están optimizados económicamente.</p>	<p>2. Revision mensual de capacidad en el consumo y requerimientos de carga.</p>	<p>meses.</p> <p>2. Actualizacion mensual de los datos de servicios y energía dentro del sistema de control.</p>	
Entretención y eventos especiales	<p>El nivel de servicio y requerimientos detallados a ser acordado para cada evento.</p> <p>Proveer soporte en terminus de suministro de energia y conexiones, audio, video, servicios de cafeteria, limpieza, espacios temporalis, etc. para los eventos especiales de la planta productiva tales como la cena anual, conferencias de presna, día de visita familiar, visitas muy importantes, etc.</p>	<p>No interrupciones para los eventos especiales. Asistir a las juntas de coordinacion. Satisfaccion del cliente > 90%</p>	<p>Retroalimentacion del cliente</p>	
Jardineria y areas verdes	<p>La provision de una administracion de servicio eficiente que mantenga los estandares acordados y diseñados para la jardineria y areas verdes.</p>	<p>Cumplimiento con los estandares diseñados acordados. Respuesta rápida a los requerimientos del cliente dentro de la escala de tiempo acordada.</p>	<p>Carta de Puntajes Quejas del Cliente</p>	
	<p>Suministrar consultoria y soporte</p>			

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acoordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
Salud y Seguridad, Fuego y servicios asociados en la Administracion de las Instalaciones	<p>sobre Salud y Seguridad y dar soporte y asistencia al comite de Salud y Seguridad Ocupacional en establecer su estructura en sitio y para entrenar a los asesores de riesgo.</p> <p>Llevar a cabo las auditorias de Salud y Seguridad (H&S) junto con el consultor de H&S. Implementar un plan de accion que resulte de los hallazgos de la auditoria y en conjunto con el consultor.</p> <p>Mantener la señalizacion de advertencia adecuada.</p> <p>El numero de incidents reportables por año por sitio.</p>	<p>Cero Incidentes registrables por año por sitio</p> <p>Un reporte mensual de casi-incidentes debera ser totalmente rastreable; y el plan de accion debera ser cerrado dentro de una misma semana >98%;</p> <p>Cero accidentes por año por sitio</p>	<p>Reporte de accidente/indicente</p> <p>Reporte de auditoria de H&S</p>	
Escritorio de Ayuda	<p>Proveer respuestas adecuadas a los requerimientos del cliente (Voz) 24x7 hrs</p> <p>Proveer servicio de respuesta por telefono en todos los demás horarios.</p> <p>Respuesta de tareas confirmadas y registradas fuera de horarios normales o por llamada.</p> <p>Numero de referencia o indicacion de la escala de tiempo para la fecha de terminación esperada que se dio al responder la llamada.</p> <p>Dar seguimiento para revisar la</p>	<p>Disponible a contestar una llamada de voz en horario 7x24 hrs</p> <p>Analisis de tendencia mensual y recomendaciones para mejoras.</p> <p>Contestar llamadas telefonicas respondidas como el anterior parrafo durante el siguiente dia habil del escritorio de ayuda</p> <p>90% dentro dentro de los 2 dias de completado</p> <p>85% dentro del 1er dia de retraso de la tarea</p>	<p>Registros de Escritorio de ayuda</p> <p>No quejas del cliente</p>	

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
	<p>satisfaccion del cliente cuando el servicio haya sido completado.</p> <p>Actualizacion de avance si el servicio no se ha completado dentro del tiempo estipulado.</p> <p>Confirmacion con el cliente cuando su requisicion ha sido completada.</p> <p>% de llamadas completadas dentro del tiempo y niveles de prioridad establecidos.</p>	95% dentro del 1er dia de completado		
Seguro	<p>Supervisar la cobertura de seguro suministrada a nivel local.</p> <p>Administracion de reclamos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministrar notificaciones de reclamos, etc a los administradores. • Responder a las requisiciones de información, etc. • Reportes sobre el estatus de reclamos. • Completar la revision anual de la cobertura y exposiciones. 	<p>Notificacion a los aseguradores dentro de la 1a semana del incidente.</p> <p>Responder a la correspondencia dentro de las 2 primeras semanas.</p>	Preparar el material relacionado del Depto de Mantenimiento en acuerdo al requerimiento y tiempo del asegurador	
Servicio de Paqueteria	La provision de un servicio eficiente y responsivo para el manejo de paqueteria hacia y de las ubicaciones de Produccion del sitio.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento con el nivel acordado de servicio de paqueteria ▪ > 80% Satisfaccion del Cliente 	<p>Cero daños a los articulos y enviados dentro del mismo dia</p> <p>Quejas del cliente.</p>	

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
Acceso al Sitio	Asegurar que el acceso al area de produccion tiene flujo libre y accessible en todo tiempo.	No interrupciones no planeadas para el negocio de la planta causadas por falla de entrega de los servicios acordados por el departamento de administración de las instalaciones. Areas abiertas, pasillos, trayectorias, salidas de emergencia, etc. Siempre libres de cualquier obstruccion.	Cero quejas del cliente.	
Sistemas y herramientas del departamento de Administración de las Instalaciones.	Una liga en la WEB con el escritorio de servicio o datos de contacto, Politica y documentos de servicio, reportes de avance y medidas de desemepeño. Informacion actualizada en la base de datos N-Scope, con toda la informacion referente al status de edificios, renta, ubicación de espacios, proyectos de las instalaciones y mantenimiento, etc.	100% de disponibilidad Actualizacion por ocurrencia, cambio, agregado, movimiento, cierre, etc.	Actualizacion mensual de herramienta N-scope 98% de exactitud en datos	
Planeacion, registros, reportes y recalcu de costos de ocupacion de espacios	Propuestas de recalcu suministrado al negocio Comparacion de costos totales previo vs actual Revision de 6 meses de los planes del negocio con la gerencia de finanzas y producción.	En concordancia con los tiempos de Presupuesto a corto plazo +/- 5% de varianza 2 meses previos al siguiente STP (Periodo de corto plazo por sus siglas en ingles) Dentro del reporte mensual trimestral,	Recargar hoja de calculo Reporte mensual Documentos de soporte del reporte.	

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
	Suministrar a la gerencia general un resumen de desempeño en los servicios de cambios de personal, requerimientos y costos relevantes de la ocupación de espacios.	Dentro de los 10 dias de terminacion del trimestre.		
Asistencia a la gerencia en la planeación de inversion	Trabajar con la gerencia de finanzas para determiar los costos planes de inversión en edificios y espacios de trabajo	En concordancia con la escala de tiempo negociada con la gerencia de finanzas	Retroalimentacion del cliente	Resultados de encuestas
Administracion de Proyectos de Mantenimiento	<p>Desempeñar y administrar proyectos de mantenimiento e instalaciones < \$500 K Dolares</p> <p>Entregar servicios de administracion de proyectos de manera eficiente en costos, de alta calidad y cumpliendo con las metas de tiempo establecidas.</p> <p>No impactos adversos al medioambiente ni problemas de seguridad ocupacional.</p> <p>N-scope update</p>	<p>100% en linea con los estandares acordados</p> <p>Cero incidentes de salud ocupacional y medio ambiente. Cero Accidentes.</p> <p>Correr el reporte de manera mensual en la herramienta N-Scope</p>	<p>Retroalimentacion del Cliente</p> <p>Datos actualizados mensualmente en N-scope</p>	
Administracion de contratos de servicios	<p>Propuesta de seleccion de proveedores y revision de desempeño</p> <p>Administracion del contrato de servicios para asegurar su validacion</p> <p>Captura del contrato de servicios en herramienta N-scope</p> <p>Administracion de pagos del contrato de servicios</p>	<p>Proponer el proveedor calificado para el servicio especificado</p> <p>Organizar el proceso de concurso y la evaluacion justificable de acuerdo a los procedimientos de compras.</p> <p>Contrato de servicios valido durante el periodo de servicio</p> <p>Mantener los contratos actualizados en la herramienta N-</p>	Reporte en N-scope	

Area de Servicio	Servicio Saliente	Nivel de Servicio <i>(Los niveles de Servicio Especificos seran acordados en cada ubicacion de produccion)</i>	Metodo de Monitoreo	Comentarios
		scope		

APPENDICE 2: KPI'S - (INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO)

KPI Codigo	Items	Puntaje Total	Peso	Puntaje Actual	Puntaje Ajustado	Estado de Alerta	Puntaje Normativo	Fuente de Datos
KPI-1	Adminstracion de Servicios y Entrega (Solucion Operativa)	10	50%					
KPI-1a	Revison de aseguramiento de la Calidad (QAR)	10	5%					CMMS,reporte
KPI-1b	Administracion de Contratos	10	5%					CMMS
KPI-1c	Administracion de escritorio de ayuda / requisicon de servicios	10	5%					CSS
KPI-1d	Perturbaciones de las instalaciones	10	5%					
KPI-1e	Administracion de Proyectos de Instalaciones	10	5%					CSS,reporte
KPI-1f	Reporteo de Desempeño	10	10%					CMMS,reporte
KPI-1g	Entrega de servicios de las Instalaciones y Edificio	10	10%					reporte
KPI-1h	Quejas de Usuario	10	5%					
KPI-2	Financiero (Solucion Comercial)	10	20%					
KPI-2a	Actual vs. Termino Corto Plazo (STP)	10	6%					Cctool (Centro de Costos)
KPI-2b	Actual vs Ultimo Estimado (LE)	10	8%					Cctool (Centro de Costos)
KPI-2c	Auditoria Financiera	10	6%					Reporte
KPI-3	Collaboracion	10	15%					
KPI-3a	Cumplimiento con los valores de la empresa	10	3%					Reporte
KPI-3b	Facilidad de trabajo en conjunto	10	2%					
KPI-3c	Valor de la colaboracion por ambas partes	10	2%					
KPI-3d	Satisfaccion del Cliente	10	2%					CSS

KPI-3e	Comunicacion	10	2%					
KPI-3f	Puntaje promedio en la grafica de telaraña	10	2%					Reporte
KPI-3g	Cumplimiento con entrenamiento de Mantenimiento y Seguridad	10	2%					
KPI-4	Innovacion	10	15%					
KPI-4a	Planeacion Estrategica	10	3%					Reporte
KPI-4b	Mejoras a los Procesos	10	3%					Reporte
KPI-4c	Mejores Practicas Adquiridas	10	3%					Reporte
KPI-4d	Comparacion Externa	10	3%					Reporte
KPI-4e	Desarrollo del Personal	10	3%					Reporte
Puntaje Total Ajustado								

KPI's de la Administración de Servicios de Mantenimiento e Instalaciones para la Fabrica

Codigo de KPI	Partidas	Calculo	Criterio de Medicion	Puntaje Posible	Peso	Puntaje Actual	Puntaje Ajustado	Estado de Alerta	Puntaje Meta	Fuente de Datos	Instrucciones
KPI-1	Adminsitracion de Servicios y Entrega (Solucion Operativa)			10	50%						
KPI-1a	Revision de aseguramiento de la Calidad (QAR)			10	5%				10.0	CMMS	
KPI-1a-1	Tasa de Cumplimiento del SLA's	Numero de cumplimiento de los SLA / Total de numeros de SLA's	100% Cumplimiento del Criterio	10	100%				10.0	Reporte mensual Escritorio de Ayuda Software MP2	Para medir la razon de cumplimiento del SLA incluyendo todas las areas de servicio asociadas listadas en el indice de desempeño, el cual sera revisado y discutido en conjunto con el proveedor, el gerente de mantenimiento y el gerente de planta basado en el SLA de manera mensual.
			95% Cumplimiento del Criterio	7							
			93% Cumplimiento del Criterio	6							
			90% Cumplimiento del Criterio	4							
			< 90% Cumplimiento del Criterio	0							
KPI-1b	Administracion de Contratos			10	5%				10.0	CMMS	
KPI-1b-1	Tasa de Cumplimiento del SLA's	Numero de cumplimiento de los SLA / Total de numeros de SLA's	100% cumplimiento	10	100%				10.0	monthly report, N-Scope	Suministrar en base mensual el format de resumen de contratos que muestre todos los contratos administrados, por proveedor. L format debera estar resumido
			95% cumplimiento	7							
			93% cumplimiento	6							

										(promediando los puntajes de los seis meses previos) sera usado para el puntaje del KPI.
KPI-1d	Perturbaciones de las instalaciones			10	5%				10.0	
KPI-1d-1	Disrupciones o perturbaciones a las instalaciones generales.	Numero de perturbaciones a las instalaciones de equipos clave y sistemas que sean causados por operarios del area de mantenimiento	Número de perturbaciones = 0	10			9			
			Número de perturbaciones = 1	7						
			Número de perturbaciones = 2	6						
			Número de perturbaciones = 3	4						
			Número de perturbaciones > 3	0						
KPI-1e	Administracion de Proyectos de Instalaciones			10	5%				10.0	
KPI-1e-1	Calidad de Proyectos	La calidad entregada en CSS (Servicios compartidos en Campus)	100% Cumplimiento de objetivos	10	33.33 %				10.0	CSS
			95% Cumplimiento de objetivos	7						
			93% Cumplimiento de objetivos	6						
			90% Cumplimiento de objetivos	4						
			Abajo de 90% de Cumplimiento de objetivos	0						
KPI-1e-2	Costo del Proyecto	Costo Actual /	Sin varianza	10	33.33	9.0	3.0		10.0	Herramienta de
										El desempeño de la administracion de proyectos de mantenimineto e instalaciones es medido mediante la evaluacion del cumplimiento de cada Proyecto mediante el uso de metodologia mutuamente acordada. El

		Presupuesto	5% varianza	7	%				centro de costos (Cctool) Reporte de facturas NSCOPE	cumplimiento debera ser sobre contenido fisico, financiero vs presupuesto, tiempos de programa, disciplina, seguridad y cooperacion.
			7% varianza	6						
			10% varianza	4						
			Arriba de 10% de varianza	0						
KPI-1e-3	Tiempo del Proyecto	Tiempo de retraso	Sin Retraso	10	33.33 %			10.0	Hoja de Reporte de CSS	
			80% a tiempo	7						
			Retrasado	0						
KPI-1f	Reporteo de Desempeño			10	10%			10.0		
KPI-1f-1	Reporteo	En tiempo, preciso y completo	A tiempo, preciso y completo	10	100%			10.0	Reporte mensual Escritorio de Ayuda Software MP2 Disco compartido	El proveedor proveera reports periodicos. Los formatos de reporte incluirán un resumen ejecutivo, una revisión financiera, revisión operaciona, revisión de trabajos del proyecto, discusión de ideas de innovaciones y desarrollo asi como también una sección para presentar problemas y preocupaciones.
			Un dia tarde	7						
			2 dias tarde	6						
			3 dias tarde	4						
			>3 dias tarde	0						
KPI-1g	Entrega de servicios de las Instalaciones y Edificio			10	10%			10.0		

KPI-1g-1	Tasa de cumplimiento de SLA's	Numero de cumplimiento de SLA's / Numero total de SLA's	100% cerrado en tiempo	10	100%				10.0	Reporte mensual Escritorio de Ayuda Software MP2 Disco compartido	Reporte de PPM (Mantenimiento Preventivo Planeado)- Reporte de % de PPM completado en cumplimiento dentro del requisito de tiempo. Los resultados seran trastrados y reportados mensualmente. Al final de cada periodo semi annual, el puntaje representado por el resultado acumulativo sera usado para el puntaje del KPI. Las medidas dependeran del regimen de mantenimiento usado en el lugar. La administración del mantenimiento (Reacivo – RM -vs Preventivo Planeado – PPM) provera un reporte indicando el desempeño de las funciones. El proveedor dara un reporte con le numero de vecesen las cuales fueron requeridas respuestas adicionales atribuibles a la falla del proceso de mantenimiento. La medida primaria sera la tasa en % entre el PPM vs el numero de RM.
			95% cerrado en tiempo	7							
			93% cerrado en tiempo	6							
			90% cerrado en tiempo	4							
			Abajo de 85% cerrado en tiempo	0							

KPI-1h	Quejas de Usuario			10	5%				10.0			
KPI-1h-1	Quejas del usuario	Numero de quejas válidas por cada sitio	Número de quejas < 3	10	100%							
			Número de quejas =3	7								
			Número de quejas =4	6								
			Número de quejas =5	4								
			Número de quejas >5	0								
KPI-2	Financiero (Solucion Comercial)			10	20%							
KPI-2a	Actual vs. Termino Corto Plazo (STP)			10	6%				10.0			
KPI-2a	Plan a corto plazo	Actual vs. Plan a corto plazo (STP)	5% Abajo del STP	10	100%					10.0	Cctool	Los puntajes de KPI deberan ser basados en una variaza positiva (reduccion de gasto) al STP y compensar para los incrementos / decrementos en la ocupación del portfolio de propiedades o instalaciones. Este resultado sera rastreado y
			4% Abajo del STP	7								
			3% Abajo del STP	6								
			2% Abajo del STP	4								
			1% Abajo del STP	0								

										reportado en una base semi anual, el puntaje del KPI es representado por este valor de varianza positivo y sera usado para el marcador final del KPI.
KPI-2b	Actual vs Estimación Ultima (LE)			10	8%			10.0		
KPI-2b	Estimación Ultima	Actual vs. Estimación última (LE)	2% varianza	10	100%			10.0	Cctool	Los puntajes por exactitud de planeación deberán estar basados en concordancia regional (dependiendo en la madurez de la colaboración para la varianza de Actual VS LE para cada locación. Los resultados serán rastreados y reportados en base semestral. Al final de cada periodo semi anual, el marcador para el KPI esta representado por el resultado cumulative (promediando los puntajes de los 6 meses previos) y sera usado para el marcador final del KPI.
			5% varianza	7						
			7% varianza	6						
			10% varianza	4						
			>10% varianza	0						
KPI-2c	Auditoría Financiera (Eficiencia / Exactitud)			10	6%			10.0		

KPI-2c	Auditoria Financiera	Eficiencia del proceso financiero (Exactitud de la auditoria)	98% Cumple el Criterio	10	100%				10.0	Reporte de Auditoria	Esta es la eficiencia general del proceso commercial e incluye; eficinecia de flujo de efectivo, el cual debe cumplir con el proceso de la plataforma de servicios financieros FSP, envio a tiempo de facturas, creacion y disponibilidad de soporte a la administracion de informaciony accesibilidad para la facilidad de auditoria.
			95% Cumple el Criterio	7							
			93% Cumple el Criterio	6							
			90% Cumple el Criterio	4							
			< 90% Cumple el Criterio	0							
KPI-3 Colaboracion				10	15%						
KPI-3a	Cumplimiento con los valores de la empresa			10	3%				10.0		
KPI-3a	Cumplimiento con los valores de la empresa	Cumplimiento	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%				10.0	Rerporte del escritorio de ayuda, MP2	Medir la tasa de cumplimiento con el SLA incluyendo los servicios asociados con las areas los cuales seran revisados y discutidos con el director de operaciones del proveedor del servicio de mantenimiento y los gerentes regionales del negocio, en una base semestral.
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7							
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5							
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3							
KPI-3b	Facilidad de trabajo en conjunto			10	2%				10.0		

KPI-3b	Facilidad de trabajo en conjunto	Facilidad de trabajo en conjunto	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%				10.0	reporte	Una vista subjetiva de la relacion colaborativa (global, regional, local) incluyendo la facilidad de relacion de trabajo, cumplimiento con los valores del negocio, el valor de la relacion como sea "percibido" por ambas partes.
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7							
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5							
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3							
KPI-3c	Valor de la colaboracion por ambas partes			10	2%				10.0		
KPI-3c	Valor de la colaboracion por ambas partes	Valor	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%				10.0	Cctool	La satisfaccion del cliente debera ser determinada en base a los resultados anuales del CSS de la administracion de mantenimiento e instalaciones y el proceso de evaluación del grupo de negocios. Estas evaluaciones incluyen preguntas relevantes a los servicios que el depto. de mantenimiento (el proveedor) suministra directa e indirectamente.
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7							
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5							
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3							
KPI-3d	Satisfaccion del Cliente			10	2%				10.0		

KPI-3d	Satisfaccion del Cliente	CSS	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%			10.0	Herramienta de Centro de Costos - Cctool	La satisfaccion del cliente debera ser determinada basada en los resultados anuales de los servicios compartidos del campus (CSS) y del proceso de evaluacion del grupo de negocios. Estas evaluaciones incluyen preguntas relevantes a los servicios que el depto. de mantenimiento (el proveedor) suministra directa e indirectamente
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7						
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5						
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3						
KPI-3e	Comunicacion			10	2%			10.0		
	Comunicacion	Plan in place and implementation on schedule	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10						
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7						
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5						
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3						
KPI-3f	Puntaje promedio en la grafica de telaraña			10	2%			10.0		
	Puntaje promedio en la grafica de telaraña	Average score achieved	Desempeño consistente por	8-10						

		across the 12 enablers	encima del estandar							
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7						
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5						
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3						
KPI-3g	Cumplimiento con entrenamiento de Mantenimiento y Seguridad			10	2%			10.0		
	Cumplimiento con entrenamiento de Mantenimiento y Seguridad	Percentage attainment is the number of training events completed against the total planned for that period YTD	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10						
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7						
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5						
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3						
KPI-4	Innovacion			10	15%			10.0		
KPI-4a	Planeacion Estrategica			10	3%			10.0		
KPI-4a	Planeacion Estrategica	Number of compliant KPI's/total number of KPI's	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%			10.0	Reporte	Mide el cumplimiento, alineacion, relevancia e impactos de la planeacion estrategica respecto a los inputs del depot de admon de mantenimiento para con la estrategia global. Un equipo mutuamente
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7						
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5						
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3						

										nominado llevara a cabo las evaluaciones y reports. Los resultados serán evaluados por el grupo estrategico gerencial y estos resultados deberan tener impacto en (por ejemplo) la administracion del soporte, la capacitación de equipo y el desarrollo de la organización del depto de mantenimiento.	
KPI-4b	Process Improvements			10	3%				10.0		
KPI-4b	Process Improvement	Number of compliant KPI's/total number of KPI's	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%				10.0	Reporte	Deberan ser realizadas recomendaciones locales dentro del reporte mensual del departamento de mantenimiento hacia la gerencia, para buscar constantemente la mejora de los procesos y operaciones.
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7							
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5							
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3							
KPI-4c	Imported Best Practices			10	3%				10.0		
KPI-4b	Imported Best Practice	Plan in place and implementation on schedule	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%				10.0	Report	Para promover la comparticion de informacion donde sea apropiado con respect a otros mercados o
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7							

			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5							clientes del proveedor de servicios de mantenimiento.
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3							
KPI-4d	External Benchmarking			10	3%				10.0		
KPI-4d	External Benchmarking	On time, accurate & complete	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%				10.0	Report	Un KPI subjetivo y un "valor agregado" para la relacion con la gerencia. Un punto de referencia contra otras companias similares en el mercado, y el desempeño de las áreas de mantenimiento en esos sectores.
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7							
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5							
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3							
KPI-4e	Staff Development			10	3%				10.0		
KPI-4e	Staff Development	Number of compliant KPI's/total number of KPI's	Desempeño consistente por encima del estandar	8-10	100%				10.0	Report	Aplicar al desarrollo del personal del area de mantenimiento incluyendo acceso y materiales para el personal de la gerencia asociado con la colaboracion de esta area. El propósito es entrenar y resaltar las habilidades para un proceso de; identificacion de coyunturas de habilidades, creacion una base de comienzo, reconocimiento de las necesidades de entrenamiento
			Desempeño consistente para un estandar razonable	6-7							
			Desempeño consistente a un estandar minimo	4-5							
			Desempeño consistente abajo del estandar	0-3							

Indice de Desempeño para el Depto de Admnistracion del Mantenimiento de la Fabrica

Codigo de KPI	Indice de Desempeño	Punto		Marcador Posible	Marcad or Actual	% de Cumplimiento % Actual/posible	Comentarios
		S(1)	N(0)				
KPI-1	Administracion del Servicio y Entrega (Solucion Operacional)						
KPI-1a	Revision del Aseguramiento de la Calidad (QAR)						
KPI-1a-1	Planeacion, registro y recalcule de costos de ocupacion						
KPI-1a-1-1	/+/- 5% variacion	1					
KPI-1a-1-2	2 meses previos al siguiente period de STP	1					
KPI-1a-1-3	Hoja de calculo recalculada disponible	1					
KPI-1a-2	Sistemas y Herramientas del depto de Mantenimiento e Instalaciones						
KPI-1a-2-1	Actualizacion y Reporte Mensual	1					
KPI-1a-2-2	>95% de exactitude de datos	1					
KPI-1a-3	Acceso al Sitio						
KPI-1a-3-1	Pasillos, trayectorias, salidas de emergencia, etc, siempre libres de obstrucciones relacionadas con la operacion de administracion del mantenimiento.	1					
KPI-1a-3-2	Reportes Mensuales de Desempeño	1					
KPI-1a-3-3	Listgas diarias de verificacion en su lugar.	1					
KPI-1a-4	Seguros						
KPI-1a-4-1	Notificacion a las aseguradoras dentro de la primera semana de incidente – Reporte de incidente	1					
KPI-1a-4-2	Respuesta a correspondencia dentro de las primeras 2 semanas – Reporte de Incidencias	1					

KPI-1a-4-3	Reporte disponible de auditoria de aseguradora	1					
	Hoja de plan de correccion y seguimiento disponible						
KPI-1a-4-4	Suministro a aseguradoras el Cuestionario de pre-renovacion	1					
KPI-1a-5	Escritorio de Ayuda						
KPI-1a-5-1	Registros disponibles del escritorio de Ayuda	1					
KPI-1a-5-2	100% de disponibilidad, requisiciones respondidas en 4 horas >98%	1					
KPI-1a-5-3	Analisis de tendencia mensual y recomendaciones de mejoras	1					
KPI-1a-5-4	Envio mensual de reporte de mantenimiento mostrando lo planeado vs actual	1					
KPI-1a-5-5	Registros disponibles de quejas de clients	1					
KPI-1a-6	Salud y Seguridad, Contraincendio y servicios asociados						
KPI-1a-6-1	Cumplimiento de señalizacion >98% mediante seguimiento del plan de EHS del area de administracion del mantenimiento, y lo requerido por el negocio si lo hubiera.	1					
KPI-1a-6-2	Disponibilidad de programas y reports trimestrales de avance	1					
KPI-1a-6-3	Reporte trimestral de auditorias de H&S	1					
KPI-1a-6-4	Reportes de inspecciones regulares	1					
KPI-1a-6-5	Bitacora de accidentes	1					
KPI-1a-6-6	El cumplimiento con lo programado debera ser por encima de 95% (actual vs plan)	1					
KPI-1a-7	Eventos especiales y Entretenimiento						

KPI-1a-7-1	Cero interrupciones en eventos especiales. Asistir a juntas de coordinación.	1					
KPI-1a-7-2	Reporte de auditoria pre y post para cada evento / Proyecto llevado a cabo.	1					
KPI-1a-7-3	Cumplimiento con el programa debera ser de 98% (actual versus plan)	1					
KPI-1a-8	Administracion de servicios de energia e instalaciones.						
KPI-1a-8-1	Revision mensual de capacidad en requerimientos de consume y carga.	1					
KPI-1a-8-2	Reportes e inspecciones mensuales de desempeño	1					
KPI-1a-9	Administracion de area Ambiental						
KPI-1a-9-1	Plan establecido, registros actualizados.	1					
KPI-1a-9-2	Ningun incidente ambiental causado por el equipo de Administracion del Mantenimiento e Instalaciones.	1					
KPI-1a-9-3	Registros recopilados, actualizados y archivados.	1					
KPI-1a-9-4	Ningun aparato sin ser probado	1					
KPI-1a-9-5	Listas de verificacion establecidas para todos los parametros ambientales clave (ej. Prueba de potabilidad del agua, calidad de aire de interiores, etc)	1					
KPI-1a-9-6	Registros de plan de manteinimieto establecidos.	1					
KPI-1a-9-7	Cumplimiento complete con los requerimientos regulatorios gubernamentales.	1					
KPI-1a-9-8	Etiquetado en su lugar para los aparatos electricos portatiles	1					
KPI-1a-10	Servicios al cliente y de emergencia						
KPI-1a-10-1	Reportes mensuales de desempeño	1					
KPI-1a-10-2	Monitoreo y registro diario de llamadas de emergencia y requisiciones del cliente.	1					
KPI-1a-12	Continuidad del Negocio (BC)						

KPI-1a-12-1	Plan de continuidad del negocio (BCP) escrito y relacionado con las operaciones en sitio.	1					
KPI-1a-12-2	Revisar y actualizar el BCP de acuerdo con los requerimientos del coordinador general de producción	1					
KPI-1a-16-3	Servicio de Transporte de paquetería y correo – Debajo de 10 personas						
KPI-1a-16-3-1	Reportes mensuales de desempeño	1					
KPI-1a-16-3-2	Cero daños a los paquetes y envíos dentro del plan establecido	1					
KPI-1a-16-3-3	> 80% Satisfacción del cliente, anual.	1					
KPI-1a-16-5	Áreas verdes y plantas externas						
KPI-1a-16-5-1	Reportes mensuales de desempeño establecidos.	1					
KPI-1a-16-5-2	Reporte trimestral de inventario	1					
KPI-1a-16-5-3	Programa establecido de Inspección mensual y mantenimiento de áreas verdes	1					
KPI-1a-16-5-4	Cumplimiento con el programa de bera ser 95% (actual versus plan)	1					
KPI-1b	Administración del Contrato						
KPI-1b-1	> 92% En Resumen actualizado del contrato(s), exacto(s) y al día.	1					
KPI-1b-2	Todos los contratos al día	1					
KPI-1b-3	Documentos competentes al cliente en archivo para cada contrato (>92%)	1					
KPI-1b-4	Todos los contratos firmados por todas las partes correctas.	1					
KPI-1b-5	Todos los certificados de seguros correctos y actualizados.	1					
KPI-1b-6	Todos los contratos capturados en la herramienta de control electrónica	1					
KPI-1c	Administración de Escritorio de Ayuda y requisición de servicios.						
KPI-1c-1	Requisiciones cerradas / Total de requisiciones >92%	1					

KPI-1d	Perturbaciones de las instalaciones						
KPI-1d -1	Cero numero de perturbaciones a las instalaciones cuyo impacto a las operaciones de manufactura y oficinas debido a equipos clave del edificio y sistemas, causados por un/los miembro(s) del equipo de mantenimiento. Number of Disturbance=0 Score=10 Number of Disturbance=1 Score=7 Number of Disturbance=2 Score=6 Number of Disturbance=3 Score=4 Number of Disturbance>3 Score=0	1					
KPI-1e	Administracion de proyectos de mantenimiento e instalaciones.						
KPI-1e-1	Proyect CSS> 80%	1					
KPI-1e-2	Costo del Proyecto, Costo actual / Presupuesto <10% variacion	1					
KPI-1e-3	Control de programa, no retrasos causados por el equipo de proyectos del area de mantenimiento.	1					
KPI-1f	Reporteo de Desempeño						
KPI-1f	Ningun retraso en el envio del reporte mensual.	1					
KPI-1g	Entrega de Servicios de Mantenimiento e instalaciones.						
KPI-1g-1	Aseguramiento del parametro operacional						
KPI-1g-1-1	Equipos de calentamiento operacionales y funcionales.	1					
KPI-1g-1-2	Equipos de AC >98% operacionales y funcionales	1					
KPI-1g-1-3	Areas de produccion: 23.5 +/-3 grados, humedad 35%~55%(>98% de cumplimiento)	1					
KPI-1g-1-4	Sistema de aire comprimido >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-5	Sistema de gas Natural >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-6	Los niveles de iluminacion a estar dentro de los estandares acordados.	1					
KPI-1g-1-7	Equipo Electrico >98% operacional y funcional	1					

KPI-1g-1-8	Equipo de ventilacion >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-9	Agua fria y caliente >98% disponible	1					
KPI-1g-1-10	Sistemas sanitarios >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-11	Sistema de vacio >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-12	Valores de resistividad de los pisos ESD dentro del estandar (medicion trimestral)	1					
KPI-1g-1-13	Sistema BMS (administracion inteligente del edificio) >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-14	Sistema de cableado de redes - LAN >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-15	Equipos de conferencias >95% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-16	humidifying system >95% operational and functional	1					
KPI-1g-1-17	Sistema de Proteccion C/Incendio >95% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-18	Sistema de tierras cumpliendo con los requerimientos establecidos	1					
KPI-1g-1-19	Equipo de respaldo de energia >98% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-20	Valvula de seguridad 100% de calibracion a tiempo	1					
KPI-1g-1-21	Inspeccion de caldera 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-22	Inspeccion de plataformas elevadizas 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-23	Prueba de calidad de agua de AC 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-24	Inspeccion de seguridad electrica 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-25	Prueba de agua residual 100% en cumplimiento con los estatutos requeridos	1					
KPI-1g-1-26	Prueba del Interruptor de Alto Voltaje 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-27	Prueba de cables de alto voltaje 100% a tiempo	1					

KPI-1g-1-28	Prueba de transformadores 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-29	Prueba del dispositivo interruptor de proteccion de alto voltaje 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-30	Prueba del arrestor 100% a tiempo	1					
KPI-1g-1-31	Sistema de suministro de agua >95% operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-32	Planta de tratamiento de aguas residuales 90% Operacional y funcional	1					
KPI-1g-1-33	Sistema de N2 90% operacional y funcional	1					
KPI-1g-2	Administracion del tiempo de Actividades						
KPI-1g-2-1	Ninguna interrupcion no planeada causada a los servicios por la operacion de mantenimiento y proyectos durante los periodos de operaci3n acordados	1					
KPI-1g-2-2	Porcentaje de tiempo activo > 95%	1					
KPI-1g-3	Administracion del Mantenimient Preventivo Planeado						
KPI-1g-3-1	Planes y registros de mantenimiento establecidos	1					
KPI-1g-3-2	Entregar el reporte y el plan de mantenimiento para la seguridad de la infraestructura relacionada con la administracion del mantenimiento e instalaciones	1					
KPI-1g-3-3	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para HVAC	1					
KPI-1g-3-4	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema Electrico	1					
KPI-1g-3-5	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el sistema de gas natural	1					
KPI-1g-3-6	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el sistema de ESD en pisos	1					
KPI-1g-3-7	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de proteccion contra incendios	1					
KPI-1g-3-8	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de plomería general	1					
KPI-1g-3-9	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de drenaje	1					

KPI-1g-3-10	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de cableados de redes – LAN	1					
KPI-1g-3-11	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema UPS	1					
KPI-1g-3-12	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de Generador de Emergencia	1					
KPI-1g-3-13	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de Aire Comprimido	1					
KPI-1g-3-14	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de Vacío	1					
KPI-1g-3-15	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de plataformas elevadizas	1					
KPI-1g-3-16	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para las puertas	1					
KPI-1g-3-17	Enviar el plan y reporte de mantenimiento para el Sistema de Audio y Video	1					
KPI-1g-3-18	Horas realizadas de mantenimiento preventivo (PPM) / Horas planeadas de PPM >92%	1					
KPI-1g-3-19	Numero de respuestas diferidas / Total de servicios requeridos y Mantenimiento reactivo (RM) <4%	1					
KPI-1g-3-20	100% Statutory Compliance	1					
KPI-1h	Quejas de Usuarios						
KPI-1h-1	Numero de quejas de usuarios de quejas validas por sitio causadas por la operacion de mantenimiento e instalaciones Numero de quejas < 3 Puntaje=10 Numero de quejas =3 Puntaje =7 Numero de quejas =4 Puntaje =6 Numero de quejas =5 Puntaje =4 Numero de quejas >5 Puntaje =0	1					
KPI-2	Finanzas (Solucion Comercial)						
KPI-2a	Periodo STP :Actual VS STP: 5% abajo de STP (Periodo a corto plazo)	1					
KPI-2b	Actual VS LE : 2% varianza	1					
KPI-2c	Auditoria Financiera >90% Cumplimiento de criterios	1					

KPI-3	Colaboracion (administracion de Soluciones para relaciones laborales)	1					
KPI-3a	Cumplimiento con los valores de la empresa						
KPI-3b	FAcilidad de trabajo en conjunto						
KPI-3c	Valor de la colaboracion por ambas partes						
KPI-3d	Satisfaccion del cliente (Ocupacion)						
KPI-3d-1	70% nivel de satisfaccion(70% es igual a un puntaje de 6)	1					
KPI -3e	Comunicacion						
KPI -3f	Puntaje promedio de la grafica de araña						
KPI-3f-1	Puntaje promedio de la grafica de araña arriba de 3	1					
KPI -3g	Cumplimiento con el entrenamiento de Seguridad e Higiene para el area de mantenimiento						
KPI-3g-1	100% de Cumplimiento con el entrenamiento de Seguridad e Higiene para el area de Mantenimiento	1					
KPI-4	Inovacion/Desarrollo (Renovacion)						
KPI-4a	Planeacion Estrategica						
KPI-4a-1	Revision establecida de recursos y plan en forma semestral	1					
KPI-4a-2	Plan establecido de mantenimiento preventivo en dias festivos	1					
KPI-4a-3	95% implementacion del plan de mantenimiento preventivo para dias festivos	1					
KPI-4a-4	Analisis de capacidad del Sistema electrico y plan actualizado establecido cuando sea requerido	1					
KPI-4a-5	Implementacion del plan actualizado del Sistema electrico de acuerdo al programa aprobado	1					
KPI-4a-6	Analisis de capacidad del Sistema de enfriamiento y plan actualizado establecido cuando sea requerido	1					

KPI-4a-7	Implementacion del plan actualizado del Sistema de enfriamiento de acuerdo al programa aprobado	1					
KPI-4a-8	Analisis de capacidad del Sistema de humidificacion y plan actualizado establecido cuando sea requerido	1					
KPI-4a-9	Implementacion del plan actualizado del Sistema de hunidificacion de acuerdo al programa aprobado	1					
KPI-4a-10	Analisis de capacidad del Sistema de aire comprimido y plan actualizado establecido cuando sea requerido	1					
KPI-4a-11	Implementacion del plan actualizado del Sistema de aire comprimido de acuerdo al programa aprobado	1					
KPI-4a-12	Analisis de capacidad del Sistema de BMS y plan actualizado establecido cuando sea requerido	1					
KPI-4a-13	Implementacion del plan actualizado del Sistema de BMS de acuerdo al programa aprobado	1					
KPI-4a-14	Analisis de capacidad del servicio de comedor y área de cafetería y plan actualizado establecido cuando sea requerido	1					
KPI-4a-15	Implementacion del plan actualizado del servicio de comedor y área de cafetería de acuerdo al programa aprobado	1					
KPI-4a-16	Analisis de capacidad de Lockers y plan actualizado establecido cuando sea requerido	1					
KPI-4a-17	Implementacion del plan actualizado de Lockers de acuerdo al programa aprobado	1					
KPI-4a-18	Analisis de estado actual (trimestral)	1					
KPI-4b	Proceso de Mejora	1					
KPI-4b-1	Plan de proyeccion de ahorros de costos y hoja de seguimiento establecidos.	1					
KPI-4b-2	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de cafeteria y su desarrollo	1					
KPI-4b-3	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de Limpieza y su desarrollo	1					
KPI-4b-4	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de correo y paqueteria y su desarrollo	1					
KPI-4b-5	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de dormitorios y su desarrollo (no aplica para esta planta)	1					
KPI-4b-6	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de Archivo y su desarrollo	1					

KPI-4b-7	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de Papeleria de oficina y su desarrollo	1					
KPI-4b-8	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de Jardineria y áreas verdes y su desarrollo	1					
KPI-4b-9	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de lavanderia y su desarrollo (para el gimansio)	1					
KPI-4b-10	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de Inventario y su desarrollo	1					
KPI-4b-11	Revision semi anual del proceso de administracion del servicio de agua potable para beber y su desarrollo	1					
KPI-4b-12	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema electrico	1					
KPI-4b-13	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema HVAC	1					
KPI-4b-14	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema BMS	1					
KPI-4b-15	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema Plomeria y Drenaje	1					
KPI-4b-16	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para las plataformas elevadizas	1					
KPI-4b-17	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el tratamiento de agua	1					
KPI-4b-18	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema de Gas Natural	1					
KPI-4b-19	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema Contra Incendios	1					
KPI-4b-20	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema de Aire Comprimido	1					
KPI-4b-21	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema de Vacio	1					
KPI-4b-22	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para los Proyectoros de Salas.	1					
KPI-4b-23	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Sistema de Redes (LAN)	1					
KPI-4b-24	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para Equipos Especiales	1					
KPI-4b-25	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Plan de Recuperacion de Desastres	1					
KPI-4b-26	Revision semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Administracion de Contratos	1					

KPI-4b-27	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Administración de Proyectos	1					
KPI-4b-28	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Respuesta de Emergencias por Falla de Energía	1					
KPI-4b-29	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Respuesta de Emergencias por Incendio	1					
KPI-4b-30	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Respuesta de Emergencias por Lesiones en el Trabajo	1					
KPI-4b-31	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Respuesta de Emergencias por Fugas de Gas Natural	1					
KPI-4b-32	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Respuesta de Emergencias por Explosiones de recipientes sujetos a presión	1					
KPI-4b-33	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Respuesta de Emergencias por Alarma de Incendio	1					
KPI-4b-34	Revisión semestral y desarrollo de las instrucciones de trabajo para el Proceso de Respuesta de Emergencias por Accidente de Combustible Diesel	1					
KPI-4b-35	Permisos para procesos de trabajo	1					
KPI-4c	Mejores Prácticas Importadas						
KPI-4c-1	Reporte mensual de mejores prácticas importadas (adquiridas)	1					
KPI-4d	Punto de Comparación Externa						
KPI-4d-1	Establecido el reporte de análisis para punto de comparación externa	1					
KPI-4e	Desarrollo del personal						
KPI-4e-1	Plan de Entrenamiento establecido	1					
KPI-4e-2	> 98% de implementación del plan de entrenamiento (a tiempo)	1					
KPI-4e-3	Identificación de falta de habilidades	1					

KPI-4e-4	Creacion del punto de partida	1					
KPI-4e-5	Todos los certificados de habilidades estaran al dia	1					
KPI-4e-6	Revision de desempeño a mitad del año para el personal	1					
KPI-4e-7	Revision semestral del perfil laboral	1					
KPI-4e-8	Actividad Anual de fortalecimiento de equipo	1					