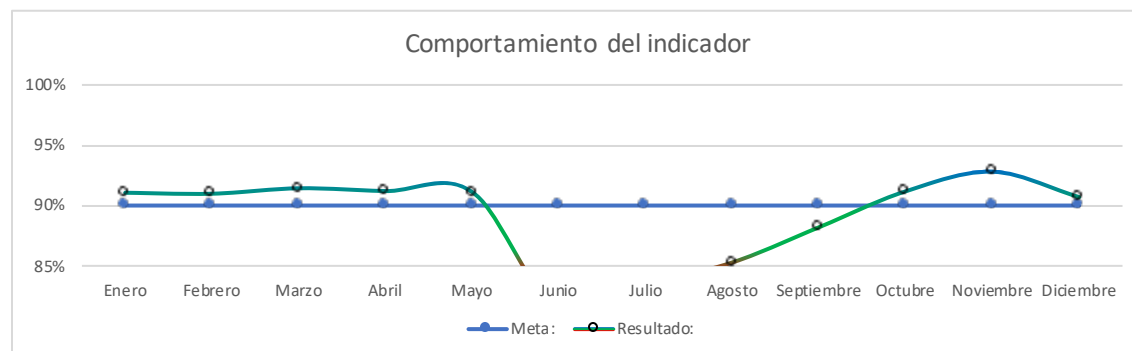


	Elaboró:	CSG	Cumplimiento de los Niveles de Servicio
	Fecha emisión:	Julio 2018	
	Última revisión:	Diciembre 2024	
	Versión	02	
	Código:	FOR CAL 003	
			Área / Proceso: Investigación de Crédito -- 2025

Objetivo: Cumplimiento de los Niveles de Servicio
 Fuente de Información: Reporte de Captura, Referencias y RPPyC
 Entregar al cliente el 90% de los informes en los tiempos establecidos
 Meta: contractualmente
 Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Supervisores de Bancos
Supervisor de RPPyC
 Orientación: Maximizar
 Formula: INFENT / INFREC *100
 Unidad de Medición: Informes

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado:	91.1%	90.98%	91.43%	91.20%	91.12%	81.26%	83.47%	85.28%	88.2%	91.2%	92.8%	90.7%	89.1%
Clasificación:	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Malo



ESCALA	
Excelente	Mayor al 98 %
Bueno	Del 90 % al 98 %
Malo	Menor al 90 %

Periodo de evaluación	Plan de Acción (PHVA)	Fecha Compromiso de Cierre	% de avance	Fecha de Cierre Real	Observaciones
	PLANIFICAR:				
	HACER:				
	VERIFICAR:				
	ACTUAR:				

Nota* En caso de no llegar a la meta por más de 3 periodos consecutivos, el área deberá realizar un plan de acción a fin de mejorar los indicadores.