



Elaboró:	CSG
Fecha emisión:	Julio 2018
Última revisión:	Diciembre 2024
Versión	02
Código:	FOR CAL 003

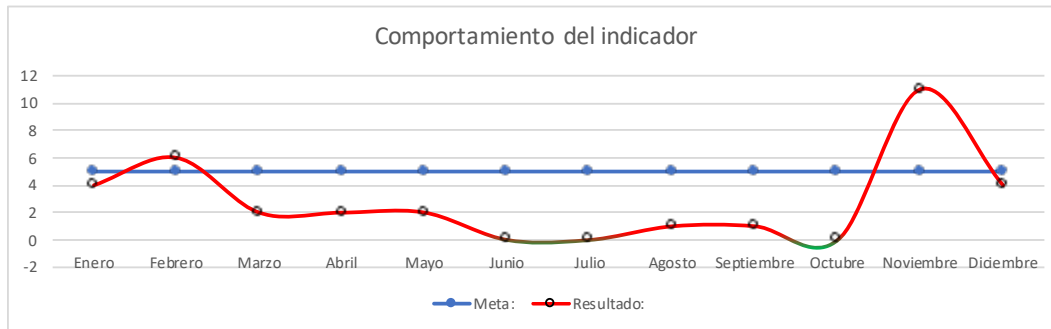
Índice de Aclaraciones Externas

Área / Proceso: Investigación de Crédito - 2025

Objetivo: Índice de Aclaraciones Externas
Fuente de Información: Reporte de Atención a Clientes
Meta: Obtener máximo 5 aclaraciones en el periodo.
Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Supervisión de Atención a Clientes
Orientación: Minimizar
Formula: Sumatoria de Aclaraciones
Unidad de Medición: Informes

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Anual
Meta:	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resultado:	4	6	2	2	2	0	0	1	1	0	11	4	3
Clasificación:	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Bueno



ESCALA	
Bueno	De 0 a 5 Reportes de Aclaraciones
Malo	6 o Más Reportes de Aclaraciones

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.