

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
ENERO A DICIEMBRE 2012**

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS INDICADORES														
					Superior	Inferior		ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12			
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Programa Estratégico	Eficacia	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			95%			95%			98%					
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personas capacitadas	Eficacia	Trimestral	30%	35%	25%	Positiva	32%	24%	105.76%	34%			41%			52%					
	Personas participantes en capacitación	Eficacia	Trimestral	25%	30%	20%	Positiva	32%	24%	37%	25%			28%			39%					
	Nivel de competencia del personal.	Efectividad	Anual	40%	45%	35%	Positiva															
	Medición de Ambiente de Trabajo	Efectividad	Anual	85%	100%	70%	Positiva	76.50%														
	Cumplimiento de las Actividades del Programa de Desarrollo de Líderes	Eficacia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	80.00%			100%			N/A								
	Número de comunicaciones generadas en el marco del proyecto EFR	Eficacia	Anual	40 Comunicaciones	50 Comunicaciones	30 Comunicaciones	Positiva	205														
	Número de Personas Reconocidas en el Programa FullGente	Eficacia	Anual	30 Personas	35 Personas	25 Personas	Positiva	10														
	Porcentaje de Participación por Proceso en Programas de Reconocimiento	Eficacia	Semestral	70%	90%	50%	Positiva	56.25%						50.00%								
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Consecución de Bases para Valoración de Activos	Eficacia	Trimestral	≥ 4%	5%	3%	Positiva	14%			10%			11%			8%					
	Negocios Presentados a Comité	Eficiencia	Trimestral	150%	200%	100%	Positiva	286%			357%			463%			557%					
	Adquisición de Activos	Efectividad	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	146%			106%			212%			148%					
GESTIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	96%	95%	95%	96%	97%	93%	94%	96%	98%	98%	93%	91%			
	Optimización de Costos	Eficiencia	Mensual	90%	100%	80%	Negativa	44%	53%	43%	43%	57%	62%	70%	76%	77%	81%	89%	96%			
	Recaudos de Arrendamientos	Eficacia	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	92%	91%	96%	94%	91%	94%	91%	93%	93%	93%	72%	60%			
	Índice de recepción y calificación de cartera	Eficacia	Mensual	>85%	90%	80%	Positiva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.			
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS CARTERA	Identificación de pagos por valor - cartera	Eficacia	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	98.08%	99.22%	99.31%	99.46%	99.59%	99.61%	99.71%	99.73%	98.68%	98.43%	99.05%	99.45%			
	Identificación de pagos por cantidad - cartera	Eficacia	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	98.02%	99.02%	99.23%	99.24%	99.31%	99.30%	99.38%	99.54%	98.80%	98.59%	98.68%	99.16%			
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	103.10%	104.20%	100%	103.50%	98.10%	103.10%	96.30%	102.80%	102.00%	85.30%	98.10%	88.10%			
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	101.30%	97.50%	97.90%	114.40%	111.60%	123.50%	101.30%	110.00%	101.50%	95.20%	97.20%	91.40%			
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	Mensual	85%	90%	80%	Positiva		88%	96%	92%	96%	92%	92.00%	92.00%	86.00%	88.00%	84.00%	87.00%			
SANEAMIENTO DE ACTIVOS Y JUDICIALIZACIÓN	Remates	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	186%			300%			162%			92%					
	Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA	Eficiencia	Trimestral	120 millones o 10 oficinas	125 millones o 11 oficinas	115 millones o 9 oficinas	Positiva	\$ 27,011,553.00	\$ 46,002,000.00	\$ 35,413,766.00	\$	218,799,038.00			\$	575,500,000.00			\$	236,200,000.00		
	Respuesta Tutelas	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES	Esfuerzo Comercial	Efectividad	Mensual	100%	120%	80%	Positiva	280%	99%	128%	108%	298%	318%	180%	120%	372%	83%	146%	336%			
	Gestión Comercial	Eficiencia	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	85%	61%	78%	76%	85%	82%	84%	78%	76%	82%	67%	67%			
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	70.83%			86.85%			110.15%			100.96%					
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	71.07%			71.80%			54.30%			67.20%					
SERVICIO AL CLIENTE	Índice de SQR atendidas	Eficacia	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	92.00%	95%	97%	96%	94%	93%	95%	96%	96%	98%	98%	95%			
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	99.40%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	96%	94%	94%	98%	98%			
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	Bimestral	93%	100%	86%	Positiva	108%		108%		102%		93%		94%		95%				
	Índice de Reclamos	Eficacia	Mensual	8%	10%	6%	Negativa	3%	6%	6%	6%	5%	5%	6%	8%	6%	7%	2%	2%			
	Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%			100%					

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
ENERO A DICIEMBRE 2012**

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS INDICADORES											
					Superior	Inferior		ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12
MERCADERO	Inversión en Mercadeo	Eficiencia	Anual	95%	100%	90%	Positiva		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Posicionamiento en el Mercado.	Efectividad	Anual	80%	90%	70%	Positiva		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	84%					
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	8	7	8	7	6	5	5	5	5	6	6	8
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	Eficiencia	Mensual	3 DH	5 DH	1 DH	Negativa	2.5	1.3	3	3	3	2.83	3	0	2.25	2	2.63	2.6
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a otros procesos	Eficiencia	Mensual	6%	10%	2%	Negativa	5%	6%	3%	4%	4%	4%	3%	7%	2%	N.A.	N.A.	N.A.
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a sucursales	Eficiencia	Mensual	6%	10%	2%	Negativa	0%	1%	2%	5%	1%	3%	1%	2%	3%	N.A.	N.A.	N.A.
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	15	15	12	14	12	15	14	14	12	14	20
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Cumplimiento de requerimientos de adquisición de bienes y servicios	Eficiencia	mensual	≥80%	100%	60%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Evaluación de Proveedores Críticos	Eficacia	Semestral	80%	100%	60%	Positiva	63%											
GESTIÓN LEGAL	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa	2.9		1.8		2.7		1.8		1.6			
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	Eficiencia	Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa	3.2		2		2.5		2.5		1.7		0	
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Cumplimiento de cronogramas proyectos de IT	Eficacia	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	99.26%	100%	100%	100%	100%	99.92%	100%	99.52%	99.82%	99.91%	100%	100%
	Soportes solucionados en el tiempo para desarrollo	Eficiencia	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	89%	98%	98%	100%	93%	56%	88%	89%				
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.53%	100%	100%	100%	100%
	Calidad de software	Efectividad	Trimestral	100%	150%	50%	Negativa	100%		0%									
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	111%	99.60%	100%	99.70%	99.70%	99.95%	100%	100%	99.79%	99.81%	99.69%	99.95%
GESTIÓN DE CALIDAD	Nivel de Consumo de energía eléctrica	Eficiencia	Mensual	135 KWh/Persona	150 KWh/Persona	120 KWh/Persona	Negativa	N.A.		138.5	133.0	143.5	144.9	131.35	108.7				
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	Bimestral	1700 L / persona	1900 L / Persona	1500 L / Persona	Negativa	1084.27	1267.22		1805.4		1768.69						
	Nivel de Consumo de Agua Sucursales	Eficiencia	Mensual	600 L / Persona	750 L/Persona	450 L/Persona	Negativa	N.A.		470.59	457.1	428.6	685.7	545.5	515.15	514.29			
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	Trimestral	2%	3%	1%	Negativa					9.24%							
	Cumplimiento del programa de manejo de residuos	Eficacia	Mensual	90%	95%	85%	Positiva							100%					
AUDITORÍA INTERNA	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	87.53%		86.80%		95.29%		89.34%					
	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%				100%							
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%				100%							