

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

PROCESO	INDICADOR	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	TOLERANCIA		RESULTADOS		
					Superior	Inferior	ene-11	feb-11	mar-11
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Cumplimiento de los planes definidos por la compañía.	01/07/2010	Trimestral	≥ 94%	100%	79%	N.A.		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personas capacitadas	04/01/2010	Mensual	≥20%	30%	15%	42.70%	24.40%	16%
	Personas participantes en capacitación	04/01/2010	Mensual	≥ 15%	28%	10%	42.70%	24.40%	16%
	Nivel de competencia del personal.	02/01/2009	Anual	≥ 30%	40%	30%	N.A.		
	Medición de Ambiente de Trabajo	02/01/2009	Anual	≥ 50%	60%	50%	N.A.		
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS	Consecución de Bases para Valoración de Activos	01/01/2011	Trimestral	≥ 4%	8%	6%	12%		
	Negocios Presentados a Comité	01/01/2011	Mensual	150%	200%	100%	100%	250%	650%
	Adquisición de Activos	01/10/2010	Trimestral	100%	100%	80%	182%		
GESTIÓN DE ACTIVOS	Disponibilidad administrativa del inmueble	01/01/2011	Mensual	≥ 90%	90%	85%	95%	93%	96%
	Optimización de Costos	01/01/2011	Mensual	≤ 90%	98%	90%	47%	75%	53%
	Recaudo de Arrendamientos	01/02/2011	Mensual	85%	90%	80%	N.A.	96%	97%
SANEAMIENTO DE ACTIVOS	Saneamiento de Inmuebles	01/09/2010	Trimestral	≥ 70%	90%	70%	140%		
	Remates	21/05/2010	Trimestral	≥ 90%	90%	70%	157%		
	Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA	01/01/2011	Mensual	≥65 millones o ≥5 oficios	120 millones o 10 oficios	65 millones o 5 millones	\$ 82,000,000.00	\$ 85,694,371.00	\$ 79,999,850.00
	Respuesta Tutelas	31/03/2009	Mensual	Igual 100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

PROCESO	INDICADOR	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	TOLERANCIA		RESULTADOS		
					Superior	Inferior	ene-11	feb-11	mar-11
COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVOS	Cumplimiento de metas de ventas	01/12/2008	Mensual	≥ 100%	120%	100%	99%	11%	411%
	Cumplimiento de metas de recaudo	31/12/2008	Mensual	≥ 100%	100%	80%	64%	73%	270%
	Esfuerzo Comercial	01/09/2010	Mensual	≥ 65%	80%	65%	74%	75%	68%
	Gestión Comercial	01/01/2011	Mensual	≥ 15%	25%	15%	11%	6%	8%
SERVICIO AL CLIENTE	Índice de SQR atendidas	02/07/2010	Mensual	≥ 98%	100%	95%	99.00%	99%	98%
	Índice de SQR atendidas dentro del término	02/07/2010	Mensual	≥ 98%	100%	95%	100.00%	99.00%	100.00%
	Índice de satisfacción del cliente	02/07/2010	Bimestral	≥ 90%	90%	85%	91%		N.A.
	Índice de Reclamos	01/09/2010	Mensual	≤ 10 %	5%	10%	3%	5%	6%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Recursos para el desarrollo de nuevos negocios y funcionamiento	31/08/2009	Mensual	≥ 100%	100%	100%	822%	832%	823%
	Entrega de Estados Financieros Mensuales	30/09/2009	Mensual	≤ 8 DH	1 DH	8 DH	8	8	8
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	31/08/2009	Mensual	≤ 3 DH	3 DH	3 DH	3	4	3
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a otros procesos	30/09/2009	Mensual	≤ 10%	2%	10%	14%	11%	7%
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a sucursales	30/09/2009	Mensual	≤ 10%	2%	10%	5%	3%	1%
	Informe de Ejecución presupuestal	31/03/2009	mensual	≤ 15 DH	12 DH	15 DH	15	15	10
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Cumplimiento de requerimientos de adquisición de bienes y servicios	01/04/2010	mensual	≥80%	100%	60%	100%	100%	100%
	Evaluación de Proveedores Críticos	01/03/2011	Semestral	80%	100%	60%	N.A.		
GESTIÓN LEGAL	Tiempos de elaboración de convenios de compra	31/07/2009	Bimestral	≤ 4 DH	4 DH	2 DH	1.8		2.09
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos públicos, directos)	31/07/2009	Bimestral	≤ 5 DH	5 DH	1 DH	1.42		1.71

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

PROCESO	INDICADOR	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	TOLERANCIA		RESULTADOS		
					Superior	Inferior	ene-11	feb-11	mar-11
GESTIÓN OPERATIVA	Identificación de pagos por valor - cartera	01/01/2011	Mensual	≥ 98%	98%	98%	100.64%	100.99%	101.23%
	Identificación de pagos por cantidad - cartera	01/01/2011	Mensual	≥ 98%	98%	98%	100.85%	100.59%	100.44%
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	93.40%	90.90%	107.80%
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	120.90%	89.10%	109.80%
	Índice de recepción y calificación de cartera	01/03/2011	Mensual	85%	90%	80%	N.A.	N.A.	
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Cumplimiento de cronogramas proyectos de IT	01/10/2010	Mensual	≥ 100%	90%	85%	100%	100%	100%
	Soportes solucionados en el tiempo	05/12/2008	Mensual	≥ 90%	90%	85%	100%	99.70%	99.80%
	Soportes solucionados en el tiempo para desarrollo	01/01/2011	Mensual	≥ 85%	87.5%	82.5%	100%	95.74%	93.62%
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	05/12/2008	Mensual	≥ 95%	96%	90%	100%	100%	100%
	Calidad de software	18/06/2010	Trimestral	≥ 100%	90%	85%	100%		
	Disponibilidad de servicios.	05/12/2008	Mensual	≥ 90%	91%	85%	109%	111%	110%
GESTIÓN DE CALIDAD	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	01/01/2011	Trimestral	77.50%	80%	75%	81.52%		
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	27/08/2009	Semestral	≥ 100%	100%	80%	N.A.		
	Oportunidad en la presentación de resultados	28/07/2009	Semestral	≥ 100%	100%	80%	N.A.		

DH: Días Hábiles

NA: No Aplica

Revisó: Representante de la Dirección para el SIG
Fecha: Marzo 30 de 2011