

Estado de los indicadores de los componentes Empresa y Procesos SRV 2016
Resultados al 30 de Noviembre

Indicador SRV
 $I_{SRV} = 30\% I_E + 50\% I_P + 20\% I_I$

Indicador Empresa
 $I_E = 35\% A + 35\% B + 20\% C + 10\% D$

Componente Económico
 $A = 30\% a_1 + 50\% a_2 + 20\% a_3$

| | | |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
| a1 Servicios promedio por empleado | a2 Margen EBITDA | a3 Participación Mercado Móvil |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|

Componente Tecnología
 $B = 50\% b_1 + 50\% b_2$

| | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| b1 Hogares conectados con FTTH | b2 Cobertura celular 4G |
|-----------------------------------|----------------------------|

Componente Clientes y Servicios
 $C = 50\% c_1 + 50\% c_2$

| | |
|--------------------------------------|---|
| c1 Tasa de retención de servicios | c2 Incremento en Cantidad de Servicios |
|--------------------------------------|---|

Componente Compromiso País
 $D = 20\% d_1 + 60\% d_2 + 20\% d_3$

| | | |
|---------------------|-------------------------------------|----------------------|
| d1 Antel Integra | d2 Centros Educativos Conectados | d3 Proyecto Butiá |
|---------------------|-------------------------------------|----------------------|

Indicadores de Procesos (I_P)

Desarrollo y Promoción de Nuevos Productos
 $A = 60\% a_1 + 40\% a_2$

| | |
|---|--|
| a1 Efectividad en el Lanzamiento de Productos sobre Nuevas Tecnologías | a2 Cumplimiento de Plan de Nuevos Productos |
|---|--|

Venta de Productos y Activación de Servicios
 $B = 30\% b_1 + 20\% b_2 + 50\% b_3$

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------|--|
| b1 Demora en Conexión de Servicios | b2 Cumplimiento de Agenda | b3 Cumplimiento de Proyecciones de Ventas |
|---------------------------------------|------------------------------|--|

Aseguramiento
 $C = 60\% c_1 + 40\% c_2$

| | |
|---|-------------------------------------|
| c1 Tiempo de resolución de reclamos de servicios | c2 Tasa de reclamos de servicios |
|---|-------------------------------------|

Facturación
 $D = 60\% d_1 + 40\% d_2$

| | |
|---|--|
| d1 Tiempo entre validación y vencimiento | d2 Cumplimiento de Plazos en Resolución de Reclamos |
|---|--|




Desarrollo de Infraestructura Tecnológica
 $E = 20\% e_1 + 25\% e_2 + 15\% e_3 + 20\% e_4 + 20\% e_5$

| | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| e1 Capacidad de red FTTH | e2 Cobertura celular | e3 Capacidad núcleo de red | e4 Accesibilidad Retenibilidad | e5 Saturación de nodos de acceso |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|

Gestión del Conocimiento
 $F = 60\% f_1 + 40\% f_2$

| | |
|---|---------------------------------------|
| f1 Porcentaje de empleados capacitados | f2 Tiempo Promedio de Capacitación |
|---|---------------------------------------|

Referencias

| | | |
|--|--|--|
|  Indicadores con alta probabilidad de cumplimiento según tendencia actual |  Indicadores con cumplimiento comprometido según tendencia actual |  Indicadores con baja probabilidad de cumplimiento según tendencia actual |
|--|--|--|