

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ENERO A JUNIO DE 2011**

PROCESO	INDICADOR	Frecuencia	Meta	TOLERANCIA		RESULTADOS					
				Superior	Inferior	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11
COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVOS	Cumplimiento de metas de ventas	Mensual	≥ 100%	120%	100%	99%	11%	411%	28%	108%	81%
	Cumplimiento de metas de recaudo	Mensual	≥ 100%	100%	80%	64%	73%	270%	75%	154%	120%
	Esfuerzo Comercial	Mensual	≥ 65%	80%	65%	74%	75%	68%	55%	67%	72%
	Gestión Comercial	Mensual	≥ 15%	25%	15%	11%	6%	8%	6%	6%	5%
SERVICIO AL CLIENTE	Índice de SQR atendidas	Mensual	≥ 98%	100%	95%	99.00%	99%	98%	99.61%	99.61%	99.94%
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Mensual	≥ 98%	100%	95%	100.00%	99.00%	100.00%	99.20%	99.69%	99.65%
	Índice de satisfacción del cliente	Bimestral	≥ 92%	95%	85%	91%		95%		93%	
	Índice de Reclamos	Mensual	≤ 10 %	5%	10%	3%	5%	6%	4%	4%	5%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Recursos para el desarrollo de nuevos negocios y funcionamiento	Mensual	≥ 100%	100%	100%	822%	832%	823%	604%	546%	742%
	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Mensual	≤ 8 DH	1 DH	8 DH	8	8	8	8	8	7
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	Mensual	≤ 3 DH	3 DH	3 DH	3	4	3	3	3	4
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a otros procesos	Mensual	≤ 10%	2%	10%	14%	11%	7%	8%	8%	7%
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a sucursales	Mensual	≤ 10%	2%	10%	5%	3%	1%	5%	4%	2%
	Informe de Ejecución presupuestal	mensual	≤ 15 DH	12 DH	15 DH	15	15	10	12	12	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Cumplimiento de requerimientos de adquisición de bienes y servicios	mensual	≥80%	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Evaluación de Proveedores Críticos	Semestral	80%	100%	60%	80%			N.A.		

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ENERO A JUNIO DE 2011**

PROCESO	INDICADOR	Frecuencia	Meta	TOLERANCIA		RESULTADOS					
				Superior	Inferior	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11
GESTIÓN LEGAL	Tiempos de elaboración de convenios de nuevos negocios	Bimestral	3 DH	3 DH	1 DH	1.8		2.09		1.6	
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia	Bimestral	4 DH	4 DH	2 DH	1.42		1.71		2.2	
GESTIÓN OPERATIVA	Identificación de pagos por valor - cartera	Mensual	≥ 98%	98%	98%	100.64%	100.99%	101.23%	101.26%	101.32%	100.70%
	Identificación de pagos por cantidad - cartera	Mensual	≥ 98%	98%	98%	100.85%	100.59%	100.44%	100.99%	100.17%	100.20%
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Mensual	≥ 85%	85%	80%	93.40%	90.90%	107.80%	100.80%	101.20%	112.70%
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Mensual	≥ 85%	85%	80%	120.90%	89.10%	109.80%	117.00%	109.70%	209.20%
	Índice de recepción y calificación de cartera	Mensual	85%	90%	80%	N.A.	N.A.	121.2%	120%	0%	0%
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Cumplimiento de cronogramas proyectos de IT	Mensual	≥ 100%	90%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Soportes solucionados en el tiempo	Mensual	≥ 90%	90%	85%	100%	99.70%	99.80%	100%	99.90%	99.80%
	Soportes solucionados en el tiempo para desarrollo	Mensual	≥ 85%	87.5%	82.5%	100%	95.74%	93.62%	100%	100%	90%
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Mensual	≥ 95%	96%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Calidad de software	Trimestral	≥ 100%	90%	85%	100%			100%		
	Disponibilidad de servicios.	Mensual	≥ 90%	91%	85%	109%	111%	110%	110%	111%	109%
GESTIÓN DE CALIDAD	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Trimestral	77.50%	80%	75%	81.52%			80.02%		
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Semestral	≥ 100%	100%	80%	100%					
	Oportunidad en la presentación de resultados	Semestral	≥ 100%	100%	80%	100%					

DH: Días Hábiles

NA: No Aplica

Revisó: Representante de la
Dirección para el SIG
Fecha: Julio 25 de 2011