

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

PROCESO	INDICADOR	Vigente Desde	Vigente Hasta	Frecuencia	Meta	TOLERANCIA		RESULTADOS								
						Superior	Inferior	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Cumplimiento de los planes definidos por la compañía.	01/07/2010	30/06/2011	Trimestral	≥ 94%	100%	79%	N.A.			95.67%			N.A.		
	Programa Estratégico	01/07/2011		Trimestral	95%	100%	90%	N.A.			N.A.			96.13%		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personas capacitadas	04/01/2010		Mensual	≥20%	30%	15%	42.70%	24.40%	16%	33%	21%	30%	87.55%	47%	66.60%
	Personas participantes en capacitación	04/01/2010		Mensual	≥ 15%	28%	10%	42.70%	24.40%	16%	40%	19%	25%	64%	28%	42.30%
	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	Eficacia Ofertas	19/06/2009	31/10/2010	Trimestral	≥ 50%	50%	37%	N.A.			N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Eficiencia Negocios presentados	19/06/2009	31/10/2010	Mensual	≥ 6 Negocios	6 Negocios	3 Negocios	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Efectividad Compra Activos	19/06/2009	31/10/2010	Mensual	≥ 100%	100%	80%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Consecución de Bases para Valoración de Activos	01/01/2011		Trimestral	≥ 4%	8%	6%	12%			11%			13%		
	Negocios Presentados a Comité	01/01/2011		Mensual	150%	200%	100%	100%	250%	650%	150%	150%	450%	200%	300%	500%
	Adquisición de Activos	01/10/2010		Trimestral	100%	100%	80%	182%			115%			96%		
GESTIÓN DE ACTIVOS	Disponibilidad administrativa del inmueble	01/01/2011		Mensual	≥ 90%	90%	85%	95%	93%	96%	91%	94%	95%	92%	93%	92%
	Optimización de Costos	01/01/2011		Mensual	≤ 90%	98%	90%	47%	75%	53%	59%	62%	77%	76%	73%	73%
	Recaudo de Arrendamientos	01/02/2011		Mensual	85%	90%	80%		96%	97%	97%	91%	90%	93%	96%	90%
	Índice de recepción y calificación de cartera	09/07/2010	31/12/2010	Mensual	>85%	90%	80%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
SANEAMIENTO DE ACTIVOS	Saneamiento de Inmuebles	01/09/2010	31/03/2011	Trimestral	≥ 70%	90%	70%	140%			N.A.			N.A.	N.A.	N.A.
	Remates	01/04/2011		Trimestral	≥ 90%	100%	80%	157%			225%			138%		
	Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA	01/11/2011		Mensual	≥25 millones o ≥4 oficios	35 millones o 6 oficios	25 millones o 4 millones	\$ 82,000,000.00	\$ 85,694,371.00	\$ 79,999,850.00	\$ 75,000,000.00	\$ 78,594,441.00	\$ 100,220,670.00	\$ 65,777,609.29	\$ 67,177,137.00	\$ 85,687,472.00
	Respuesta Tutelas	31/03/2009		Mensual	Igual 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVOS	Cumplimiento de metas de ventas	01/12/2008		Mensual	≥ 100%	120%	100%	99%	11%	411%	28%	108%	81%	16%	86%	24%
	Cumplimiento de metas de recaudo	31/12/2008		Mensual	≥ 100%	100%	80%	64%	73%	270%	75%	154%	120%	72%	78%	97%
	Esfuerzo Comercial	01/09/2010		Mensual	100%	120%	80%	74%	75%	68%	55%	67%	72%	684%	146%	75%
	Gestión Comercial	01/01/2011		Mensual	65%	80%	65%	11%	6%	8%	6%	6%	5%	65%	76%	71%
SERVICIO AL CLIENTE	Índice de SQR atendidas	02/07/2010		Mensual	≥ 98%	100%	95%	99.00%	99%	98%	99.61%	99.61%	99.94%	99.89%	99.43%	99.01%
	Índice de SQR atendidas dentro del término	02/07/2010		Mensual	≥ 98%	100%	95%	100.00%	99.00%	100.00%	99.20%	99.69%	99.65%	99.57%	99.85%	99.64%
	Índice de satisfacción del cliente	01/03/2011		Bimestral	≥ 92%	95%	85%	91%		95%		93%		92.33%		N.A.
	Índice de Reclamos	01/09/2010		Mensual	≤ 10 %	5%	10%	3%	5%	6%	4%	4%	5%	4.50%	4.45%	4%

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

PROCESO	INDICADOR	Vigente Desde	Vigente Hasta	Frecuencia	Meta	TOLERANCIA		RESULTADOS									
						Superior	Inferior	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Recursos para el desarrollo de nuevos negocios y funcionamiento	31/08/2009		Mensual	≥ 100%	100%	100%	822%	832%	823%	604%	546%	742%	797%	712%	843%	
	Entrega de Estados Financieros Mensuales	30/09/2009		Mensual	≤ 8 DH	1 DH	8 DH	8	8	8	8	8	7	8	8	8	
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	31/08/2009		Mensual	≤ 3 DH	3 DH	3 DH	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a otros procesos	30/09/2009		Mensual	≤ 10%	2%	10%	14%	11%	7%	8%	8%	7%	9%	6%	6%	
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a sucursales	30/09/2009		Mensual	≤ 10%	2%	10%	5%	3%	1%	5%	4%	2%	2%	5%	3%	
	Informe de Ejecución presupuestal	31/03/2009		mensual	≤ 15 DH	12 DH	15 DH	15	15	10	12	12	12	12	15	14	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Cumplimiento de requerimientos de adquisición de bienes y servicios	01/04/2010		mensual	≥ 80%	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Evaluación de Proveedores Críticos	01/03/2011		Semestral	80%	100%	60%										
GESTIÓN LEGAL	Tiempos de elaboración de convenios de nuevos negocios	01/05/2011		Bimestral	3 DH	3 DH	1 DH	1.8		2.09		1.6		1.8		2.6	
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	01/05/2011		Bimestral	4 DH	4 DH	2 DH	1.42		1.71		2.2		2.2		2.6	
GESTIÓN OPERATIVA	Identificación de pagos por valor - cartera	01/01/2011		Mensual	≥ 98%	98%	98%	100.64%	100.99%	101.23%	101.26%	101.32%	100.70%	101.28%	101.53%	101.44%	
	Identificación de pagos por cantidad - cartera	01/01/2011		Mensual	≥ 98%	98%	98%	100.85%	100.59%	100.44%	100.99%	100.17%	100.20%	100.53%	100.84%	100.16%	
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	01/09/2010		Mensual	≥ 85%	85%	80%	93.40%	90.90%	107.80%	100.80%	101.20%	112.70%	105%	101.30%	96.1%	
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	01/09/2010		Mensual	≥ 85%	85%	80%	120.90%	89.10%	109.80%	117.00%	109.70%	209.20%	185.70%	219%	96.30%	
	Índice de recepción y calificación de cartera	01/03/2011		Mensual	85%	90%	80%	N.A.	N.A.	121.2%	120%	0%	0%	90%	114%	92%	
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Cumplimiento de cronogramas proyectos de IT	01/10/2010		Mensual	≥ 100%	90%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Soportes solucionados en el tiempo	05/12/2008		Mensual	≥ 90%	90%	85%	100%	99.70%	99.80%	100%	99.90%	99.80%	99.86%	99.61%	99.59%	
	Soportes solucionados en el tiempo para desarrollo	01/01/2011		Mensual	≥ 85%	87.5%	82.5%	100%	95.74%	93.62%	100%	100%	90%	99.88%	100%	94.74%	
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	05/12/2008		Mensual	≥ 95%	96%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Calidad de software	18/06/2010		Trimestral	≥ 100%	90%	85%	100%			100%			100%			
	Disponibilidad de servicios.	05/12/2008		Mensual	≥ 90%	91%	85%	109%	111%	110%	110%	111%	109%	106%	108%	108%	
GESTIÓN DE CALIDAD	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	01/01/2011		Trimestral	77.50%	80%	75%	81.52%			80.02%			83.97%			
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	27/08/2009		Semestral	≥ 100%	100%	80%	100%									100%
	Oportunidad en la presentación de resultados	28/07/2009		Semestral	≥ 100%	100%	80%	100%									100%

DH: Días Hábiles

NA: No Aplica

Revisó: Representante de la  
Dirección para el SIG  
Fecha: Septiembre de 2011