MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
Perspectiva Financiera					
Objetivos:					
Maximizar ingresos					
Optimizar Costos					
Incrementar la rentabilidad de las Actividades					
Indicador	***Descripción***	***Unidad de Medida***	***Forma de Calculo***	***Banda de Desempeño***	***Fuentes de Información***
Liquidez	La liquidez es un indicador de la rapidez de un activo para convertirse en efectivo o efectivo equivalente a un bajo costo.	Adimensional	Razón entre el circulante y los activos totales.	A convenir por parte de los socios	Estados financieros, facturación.
Rentabilidad	Rentabilidad sobre los ingresos generados. Se calcularía, por proyecto, por línea de servicio y unidades de negocios considerando además de los costos propios de la actividad, la alícuota de costos correspondientes al overhead administrativo.	Porcentaje	Suma algebraica de ingresos y egresos entre la inversión total por cien, antes y después de impuestos	A convenir por parte de los socios	A convenir por parte de los socios
Apalancamiento	Búsqueda de recursos externos.	Porcentaje	Recurso externo (prestamos, pagares, adelantos, etc) entre los recursos totales (fuentes internas y externas)	A convenir por parte de los socios y en función de la dinámica del entorno.	Registros de administración, facturación.
Proyecciones de flujo de caja por periodo.	Permite conocer los ingresos y egresos potenciales para un periodo de tiempo.	Bolívares	Proyecciones de flujo de caja	No se fija banda de desempeño.	Administración y coordinación de operación.
Ciclo financiero clientes	Permite conocer la fecha efectiva de ingresos asociados a proyectos.	Días	Registros de tiempos de pago para cada cliente.	No se fija banda de desempeño.	Administración.
Distribución porcentual de ingresos anuales por unidad de negocios y línea de servicio.	Representación de los porcentajes de ingresos provenientes de cada línea de servicios y unidad de negocios.	Porcentaje	Porcentaje de cada ingreso entre ingresos totales.	No se fija banda de desempeño	Administración y coordinación de operaciones.

MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
Perspectiva Financiera					
Objetivos:					
Maximizar ingresos					
Optimizar Costos					
Incrementar la rentabilidad de las Actividades					
Indicador	***Descripción***	***Unidad de Medida***	***Forma de Calculo***	***Banda de Desempeño***	***Fuentes de Información***
Distribución porcentual de ingresos anuales por unidad de negocios y línea de servicio.	Representación de los porcentajes de ingresos provenientes de cada línea de servicios y unidad de negocios.	Porcentaje	Porcentaje de cada ingreso entre ingresos totales.	No se fija banda de desempeño.	Administración y coordinación de operaciones.
No se fija banda de desempeño.	Porcentaje de cada costo entre ingresos totales	Porcentaje	Representación de los porcentajes de costos asociados a cada línea de servicios y unidad de negocios.	Distribución porcentual de costos anuales por unidad de negocios y línea de servicio.	Administración y coordinación de operaciones.
Distribución porcentual de costos.	Representación de los porcentajes de costos que conforman la estructura operativa de la empresa.	Porcentaje	Porcentaje de cada costo entre costos totales	No se fija banda de desempeño.	Administración y coordinación de operaciones

MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectiva de los Procesos Internos

Objetivos:

Monitorear y controlar la ejecución de proyectos.

Estandarizar y procedimentar los procesos.

Establecer políticas y lineamientos.

Fortalecer el desempeño administrativo.

Fortalecer el desempeño de nuevas unidades de negocios.

Asegurar la calidad de producto.

Indicador	*Descripción*	*Unidad de Medida*	*Forma de Calculo*	*Banda de Desempeño*	*Fuentes de Información*
Nivel de actividad	Cantidad de proyectos realizados en un periodo.	Número de proyectos.	Sumatoria de proyectos	No se fija banda de desempeño	Coordinación de operaciones.
Porcentaje de materialización de proyectos	Contempla los proyectos materializados entre los proyectos potenciales.	Porcentaje	Razón entre proyectos otorgados entre proyectos totales (materializados y potenciales) por cien.	No se fija banda de desempeño	Coordinación de operaciones
Porcentaje de desviación de tiempo en la ejecución de proyectos (debe considerase los cambios de alcance de los proyectos)	Permite saber si los proyectos se están ejecutando en el tiempo estipulado.	Porcentaje	Es una razón entre tiempos real entre el estimado.	No se fija banda de desempeño	Formulario de avance de proyectos y coordinación de operaciones
Recursos reales utilizados en la ejecución del proyecto/recursos planificados por línea de servicio.	Permite conocer como ha sido la planificación de los recursos asociados a un proyecto	Bolívares y horas hombre	Razón entre recursos realmente ejecutados y los planificados.	No se fija banda de desempeño	Coordinación de Operaciones
Avance de la implantación del sistema de mejoramiento continuo (calidad)	Sirve para medir número de acciones cumplidas para lograr la implantación de la filosofía de mejoramiento continuo	Porcentaje	Es una razón entre las acciones realizadas entre las acciones requeridas	No se fija banda de desempeño	Sistema de gestión de la calidad.

MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
Perspectiva de los Procesos Internos					
Objetivos:					
Monitorear y controlar la ejecución de proyectos.					
Estandarizar y procedimentar los procesos.					
Establecer políticas y lineamientos.					
Fortalecer el desempeño administrativo.					
Fortalecer el desempeño de nuevas unidades de negocios.					
Asegurar la calidad de producto.					
Indicador	***Descripción***	***Unidad de Medida***	***Forma de Calculo***	***Banda de Desempeño***	***Fuentes de Información***
Unidades de negocios operativas/unidades totales de negocios creadas	Sirve para conocer el avance en la implantación de la nueva estructura organizativa.	Porcentaje	Es una razón entre la cantidad de unidades de negocios operativas entre las propuestas.	No se fija banda de desempeño	Coordinación de Operaciones y líderes de unidades de negocios.
Proyectos Documentados / Proyectos Totales	Indica la cantidad de proyectos documentados que se encuentran incluidos en el sistema de gestión de la calidad.	Porcentaje	Es una razón entre los proyectos documentados y los ejecutados.	No se fija banda de desempeño	Coordinación de operaciones

MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
Perspectiva del Cliente					
Objetivos:					
Medir e Incrementar la satisfacción del cliente.					
Ofrecer servicios adaptados a las necesidades del cliente.					
Aumentar la fidelidad de los clientes.					
Indicador	***Descripción***	***Unidad de Medida***	***Forma de Calculo***	***Banda de Desempeño***	***Fuentes de Información***
Número de clientes nuevos/clientes totales.	Permite conocer que porcentaje de clientes se ha adquirido en un periodo de tiempo.	Porcentaje	Es un porcentaje de la razón entre los clientes nuevos sobre los clientes totales.	No se fija banda de desempeño	Coordinación de Operaciones y Unidad de Capacitación.
Fidelidad del Cliente.	Permite conocer cuales y cuantos clientes se mantienen en el tiempo	Número de clientes	Conteo de clientes en el tiempo.	No se fija banda de desempeño	Coordinadora de Operaciones
Ventas al año por cliente.	Indica que porcentaje de ingresos que viene de cada cliente	Porcentaje, se presenta como una torta donde se muestra el porcentaje de ingresos proveniente de cada cliente.	Es un porcentaje de los ingresos provenientes de cada cliente sobre los ingresos totales.	No se fija banda de desempeño	Coordinación de Operaciones y Administración.
Satisfacción del cliente.	La satisfacción del cliente se mide por medio de un formulario.	Adimensional	Se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.	No se fija una banda de desempeño.	Archivo de Formularios de Satisfacción del Cliente
Reclamos/quejas	Muestra los reclamos o quejas presentados por los clientes	Número de quejas presentadas por los clientes	Es la suma de las quejas presentadas por los clientes	No se fija una banda de desempeño.	Archivo de Formularios de Satisfacción del Cliente

MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
Perspectiva de renovación/aprendizaje y desarrollo					
Objetivos.					
Mejorar el nivel de destrezas del capital humano (capacitación).					
Establecer mecanismos de preservación de la memoria técnica y capital intelectual de la empresa.					
Mantener actualizados los sistemas de información y comunicaciones de la empresa.					
Indicador	***Descripción***	***Unidad de Medida***	***Forma de Calculo***	***Banda de Desempeño***	***Fuentes de Información***
Capital invertido en capacitación por persona.	Permite conocer la cantidad de dinero invertida en la capacitación de cada persona.	Porcentaje	Es una razón entre el capital invertido en una persona entre el capital total invertido en capacitación.	No se fija banda de desempeño.	Gestión de capital humano
Número de acciones de capacitación por persona.	Indicadores que permite conocer cuantas acciones de capacitación ha recibido cada persona	Número, capacitaciones por persona.	Número de capacitaciones que recibe cada persona.	No se fija banda de desempeño	Gestión de capital humano
Número de software. (Interno y externos).	Cantidad de softwares creados dentro de la empresa.	Número de softwares	Es un número y representa los nuevos softwares creados en un periodo en estudio	No se fija banda de desempeño.	Unidades de negocios
Número de bases de datos Implantadas.	Cantidad de bases de datos creadas dentro de la empresa para mantener la memoria técnica de esta.	Número de bases de datos.	Es un número y representa la cantidad de bases de datos creadas en un periodo en estudio.	Se crean a petición de las unidades de negocios, no se fija banda.	Unidades de negocios
Utilización de la plataforma de educación a distancia	Permite conocer la utilización efectiva de la plataforma de educación a distancia.	Porcentaje	Número de personas que interactúan entre la totalidad de personas registradas.	No se fija banda de desempeño.	Informática y Sistemas.
Utilización de la pagina WEB	Muestra el número de personas que a visitado la pagina WEB	Número de visitas	Número de personas que interactúan entre la totalidad de personas registradas.	No se fija banda de desempeño.	Informática y Sistemas.