

Visión general



Visión general

Título del informe	Visión general
Período	Desde 01-01-2024 hasta 08-09-2024
Agrupar por	Mes
Creado por	Marcos Usigli

CMI para calidad

Detalles	Un ejemplo del Cuadro de Mando Integral para Calidad con KPIs. Obtenga más información en: https://bscdesigner.com/es/cmi-para-calidad.htm
Desempeño del inicio	67.1%
Desempeño final	67.1%
Dinámica de rendimiento	0%

Detalles	Si satisfacemos las necesidades de nuestros clientes, ¿qué resultados verán las partes interesadas?
Desempeño del inicio	37.93%
Desempeño final	37.93%
Dinámica de rendimiento	0%

Crecimiento sostenible

Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Finanzas

Costo de baja calidad

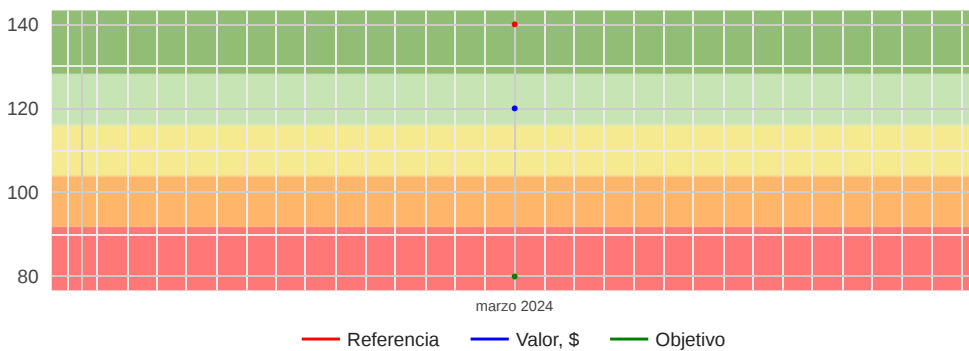
Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Crecimiento sostenible

Costos de especialistas en atención al cliente

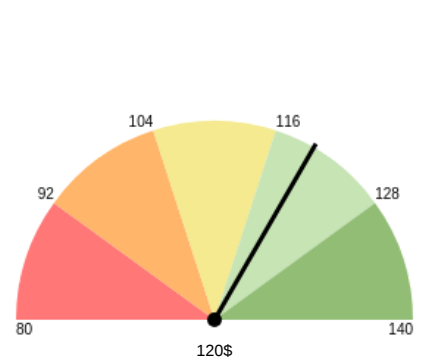
Detalles	
Medida	\$
Responsable	
Padre	Costo de baja calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	120 \$	80 \$	140 \$	

Costos de especialistas en atención al cliente
Valor, \$, 01-01-2024 - 08-09-2024



Costos de especialistas en atención al cliente
Valor, \$, septiembre 2024

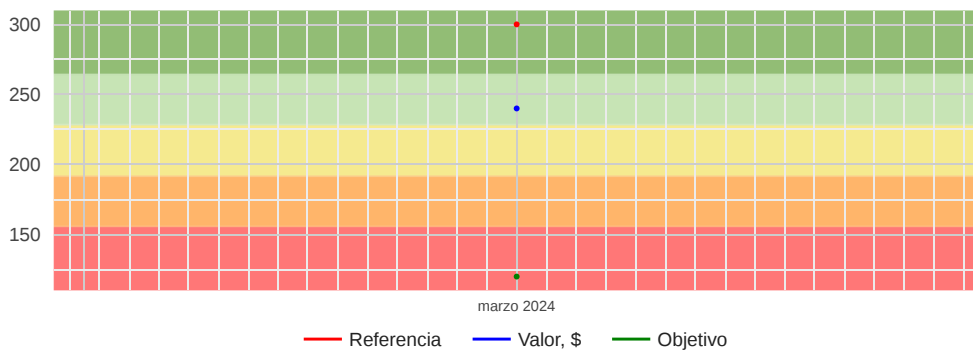


Costos de la solución

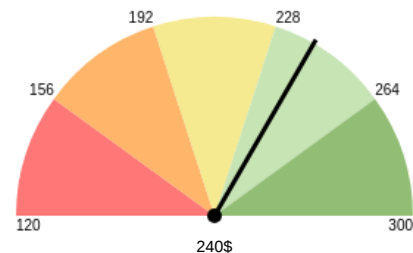
Detalles	
Medida	\$
Responsable	
Padre	Costo de baja calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	240 \$	120 \$	300 \$	

Costos de la solución
Valor, \$, 01-01-2024 - 08-09-2024



Costos de la solución
Valor, \$, septiembre 2024

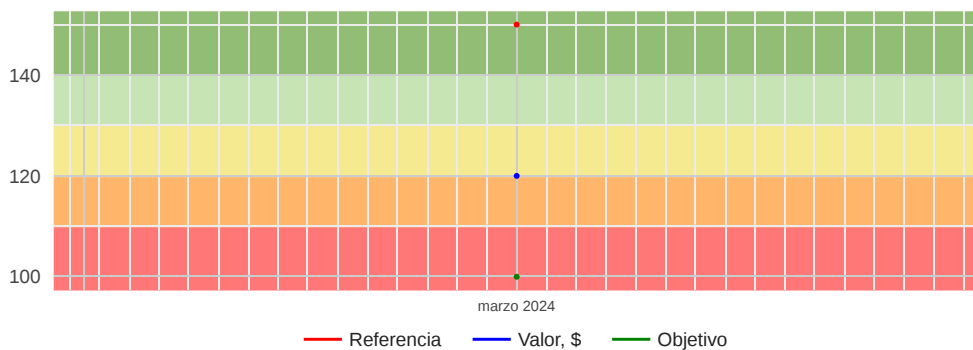


Costos de impacto de marca

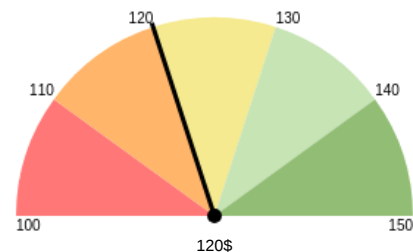
Detalles	
Medida	\$
Responsable	
Padre	Costo de baja calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	120 \$	100 \$	150 \$	

Costos de impacto de marca
Valor, \$, 01-01-2024 - 08-09-2024



Costos de impacto de marca
Valor, \$, septiembre 2024



Producto sostenible

Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Crecimiento sostenible

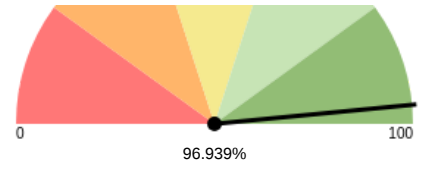
	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	96.939 %	100 %	0 %	83.33 %

Producto sostenible
Valor, %, septiembre 2024



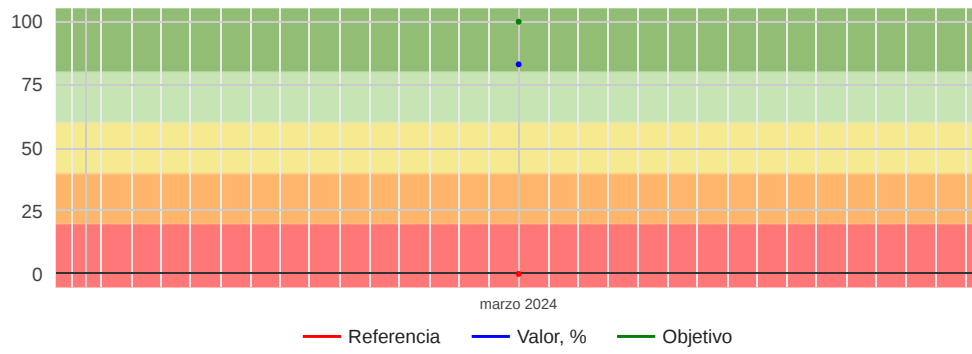
Producto sostenible
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024

1,00		
0,75		
0,50	Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente	
0,25	Medida	%
0,00	Responsable	
	Padre	



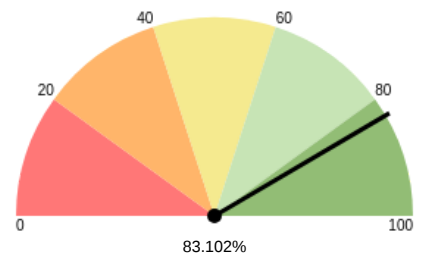
	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	83.102 %	100 %	0 %	91.96 %

Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente

Valor, %, septiembre 2024



Perspectivas

Detalles	Para lograr nuestra visión, ¿cómo debemos ver a nuestros clientes?
Desempeño del inicio	
Desempeño final	
Dinámica de rendimiento	

Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente

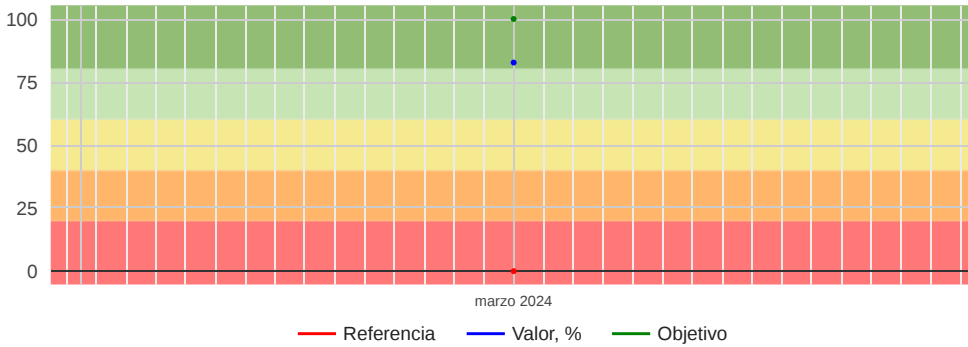
Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Cientes

Prevenir problemas críticos de calidad

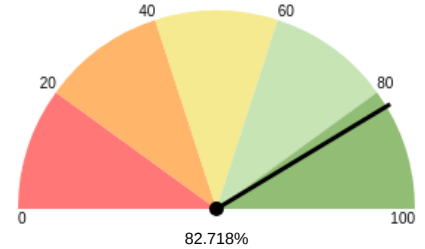
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	82.718 %	100 %	0 %	82.72 %

Prevenir problemas críticos de calidad
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Prevenir problemas críticos de calidad
Valor, %, septiembre 2024



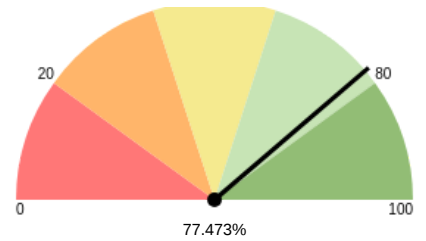
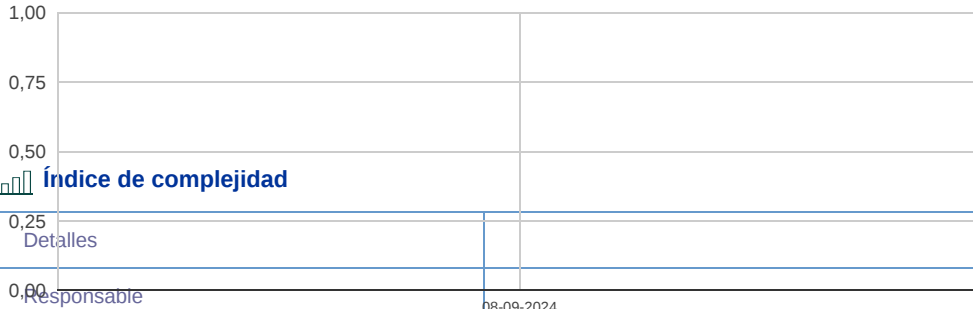
Resolver problemas de calidad rápidamente

Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	77.473 %	100 %	0 %	77.47 %

Resolver problemas de calidad rápidamente
Valor, %, septiembre 2024

Resolver problemas de calidad rápidamente
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



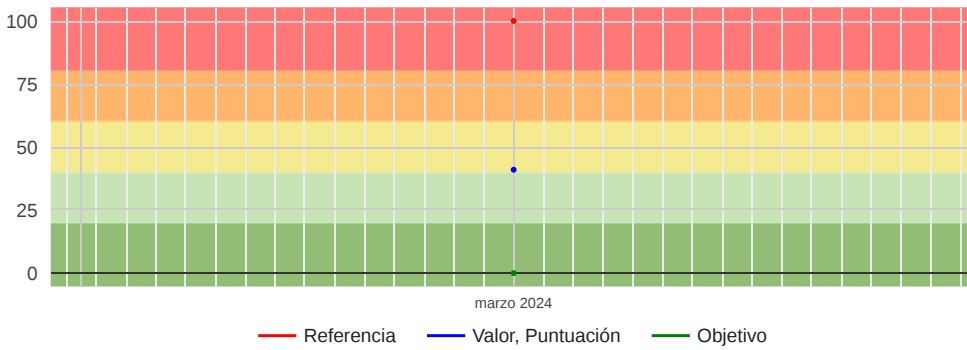
Partes Interesadas	Referencia	Valor, %	Objetivo
Padre	Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente		

Tiempo excesivo

Detalles	
Medida	Puntuación
Responsable	
Padre	Índice de complejidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	41 Puntuación	0 Puntuación	100 Puntuación	59 %

Tiempo excesivo
Valor, Puntuación, 01-01-2024 - 08-09-2024



Tiempo excesivo
Valor, Puntuación, septiembre 2024

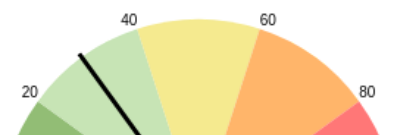
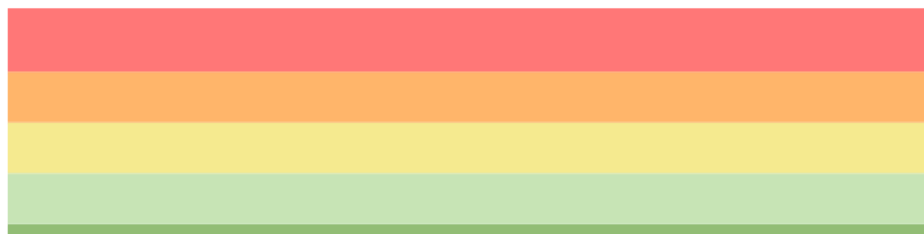


Opciones excesivas

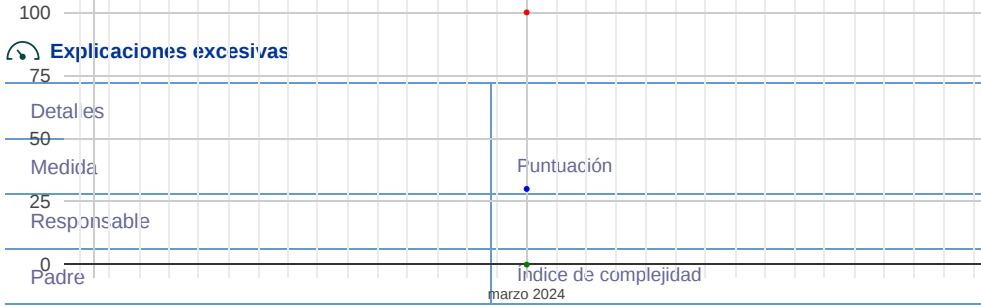
Detalles	
Medida	Puntuación
Responsable	
Padre	Índice de complejidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	30 Puntuación	0 Puntuación	100 Puntuación	70 %

Opciones excesivas
Valor, Puntuación, septiembre 2024



Opciones excesivas
 Valor, Puntuación, 01-01-2024 - 08-09-2024

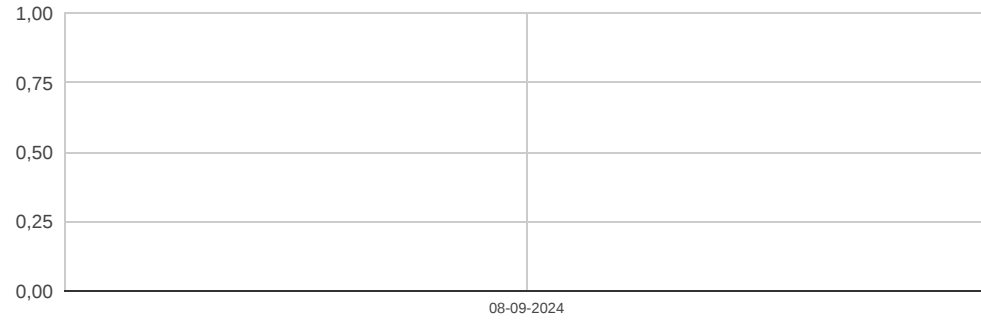


Explicaciones excesivas

Detalles	
Medida	Puntuación
Responsable	
Padre	Índice de complejidad

	Referencia	Valor, Puntuación	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	51 Puntuación	0 Puntuación	100 Puntuación		49 %

Explicaciones excesivas
 Valor, Puntuación, 01-01-2024 - 08-09-2024



Explicaciones excesivas
 Valor, Puntuación, septiembre 2024



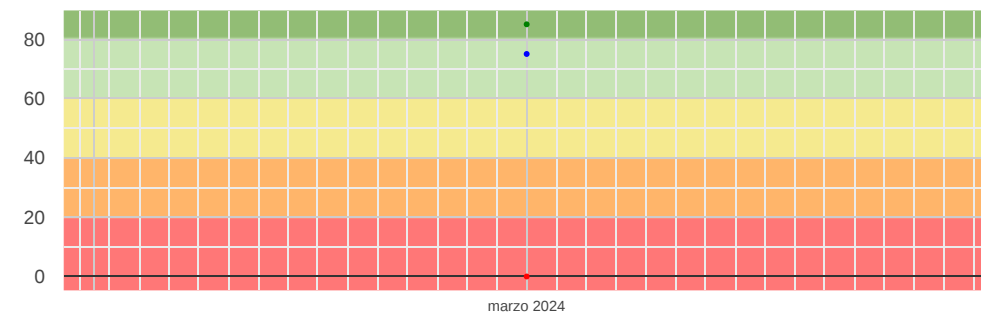
Referencia Valor, Puntuación Objetivo

Tasa de retención de clientes, %

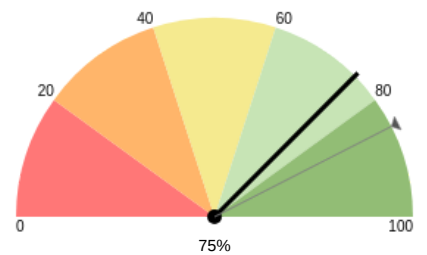
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	75 %	85 %	0 %	88.24 %

Tasa de retención de clientes, %
 Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Tasa de retención de clientes, %
 Valor, %, septiembre 2024



Referencia Valor, % Objetivo

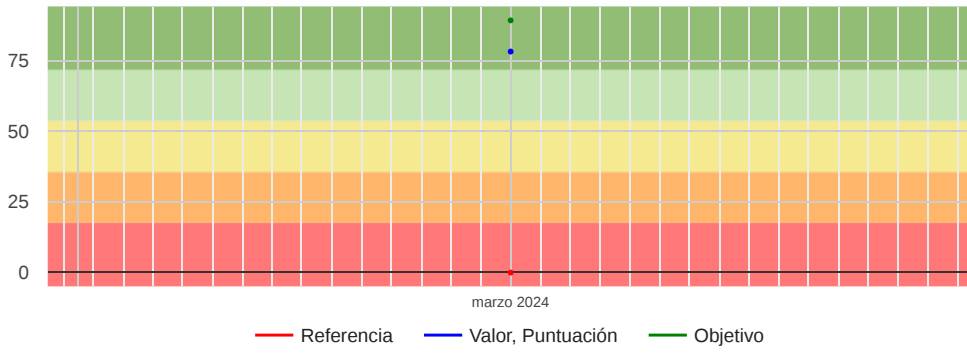
NPS

Detalles	
Medida	Puntuación
Responsable	
Padre	Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	78 Puntuación	89 Puntuación	0 Puntuación	87.64 %

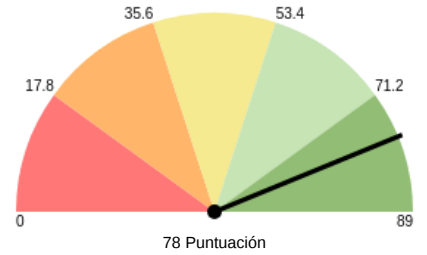
NPS

Valor, Puntuación, 01-01-2024 - 08-09-2024



NPS

Valor, Puntuación, septiembre 2024



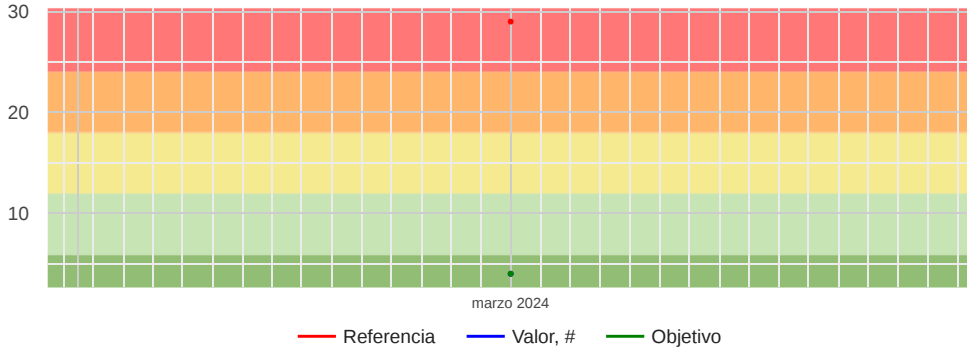
Número de reclamaciones por período

Detalles	
Medida	#
Responsable	
Padre	Evitar defectos críticos, repare defectos no críticos rápidamente

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	4 #	4 #	29 #	100 %

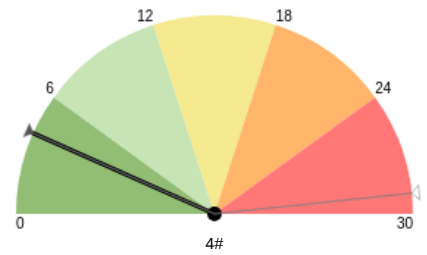
Número de reclamaciones por período

Valor, #, 01-01-2024 - 08-09-2024



Número de reclamaciones por período

Valor, #, septiembre 2024



Producto sostenible

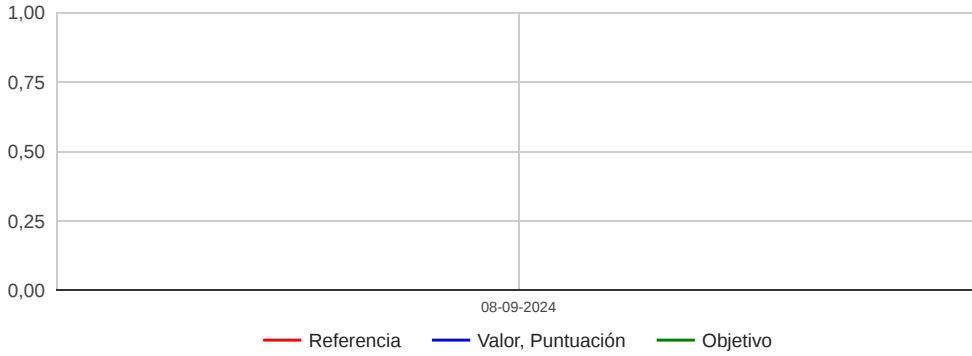
Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Clientes

Rotación de empleados de alto rendimiento, %

Detalles	
Medida	Puntuación
Responsable	
Padre	Producto sostenible

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	5 Puntuación	2 Puntuación	20 Puntuación	83.33 %

Rotación de empleados de alto rendimiento, %
 Valor, Puntuación, 01-01-2024 - 08-09-2024



Rotación de empleados de alto rendimiento, %
 Valor, Puntuación, septiembre 2024

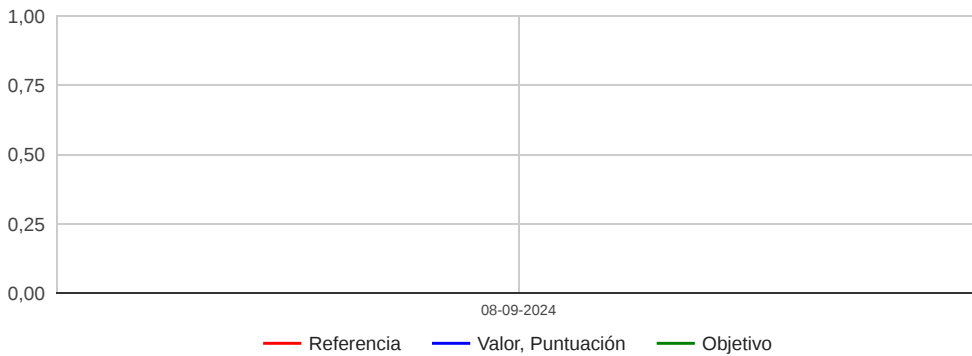


Quejas de calidad/complejidad del equipo

Detalles	
Medida	Puntuación
Responsable	
Padre	Producto sostenible

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024				

Quejas de calidad/complejidad del equipo
 Valor, Puntuación, 01-01-2024 - 08-09-2024



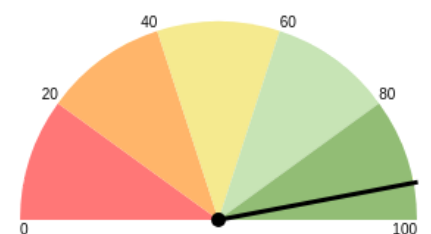
Referencia Valor, Puntuación Objetivo

Análisis de Causa Raíz y Garantía de Calidad

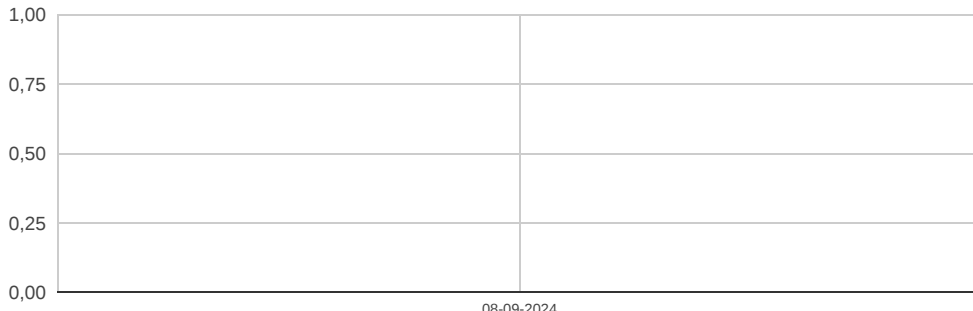
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Producto sostenible

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	94.015 %	100 %	0 %	93.33 %

Análisis de Causa Raíz y Garantía de Calidad
 Valor, %, septiembre 2024



Análisis de Causa Raíz y Garantía de Calidad
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



— Referencia — Valor, % — Objetivo

Perspectivas

Detalles	¿Cómo vamos a satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir los objetivos financieros?		
Desempeño del inicio			84.73%
Desempeño final			84.73%
Dinámica de rendimiento			0%

Prevenir problemas críticos de calidad

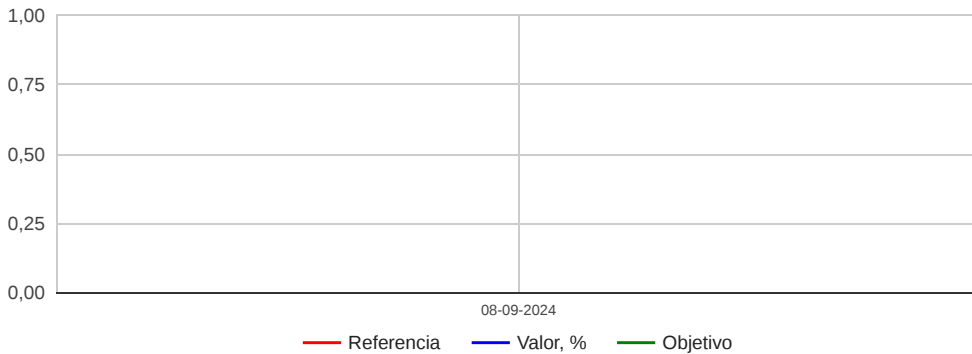
Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Procesos Internos

Capacitación sobre informes de incidentes pequeños

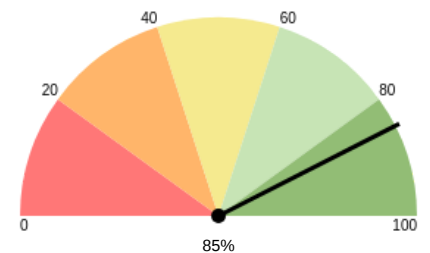
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Prevenir problemas críticos de calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	85 %	100 %	0 %	85 %

Capacitación sobre informes de incidentes pequeños
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Capacitación sobre informes de incidentes pequeños
Valor, %, septiembre 2024



Capacitación en toda la empresa

Iniciativa - General

Detalles	Training program: 1. 2. 3.
Padre	Capacitación sobre informes de incidentes pequeños
Responsable	
Tipo de iniciativa	Iniciativa

Estado	Análisis
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-01-2021
Fecha límite	02-03-2021
Duración	2 mes(es); 01-01-2021

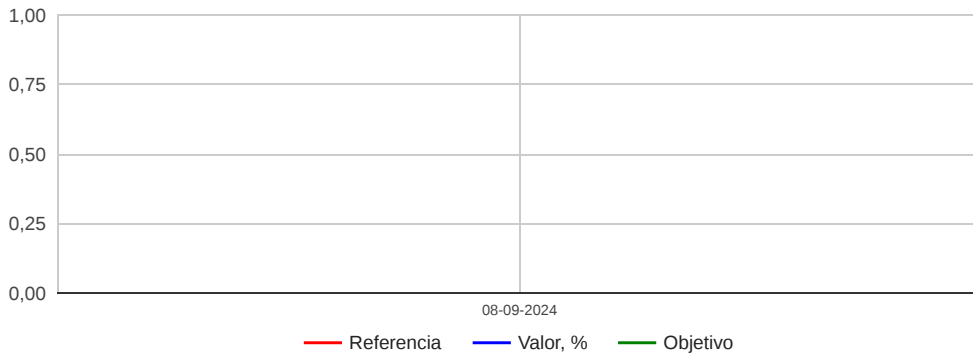
Estado del plazo	Plazo perdido por 1286 día(s)
------------------	-------------------------------

Aprenda a prevenir problemas de calidad

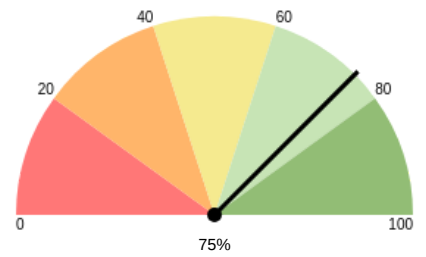
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Prevenir problemas críticos de calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	75 %	100 %	0 %	75 %

Aprenda a prevenir problemas de calidad Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Aprenda a prevenir problemas de calidad Valor, %, septiembre 2024



Análisis de ambigüedad de requerimientos

Iniciativa - General

Detalles	
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	Iniciativa
Estado	Hecho
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-03-2021
Fecha límite	30-04-2021
Duración	2 mes(es); 01-03-2021
Estado del plazo	Completado

Implementar Comentarios de Expertos


Iniciativa - General

Detalles	
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	Iniciativa
Estado	Análisis
Progreso de la iniciativa	

Fecha de inicio	01-03-2021
Fecha límite	22-03-2021
Duración	21 día(s); 01-03-2021
Estado del plazo	Plazo perdido por 1266 día(s)

Pruebas aleatorias


Iniciativa - General

Detalles	
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	 Iniciativa

Estado	En progreso
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-04-2021
Fecha límite	01-05-2021
Duración	1 mes(es); 01-04-2021
Estado del plazo	Plazo perdido por 1226 día(s)

Implementar pruebas automatizadas





Iniciativa - General

Detalles	
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	 Iniciativa

Estado	Análisis
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-05-2021
Fecha límite	30-06-2021
Duración	2 mes(es); 01-05-2021
Estado del plazo	Plazo perdido por 1166 día(s)

El número de problemas críticos por periodo

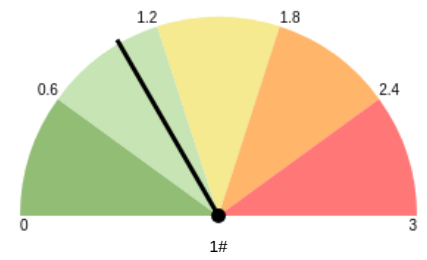
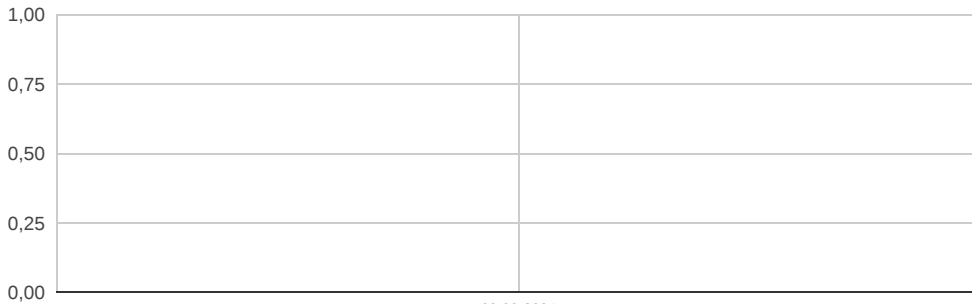
Detalles	
Medida	#
Responsable	
Padre	Prevenir problemas críticos de calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	 1 #	 0 #	 3 #	 66.67 %

El número de problemas críticos por periodo

Valor, #, septiembre 2024

El número de problemas críticos por periodo
Valor, #, 01-01-2024 - 08-09-2024



Registro de problemas de calidad

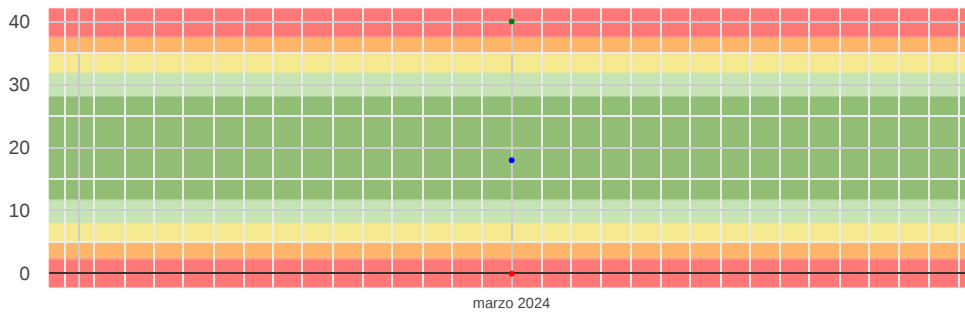
08-09-2024

Referencia Valor, # Objetivo

Detalles	
Medida	#
Responsable	
Padre	Prevenir problemas críticos de calidad

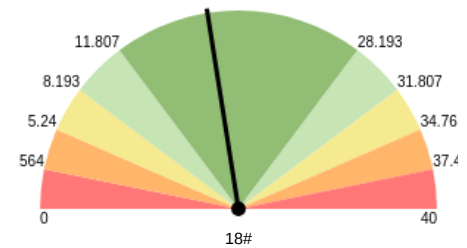
	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	18 #	40 #	0 #	98.77 %

Registro de problemas de calidad
Valor, #, 01-01-2024 - 08-09-2024



Referencia Valor, # Objetivo

Registro de problemas de calidad
Valor, #, septiembre 2024



Resolver problemas de calidad rápidamente

Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Procesos Internos

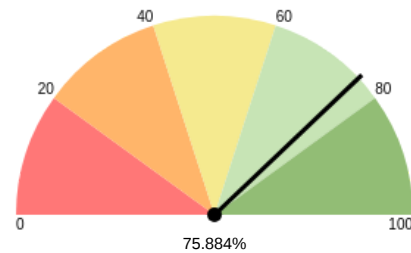
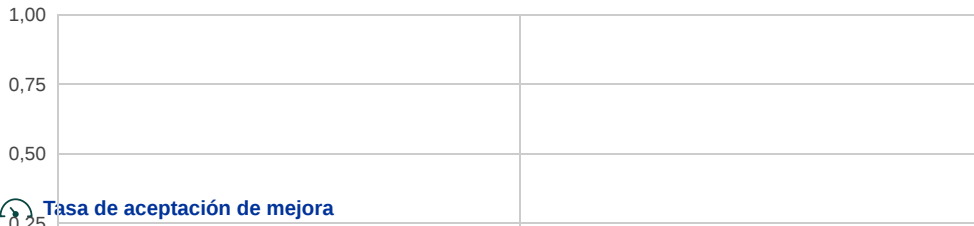
Conocimiento sobre calidad

Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Resolver problemas de calidad rápidamente

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	75.884 %	100 %	0 %	69 %

Conocimiento sobre calidad
Valor, %, septiembre 2024

Conocimiento sobre calidad
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024

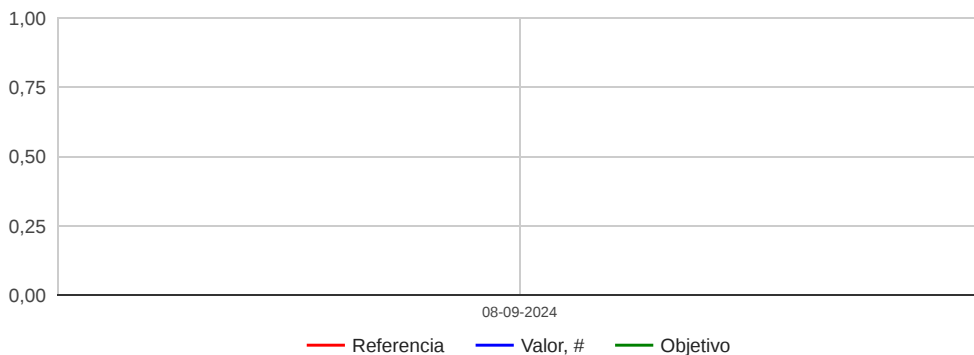


Tasa de aceptación de mejora

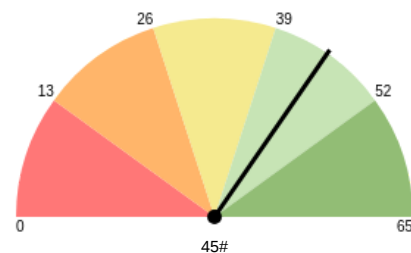
Detalles	Tasa de aceptación de la mejora = Ideas sugeridas / Ideas implementadas, %		
Medida	08-09-2024 #		
Responsable	— Referencia — Valor, % — Objetivo		
Padre	Resolver problemas de calidad rápidamente		

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	45 #	65 #	0 #	69.23 %

Tasa de aceptación de mejora
Valor, #, 01-01-2024 - 08-09-2024



Tasa de aceptación de mejora
Valor, #, septiembre 2024

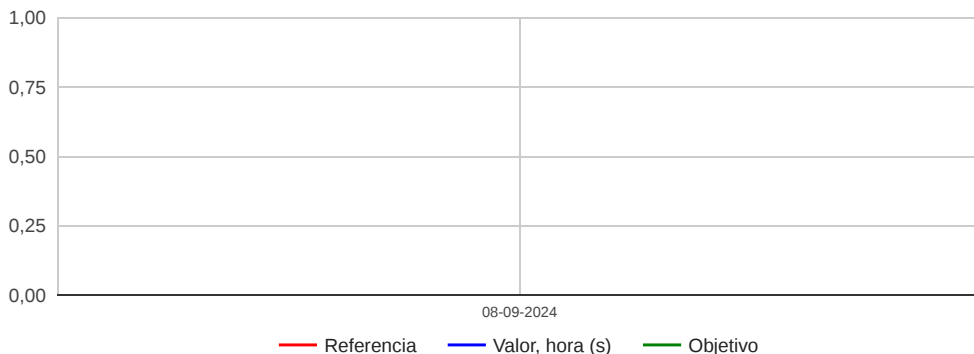


Tiempo para resolver el problema crítico

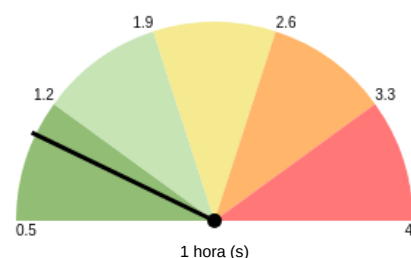
Detalles			
Medida	hora (s)		
Responsable			
Padre	Resolver problemas de calidad rápidamente		

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	1 hora (s)	0.5 hora (s)	4 hora (s)	85.71 %

Tiempo para resolver el problema crítico
Valor, hora (s), 01-01-2024 - 08-09-2024



Tiempo para resolver el problema crítico
Valor, hora (s), septiembre 2024



Análisis de Causa Raíz y Garantía de Calidad

Detalles	
----------	--

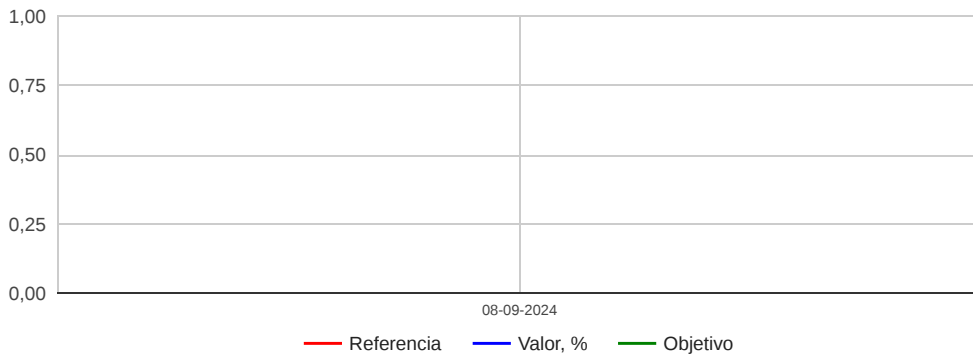
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Procesos Internos

Conocimiento sobre calidad

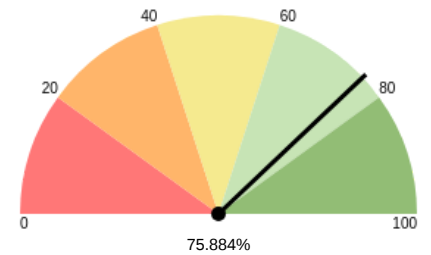
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Análisis de Causa Raíz y Garantía de Calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	75.884 %	100 %	0 %	69 %

Conocimiento sobre calidad
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Conocimiento sobre calidad
Valor, %, septiembre 2024

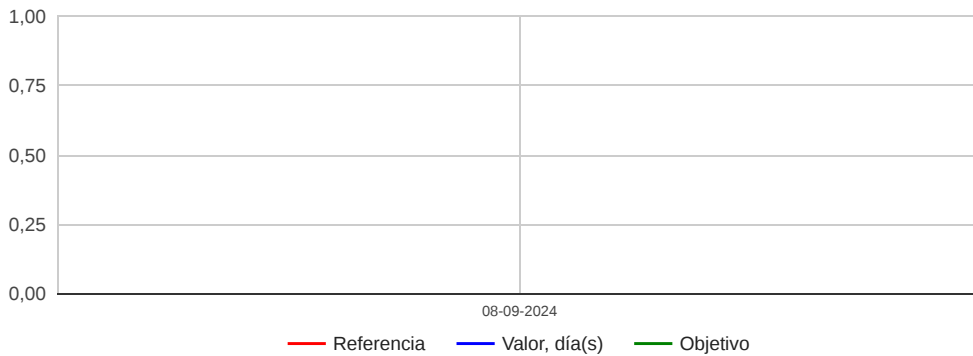


Tiempo para desarrollar un plan de prevención

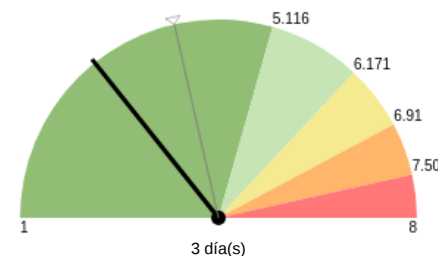
Detalles	
Medida	día(s)
Responsable	
Padre	Análisis de Causa Raíz y Garantía de Calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	3 día(s)	1 día(s)	4 día(s)	96.3 %

Tiempo para desarrollar un plan de prevención
Valor, día(s), 01-01-2024 - 08-09-2024



Tiempo para desarrollar un plan de prevención
Valor, día(s), septiembre 2024

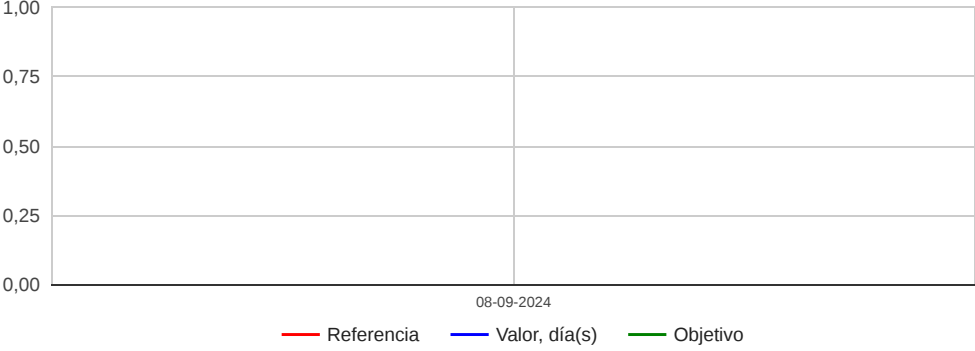


Tiempo para implementar un plan de prevención

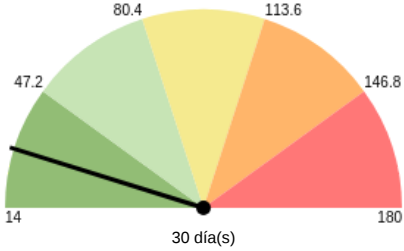
Detalles	
Medida	día(s)
Responsable	

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	30 día(s)	14 día(s)	180 día(s)	90.36 %

Tiempo para implementar un plan de prevención
Valor, día(s), 01-01-2024 - 08-09-2024



Tiempo para implementar un plan de prevención
 Valor, día(s), septiembre 2024



Perspectivas


Detalles	¿Cómo debe aprender y mejorar la empresa para lograr su visión?
Desempeño del inicio	78.63%
Desempeño final	78.63%
Dinámica de rendimiento	0%

 **Capacitación sobre informes de incidentes pequeños**

Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Aprendizaje y Crecimiento





 **Capacitación en toda la empresa**

Iniciativa - General

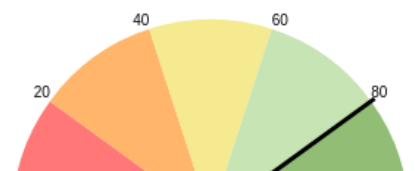
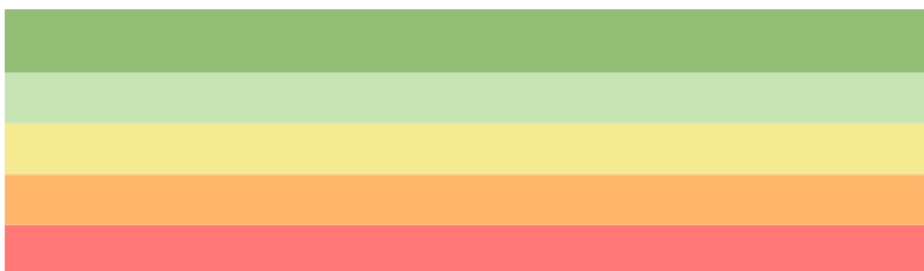
Detalles	Training program: 1. 2. 3.
Padre	Capacitación sobre informes de incidentes pequeños
Responsable	
Tipo de iniciativa	 Iniciativa
Estado	Análisis
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-01-2021
Fecha límite	02-03-2021
Duración	2 mes(es); 01-01-2021
Estado del plazo	Plazo perdido por 1286 día(s)

 **Alcance de la capacitación sobre el conocimiento de incidentes pequeños, %**

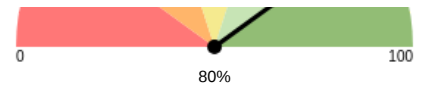
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Capacitación sobre informes de incidentes pequeños

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
marzo 2024	 80 %	 100 %	 0 %	 80 %

Alcance de la capacitación sobre el conocimiento de incidentes pequeños, %
Valor, %, septiembre 2024



Alcance de la capacitación sobre el conocimiento de incidentes pequeños, %
 Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024

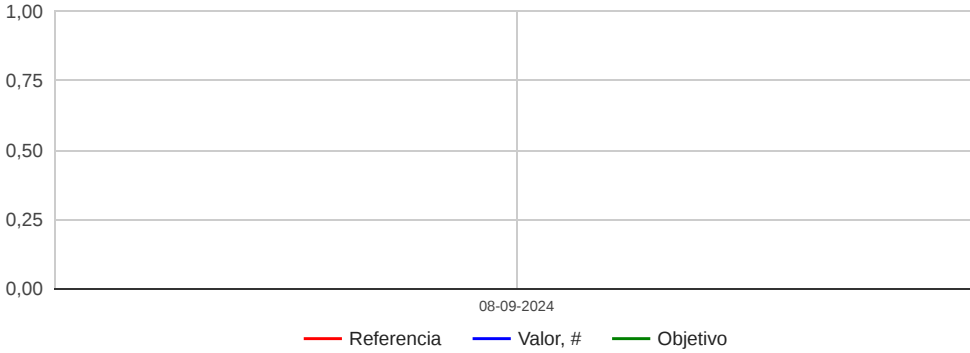


Incidentes pequeños reportados

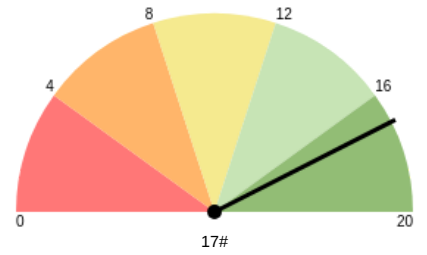
Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Capacitación sobre informes de incidentes pequeños

	Valor	Referencia	Valor, %	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	17 #			20 #	0 #	85 %

Incidentes pequeños reportados
 Valor, #, 01-01-2024 - 08-09-2024



Incidentes pequeños reportados
 Valor, #, septiembre 2024



Aprenda a prevenir problemas de calidad

Detalles	
Responsable	
Partes Interesadas	
Padre	Aprendizaje y Crecimiento

Análisis de ambigüedad de requerimientos


Iniciativa - General

Detalles	
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	Iniciativa
Estado	Hecho
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-03-2021
Fecha límite	30-04-2021
Duración	2 mes(es); 01-03-2021
Estado del plazo	Completado

Implementar Comentarios de Expertos

Iniciativa - General

Detalles	
----------	--

Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	 Iniciativa
Estado	Análisis
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-03-2021
Fecha límite	22-03-2021
Duración	21 día(s); 01-03-2021
Estado del plazo	Plazo perdido por 1266 día(s)


Pruebas aleatorias

Iniciativa - General

Detalles	
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	 Iniciativa
Estado	En progreso
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-04-2021
Fecha límite	01-05-2021
Duración	1 mes(es); 01-04-2021
Estado del plazo	Plazo perdido por 1226 día(s)

Implementar pruebas automatizadas

Iniciativa - General

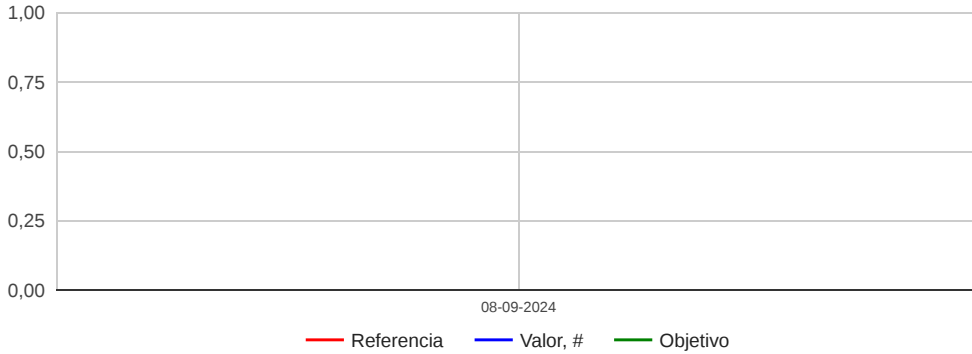
Detalles	
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad
Responsable	
Tipo de iniciativa	 Iniciativa
Estado	Análisis
Progreso de la iniciativa	
Fecha de inicio	01-05-2021
Fecha límite	30-06-2021
Duración	2 mes(es); 01-05-2021
Estado del plazo	Plazo perdido por 1166 día(s)

Ambigüedades por página de requerimientos

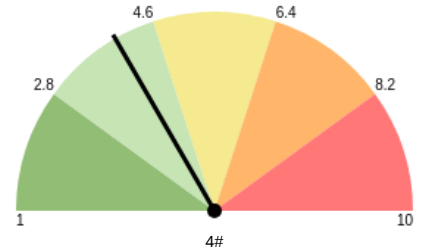
Detalles	
Medida	#

Responsable				
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad			
	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	4 #	1 #	10 #	66.67 %

Ambigüedades por página de requerimientos
Valor, #, 01-01-2024 - 08-09-2024



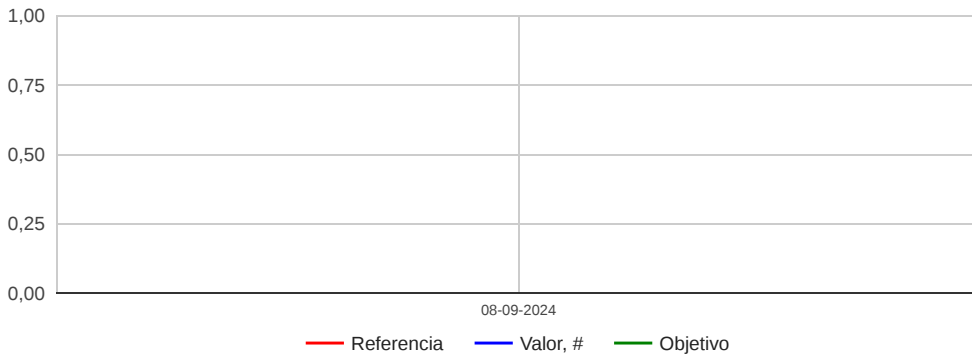
Ambigüedades por página de requerimientos
Valor, #, septiembre 2024



Métrica de revisión de expertos (WTF/Minuto)

Detalles				
Medida	#			
Responsable				
Padre	Aprenda a prevenir problemas de calidad			
	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	4 #	2 #	14 #	83.33 %

Métrica de revisión de expertos (WTF/Minuto)
Valor, #, 01-01-2024 - 08-09-2024



Métrica de revisión de expertos (WTF/Minuto)
Valor, #, septiembre 2024



Conocimiento sobre calidad

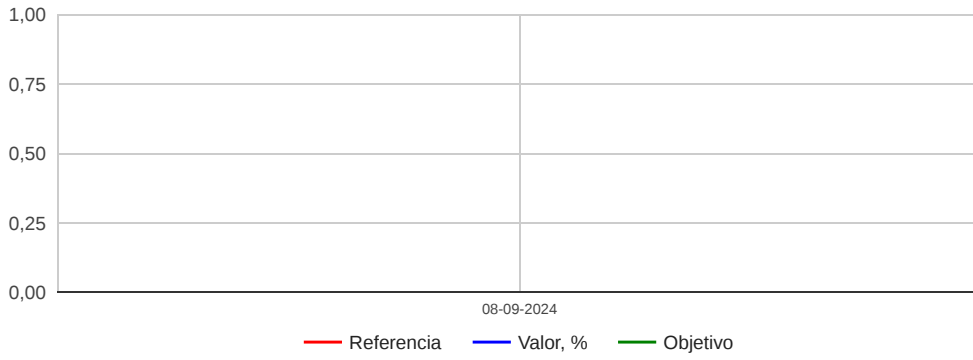
Detalles				
Responsable				
Partes Interesadas				
Padre	Aprendizaje y Crecimiento			

Materiales de capacitación obsoletos, %

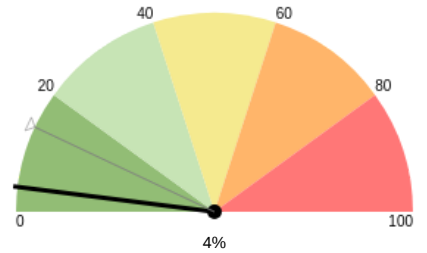
Detalles				
Medida	%			
Responsable				
Padre	Conocimiento sobre calidad			

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	4 %	0 %	14 %	71.43 %

Materiales de capacitación obsoletos, %
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Materiales de capacitación obsoletos, %
Valor, %, septiembre 2024

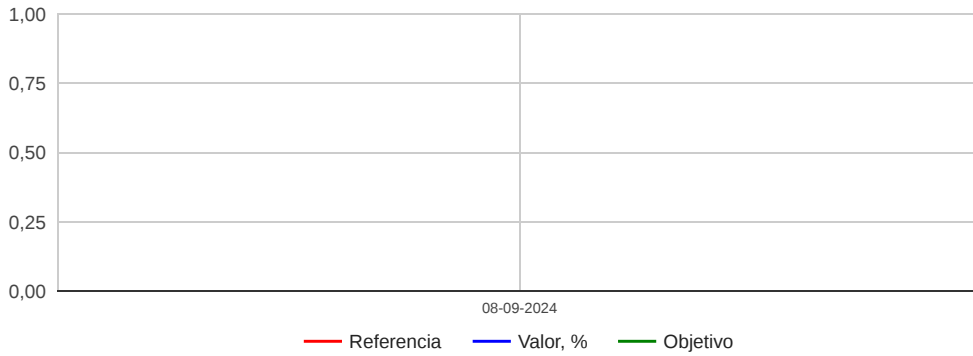


Alcance del entrenamiento de calidad, %

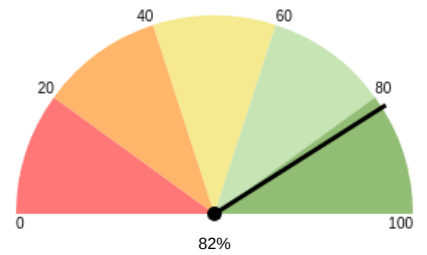
Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Conocimiento sobre calidad

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	82 %	100 %	0 %	82 %

Alcance del entrenamiento de calidad, %
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024



Alcance del entrenamiento de calidad, %
Valor, %, septiembre 2024



Conocimiento del programa de calidad, %

Detalles	
Medida	%
Responsable	
Padre	Conocimiento sobre calidad

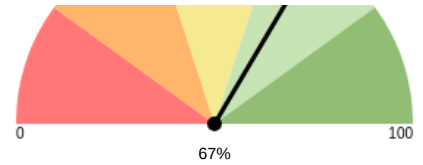
	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	67 %	100 %	0 %	67 %

Conocimiento del programa de calidad, %
Valor, %, septiembre 2024



Conocimiento del programa de calidad, %
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024

1,00		
0,75		
0,50		
0,25		
0,00		
Responsable	08-09-2024	
Padre	Referencia	Valor, % Conocimiento sobre calidad



Redundancia en la comunicación

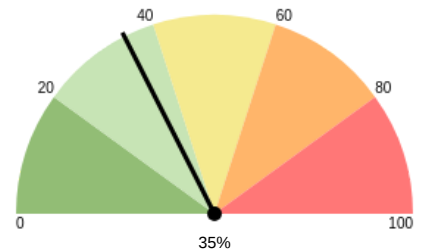
0,50	Detalles	Redundancia promedio de comunicación, % = (Tamaño promedio de mensaje - Tamaño de mensaje más corto) / Tamaño promedio de mensaje.
0,25	Medida	%

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	35 %	0 %	100 %	65 %

Redundancia en la comunicación
Valor, %, 01-01-2024 - 08-09-2024

1,00		
0,75		
0,50		
0,25		
0,00		
Responsable	08-09-2024	
Padre	Referencia	Valor, % Conocimiento sobre calidad

Redundancia en la comunicación
 Valor, %, septiembre 2024



Tiempo de respuesta al problema de calidad

0,50	Detalles	
0,25	Medida	hora (s)
0,00	Responsable	
Padre	Conocimiento sobre calidad	

	Valor	Objetivo	Referencia	Progreso
enero 2024	2 hora (s)	1 hora (s)	5 hora (s)	75 %

Tiempo de respuesta al problema de calidad
Valor, hora (s), 01-01-2024 - 08-09-2024

1,00		
0,75		
0,50		
0,25		
0,00		
Responsable	08-09-2024	
Padre	Referencia	Valor, hora (s) Conocimiento sobre calidad

Tiempo de respuesta al problema de calidad
 Valor, hora (s), septiembre 2024

