



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIO DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD**

***PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN, EN
LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS, DEL FONDO
SOCIALISTA REGIONAL GUAYANA, BASADO EN ISO 9004:2000***

Trabajo Especial de Grado

**Presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Sistemas de la Calidad**

Autor: Alfonzo, Pirela

Asesor: Sandoval, Carmen

Puerto Ordaz, Octubre de 2011

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especial de grado al Espíritu Santo Dios, mi principal Auditor que muestra cada día mis oportunidades de mejora. A mi Esposa Barbaric y Alfonzo David, mis principales indicadores de desempeño y cuya felicidad es la razón de todo mi trabajo y esfuerzo.

**UNIVERSIDAD CATOLICA ÁNDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD: SISTEMAS DE LA CALIDAD**

APROBACIÓN DEL ASESOR

Profesor: Emmanuel López.
Director postgrado en Sistemas de la Calidad.

Estimado Director:

Me dirijo a usted en la oportunidad de hacer de su conocimiento, que el Trabajo Especial de Grado, titulado: "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN, EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS, DEL FONDO SOCIALISTA REGIONAL GUAYANA, BASADO EN ISO 9004:2000"; realizado y presentado por el participante Alfonso Pirela, C.I. 14.120.992 estudiante del postgrado Sistemas de la Calidad de Ucab Guayana, se ha concluido; y que en mi condición de asesor, hago constar que he leído y revisado el mencionado Trabajo, y manifiesto que se encuentra listo para la evaluación definitiva.

En Puerto Ordaz, a los 21 días del mes de Octubre de 2011.

Firma.

CARMEN SANDOVAL
CI N°: 8.939.305
TELF: 0414.870.2570

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIO DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN, EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS, DEL FONDO SOCIALISTA REGIONAL GUAYANA, BASADO EN ISO 9004:2000”

Autor: Alfonzo, Pirela
Tutor: Carmen, Sandoval
Año: Octubre 2011

Resumen

El presente trabajo describe el modelo de gestión que actualmente aplica la Unidad de Evaluación de Proyectos del Fondo Socialista Regional (FSRG), para el desempeño de sus funciones el cual está basado en el Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC). Cuyo fin es planificar, desarrollar, controlar y ajustar acciones estratégicas, que demarcan los esfuerzos operativos de cada Unidad Gerencial. Sin embargo, el alcance del mencionado Modelo de Gestión no abarca la medición y mejora de los niveles de satisfacción de las partes interesadas y rendimiento en los procesos, evidenciado esto por las continuas y reiteradas quejas por partes de sus clientes internos y externos, con respecto a la oportunidad y calidad de respuesta que ofrece en sus servicios. Además, se expone que dicha Unidad desconoce el grado de los niveles de insatisfacción presentados, así como las causas que lo generan. Tampoco dispone de instrumentos que permitan medirlo. Por tanto, en virtud de lo antes expuesto, este trabajo presenta una ‘Propuesta de un Sistema de Indicadores de Gestión en la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG’, que permita abordar aspectos de medición tales como: satisfacción de los clientes internos y externos, así como de las partes involucradas en las operaciones regulares, procesos, sistema de gestión y calidad del servicio. Asimismo, como base conceptual para el diseño, se consideran las bondades teóricas que en este sentido aporta la norma ISO 9004:2000. Asimismo, el Sistema de Indicadores de Gestión propuesto en la presente investigación, facilitará la determinación de los puntos de inconformidad y descubrir las causas que lo generan, para la posterior aplicación de acciones correctivas, que promuevan la mejora continua. Finalmente, el estudio se enmarcara en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación descriptiva, con diseño documental.

Descriptor: sistemas de indicadores, nivel de satisfacción, procesos, sistema de gestión y calidad del servicio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	3
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
ALCANCE	8
LIMITACIONES	8
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO	9
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	9
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	10
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	11
TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	12
OPERACIONALIZACIÓN DE LOS VARIABLES	13
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
CONSIDERACIONES ÉTICAS	17
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.....	18
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	18
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	30
BASES TEÓRICAS	33
BASES LEGALES.....	57
GLOSARIO DE TÉRMINOS	68
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	71
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	72
PLAN OPERATIVO ACCIONES CENTRALIZADAS UNIDAD DE EVALUACIÓN.....	72
PROCESOS ASOCIADOS AL PLAN OPERATIVO ACCIONES CENTRALIZADAS...	74
SISTEMA DE INDICADORES DE GESTION PARA LA UNIDAD DE EVALUACIÓN...	85
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	142
ANEXOS.....	146

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Forma utilizada en el Juicio de Experto	12
Tabla 2. Operacionalización de las Variables.....	14
Tabla 3. Metodología de la Investigación	16
Tabla 4. Ámbito de Acción de la CVG	23
Tabla 5. Modelo de presentación de indicadores	37
Tabla 6. Familia de Normas ISO	48
Tabla 7. Niveles de madurez del desempeño	52
Tabla 8. Cronograma de Actividades	71
Tabla 9. Plan Operativo Acciones Centralizadas Unidad de Evaluación.....	73
Tabla 10. Procesos Asociados al (POAC).....	74
Tabla 11. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E001.....	76
Tabla 12. Puntos de Medición Proceso FSRG-E001.....	77
Tabla 13. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E002.....	78
Tabla 14. Puntos de Medición Proceso FSRG-E002.....	79
Tabla 15. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E003.....	80
Tabla 16. Puntos de Medición Proceso FSRG-E003.....	81
Tabla 17. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E004.....	82
Tabla 18. Puntos de Medición Proceso FSRG-E004.....	83
Tabla 19. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E005.....	84
Tabla 20. Puntos de Medición Proceso FSRG-E005.....	85

Tabla 21. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E001	86
Tabla 22. Indicadores Definidos para el Proceso FSRG-E001.....	87
Tabla 23. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E002	99
Tabla 24. Indicadores Definidos para el Proceso FSRG-E002.....	100
Tabla 25. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E003	112
Tabla 26. Indicadores Definidos para el Proceso FSRG-E003.....	113
Tabla 27. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E004	122
Tabla 28. Indicadores Definidos para el Proceso FSRG-E004.....	123
Tabla 29. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E005	128
Tabla 30. Indicadores Definidos para el Proceso FSRG-E005.....	129

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Área de Influencia de la CVG.....	24
Figura 2. Estructura Organizativa CVG	25
Figura 3. Estructura Organizativa del FSRG.....	29
Figura 4. Modelo de gestión Plan Operativo Acciones Centralizadas.....	35
Figura 5. Objetivos derivados de la visión y estrategias	40
Figura 6. Ciclo de vida de los indicadores.....	41
Figura 7. Fases de la Gerencia de Proyectos	43
Figura 8. Enfoque basado en procesos	46

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, con el propósito de mejorar el desempeño de sus funciones, deben medir el rendimiento de su sistema de proceso mediante el empleo de indicadores de gestión, que permitan determinar las oportunidades de mejora y discernir las causas que las originan, a fin de facilitar la toma de decisiones para la aplicación de ideas que promuevan la mejora continua de los procesos.

Tal es el caso de la Unidad de Evaluación de Proyectos del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG) de Venezuela, que a pesar de contar con un modelo de gestión basado en el Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC), presenta considerables niveles de insatisfacción por parte de sus clientes internos y externos, caracterizados por la baja capacidad de respuesta en la evaluación de las solicitudes de crédito que se consignan, desconociendo además las causas que las provocan.

Por tanto, a fin de medir el desempeño de la Unidad y aplicar los debidos correctivos para la mejora continua, esta investigación tiene como objetivo: diseñar una propuesta de un sistema de indicadores de gestión en la Unidad de Evaluación de Proyectos del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), basado en ISO 9004:2000.

Asimismo, esta investigación se presenta como importante porque permitirá medir el desempeño abordando aspectos de medición, tales como: satisfacción de los clientes internos y externos, así como de las demás partes involucradas en las operaciones regulares, procesos, sistema de gestión y calidad de los servicios ofrecidos, entre los cuales se encuentra: a) Evaluación técnica, económica y social de Nuevas Solicitudes de Crédito, b) Evaluación técnica, económica y social de Solicitudes de Reestructuraciones de Financiamientos, c) Evaluación de Solicitudes de Propuestas de Pago, d)

Atención a Solicitantes y Promotores interesados en financiamiento y e) Divulgación de Políticas de Financiamiento del FSRG. Dicho sistema permitirá identificar los puntos de inconformidad y descubrir las causas que lo generan, para la posterior aplicación de acciones correctivas, que promuevan la mejora continua.

Adicionalmente, considerando las necesidades de medición que presenta la Unidad de Evaluación de Proyectos, para la mejora del desempeño de su modelo de gestión Plan Operativo de Acciones Centralizadas de la CVG (POAC), y las bondades teóricas que en este sentido aporta la norma ISO 9004:2000, se empleara este marco conceptual para la elaboración de la propuesta del sistema de indicadores.

El presente trabajo consta de cinco capítulos y a continuación se reseña una breve explicación del contenido de cada uno de ellos.

El Capítulo I “**EL PROBLEMA**”, contiene el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, alcance y limitaciones.

El Capítulo II “**MARCO METODOLÓGICO**”, contiene la metodología empleada, el tipo y diseño de investigación, descripción de la población y muestra, técnicas e instrumentos de recabación de información y operacionalización de variables.

El Capítulo III “**MARCO TEÓRICO**”, contiene tanto el antecedente de la empresa, conceptos y marco legal de la empresa.

El capítulo IV “**RESULTADOS**”, presenta el procedimiento sistemático de elaboración de la propuesta del Sistema de Indicadores de Gestión de la Unidad de Evaluación del FSRG, basado en la norma ISO 9004:2000.

El Capítulo V mostrará las “**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**” a partir de los resultados obtenidos. El compendio de estos cinco capítulos, ofrecerá un análisis detallado sobre la interacción de los procesos asociados al Plan Operativo de Acciones Centralizadas de la CVG (POAC), de la Unidad de Evaluación del FSRG, lo cual permitirá comprender las variables que afectan su desempeño, facilitando con ello la

determinación de los puntos estratégicos de medición, en donde se enfocará la definición del Sistema de Indicadores de Gestión. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema, según Méndez (2004), “consiste en una descripción del cúmulo de circunstancia que ha generado una determinada problemática. Además, presenta los indicios que constituyen evidencia fehaciente y sin lugar a dudas de la problemática”. Bajo este contexto a continuación se presenta la problemática objeto del presente trabajo de investigación.

El Estado Venezolano, con el fin de fortalecer la soberanía económica, generar fuentes de trabajos estables y elevar el nivel de vida de la población, ha creado entes financieros, que permitan la promoción, el financiamiento y acompañamiento integral de proyectos de inversión autosustentables, promovidos por personas naturales y/o jurídicas, enmarcados en los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (PNDES) 2007-2013.

Entre dichas entidades se encuentra el Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), la cual es una gerencia adscrita a la Corporación Venezolana de Guayana (CVG), cuyo objeto es el impulso de proyectos económicos, para el desarrollo de actividades productivas en la Región Guayana¹, a través del otorgamiento de créditos y microcréditos, dirigidos a

¹ Región de Guayana: ámbito de competencia de la CVG, que incluye los Estados Bolívar, Delta Amacuro, Amazonas, Sur de Guárico, Sur de Anzoátegui y Sur de Monagas. Según Decreto de Ley N0 4.649 del 03 de Julio de 2006.

apoyar el Modelo Productivo Socialista², garantizando el acceso de los sectores más débiles de nuestra sociedad.

Asimismo, dentro de las oficinas que conforman la Gerencia del FSRG³, se encuentra la Unidad de Evaluación de Proyectos, la cual tiene como principal función evaluar la factibilidad técnica, económica y social, de las solicitudes de financiamiento, que ingresan por parte de los diferentes Emprendedores⁴ tales como: Unidades Internas CVG, Organismos Públicos, Personas Naturales y Jurídicas.

Dicha Unidad, emplea para la dirección de sus operaciones el Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC), el cual es el modelo de gestión por excelencia de la CVG.

El POAC se basa en la definición de objetivos medibles, específicos, definidos y alcanzables, los cuales se traducen en acciones estratégicas que demarcaran los esfuerzos e inversión de recursos para un año de operación, considerando los factores determinantes de éxito y la vinculación institucional necesaria para lograr los objetivos. Cabe destacar, que las acciones centralizadas son enmarcadas dentro de las Políticas de la CVG, Lineamientos del Ministerio del Poder Popular Para la Industrias Básicas y Minería (MPPIBAM) y Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (PNDES) 2007 – 2013.

Sin embargo, pese a contar con el modelo de gestión antes descrito, la Unidad de Evaluación de Proyectos, presenta considerables niveles de insatisfacción por parte de las Unidades de internas (Clientes internos) del Fondo Socialista Regional Guayana tales como: Unidad de Administración, Unidad de Legal y Unidad de Asistencia Técnica.

² Modelo productivo socialista: Responderá primordialmente a las necesidades humanas y estará menos subordinada a la reproducción del capital. La creación de riqueza se destinará a satisfacer las necesidades básicas de toda la población de manera sustentable y en consonancia con las propias exigencias de la naturaleza en cada lugar específico.

³ FSRG: Fondo Socialista Regional Guayana.

⁴ Emprendedores: Persona que solicita financiamiento ante el Fondo para iniciar por primera vez una actividad productiva.

Así como de las Unidades Técnicas (Clientes externos) de la Corporación Venezolana de Guayana en particular las Gerencias de Redes Productivas y Desarrollo Social. Además, de las personas Naturales y Jurídicas (Clientes externos) interesadas (Clientes externos) en solicitar información crediticia.

Estos niveles de insatisfacción, son caracterizados por la baja capacidad de respuesta que presenta la Unidad de Evaluación de Proyectos, al momento de atender y procesar las solicitudes de créditos consignadas y recibidas en el Fondo Socialista Regional Guayana.

Aunado a ello, la fuente que permite conocer tales inconformidades proviene de manera informal, no programada y a destiempo, lo que se significa que en la actualidad se desconoce la veracidad, grado, tendencia y causas de los niveles de insatisfacción, así como el impacto motivacional que estos eventos provocan en las partes involucradas tales como: equipos de trabajos, personal supervisorio y directivo, proveedores y comunidad en general. Además, no se dispone de los instrumentos que permitan medir la capacidad de los procesos y la conformidad del servicio.

Por tanto, se hace necesario el diseño de una propuesta de un sistema de indicadores de gestión, que permita medir los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos, así como de las partes involucradas en las actividades regulares de la Unidad, el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios, para la detección de desviaciones y aplicación de correctivos oportunos, que permitan la mejora continua y con ello el potenciamiento del actual modelo de gestión POAC.

Para ello, se empleará el enfoque de medición que propone la norma ISO 9004:2000, la cual en su apartado 8 “medición, análisis y mejora”, sugiere y describe los aspectos a considerar en la valoración del desempeño de una organización que desea mejorar su modelo de gestión actual, los cuales además se ajustan a las necesidades de control que presenta la Unidad de Evaluación de Proyectos del Fondo Socialista Regional Guayana

(FSRG), estos son: a) Medición del sistema de gestión de calidad, b) Medición del rendimiento de los procesos, c) Medición para la conformación de los productos y/o servicios y d) Medición para la satisfacción de las partes interesadas.

Cabe destacar, que la ausencia de un sistema de indicadores que mida la gestión de la Unidad de Evaluación de Proyectos, dificultará el proceso de dirección, seguimiento y control, trayendo como consecuencia reproceso en los trabajos, valoración incorrecta de resultados e imprecisión en la toma de decisiones para la aplicación de mejoras.

Justificación de la Investigación

Para Pérez, (2005) y Méndez (2004), la justificación de la investigación tiene el propósito de “argumentar de forma tal de que quien la lea identifique la necesidad de evaluar el problema seleccionado y que los resultados que se obtengan de ello serán beneficiosos para la sociedad.”. En base a este fundamento a continuación la justificación del presente trabajo.

Esta investigación es importante porque proporcionará a la Unidad de Evaluación de Proyectos, un sistema de indicadores de gestión que permitirá medir el comportamiento de sus operaciones, abordando aspectos de medición, tales como: satisfacción de los clientes internos, externos y partes involucradas, rendimiento de los procesos, desempeño del sistema de calidad y conformación de los servicios prestados tales como: a) Evaluación técnica, económica y social de Nuevas Solicitudes de Crédito, b) Evaluación técnica, económica y social de Solicitudes de Reestructuraciones de Financiamientos, c) Evaluación de Solicitudes de Propuestas de Pago, d) Atención a Solicitantes y Promotores interesados en financiamiento y e) Divulgación de Políticas de Financiamiento del FSRG. Además, dicho sistema facilitará la determinación de los puntos de inconformidad, así como

descubrir las causas que lo generan, para la posterior aplicación de acciones correctivas precisas, que promuevan la mejora continua.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar una propuesta de un sistema de indicadores de gestión, en la Unidad de Evaluación de Proyectos, del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), de la Corporación Venezolana de Guayana (CVG), basado en el enfoque de medición que propone la norma ISO 9004:2000.

Objetivos Específicos

1. Identificar las funciones de la Unidad de Evaluación de Proyectos, de acuerdo al Reglamento de Organización y Funcionamiento, del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), como marco referencial que permita describir el Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC) 2011, y su relación que guarda con las Políticas de la CVG, Lineamientos del Ministerio del Poder Popular Para la Industrias Básicas y Minería (MPPIBAM) y Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (PNDES) 2007 – 2013.
2. Describir las acciones específicas del Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC) 2011, de la Unidad de Evaluación de Proyectos del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), identificando los procesos requeridos para su desarrollo.
3. Describir los procesos requeridos para el desarrollo de las acciones específicas del Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC) 2011, de la Unidad de Evaluación de Proyectos, identificando los elementos de entrada (inputs), elementos de salida (outputs), puntos de control, clientes externos y partes interesadas (clientes internos), asociados a cada uno de ellos.

4. Definir los indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de cada proceso descrito, en función a los criterios de medición que establece la norma ISO 9004:2000.
5. Diseñar el sistema de indicadores de gestión para la Unidad de Evaluación de Proyectos, del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), de la Corporación Venezolana de Guayana (CVG), expresado en términos de integración de los Indicadores definidos para cada proceso asociado al Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC) 2011, describiendo las fuentes de información, objeto de medición, meta y modelo matemático para el cálculo, clasificados de acuerdo al enfoque de la norma ISO 9004:2000.

Alcance

La presente investigación se enmarcara en la descripción de los procesos asociados al cumplimiento de las actividades que comprenden el Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC) 2011, de la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG (Fondo Socialista Regional Guayana), con el propósito de definir los indicadores de gestión que permitan medir su desempeño, bajo los conceptos de la norma ISO 9004:2000.

Limitaciones

Entre las limitaciones encontradas para la elaboración del presente estudio, se debe destacar la escasa información respecto a investigaciones previas, que propongan sistemas de indicadores en unidades evaluadoras de proyectos de entes financieros.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se describen los aspectos referidos al diseño metodológico para el desarrollo de la investigación. Según explica Balestrini, (2002):

El fin del marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población, su muestra, los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionará al lector una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación.

De acuerdo con este preámbulo, a continuación se presenta el Marco Metodológico de la presente investigación.

Tipo de Investigación

Dado que el objetivo general de la investigación es diseñar una propuesta de un sistema de indicadores de gestión, en la Unidad de Evaluación de Proyectos, del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), de la Corporación Venezolana de Guayana (CVG), basado en el enfoque de medición que propone la norma ISO 9004:2000, ésta investigación se sustenta en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental. Esto debido a que un proyecto factible, según Hurtado (2000) consiste en:

En la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar determinadas situaciones. Además, implica explorar, describir, explicar y proponer, más no necesariamente ejecutar la propuesta. Asimismo, los proyectos a que se refiere este tipo de investigaciones pueden ser del tipo económico, social, político, educativo y tecnológico.

Asimismo, la investigación se catalogó como descriptiva porque el objetivo del estudio es describir las características del sistema de indicadores de gestión. Además según Hurtado de Barrera, J. (2000), un estudio de nivel descriptivo se define como: “La descripción o caracterización de un evento de estudio dentro de un contexto particular. Además, consiste en identificar las características del evento estudiado”.

Diseño de la Investigación

Balestrini, M. (2002) define al diseño de la investigación como: “El plan global que integra de un modo coherente y correcto las técnicas de recolección de datos a utilizar, para los análisis y objetivos previstos”.

En este sentido, en virtud que la fuente de información, que permitirá el estudio de las variables asociadas a la elaboración del sistema de indicadores de gestión, consistirá en la documentación mediante fichas y cuadrados de registros, del Reglamento de Organización y Funcionamiento del FSRG⁵, Plan Operativo y Procesos de la Unidad de Evaluación de Proyectos, los cuales comprenden registros de la gerencia del FSRG⁵, para su estudio y análisis, se puede decir que la investigación es de diseño documental, la cual según Fidas Arias (2006), consiste en: “Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes tales como: impresas, audiovisuales o electrónicas, con el propósito de aportar nuevos conocimientos.”

⁵ FSRG: Fondo Socialista Regional Guayana.

Población y Muestra

Según Carrera y Vázquez (2007), la definición de la población consiste en: “Un conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas y para la cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación, agrupadas en tres tipos: finita, infinita y accesible”

Bajo este concepto, la población de la presente investigación se referirá a todos los procesos que se llevan a cabo para cumplir con las funciones de la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG⁵, las cuales se encuentra debidamente descritas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento, por tanto se tiene que la población es de tipo finita, la cual según Carrera y Vázquez (2006), consiste en aquella: “Cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total”

Asimismo, según Arias (2006), la muestra se define como: “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este sentido, la muestra del presente estudio estará definida por los procesos relacionados con el cumplimiento del Plan Operativo, establecido por la Unidad de Evaluación de Proyectos del Fondo Socialista Regional Guayana. Estos procesos son: a) "Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos", b) "Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento", c) "Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago", d) "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio" y f) "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento".

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Arias (2006), las técnicas de recolección de datos consiste en: “Un procedimiento o forma particular de obtener datos”. En este sentido, la técnica a emplearse para recabar la información requerida para el estudio de las variables, consiste en el análisis documental y de contenido.

Además, según Arias (2006) un instrumento de recolección de datos es: “Cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Por lo tanto, los instrumentos que facilitaran la agrupación y clasificación de la información obtenida serán: fichas (descriptivas y comparativas) y cuadro de registro y clasificación de categorías.

Cabe destacar, que las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se validaron mediante el proceso de juicios de expertos, ver tabla a continuación:

Tabla 1. Forma utilizada en el Juicio de Experto

Experto	Profesión	Pertinencia con el Objetivo General y Específico	¿De acuerdo con la selección de muestra?	Validez
Doctora Minerva Arzola	Doctora en Administración	Si	Si	Si
Doctora Omaira López	Doctora en Ingeniería y Productividad	Si	Si	Si
Licenciada Sofía Sandoval	Magister en Mercadeo y Especialista en Gerencia de Proyectos	Si	Si	Si

Fuente: El Autor

Operacionalización de las Variables

Para Arias (2006), la operacionalización de las variables consiste en: “Transformar la variable de conceptos abstractos a términos concretos dándole un sentido operativo a los objetivos específicos”. A continuación se muestra la operacionalización de las variables:

Tabla 2. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Diseñar una propuesta de un sistema de indicadores de gestión, en la Unidad de Evaluación de Proyectos, del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), de la Corporación Venezolana de Guayana (CVG), basado en el enfoque de medición que propone la norma ISO 9004:2000.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas	Instrumento(s)
<p>Identificar las funciones de la Unidad de Evaluación de Proyectos, de acuerdo al reglamento de organización y funcionamiento, del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), como marco referencial que permita describir el Plan Operativo de dicha Unidad.</p>	<p>Funciones, de la Unidad de Evaluación de proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención a interesados. ✓ Evaluación de proyectos. ✓ Reuniones comité administrativo. ✓ Informes de gestión mensual. ✓ Simulaciones de reestructuraciones de financiamientos. ✓ Visitas técnicas a las unidades de producción. ✓ Simulaciones de propuestas de pago. ✓ Jornadas de divulgación de políticas. ✓ Jornadas técnicas de financiamiento. ✓ Participar de actividades conjuntas con Unidades técnicas de la CVG. ✓ Mantener actualizada la base de datos, referencial para la evaluación. ✓ Registro de documentación requerida para la evaluación y análisis. ✓ Revisión semestral políticas de financiamiento del FSRG. ✓ Actualización de los procesos de la Unidad de Evaluación. 	<p>Nivel de Correspondencia, de las Funciones con respecto al Plan Operativo.</p>	<p>Análisis documental</p>	<p>Cuadro de registro y clasificación de las categorías.</p>
<p>Describir las acciones específicas del Plan Operativo de la Unidad de Evaluación de Proyectos del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG), identificando los procesos requeridos para su desarrollo y la relación que guarda con el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (PNDES) 2007-2013 y las políticas del Ministerio del Poder Popular para las Industrias Básicas y Minería (MPPIBAM).</p>	<p>Plan Operativo, de la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de las nuevas solicitudes de financiamiento. ✓ Elevar Punto de Cuenta ante el Comité Administrativo del FSRG. ✓ Atención a personas interesadas en financiamiento ✓ Realizar informe de gestión mensual. ✓ Simulación de las reestructuraciones de financiamientos. ✓ Visitas técnicas a unidades de producción. ✓ Elaboración de simulaciones de propuestas de pago. ✓ Divulgación de políticas de financiamiento del FSRG. ✓ Participación en jornadas técnicas de financiamiento con Unidades Técnicas de la CVG y otras Instituciones del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de relación del Plan, con respecto a los procesos asociados. ✓ Nivel de relación, con respecto al PNDES 2007-2013 y Políticas del MPPIBAM. 	<p>Análisis de contenido</p>	<p>Cuadro de registro y clasificación de las categorías.</p>

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas	Instrumento(s)
Describir los procesos necesarios para el desarrollo del Plan Operativo de la Unidad de Evaluación de Proyectos, identificando los elementos de entrada (inputs), elementos de salida (outputs), puntos de control, clientes externos y partes interesadas (clientes internos), asociados a cada uno de ellos.	Procesos necesarios para el desarrollo del Plan Operativo de la Unidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de evaluación de las nuevas solicitudes de financiamiento. ✓ Proceso de elevar el Punto de Cuenta ante el Comité Administrativo del FSRG. ✓ Proceso de atención a interesados en financiamiento. ✓ Proceso de realización de informe de gestión mensual. ✓ Proceso de simulación de las reestructuraciones de financiamientos. ✓ Proceso de visitas técnicas a unidades de producción. ✓ Proceso de elaboración de simulaciones de propuestas de pago. ✓ Proceso de divulgación de políticas de financiamiento del FSRG. ✓ Proceso de participación en jornadas técnicas de financiamiento con Unidades Técnicas de la CVG y otras Instituciones del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de descripción de los procesos. ✓ Nivel de precisión en la identificación de los clientes externos, internos, inputs, outputs y puntos de control, para cada proceso. 	Análisis de contenido	Ficha descriptiva de proceso
Definir los indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de la Unidad de Evaluación de Proyectos, en función a los criterios de medición que sugiere la norma ISO 9004:2000.	Indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de la Unidad de Evaluación de Proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicadores para la medición del desempeño del sistema de gestión de calidad. ✓ Indicadores para la medición del rendimiento de los procesos. ✓ Indicadores para la medición de la conformación del producto y/o servicio. ✓ Indicadores de medición de la satisfacción de las partes interesadas. 	Nivel de precisión en la definición de los indicadores.	Análisis de contenido	Ficha descriptiva de indicadores
Elaborar la propuesta de un sistema de indicadores de gestión, que permita explicar la interrelación entre los procesos descritos, vinculados en el desarrollo del Plan Operativo, y los indicadores definidos, en base al "enfoque de medición" que propone la norma ISO 9004:2000.	Sistema de indicadores de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos de la Unidad Evaluación de Proyectos, vinculados con el desarrollo del plan operativo. ✓ Indicadores definidos, en base al "enfoque de medición" que propone la norma ISO 9004:2000. 	Nivel explicativo de la interrelación existente entre los procesos y los indicadores.	Análisis de contenido	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ficha descriptiva de proceso ✓ Ficha descriptiva de indicadores ✓ Ficha comparativa.

Diseño: El Autor (2011)

Metodología de la investigación

A continuación, se describe el uso de la metodología de investigación utilizada para este trabajo especial de grado.

Tabla 3. Metodología de la Investigación

N°	Metodología	
1	Heurística / Hermenéutica	Consistió en revisar toda la documentación relacionada a las investigaciones que anteceden al tema en estudio. Consistió en la sistematización, interpretación y clasificación de la información relacionada en orden de importancia.
2	Tipo de la Investigación	Se estudió el tipo de diseño de investigación a aplicar, identificando el diseño de investigación como proyecto factible y descriptiva.
3	Contexto del Problema	Se describió el contexto del problema estudiado.
4	Justificación	Se estableció la justificación de la investigación.
5	Definición de Objetivos	Se definió el objetivo general y específico.
6	Diseño de la Investigación	Se identificó como diseño Documental.
7	Operacionalización de las variables	Se realizó la operacionalización de las variables asociadas a los objetivos específicos.
9	Población.	Se definió una población de estudio comprendida por los procesos relacionados con el plan operativo de la unidad de evaluación de proyectos.
10	Técnica. de instrumento. de recolección de Información.	Se estableció el conjunto de técnicas de recolección de información, así como se definió su validación.
11	Elaboración y entrega de Anteproyecto	En esta fase, se realiza la entrega del anteproyecto.
12	Análisis de datos y Resultados	Todos los datos suministrados por CVG y recabados durante el estado del arte, permitirán analizar la información para dar cumplimiento al objeto de estudio planteado, que se traduce en la propuesta del sistema de indicadores de gestión.
13	Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones	En esta fase se realizará, la conclusión y recomendaciones finales.

Fuente: El Autor

Consideraciones Éticas

Las consideraciones éticas deben ser consideradas en los proyectos de investigación, en tal sentido Cabrero y Martínez (2008), exponen:

En toda investigación que se va a llevar a cabo, el investigador previamente deberá valorar los aspectos éticos de la misma, tanto para el tema elegido como por el método seguido, así como plantearse si los resultados que se puedan obtener son éticamente posibles. (p. 10)

A continuación, se señalan las consideraciones éticas aplicadas a este estudio:

Se emplearon referencias bibliográficas tales como: tesis, revistas científicas, manuales y normas.

Se respetó la sugerencia dada por la CVG de manejar criterios de confidencialidad y vulnerabilidad de la información suministrada.

Se mantuvo una visión constructiva y un lenguaje respetuoso durante la descripción de la problemática planteada en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Empresa

Reseña Histórica

La Corporación Venezolana de Guayana nace como instituto autónomo con personalidad jurídica propia y patrimonio distinto e independiente del fisco nacional, adscrito directamente a la Presidencia de la República el 29 de Diciembre de 1960, según el decreto N° 430 publicado en Gaceta Oficial N° 26.445.

La Corporación Venezolana de Guayana (CVG), es la agencia de desarrollo regional cuya responsabilidad se fundamenta en la promoción de inversiones, la planificación concertada del desarrollo y la coordinación interinstitucional de los agentes del territorio, a fin de facilitar los procesos para la realización de proyectos y programas que dinamicen el desarrollo de la región y sus áreas de influencia en la margen norte del río Orinoco y al sur de los estados Anzoátegui y Monagas.

La Corporación Venezolana de Guayana (CVG), como Agencia de Desarrollo Regional, centra sus esfuerzos en la Promoción de Inversiones y la creación de condiciones para el asentamiento humano que le permita tener un territorio competitivo, a través del fortalecimiento del parque industrial existente, la atracción de capitales nacionales y extranjeros para su canalización hacia actividades económicas y el desarrollo de cadenas productivas que permitan articular la estructura de los sectores económicos para lograr niveles de inserción aceptables en el mundo globalizado.

Para darle cumplimiento a estas funciones, y en concordancia con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo, establece en el Plan de Desarrollo Regional sus líneas de acción estratégica que contempla la desconcentración de la población a través de los Ejes de Desarrollo, el fortalecimiento del sector industrial y el desarrollo de áreas especiales; para ello es fundamental la creación y coordinación de institucionalidad como elementos claves y necesarios para la atracción de inversiones, a fin de crear gobernabilidad mediante instrumentos de gestión compartida.

Visión

Ser una referencia exitosa a nivel nacional de un nuevo modelo socio-productivo para la promoción del desarrollo integral, humanista, sustentable y participativo de las regiones.

Misión

Planificar, promover y coordinar el desarrollo integral, humanista y sustentable de la Zona de Desarrollo de Guayana, mediante procesos participativos que involucren a los diferentes sectores de la población, para impulsar el nuevo modelo socio-productivo del país.

Valores

Los valores inmersos en la empresa son: humanismo, respeto, honestidad, compromiso, participación, solidaridad y corresponsabilidad, excelencia.

Objetivos

- ✓ Estudiar e inventariar los recursos de la Zona de Desarrollo de Guayana y de aquéllos situados fuera de ella, cuando las características de los programas de desarrollo lo requieran.
- ✓ Planificar, desarrollar, organizar, coordinar, controlar y evaluar el aprovechamiento racional de los recursos de la Zona de Desarrollo de Guayana, con miras a su desarrollo integral, conforme a las directrices del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación y de los planes de ordenación del territorio.
- ✓ Programar, coordinar y ejecutar el desarrollo industrial de la Zona a cargo del sector público.
- ✓ Promover el desarrollo industrial del sector privado, conforme a la programación que se siga para el sector público.
- ✓ Promover en la Zona el desarrollo equilibrado, en lo territorial, ambiental, económico, social, cultural, deportivo, turístico, recreacional y en los demás ámbitos que le encomiende el Ejecutivo Nacional, conforme a los lineamientos del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, con base en los principios constitucionales de integridad territorial, cooperación, solidaridad, concurrencia, corresponsabilidad y participación. A estos efectos, los demás organismos públicos nacionales, estatales y municipales con competencia en el área coordinarán con la Corporación, las actividades que realicen de planificación, promoción y ejecución de los planes, programas y proyectos de desarrollo de la Región Guayana.
- ✓ Promover, fortalecer y coordinar la organización, programación, desarrollo y funcionamiento de los servicios públicos requeridos para el desarrollo integral de la Zona, así como cooperar con los gobiernos de los estados comprendidos en la Zona y con las distintas

Municipalidades existentes en la misma, a fin de lograr una mejor integración de los servicios que prestan.

- ✓ Estudiar, desarrollar, organizar, ejecutar y administrar los programas y proyectos destinados al aprovechamiento integral y equilibrado de las aguas que se encuentran en la Zona y en especial, los programas y proyectos referidos al Río Caroní y su Cuenca y al Río Orinoco, así como sus afluentes de la margen derecha, respetando las fases del ciclo hidrológico, los criterios de ordenación del territorio y velando por su recuperación.
- ✓ Realizar los trabajos de exploración, prospección y explotación de las minas o yacimientos indicada en el artículo 2 de la Ley de Minas, conforme a las concesiones que a tales efectos le otorgue el Ministerio de Energía y Minas. La Corporación Venezolana de Guayana tendrá derecho preferente en el otorgamiento de dichas concesiones en la Zona, así como para mantener las que le hayan sido otorgadas. El Ministerio de Energía y Minas, previa propuesta de la Corporación, podrá establecer programas especiales a cargo de la misma.
- ✓ Cooperar, por instrucciones del Ejecutivo Nacional, en aquellos cometidos públicos relacionados con su objetivo principal, que podrán tener por objeto la ejecución de actividades fuera de la jurisdicción territorial de la Corporación.
- ✓ Promover el desarrollo y ejecución de programas dirigidos a la protección y conservación de los recursos naturales presentes en la Zona. Para el cumplimiento de los objetivos establecidos en este artículo, la Corporación mantendrá y estimulará las relaciones institucionales y de coordinación con los Ministerios del Ambiente y de los Recursos Naturales, de Infraestructura, de Energía y Minas y cualesquiera otros organismos públicos que concurran por razón de sus competencias en las diversas áreas de su ámbito de acción.

Estrategias

La Corporación Venezolana de Guayana (CVG) es la agencia de desarrollo regional cuya responsabilidad se fundamenta en la promoción de inversiones, la planificación concertada del desarrollo y la coordinación interinstitucional de los agentes del territorio, a fin de facilitar los procesos para la realización de proyectos y programas que dinamicen el desarrollo de la Zona de Desarrollo de Guayana. Para darle cumplimiento a estas funciones, y en concordancia con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo, está establecido en el Plan de Desarrollo Regional las líneas de acción estratégica que contempla la desconcentración de la población a través de los Ejes de Desarrollo, el fortalecimiento del sector industrial y el desarrollo de áreas especiales; para ello es fundamental la creación y coordinación de institucionalidad como elementos claves y necesarios para la atracción de inversiones que le den coherencia a los esfuerzos que desde la región acometen los distintos agentes territoriales, a fin de crear gobernabilidad mediante instrumentos de gestión compartida.

Ámbito de Acción

En Consejo de Ministros fue aprobado el Decreto N° 4.649, del 4 de Julio de 2006, mediante el cual se amplía la Zona de Desarrollo de Guayana, extendiéndose hasta los estados Apure y Guárico, con el objeto de fortalecer el desarrollo equilibrado del país, tal como se relaciona en la Tabla N° 4, mostrada a continuación:

Tabla 4. Ámbito de Acción de la CVG

Estado	Extensión (Km ²)	Población	Municipios	
Bolívar	240.528	1.505.448	Caroní	Cedeño
			El Callao	Gran Sabana
			Heres ⁽¹⁾	
			Padre Chien	Piar
			Raul Leoni	Roscío
			Sifontes	Sucre
Amazonas	177.617	138.397	Alto Orinoco	Atabapo
			Atures ⁽¹⁾	
			Autana	Guainía
			Manapiare	Río Negro
Delta Amacuro	40.200	151.395	Antonio Díaz	Casacima
			Pedemales	Tucupita ⁽¹⁾
Sur de Anzoátegui	21.633	90.590	Frco. de Miranda	Independencia
			José Gregorio Monagas	
Sur de Monagas	9.447	80.005	Libertador	Maturín ⁽¹⁾
			Sotillo	Uracoa
Sur - Este de Apure	49.583	331.458	Achaguas	Biruaca
			Muñoz	Pedro Carnejo
			San Fernando ⁽¹⁾	
Sur de Guárico	15.093	86.266	Carnaguán	El Socorro
			Las Mercedes	Leonardo Infante
			San Gmo. Guayabal	Sta. Mía. de Ipire
Totales:	554.101	2.383.559	(1) ... Capital de Estado	

Fuente: Gerencia General de Planificación y Desarrollo de CVG

Su ámbito de acción abarca una extensión territorial de 554.101 Km² y concentra una población de 2.383.559 ciudadanos, ubicados en cuarenta (40) municipios pertenecientes a siete (7) estados. Ver Figura N° 1

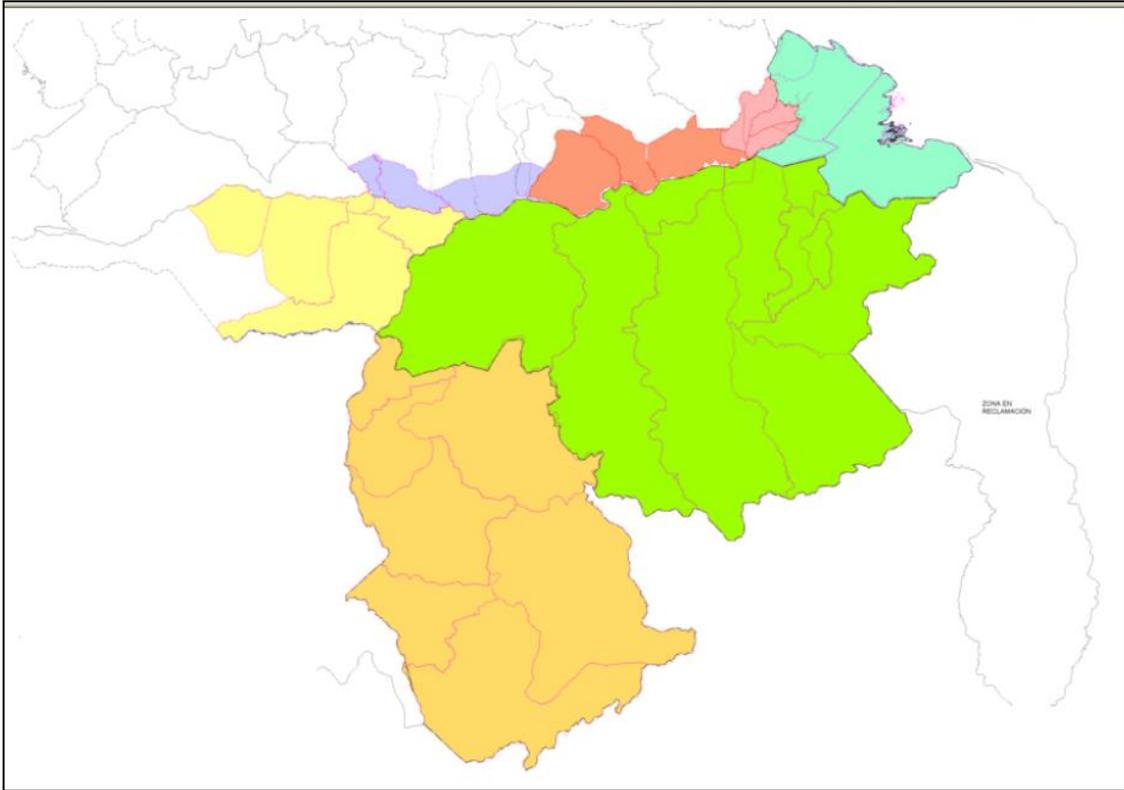


Figura 1. Área de Influencia de la CVG

Fuente: Gerencia General de Planificación y Desarrollo de CVG

Responsabilidades

- ✓ Estudiar e inventariar los recursos de la Zona de Desarrollo de Guayana.
- ✓ Planificar, desarrollar, organizar, coordinar, controlar y evaluar el aprovechamiento racional de los recursos de la Zona de Desarrollo de Guayana.
- ✓ Programar, coordinar y ejecutar el desarrollo industrial de la zona, a cargo del sector público y promover el desarrollo industrial del sector privado.
- ✓ Promover el desarrollo económico, social, cultural, deportivo y recreacional.
- ✓ Promover, fortalecer y coordinar la organización, programación, desarrollo y funcionamiento de los servicios públicos nacionales y estatales requeridos para el desarrollo integral.

- ✓ Conservar, administrar y aprovechar las aguas del dominio público y en especial estudiar, desarrollar, organizar, ejecutar y administrar los programas y proyectos destinados al aprovechamiento integral del Río Caroní y del Río Orinoco, así como sus afluentes de la margen derecha.
- ✓ Realizar los trabajos de exploración, prospección y explotación, conforme a las concesiones y delegaciones del MIBAM.

Estructura Organizativa

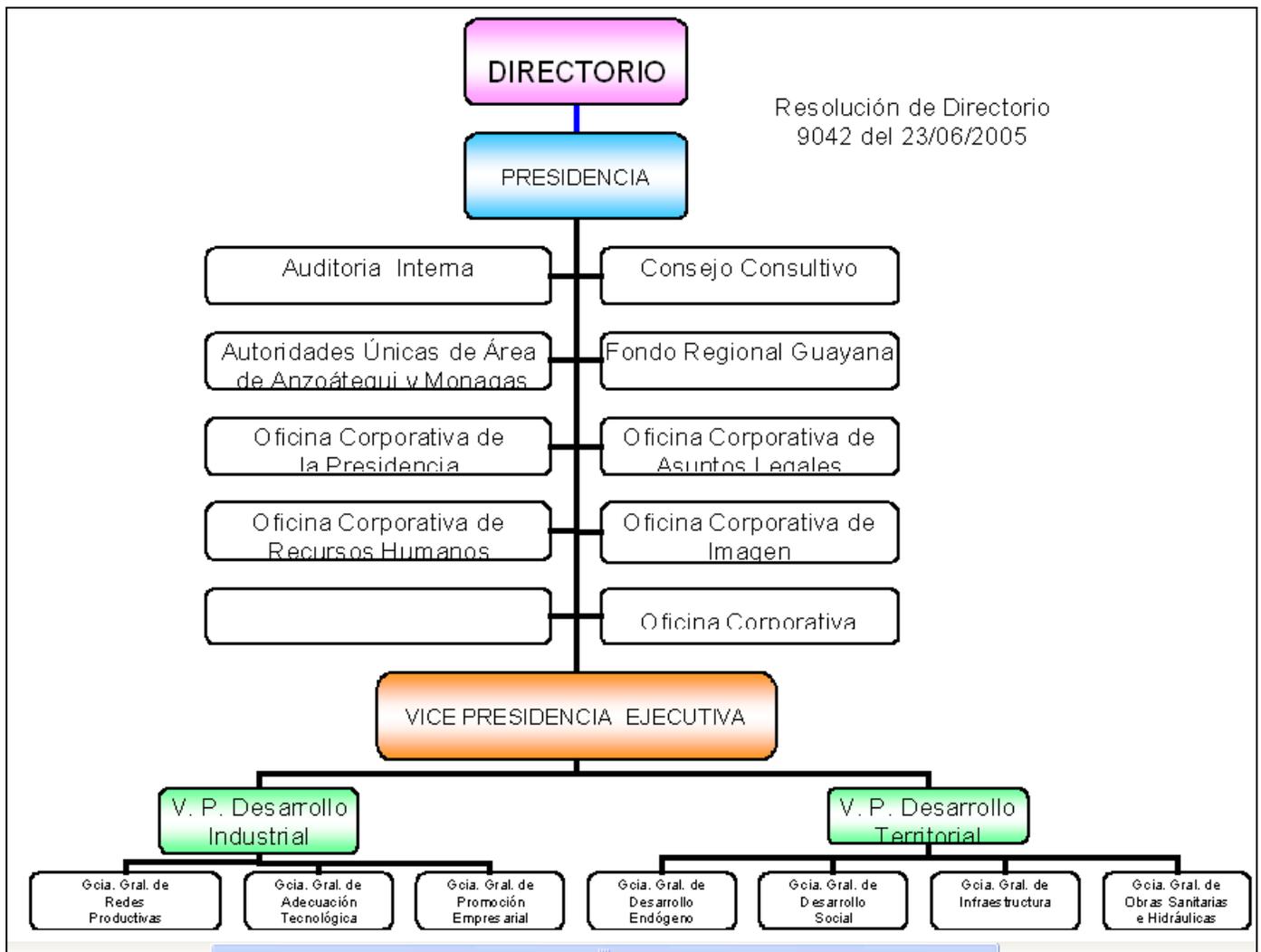


Figura 2. Estructura Organizativa CVG

Fuente: Gerencia Recursos Humanos de la CVG

Creación Fondo Socialista para la Región Guayana (FRG)

En fecha 29/04/98 se creó el Fondo Regional para la Región de Guayana (FRG), reformado parcialmente por el Decreto 1.164 del 9 de Enero de 2001 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.122 en fecha 18 de Enero de 2001, y con un ámbito de acción circunscrito a la región de Guayana.

La administración del Fondo Regional para la Región de Guayana está a cargo de la Corporación Venezolana de Guayana y los recursos de dicho fondo provienen de la privatización de las acciones de la empresa Siderúrgica del Orinoco.

Los recursos de este Fondo Regional destinados al financiamiento de proyectos y programas aprobados, son otorgados a través de fideicomisos, con base a los cuales son suscritos los correspondientes contratos de financiamiento entre el solicitante y el intermediario financiero que puede ser público o privado. Para garantizar la recuperación de los recursos asignados a programas o proyectos, los beneficiarios del crédito deben constituir garantías suficientes a satisfacción del Fondo Regional Guayana.

La aprobación de proyectos y programas presentados está a cargo de una Comisión Administradora presidida por el Presidente de la C.V.G. e integrada por un representante del área de Planificación de las Gobernaciones de los estados Bolívar, Delta Amacuro y Amazonas.

El Directorio de la Corporación Venezolana de Guayana en ejercicio de las atribuciones que le confieren las disposiciones contenidas en el artículo 20 del Decreto Ley Estatuto Orgánico del Desarrollo de Guayana y Artículo 3° del Reglamento de Uso de los Recursos Provenientes de los Ingresos Netos de la Privatización de las Acciones de la Empresa Siderúrgica del Orinoco, S.A: (SIDOR), cuya propiedad detentaba la Corporación Venezolana de Guayana, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.122 de fecha 18-01-2001, dictó el Reglamento De Organización y Funcionamiento del Fondo Regional

Guayana, posteriormente modificado en decreto N° 6.987 de fecha 20/10/2009, creándose el **Fondo Socialista para la Región Guayana (FSRG)**.

Organización Fondo Socialista para la Región Guayana (FRG)

El FSRG cuenta con una Comisión Administradora, un Gerente General, quien será el Secretario de la Comisión y órgano ejecutivo del Fondo, un Administrador y un Asesor Jurídico.

El Gerente General del Fondo, como Secretario de la Comisión Administradora, tendrá las siguientes atribuciones:

- ✓ Firmar la correspondencia del Comité Administrativo, salvo aquellas que por su índole corresponda al Presidente o la Presidenta del mismo.
- ✓ Llevar los libros de actas y archivos del Comité Administrativo.
- ✓ Certificar las actas de reuniones del Comité Administrativo.
- ✓ Convocar a los miembros del Comité Administrativo para las reuniones ordinarias o extraordinarias cuando sean aprobadas por el Presidente o la Presidenta del Comité Administrativo.
- ✓ Preparar conjuntamente con el Presidente o la Presidenta del Comité Administrativo el correspondiente orden del día.
- ✓ Revisar las actas de las reuniones del Comité Administrativo para la firma de sus miembros.
- ✓ Recibir la correspondencia dirigida al Comité Administrativo y dar cuenta de ello al Presidente o la Presidenta, quien decidirá la inclusión o no de la misma en los puntos del orden del día.
- ✓ Cualquier otra función que le sea asignada por el Presidente o la Presidenta del Comité Administrativo del FSRG, o que sea inherente a sus funciones.

El Administrador del Fondo tiene las siguientes atribuciones:

- ✓ Elaborar el proyecto del Plan Anual de Acción y el Presupuesto del FRG, para ser aprobado por la Comisión Administradora.
- ✓ Administrar los fondos en avance destinados a la operación del FSRG, de acuerdo a las instrucciones de la Comisión Administradora y rendir cuenta al Gerente General.
- ✓ Efectuar la clasificación de la cartera de créditos otorgados por el FSRG en cuanto a vigentes, vencidos y demorados.
- ✓ Realizar el registro de los intereses generados derivados de la cartera de créditos, colocaciones y fideicomisos.
- ✓ Efectuar los cálculos de tasas aplicables a los créditos otorgados.
- ✓ Mantener actualizado, desde el punto de vista económico-financiero, los expedientes de créditos otorgados por el FSRG.
- ✓ Efectuar los cálculos de amortización de los créditos otorgados.
- ✓ Verificar los soportes suministrados por el beneficiario del crédito y demás recaudos de carácter financiero del respectivo expediente.
- ✓ Realizar el seguimiento y control de la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al FSRG.
- ✓ Efectuar las erogaciones que sean necesarias para el funcionamiento del FSRG en firma conjunta con el Gerente General o la persona que corresponda.
- ✓ Llevar los registros y asientos contables de las operaciones del FRG.
- ✓ Cualquier otra función inherente a la naturaleza del cargo que desempeña, o que le sean asignadas por el Gerente General relacionadas con la administración del FSRG.

El Asesor Jurídico del Fondo tiene las siguientes atribuciones:

- ✓ Redactar o revisar proyectos de convenios, contratos y demás documentos relacionados con la actividad del FSRG.
- ✓ Evaluar jurídicamente los Proyectos o Programas sometidos a consideración del FSRG para solicitud de créditos.

- ✓ Asistir a las reuniones de la Comisión Administradora y desempeñarse como Secretario de Actas de la misma.
- ✓ Verificar desde el punto de vista jurídico los soportes suministrados por el interesado del crédito y demás recaudos del respectivo expediente y, formular pronunciamiento jurídico acerca de la procedencia del otorgamiento de dicho crédito.

El FSRG cuenta con un equipo técnico, adscrito a la Gerencia General, que estará constituido por profesionales expertos, formados en diferentes disciplinas y, serán responsables de realizar las funciones de estudio, análisis, evaluación técnica, económica y financiera de los Proyectos; así como la tramitación, seguimiento e inspección de dichos Programas o Proyectos, de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos que se establezcan para tales fines.

Estructura Organizativa Fondo Socialista para la Región Guayana (FRG)

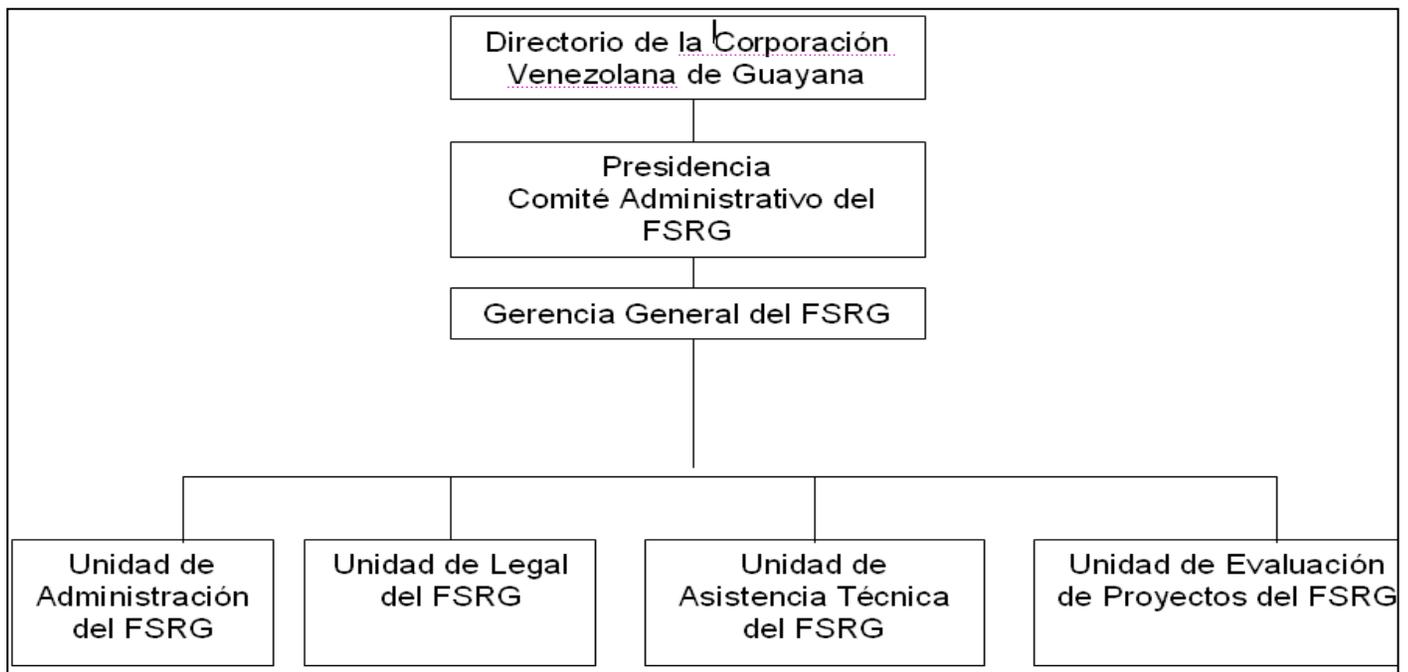


Figura 3. Estructura Organizativa del FSRG

Fuente: Reglamento de Organización y Funcionamiento del FSRG

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son todas aquellas investigaciones previas que se han hecho en relación con el problema planteado. En tal sentido, Tamayo y Tamayo, (1998) lo define como una: “Síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque de la investigación”

Entre algunas de las investigaciones relacionadas con el presente estudio se tienen las siguientes:

Primera Investigación

Luz María Marín Vinuesa (2008), Tesis Doctoral leída en la Universidad de La Rioja, “Indicadores no financieros, su relación con la gestión de la calidad y con los resultados de la empresa”. A continuación resumen destacando los principales aportes:

Los sistemas de medición basados en indicadores no financieros son herramientas indispensables para la aplicación de estrategias de calidad, con especial contribución en la medición y control de los procesos de mejora continua. En este sentido, el propósito de esta investigación se centro en la comprobación de que los factores sobre los que actualmente se sustenta los indicadores que miden la ventaja competitiva de las empresas, basadas en general en criterios financieros, son determinantes para la implantación y certificación de sistemas de calidad ISO. Determinando, que la medición de los indicadores no financieros y financieros, como una estrategia de calidad total (TQM), condicionan los resultados operativos de las organizaciones certificadas, y que además la interrelación entre ambos es mutuamente proporcional. Cabe destacar que entre los indicadores de gestión no financiero más destacado se encuentra la “*satisfacción al cliente*”. Esta investigación apertura líneas de investigación futuras para el estudio de la efectividad de los indicadores de gestión no financieros.

Segunda Investigación

Ignacio José Montava Seguí (2007), Tesis Doctoral leída en la Universidad Politécnica de Valencia, “Estudio y diseño de un sistema de gestión mediante indicadores, destinado a empresas de los subsectores de la industria textil”. A continuación resumen destacando los principales aportes:

El nuevo paradigma empresarial que atraviesa la industria textil, causada por la nueva competencia emergente, hace necesaria una gestión eficaz. Este trabajo propone un conjunto de 25 a 30 indicadores, basado en Balanced Scorecard e ISO:9000, que proveen para cada uno de los subsectores textiles, una herramienta para la medición y control de las cinco perspectivas clásicas de una empresa modelo de dicho sector que son: Perspectiva del Cliente, Perspectiva Financiera, Perspectiva de los Procesos, Perspectiva de Capacitación y Perspectiva del Sistema de la Calidad. La metodología que se empleó en la investigación de Montoya fue un estudio de campo experimental en 57 empresas del sector.

Tercera Investigación

Javier Sedano Franco, (2006), Tesis Doctoral leída en la Universidad Politécnica de León, “Modelo conceptual para la identificación de sistemas”. A continuación resumen destacando los principales aportes:

El presente trabajo propone una metodología de un modelo conceptual, que permita el diseño de un sistema de procesos, considerando aportes intangibles como lo son: la intuición, la perspicacia, la experiencia y que conste de etapas, pautas, reglas y consejos de manera que el sistema propuesto sea representativo de los requerimientos y ámbito de aplicación del mismo.

El modelo presenta tres fases que son: Primera fase, “Desarrollo del procedimiento de identificación de requerimientos del sistema, esta se desarrollará a partir del conocimiento existente, estado del arte y benchmarking. Segunda fase, “Determinación de entradas y salidas del

sistema, que conste de algoritmos y comandos (identificación de software) y que cuente con métodos y modelos de evaluación e indicadores. Tercera fase: Creación del modelo conceptual. Finalmente, de acuerdo a la definición del profesor Ljung, un buen modelo de sistemas de procesos, es aquel que permite ser medido y mejorado.

Cuarta Investigación

Sonia López Igartua, (2006), Revista Estrategia financiera, “Pasos para diseñar un sistema de indicadores: claves de la gestión estratégica”. A continuación resumen destacando los principales aportes:

El presente artículo estudia la aplicación de los indicadores de gestión en el ámbito de gestión pública, los cuales han recibido, según el autor, escasa atención en la literatura especializada, enfatizando que el punto de partida para su diseño es el análisis de los distintos propósitos que puede perseguir la implantación de los indicadores y de las dinámicas organizativas a que ello da lugar. Además, se concluye que las iniciativas de modernización de la gestión pública, guardan estricta relación con la mejora de los sistemas de información y que su implantación responde a un proceso de cambio organizativo de gestión.

Quinta Investigación

Miguel Martínez Ramos, (2005), Revista iberoamericana de contabilidad de gestión, “Sistemas de indicadores de gestión y cambio contable”. A continuación resumen destacando los principales aportes:

El objetivo del presente artículo es el estudio de la interrelación existente entre los indicadores de gestión y la contabilidad de una organización, toda vez que en procesos de Calidad Total (TQM), es necesario medir el impacto que tienen las variables cualitativas en las variables cuantitativas. Además, éste estudio enfatiza el impacto que genera la aplicación de nuevos indicadores en los índices contables, desde el

momento en que se decide implantar un sistema de indicadores de gestión, hasta que éste entra a formar parte de las rutinas organizativas. Finalmente, los resultados muestran la capacidad del modelo de cambio propuesto por Bogt y Helden (2000) para explicar la adopción de un sistema de indicadores de gestión en una empresa industrial y proponen la ampliación del mismo para recoger el impacto del uso de las nuevas herramientas de contabilidad de gestión.

Bases Teóricas

Según Vásquez y Carrera (2007), se entiende por bases teóricas: “Al conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. A continuación las bases teóricas del presente trabajo:

Modelo de Gestión basado en Plan Operativo Acciones Centralizadas (POAC)

El plan operativo de acciones centralizadas de la CVG, es el modelo de gestión que aplica la CVG para alcanzar sus objetivos y metas. Este se fundamenta en siete líneas estratégicas que son:

- ✓ Modelo Productivo Socialista: Edificar colectivamente el modelo productivo socialista, construyendo una estructura económica, basada en nuevas relaciones sociales de producción y en otras formas de propiedad, dentro de una concepción integral, humanista, endógena Y sustentable.
- ✓ Modelo Productivo Socialista: Garantizar que los planes, programas, proyectos Y actividades de desarrollo tengan viabilidad ambiental, se orienten al aprovechamiento sustentable los recursos naturales Y A la prevención de impactos ambientales.
- ✓ Coordinación Interinstitucional: Coordinar con entes públicos Y privados, en el ámbito regional, nacional E internacional para la

- ejecución de proyectos O acciones (sociales, ambientales, socio-económicas, turísticas E industriales entre otras), para garantizar el crecimiento sostenido de la zona de desarrollo de Guayana.
- ✓ Desarrollo Territorial Equilibrado: Coordinar, planificar Y ejecutar la ordenación Y desarrollo equilibrado del territorio, articulando la participación interinstitucional Y de las comunidades organizadas, para garantizar la instrumentación de proyectos orientados A la soberanía productiva Y alimentaría, el desarrollo de proyectos estructurantes, la seguridad Y defensa, los macro-servicios Y la infraestructura física territorial.
 - ✓ Soberanía Alimentaría: Contribuir A la soberanía agroalimentaria aprovechando el potencial de recursos naturales, las capacidades tecnológicas Y las habilidades productivas, generando encadenamientos en el área agrícola Y agroindustrial.
 - ✓ Equidad Social: Desarrollar proyectos Y acciones que garanticen la equidad, el trabajo Y la inclusión social, mediante la formación permanente de las comunidades organizadas, priorizando la satisfacción de necesidades humanas en cuanto A educación, salud, alimentación, seguridad Y hábitat.
 - ✓ Soberanía productiva: Impulsar la economía social, garantizando el encadenamiento productivo regional Y la agregación de valor de los productos primarios generados por las empresas.

A su vez estos lineamientos estratégicos del plan operativo, se encuentran enmarcados dentro de las Políticas y Lineamientos del Ministerio del Poder Popular Para la Industrias Básicas y Minería (MPPIBAM). Además de las Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (PNDES) 2007 – 2013, tal como se muestra en la siguiente figura:

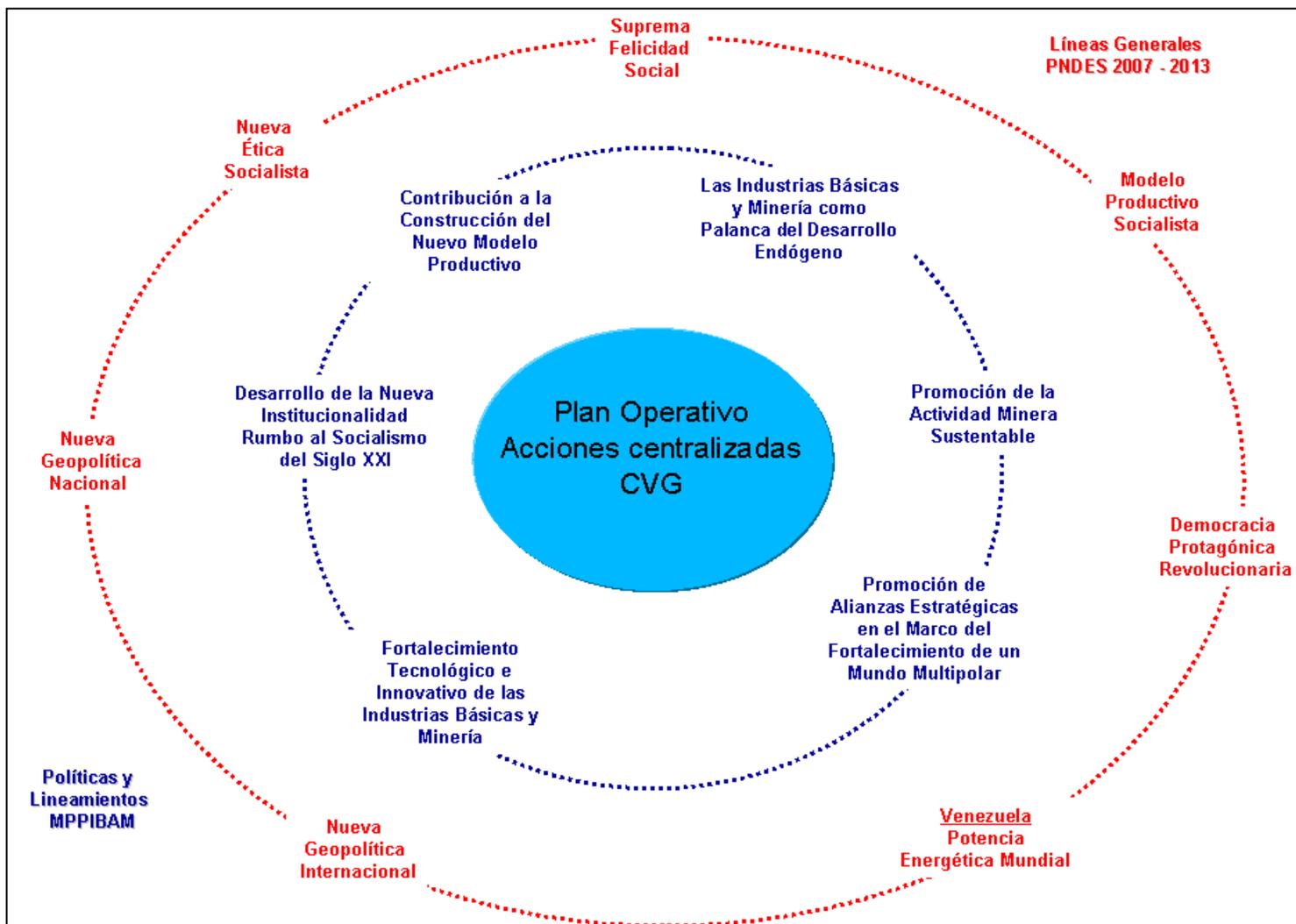


Figura 4. Modelo de gestión basado en Plan Operativo Acciones Centralizadas
Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo de CVG

El Modelo de gestión basado en el Plan Operativo Acciones Centralizadas (POAC), tiene como finalidad identificar y definir las fortalezas y debilidades de los procesos de cada Unidad de la CVG (ver figura 2), que permitan definir objetivos medibles, específicos, definidos y alcanzables, que se traduzcan en acciones centralizadas para el desarrollo de cada Unidad Gerencial, con capacidad de respuesta interna y externa, hacia las Instituciones y Comunidades Organizadas, partiendo de las funciones y competencias de cada unidad. Estas se enmarcan dentro de las Políticas de la CVG, Lineamientos del Ministerio del Poder Popular Para la Industrias Básicas y Minería (MPPIBAM) y Líneas Generales del Plan de Desarrollo

Económico y Social de la Nación (PNDES) 2007 – 2013. La evaluación de su desempeño es medida mediante indicadores de gestión económicos y de calidad.

Los indicadores económicos miden la capacidad para generar, movilizar y optimizar adecuadamente los recursos financieros. Por otro lado los indicadores de calidad miden la capacidad para responder en forma rápida y directa a los requerimientos de los usuarios.

Indicadores de Gestión

Según Domínguez (2006) un indicador de gestión se define como: “Una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables”. Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y de los atributos de los resultados del mismo y que permiten analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización. Además, un indicador es una herramienta de medición que nos permite valorar, analizar y evaluar el comportamiento de variables.

El uso de los indicadores como instrumento para la medición y control de gestión nos permite: a) mantener el control sobre los principales procesos en la organización, b) mantener un flujo permanente de información sobre el comportamiento de la organización, que permite a la gerencia tomar decisiones, c) medición de las variables que afectan los procesos, para el mejoramiento continuo, d) Ver el mejoramiento que experimenta un proceso a partir de la aplicación de ideas de mejoras, así como el grado de avance de los mismos.

La formulación tiene ver con el papel que el indicador debe desempeñar. Por lo tanto, el indicador debe formularse de tal forma que quien lo vaya a utilizar, sepa exactamente qué va a obtener al aplicar la medición, pues éstos, implícitamente deben expresar lo que quieren medir. Por esta razón y más especialmente para el tipo de indicadores de

seguimiento (gestión o eficiencia) y evaluación (logro o eficacia), los indicadores deben constituirse con los siguientes aspectos:

- ✓ El nombre: Es el símbolo o identificación, clara, y concreta en la cual se debe personalizar o distinguir el indicador.
- ✓ La definición: Expresión que permite conocer la razón de ser del indicador. Define el objetivo que el experto quiere presentar.
- ✓ La forma de cálculo o unidad operacional: Es la forma de calcular, la expresión matemática, o forma como estará representado.
- ✓ Índice: Valor numérico, generalmente expresado en %, y resultado del cálculo matemático.
- ✓ Estándares de calidad: Valor de referencia que muestra las cualidades, calidades o atributos del indicador.

Un ejemplo se puede observar en la Tabla 5:

Tabla 5. Modelo de presentación de indicadores

Nro	Indicador	Descripción	Formula	Frecuencia
1	Índice de Calidad de los procesos	Indicador de la calidad de los procesos	$100 - (\frac{\sum \text{productos defectuosos}}{\sum \text{productos fabricados}}) * 100$	Mensual

Fuente: Adaptación del Autor

Sistema Indicadores de Gestión

Las organizaciones excelentes se destacan por gestionar sus actividades y recursos mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos que les permiten la toma eficaz de decisiones. En este contexto, ser excelente implica, entre otros aspectos, llevar a cabo mediciones periódicas tanto de los enfoques aplicados como de su despliegue, con el fin de disponer de datos objetivos que sustenten el avance de la organización hacia unos buenos resultados en relación con sus grupos de interés.

El desarrollo de sistemas de indicadores para estructurar la medición en las organizaciones es sin duda necesario para asegurar la calidad de la información empleada en dicha toma de decisiones.

Según la Unificación de Normativas Españolas (UNE), un sistema de gestión consiste, por una parte, en determinar y desarrollar objetivos según una estrategia de mejora continua previamente definida y, por otra, efectuar los ajustes necesarios para alcanzar estos objetivos. Las características que identifican a los sistemas de gestión son las siguientes: medibles, alcanzables, coordinación, desafiantes, comprometedores, involucra al personal y desarrollo en planes de actuación.

Con respecto a los aspectos de medición, el nivel de madurez de una organización se refleja en su sistema de indicadores. De hecho, la calidad de las decisiones está directamente relacionada con la calidad de la información utilizada.

El establecimiento de indicadores contribuye activamente a la medición de los fenómenos concernientes al funcionamiento de una organización y facilita la toma de decisiones. Un indicador es un valor que se obtiene comparando los datos, lógicamente relacionados, referentes al comportamiento de una actividad o proceso, dentro de un período de tiempo específico.

Los indicadores tienen por objeto proporcionar información sobre los parámetros ligados a las actividades o los procesos implantados. Las características de los indicadores de un sistema de gestión son las siguientes:

- ✓ Simbolizan una actividad importante o crítica.
- ✓ Los resultados de los indicadores son cuantificables, y sus valores se expresan normalmente a través de un dato numérico o de un valor de clasificación.
- ✓ El beneficio que se obtiene del uso de los indicadores supera la inversión de capturar y tratar los datos necesarios para su desarrollo.

- ✓ Ser comparables en el tiempo, y por tanto pueden representar la evolución del concepto valorado. De hecho, la utilidad de los indicadores se puede valorar por su capacidad para marcar tendencias.
- ✓ Ser fiables, es decir proporcionan confianza a los usuarios sobre la validez de las sucesivas medidas.
- ✓ Ser fáciles de establecer, mantener y utilizar.
- ✓ Ser compatibles con los otros indicadores del sistema implantados y, por tanto, permitir la comparación y el análisis.

Para permitir analizar una situación y tomar las acciones correctivas o preventivas necesarias, la Dirección debe conocer la información en tiempo real. La evolución en el tiempo y las desviaciones con respecto a los objetivos serán los aspectos que más particularmente interesen a la Dirección y a los responsables de las áreas afectadas. Por ello, el sistema de indicadores de gestión tiene por objetivo reagrupar y sintetizar los indicadores para presentarlos de manera que puedan ser utilizados por la Dirección y por los responsables.

Los indicadores son herramientas indispensables para dirigir una empresa, un equipo o un proceso y alcanzar los objetivos previstos. Además, pueden utilizarse para dirigir un sistema de calidad. En general, las organizaciones establecen objetivos derivados de su visión y estrategias tal y como muestra la figura a continuación:

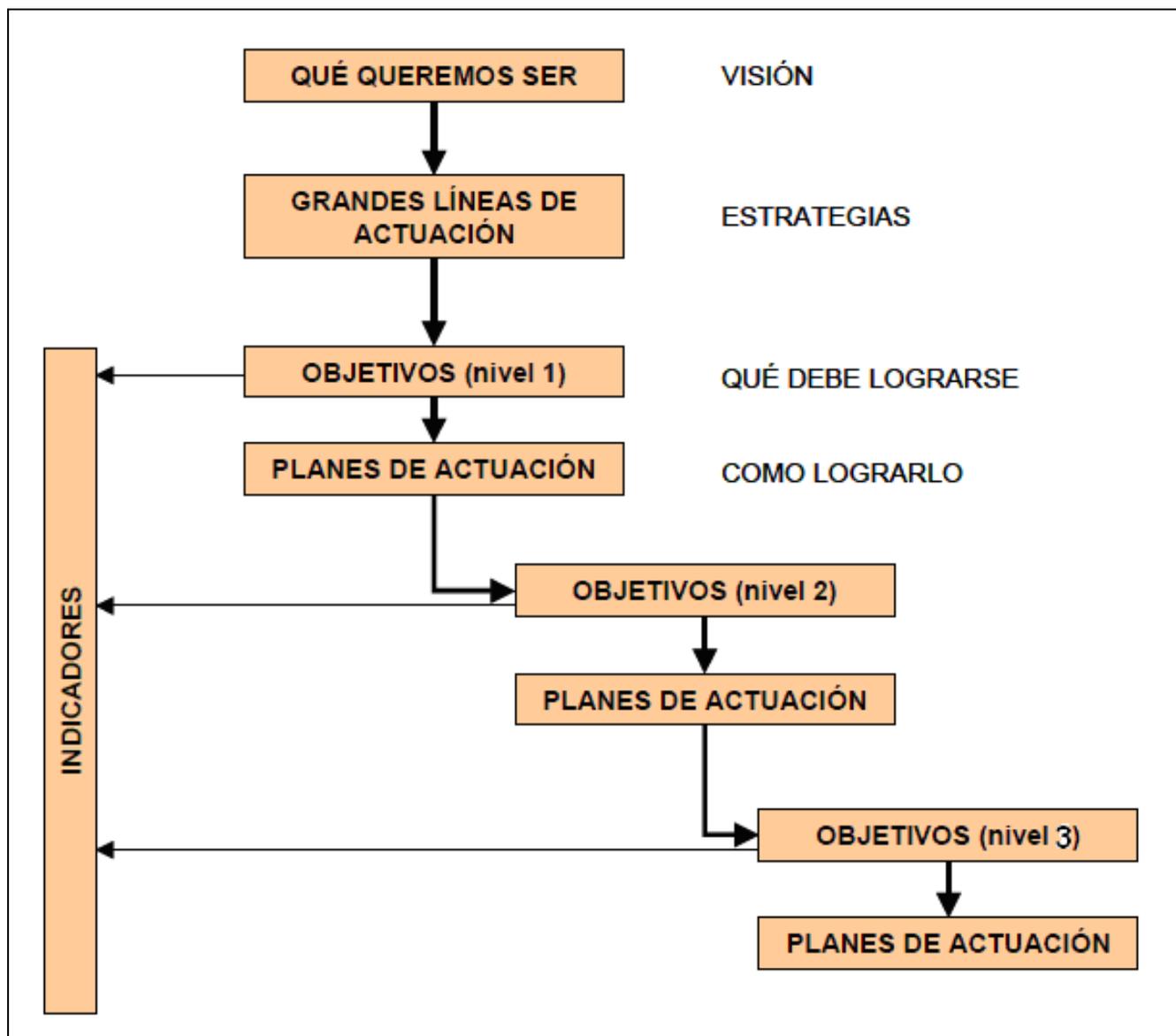


Figura 5. Objetivos derivados de la visión y estrategias

Fuente: Unificación de Normativas Españolas (UNE)

Así mismo, con objeto de coordinar todas las actividades de la organización hacia la consecución de los objetivos generales (o de primer nivel), muchas organizaciones desarrollan un “despliegue” de los objetivos a los niveles de gestión inferiores (de nivel 2, 3, etc.). De esta forma se puede conseguir que los “planes de acción” se desarrollen de forma coordinada. En este contexto es muy interesante diseñar los indicadores en función de los

objetivos establecidos por una aproximación descendente, de tal forma que al igual que existen objetivos de nivel 1, 2, 3, etc., existan indicadores de nivel 1, 2, 3, etc..

Además, con objeto de conocer las actividades de indicadores a desarrollar, conviene también identificar a los clientes o usuarios de los indicadores (por ejemplo: el responsable de la organización, de un equipo, de un proceso, un usuario, etc) y determinar, de acuerdo con éstos, los elementos que mejor puedan contribuir para poner de manifiesto una situación respecto a los objetivos establecidos.

El ciclo de vida de los indicadores sigue la figura adjunta. Este ciclo se aplica íntegramente a la definición y a la primera implantación del sistema. Posteriormente se aplica parcialmente para adaptar el sistema de indicadores a las situaciones y realidades de la organización y asegurarse de su eficacia y eficiencia.

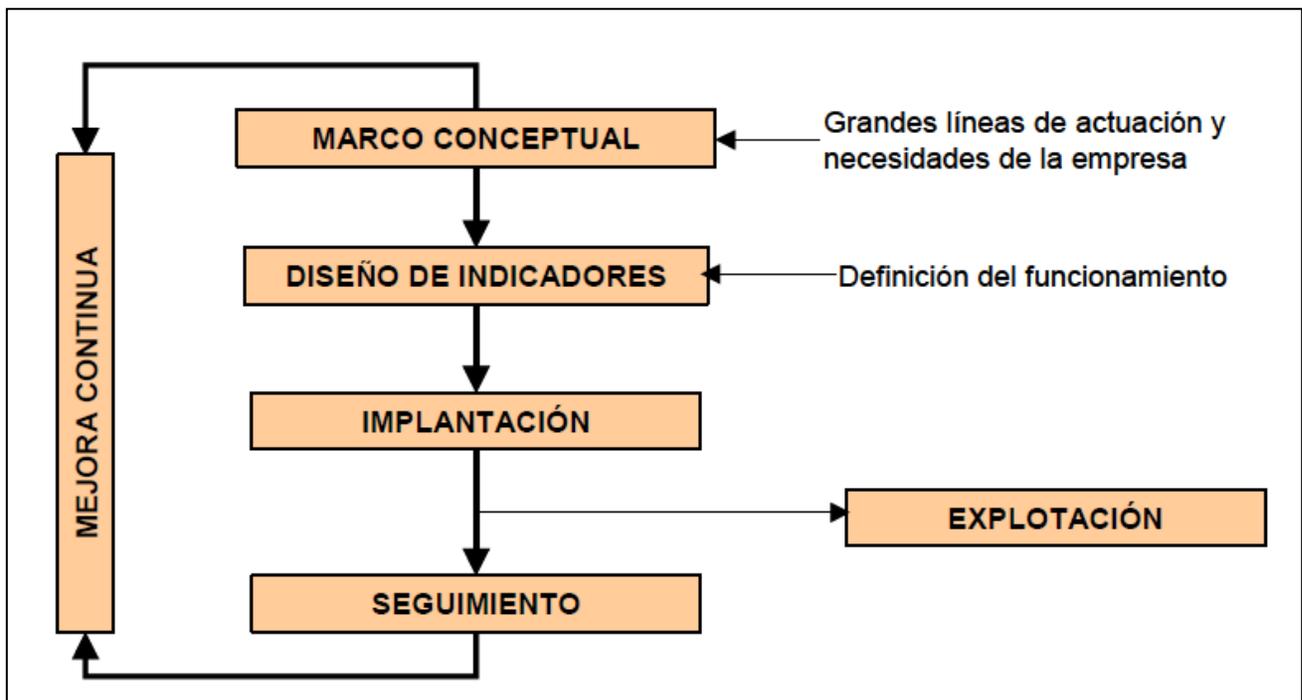


Figura 6. Ciclo de vida de los indicadores
Fuente: Unificación de Normativas Españolas (UNE)

Finalmente, los beneficios de un sistema de indicadores son: a) conocer nuestros rendimientos, b) efectuar comparaciones, c) establecer metas y objetivos, d) detectar oportunidades de mejora, e) ver impacto de cambios y f) realizar el seguimiento de variables.

Metodología para Gerencia de Proyectos de la Corporación Venezolana de Guayana (CVG)

La Metodología para Gerencia de Proyectos de la Corporación Venezolana de Guayana (CVG), es empleada para la evaluación de los proyectos objetos de financiamiento del Fondo Socialista Regional Guayana mediante la Unidad de Evaluación de Proyectos. Está conforma un conjunto de procesos, prácticas y herramientas dirigidos a incorporar consistencia, flexibilidad, eficiencia y mejoras progresivas en la calidad gerencial de los proyectos de la Corporación. La metodología establece un ciclo de vida estándar para todos los proyectos, conformado por cinco fases, las cuales tienen asociados objetivos, actividades, entregas, decisiones y recursos para su desarrollo, conjuntamente con otra información de soporte. Esta metodología de gerencia de proyectos no garantiza el éxito de cada proyecto; pero sí proporciona una plataforma sólida que incrementa las probabilidades de éxito si es utilizada por los gerentes de proyecto, los miembros de los equipos e involucrados clave, de forma consistente. Proporciona procesos, guía, lineamientos y herramientas adecuados incluso para personas sin experiencia previa en gerencia de proyectos, es adaptable a cualquier tipo de proyecto que promocióne o emprenda la Corporación y es independiente de las herramientas informáticas que se utilicen. A través de esta metodología se puede lograr, entre otros:

- ✓ La alineación de los proyectos con las estrategias de la Corporación.
- ✓ Resultados de negocio más rápidos y a menor costo.
- ✓ Una mejor determinación de los recursos claves necesarios para las iniciativas prioritarias.

- ✓ Un mejor uso de los fondos y otros recursos de la Corporación.
- ✓ Una adecuada apropiación de los procesos y resultados por parte de las personas y unidades involucradas.
- ✓ La disposición de información precisa y oportuna.

La metodología establece un ciclo de vida estándar para todos los proyectos, conformado por cinco fases, las cuales tienen asociados objetivos, actividades, entregas, decisiones y recursos para su desarrollo, conjuntamente con otra información de soporte, tal como se muestra en la siguiente figura.



Figura 7. Fases de la Gerencia de Proyectos

Fuente: Intranet CVG

Fase 1: corresponde al período en el cual una unidad identifica, delimita, caracteriza, evalúa y determina qué oportunidades y/o necesidades se pueden abordar a través de uno o varios proyectos en su área de influencia, en concordancia con los objetivos estratégicos de CVG.

Fase 2: está orientada a identificar, analizar y comparar opciones viables para satisfacer los requerimientos (oportunidades o necesidades visualizadas en la fase anterior) con el objeto de seleccionar la mejor opción, así como conceptualizar el alcance, mejorar los estimados de tiempo y costo, y ponderar los riesgos mayores asociados.

Fase 3: tiene como objetivo el desarrollo completo del Alcance del Trabajo y el Plan de Ejecución del Proyecto, de forma que el equipo del proyecto, conjuntamente con los contratista y consultores que se requieran, puedan llevar a cabo de forma eficiente y efectiva el contenido del proyecto en la fase de Ejecución. Esta fase Incluye un trabajo intensivo de diseño que permite desarrollar estimados de precisión para soportar la toma de decisiones acerca de la ejecución o no del proyecto.

Fase 4: tiene como propósito la implementación del alcance del proyecto de acuerdo con el plan de ejecución definido en la fase anterior. El diseño básico es desarrollado en el detalle necesario para ser construido o implementado y en base a este se ejecutan los procesos de procura de materiales y equipos, fabricación, construcción y la puesta en marcha de la solución desarrollada. Durante esta etapa se debe tratar de evitar los cambios, tanto en el alcance como en el plan de ejecución ya que los mismos influirán negativamente en las probabilidades de éxito del proyecto. La ejecución constituye la más larga y costosa de las fases del proyecto, lo que hace que la dirección, gestión, control, y reporte sean más importantes que en cualquier otra fase.

Fase 5: tiene como objetivo general verificar si con los resultados obtenidos en el desarrollo e implementación del proyecto se lograron los objetivos del proyecto y de la organización. Así mismo, desde el punto de vista organizacional, el objetivo principal de la fase es la compilación y ordenamiento de toda la información generada durante el desarrollo del proyecto, lecciones aprendidas y documentación final, para que constituyan un aporte a los activos organizacionales de procesos de la Corporación.

Enfoque basado en procesos ISO 9000

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la

satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de elementos de entrada (inputs) en resultados (outputs), se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, b) la necesidad de considerar los procesos en términos del valor que aportan, c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 4, ilustra las relaciones entre los procesos. Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a la percepción de las partes interesadas acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

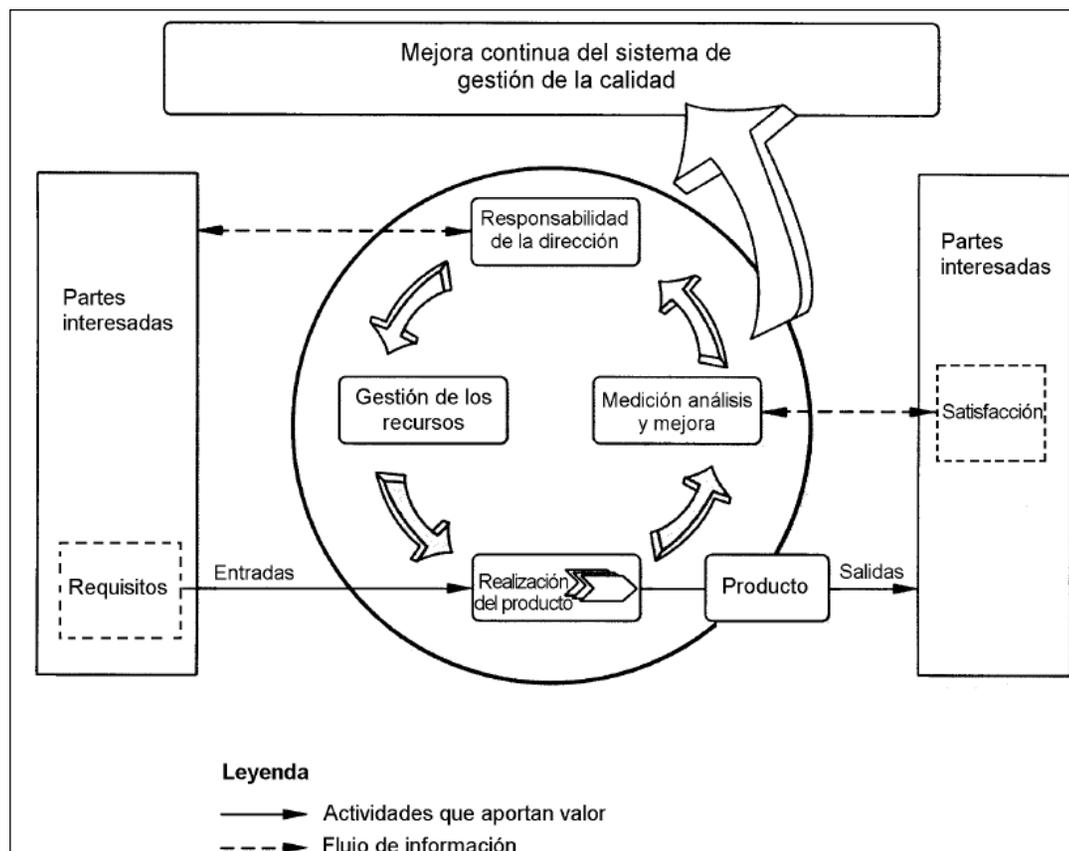


Figura 8. Enfoque basado en procesos

Fuente: Manual ISO 9000: 2004

Selección y uso de la familia de normas ISO 9000

La Norma ISO 9001 se utiliza si se trata de establecer un sistema de gestión que proporcione confianza en la conformidad de su producto con requisitos establecidos o especificados y para ser certificado por una entidad externa. Además, para ampliar los beneficios obtenidos de la Norma ISO 9001 a todas las partes que están interesadas o afectadas por sus operaciones de negocio. Las partes interesadas incluyen a sus empleados, propietarios, proveedores y a la sociedad en general.

La naturaleza de cada negocio y las demandas específicas que tengan determinarán cómo aplicar las normas para conseguir sus objetivos.

A continuación se facilitan algunos ejemplos de casos reales, los cuales se asemejan al presente estudio:

- ✓ Ejemplo 1: Una organización de asistencia social decidió establecer una estrategia de mejora de la calidad. Adoptó la Norma ISO 9004 como base para planificar e implementar su sistema. La agencia vio que la Norma ISO 9000 proporcionaba orientación adicional muy útil y planifica obtener la certificación conforme a la Norma ISO 9001 para obtener mayor credibilidad.
- ✓ Ejemplo 2: Un fabricante de lavadoras tenía bien establecidos una cultura empresarial de mejora continua y un eficaz control de la producción. La dirección decidió mejorar sus procesos de desarrollo e implementar la Norma ISO 9004.
- ✓ Ejemplo 3: Una empresa de desarrollo de software para computador, que daba servicio a un nicho de mercado, reconoció que a medida que su base de usuarios fuese expandiéndose, ellos deberían hacer frente a temas relativos a la gestión del producto y control de la configuración. Los cambios en los productos base, en el hardware del usuario y en los requisitos reglamentarios estaban aumentando los problemas del servicio al cliente. La Norma ISO 9004 proporcionó la guía que necesitaban para establecer procedimientos documentados para controlar los cambios y mejora del proceso.

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad. A continuación en la tabla 4 se muestra la familia de normas.

Tabla 6. Familia de Normas ISO

<p>ISO 9000 – <i>Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario</i></p>	<p>Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.</p>
<p>ISO 9001 – <i>Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos</i></p>	<p>Esta es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente.</p>
<p>ISO 9004 – <i>Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño</i></p>	<p>Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia.</p>
<p>ISO 19011 – <i>Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad</i></p>	<p>Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.</p>

Fuente: Manual de Normas ISO 9000

Relación de la Norma ISO 9004:2000 con la Norma ISO 9001

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las

organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño.

Objeto y campo de aplicación de la Norma ISO 9004:2000

Esta Norma Internacional proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001, con el fin de considerar tanto la eficacia como la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. Si se compara con la Norma ISO 9001, los objetivos relativos a la satisfacción del cliente y a la calidad del producto se extienden para incluir la satisfacción de las partes interesadas y el desempeño de la organización.

Esta Norma Internacional es aplicable a los procesos de la organización y por lo tanto se pueden difundir en la organización los principios de gestión de la calidad en los que está basada. El objetivo de esta Norma Internacional es la consecución de la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de las demás partes interesadas.

Medición, análisis y mejora bajo ISO 9004:2000

Los datos de las mediciones son importantes en la toma de decisiones basadas en hechos. La alta dirección debería asegurarse de la eficaz y eficiente medición, recopilación y validación de datos para asegurar el desempeño de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.

Esto debería incluir la revisión de la validez y del propósito de las mediciones y el uso previsto de los datos para asegurarse del aporte de valor para la organización. Los siguientes son ejemplos de mediciones del desempeño de los procesos de la organización:

- ✓ Medición y evaluación de sus productos,
- ✓ Capacidad de los procesos,
- ✓ Logro de los objetivos del proyecto, y
- ✓ Satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

La organización debería realizar el seguimiento continuo de sus acciones para la mejora del desempeño, y registrar su implementación dado que esto puede proporcionar datos para mejoras futuras. La medición, el análisis y la mejora incluyen las siguientes consideraciones:

- a) Los datos de las mediciones deberían convertirse en información y conocimiento beneficiosos para la organización.
- b) La medición, el análisis y la mejora de los servicios y procesos deberían usarse para establecer prioridades apropiadas para la organización.
- c) Los métodos de medición empleados por la organización deberían revisarse periódicamente, y debería verificarse la exactitud e integridad de los datos sobre una base continua.
- d) Los estudios comparativos (benchmarking) de procesos individuales deberían emplearse como una herramienta para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos;
- e) Las medidas de la satisfacción del cliente deberían considerarse vitales para la evaluación del desempeño de la organización.
- f) El uso de mediciones y la generación y comunicación de información obtenida son esenciales para la organización y deberían ser la base para la mejora del desempeño y la participación activa de todas las

partes interesadas; tal información debería estar vigente, y estar claramente definido su propósito.

g) Deben implementarse las herramientas apropiadas para la comunicación de la información resultante de los análisis de las mediciones.

h) Debería medirse la eficacia y la eficiencia de la comunicación con las partes interesadas para determinar si la información es oportuna y claramente entendida.

i) En los casos en los que se alcancen los criterios de desempeño de los procesos y del producto, aún puede ser beneficioso realizar el seguimiento y análisis de los datos de desempeño con el fin de comprender mejor la naturaleza de las características objeto del estudio,

j) El uso de las técnicas apropiadas, estadísticas o de otro tipo, puede ser útil en la comprensión de las variaciones, tanto de los procesos como de las medidas, y por lo tanto puede mejorar el desempeño del proceso y del producto controlando dicha variación.

k) La autoevaluación debería considerarse en forma periódica para evaluar la madurez del sistema de gestión de la calidad y el nivel del desempeño de la organización y para definir las oportunidades de mejora del desempeño (véase Tabla 7).

Tabla 7. Niveles de madurez del desempeño

Nivel de madurez	Nivel de desempeño	Orientación
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Enfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	Desempeño de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).

Fuente: Manual de Normas ISO 9000

Seguimiento y medición del desempeño del sistema de gestión

La alta dirección debería asegurarse de que se utilizan métodos eficaces y eficientes para identificar áreas para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad. Los siguientes son ejemplos de estos métodos: auditorías internas y auto - evaluación.

Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

El seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente se basan en la revisión de la información relacionada con el cliente. La dirección debería reconocer que hay muchas fuentes de información relativas al cliente, y debería establecer procesos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar esta información para mejorar el desempeño de la organización. La organización debería identificar fuentes de información del cliente y del

usuario final disponibles, internas o externas, tanto en forma escrita como verbal. Los siguientes son ejemplos de información relativa al cliente:

- ✓ Encuestas a los clientes y a los usuarios.
- ✓ Retroalimentación sobre todos los aspectos del producto.
- ✓ Requisitos del cliente e información contractual.
- ✓ Necesidades del mercado.
- ✓ Datos de prestación del servicio.
- ✓ Información relativa a la competencia.

La dirección de la organización debería utilizar la medición de la satisfacción del cliente como una herramienta vital. El proceso de la organización para solicitar, medir y seguir la retroalimentación de la satisfacción del cliente debería proporcionar información en forma continua. Este proceso debería considerar la conformidad con los requisitos, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. La organización debería establecer y utilizar fuentes de información de satisfacción del cliente y debería cooperar con sus clientes a fin de anticipar necesidades futuras. La planificación de esos procesos debería definir e implementar métodos de recopilación de datos, incluyendo fuentes de información, la frecuencia de recopilación y la revisión del análisis de los datos.

Ejemplos de fuentes de información sobre la satisfacción del cliente incluyen: quejas del cliente, comunicación directa con los clientes, cuestionarios y encuestas, recolección y análisis de datos subcontratados, grupos de discusión (focus group), Informes de organizaciones de consumidores, Informes en varios medios, y estudios de sector e industria.

Seguimiento y medición de la perspectiva financiera

La dirección debería considerar la conversión de datos de procesos a información financiera con el fin de proporcionar medidas comparables a lo largo de los procesos y para facilitar la mejora de la eficacia y de la eficiencia de la organización. Ejemplos de medidas financieras son:

- ✓ Análisis de los costos de prevención y de valoración.
- ✓ Análisis de los costos de no conformidad.
- ✓ Análisis de los costos de fallas internas y externas.
- ✓ Análisis del costo del ciclo de vida.

Seguimiento y medición de los procesos

La organización debería identificar métodos de medición y realizar mediciones para evaluar el desempeño del proceso. La organización debería incorporar estas mediciones en los procesos y utilizarlas en la gestión del proceso. Las mediciones deberían utilizarse para gestionar operaciones del día a día, para evaluación de los procesos que puedan ser adecuados para mejoras continuas o escalonadas, así como para proyectos de mejora significativa, de acuerdo con la visión y los objetivos estratégicos de la organización. Las mediciones del desempeño del proceso deberían cubrir las necesidades y expectativas de las partes interesadas de manera equilibrada. A continuación se relacionan algunos ejemplos: Capacidad instalada vs capacidad utilizada, Tiempo de reacción, Tiempo del ciclo, Aspectos medibles de la seguridad de funcionamiento, Rendimiento, Eficacia y eficiencia de las personas de la organización, Utilización de tecnologías, Reducción de desperdicios y Asignación y reducción de costos.

Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

La organización debería establecer y especificar los requisitos de medición (incluyendo los criterios de aceptación) para sus productos y/o servicios. La medición del producto y/o servicio debería planificarse y realizarse para verificar que se han alcanzado los requisitos de las partes interesadas y que se han utilizado para mejorar los procesos de realización. Para ello, la organización debería considerar lo siguiente:

- ✓ Tipos de características de productos y/o servicios, que posteriormente determinan los tipos de mediciones, los medios de medición adecuados, la exactitud y habilidades requeridas.
- ✓ Equipo, el software y las herramientas requeridas.
- ✓ Localización de puntos de medición apropiados en la secuencia del proceso de realización del producto o prestación del servicio.
- ✓ Características a medirse en cada punto, la documentación y criterios de aceptación a usarse.
- ✓ Puntos establecidos por el cliente para atestiguar o verificar las características seleccionadas del producto y/o servicio.
- ✓ Inspección final para confirmar que las actividades de verificación y validación se han completado y aceptado.
- ✓ Registro de los resultados de las mediciones del producto y/o servicio.

La organización debería revisar los métodos usados para medir los productos y/o servicios, y los registros de verificación planificados, para considerar las oportunidades de mejora del desempeño. Los siguientes son ejemplos típicos de registros de medición, podrían considerarse: informes de inspección, formularios de aceptación del servicio y certificados de conformidad, según sean requeridos.

Seguimiento y medición de la satisfacción de las partes interesadas

La organización debería identificar la información de medición requerida para cumplir las necesidades de las partes interesadas (clientes internos) en relación a los procesos de la organización. Tal información debería incluir mediciones relativas al personal en la organización, a los propietarios e inversores, a los proveedores y aliados de negocios, así como a la sociedad. Ejemplos de medición son los siguientes:

a) Con respecto al personal de la organización:

- ✓ Recabar la opinión de su personal en relación con la manera en la cual la organización satisface sus necesidades y expectativas.
- ✓ Evaluar el desempeño individual y colectivo y su contribución a los resultados de la organización.

b) Con respecto a los propietarios e inversores:

- ✓ Evaluar su capacidad para lograr los objetivos definidos.
- ✓ Evaluar su desempeño financiero.
- ✓ Evaluar el impacto de los factores externos sobre sus resultados.
- ✓ Identificar el valor con el que contribuyen las acciones tomadas.

c) Con respecto a los proveedores y aliados de negocios:

- ✓ Sondar las opiniones de los proveedores y aliados de negocios con respecto a su satisfacción con los procesos de compras.
- ✓ Realizar el seguimiento y proporcionar retroalimentación sobre el desempeño de los proveedores y aliados de negocios y su cumplimiento de la política de compras de la organización.
- ✓ Evaluar la calidad del producto comprado, las contribuciones de proveedores y aliados de negocios, y los beneficios mutuos derivados de la relación.

d) Con respecto a la sociedad:

- ✓ Definir y controlar los datos adecuados relativos a sus objetivos, con el fin de conseguir una interacción satisfactoria con la sociedad.
- ✓ Evaluar periódicamente la eficacia y eficiencia de sus acciones y las percepciones de su desempeño por las partes pertinentes de la sociedad.

Bases Legales

Para este estudio el investigador consideró prudente establecer las bases legales contenidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Fondo Socialista para la Región Guayana (FSRG). A continuación se presentan los resultados:

Reglamento de Organización y Funcionamiento del Fondo Socialista para la Región Guayana

De acuerdo al Artículo 8° del reglamento, el Fondo Socialista Regional Guayana tendrá entre sus funciones:

1. Orientar técnica, económica, financiera y legalmente a los interesados o interesadas sobre ideas proyecto y sobre las políticas de financiamiento del FSRG.
2. Revisar a través de las unidades del FSRG, los recaudos de las solicitudes de microcréditos y créditos a programas y proyectos sustentables y sostenibles. En el caso de los créditos éstos deberán estar certificados por las unidades técnicas de CVG.
3. Evaluar técnica, económica, financiera y legalmente las solicitudes de microcréditos y créditos a programas y proyectos consignados ante el FSRG. En el caso de los créditos éstos deberán estar certificados por las unidades técnicas de CVG.

4. Realizar inspección a las unidades de producción donde se aplicarán los recursos aprobados a los financiamientos, en caso que lo amerite.
5. Someter a la consideración del Comité Administrativo las solicitudes de microcréditos y créditos para programas y proyectos, mediante punto de cuenta suficientemente razonado.
6. Otorgar microcréditos y créditos a los solicitantes, previo cumplimiento de los requisitos exigidos para tal fin.
7. Suscribir los contratos de microcréditos y créditos, aprobados por el Comité Administrativo.
8. Determinar las garantías que servirán de respaldo a los microcréditos y créditos, de acuerdo a las políticas dictadas por el Directorio.
9. Efectuar seguimiento y control al Fideicomiso suscrito con Banded o el organismo que asuma tales funciones y con otras entidades bancarias.
10. Efectuar el cronograma de desembolsos de recursos con cargo al Fondo Fiduciario suscrito con BANDES, para el financiamiento de microcréditos o créditos para programas y proyectos aprobados.
11. Enterar al Fondo Fiduciario de BANDES, los montos recuperados de los financiamientos otorgados y los intereses generados por los fideicomisos suscritos con entidades bancarias.
12. Administrar adecuadamente los recursos asignados para los gastos de operación y funcionamiento.
13. Supervisar y controlar el Fondo de Garantía, de Riesgo, de Asistencia Técnica y cualquier otro que sea creado para cumplir con el fin del FSRG.

14. Financiar microcréditos y créditos para programas y proyectos, en forma parcial o total, sólo o con otros organismos financieros, públicos, privados o mixtos.
15. Celebrar contratos de fideicomisos con entidades bancarias o financieras, de conformidad con el artículo 10° del Decreto N° 6.987 del 20 de Octubre de 2009, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.294 del 28 de Octubre de 2009.
16. Ejercer la supervisión de los microcréditos y créditos otorgados, con el fin de lograr la debida aplicación de los recursos para programas y proyectos por parte de los prestatarios o prestatarias, así como el desarrollo de la unidad de producción.
17. Efectuar el seguimiento de la gestión de las Oficinas Locales del FSRG en el ámbito geográfico de acción de la Corporación.
18. Celebrar convenios estratégicos con entidades bancarias o financieras, públicas o privadas, o cualquier otra institución pública o privada, que contribuyan a maximizar las fuentes de financiamientos para microcréditos y créditos para proyectos y programas en la Región Guayana; así como, suscribir cualquier otro convenio orientado a la consecución de los objetivos del FSRG, previa aprobación del Presidente de la Corporación.
19. Participar en eventos Regionales, Nacionales e Internacionales en la búsqueda de intercambios de experiencias a fin de capacitar el recurso humano del FSRG e incorporar nuevas tendencias tecnológicas en el manejo de financiamientos en pro del desarrollo del área de influencia de CVG.
20. Cualquier otra función asociada a la naturaleza y objetivos del FSRG.

Estructura del Fondo Socialista para la Región Guayana

De acuerdo al Artículo 10° del precitado reglamento, el FSRG tendrá entre como estructura organizativa la siguiente:

El FSRG contará con un Comité Administrativo, un Gerente General o una Gerente General, quien será el Secretario o la Secretaria del Comité Administrativo, una Unidad de Administración del FSRG, una Unidad de Legal del FSRG, una Unidad de Asistencia Técnica del FSRG y una Unidad de Evaluación de Proyectos de FSRG. Estas Unidades tendrán el rango que corresponda de acuerdo a la estructura organizativa de la Corporación, adscritas jerárquicamente a la Gerencia General del FSRG.

Funciones de la Unidad de Administración del FSRG

De acuerdo al Artículo 21° del precitado reglamento, la Unidad de Administración del FSRG, tendrá entre sus funciones:

1. Elaborar el Presupuesto del FSRG, para ser aprobado por el Comité Administrativo, previa conformación de la Gerente General del FSRG.
2. Llevar los libros contables y archivos del FSRG.
3. Efectuar la clasificación de la cartera de créditos otorgados por el FSRG en cuanto a periodo de gracia, vigente, vencido.
4. Proponer las tasas aplicables a los microcréditos y créditos a otorgar para la aprobación del Comité Administrativo.
5. Administrar y custodiar el Archivo General del FSRG.
6. Mantener actualizada la información y documentación económica-financiera de los expedientes de microcréditos y créditos otorgados por el FSRG.
7. Valorar la pertinencia de la información y documentación económica-financiera a ser incorporada a los expedientes de microcréditos y créditos.
8. Administrar y custodiar el Archivo de gestión de la unidad.

9. Realizar el seguimiento y control de la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al FSRG.
10. Efectuar las erogaciones que sean necesarias para el funcionamiento del FSRG en firma conjunta con el Gerente General o la Gerente General o la persona que corresponda.
11. Llevar los registros y asientos contables de las operaciones del FSRG.
12. Revisar y certificar la disponibilidad de los recursos para los montos asignados a los distintos microcréditos y créditos para programas y proyectos que serán llevados a consideración del Comité Administrativo. Así como la disponibilidad para aplicar los Fondos de Asistencia Técnica, Riesgo y Garantía.
13. Supervisar y controlar la recuperación de los montos asignados a las solicitudes de microcréditos y créditos para programas y proyectos financiados.
14. Gestionar los desembolsos a los microcréditos y créditos, previo cumplimiento de las normas establecidas para tal fin.
15. Revisar y certificar los finiquitos de microcréditos y créditos emitidos por las Entidades Bancarias.
16. Administrar los recursos financieros del FSRG, en forma conjunta con el Presidente o la Presidenta del Comité Administrativo, el Gerente General o la Gerente General del FSRG y el Gerente General o la Gerente General de la Oficina Corporativa de Administración y Finanzas de la Corporación, o su equivalente jerárquicamente.
17. Preparar y presentar a la Gerencia General el informe anual relativo a la administración de los recursos y funcionamiento del FSRG, que será presentado por la Corporación en su Memoria y Cuenta Anual al Ministerio de adscripción.

18. Rendir cuenta mensualmente de su gestión a la Gerencia General o cada vez que lo requiera.
19. Realizar talleres de inducción inicial, así como de formación y capacitación de los prestatarios o las prestatarias del FSRG en la ejecución del microcréditos o créditos a proyectos y puesta en marcha de la unidad de producción.
20. Participar en la elaboración y actualización de los procesos del FSRG.
21. Cualquier otra función que le sea asignada por el Gerente General o la Gerente General del FSRG, o que sea inherente al cumplimiento de sus funciones.

Funciones de la Unidad de Legal del FSRG

De acuerdo al Artículo 22° del precitado reglamento, la Unidad de Legal del FSRG, tendrá entre sus funciones:

1. Orientar en materia legal a los interesados en la formalización de su solicitud de microcréditos y créditos para programas y proyectos.
2. Determinar la factibilidad jurídica y cumplimiento de los requerimientos de las solicitudes de financiamiento consignadas.
3. Redactar, revisar proyectos de convenios, contratos y demás documentos jurídicos relacionados con la actividad del FSRG.
4. Coordinar con la Oficina Corporativa de Asuntos Legales de CVG o su equivalente jerárquico, la conformación y visado de los documentos jurídicos de interés del FSRG.
5. Evaluar jurídicamente los puntos de cuenta a elevarse a la consideración y aprobación del Comité Administrativo.
6. Asistir con carácter obligatorio a las reuniones del Comité Administrativo en apoyo a las funciones del Secretario o Secretaria del mismo.

7. Orientar al Comité Administrativo, a su Presidente o Presidenta y al Gerente General o la Gerente General en todos aquellos asuntos de carácter legal que sean sometidos a su consideración.
8. Participar con las Unidades del FSRG en las actividades inherentes a la identificación y selección de ideas, microcréditos y créditos para programas y proyectos, de acuerdo a las necesidades y potencialidades en las áreas de influencia de CVG.
9. Rendir cuenta mensualmente de su gestión a la Gerencia General, o cada vez que se requiera.
10. Realizar talleres de inducción inicial, así como de formación y capacitación de los prestatarios o las prestatarias del FSRG en la ejecución del microcréditos o créditos a proyectos y puesta en marcha de la unidad de producción.
11. Participar en la elaboración y actualización de los procesos del FSRG.
12. Participar, con las otras Unidades del FSRG, en los procesos de reestructuración de financiamiento, actualizaciones de documentos y visitas técnicas en campo.
13. Participar en Jornadas de divulgación, promoción y atención a interesados en microcréditos y créditos para programas y proyectos productivos que sean susceptibles de atender a través del FSRG.
14. Prestar asistencia en la tramitación de documentos jurídicos ante Registros y Notarías.
15. Brindar asesoramiento y prestar apoyo en la gestión de cobranza.
16. Cualquier otra función que le sea asignada por el Gerente General o la Gerente General del FSRG, o que sea inherente al cumplimiento de sus funciones.

Funciones de la Unidad de Asistencia Técnica del FSRG

De acuerdo al Artículo 23° del precitado reglamento, la Unidad de Asistencia Técnica del FSRG, tendrá entre sus funciones:

1. Orientar a los interesados en la concreción de su idea proyecto, en conjunto con las distintas unidades del Fondo.
2. Validar la rendición de cuenta del uso y aplicación de recursos otorgados por el FSRG para el desarrollo de los financiamientos a proyectos para la conformación de la Gerencia General del FSRG.
3. Elaborar el Punto de Cuenta para la presentación al Comité Administrativo de la solicitud de reestructuración del financiamiento.
4. Ofrecer acompañamiento integral a los prestatarios o prestatarias del FSRG, de acuerdo a la cartera de crédito.
5. Planificar, ejecutar y controlar los planes y programas anuales de acompañamiento integral emprendidos por el FSRG.
6. Efectuar el seguimiento y control de los microcréditos y créditos para programas y proyectos aprobados por el FSRG a fin de asegurar el cumplimiento del cronograma de ejecución del proyecto.
7. Inspeccionar el área donde se desarrollará el proyecto, con la finalidad de verificar sus condiciones y potencialidades, entre otras.
8. Coordinar y controlar la ejecución de las inspecciones a las unidades de producción financiadas por el FSRG, realizadas por el personal del Fondo, las Unidades Técnicas de CVG, Oficinas Locales, terceros contratados para tal fin o cualquier otro organismo.
9. Revisar y certificar los informes de avalúo de los bienes dados en garantía por el solicitante o solicitante o el prestatario o prestataria.
10. Procesar ante la Unidad de Administración del FSRG, las solicitudes de desembolso, reembolso y reverso de desembolsos consignadas por los prestatarios o prestatarias cuyos financiamientos se encuentren vigentes.

11. Evaluar y validar las solicitudes de redistribución y traslados entre partidas para la revisión y aprobación de la Presidencia del Comité Administrativo y Gerencia General del FSRG.
12. Validar la rendición de cuenta del uso y aplicación de recursos otorgados por el FSRG para el desarrollo de los financiamientos para la conformación de la Gerencia General del FSRG.
13. Coordinar las solicitudes de reestructuraciones de los prestatarios o prestatarias.
14. Realizar talleres de inducción inicial, así como de formación y capacitación de los prestatarios o prestatarias del FSRG en la ejecución del microcréditos o créditos para proyectos y puesta en marcha de la unidad de producción.
15. Participar en la elaboración y actualización de los procesos del FSRG.
16. Realizar las gestiones pertinentes para mantener actualizada la documentación contentiva en los expedientes de microcréditos y créditos del FSRG.
17. Identificar las debilidades y fortalezas de la unidad productiva y articular con otras instituciones, programas de mejoras para alcanzar su consolidación, sustentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.
18. Coordinar y supervisar a las Oficinas Locales del FSRG.
19. Participar en Jornadas de divulgación, promoción y atención a interesados o interesadas en microcréditos y créditos para programas y proyectos que sean susceptibles de atender a través del FSRG.
20. Rendir cuenta mensualmente de su gestión a la Gerencia General, o cada vez que ésta lo requiera.
21. Cualquier otra función que le sea asignada por el Gerente General o la Gerente General del FSRG, o que sea inherente a sus funciones.

Funciones de la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG

De acuerdo al Artículo 24° del precitado reglamento, la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG, tendrá entre sus funciones:

1. Orientar a los interesados en la concreción de su idea proyecto, en conjunto con las distintas unidades del Fondo.
2. Revisar con las distintas Unidades del FSRG, solicitudes de financiamiento y reestructuraciones, presentadas por los interesados y las interesadas ante el FSRG, a los fines verificar que cumplan con los requisitos para su admisión.
3. Evaluar la factibilidad técnica, económica y financiera de la propuesta que respalda la solicitud de financiamiento o de reestructuración, de acuerdo con las normativas establecidas en este Reglamento.
4. Elaborar el Punto de Cuenta para la presentación al Comité Administrativo de la solicitud de financiamiento.
5. Participar, conjuntamente con las Unidades del FSRG y de Unidades Técnicas de la CVG, en la definición de términos de referencia para la elaboración de guías metodológicas de formulación y estudios de factibilidad de proyectos, susceptibles de financiamiento por el FSRG.
6. Participar con las Unidades del FSRG y Unidades Técnicas de la CVG, en la definición, planificación y ejecución de las estrategias para difundir y promover las políticas de financiamiento del FSRG.
7. Registrar y controlar información relacionada con las solicitudes objeto de análisis y evaluación.
8. Elaborar y mantener actualizada una base de datos referencial con información sectorial, en materia de estructuras de costos, rendimientos, oferta y demanda entre otros aspectos técnico-económicos, para ser utilizada como fuente de consultoría técnica y administrativa.

9. Participar con las Unidades del FSRG y las Unidades Técnicas de CVG, en las actividades inherentes a la identificación y selección de ideas de microcréditos o créditos para programas y proyectos, de acuerdo a las necesidades y potencialidades en las áreas de influencia de CVG.
10. Revisar semestralmente, la correlación de políticas de financiamiento del FSRG con los indicadores de los sectores productivos, a los fines de proponer los cambios y actualizaciones a que haya lugar.
11. Participar en la elaboración y actualización de los procesos del FSRG.
12. Participar, con las otras Unidades del FSRG, en los procesos de reestructuración de financiamientos, actualizaciones de documentos, visitas técnicas, cálculos de fondos, cálculos de intereses.
13. Realizar talleres de inducción inicial, así como de formación y capacitación de los prestatarios o prestatarias del FSRG en la ejecución del microcréditos o créditos para proyectos y puesta en marcha de la unidad de producción.
14. Participar en jornadas de divulgación, promoción y atención a interesados en financiamiento de microcréditos o créditos para programas y proyectos productivos que sean susceptibles de atender a través del FSRG.
15. Cualquier otra función que le sea asignada por el Gerente General o la Gerente General del FSRG, o que sea inherente al cumplimiento de sus funciones.

Glosario de Términos

Acompañamiento Integral: Orientación permanente al solicitante o la solicitante y prestatario o prestataria, a los fines de alcanzar la consolidación de la unidad de producción en la fase de operación.

Actividad Productiva: Proceso o actividad susceptible de generar empleo y productora de bienes o servicios.

Admisión de La Solicitud De Financiamiento: Inicio del procedimiento de análisis y evaluación de la solicitud de financiamiento, una vez constatado que cumple con los requisitos establecidos por la normativa que regula la materia.

Asistencia Técnica: Asistir, orientar y asesorar en los diversos campos administrativos, financieros, legales y técnicos especializados para la iniciación, puesta en marcha y desarrollo de la unidad de producción. Así como realizar el seguimiento y control necesario.

Comité Administrativo: Órgano decisorio del Fondo Socialista para la Región Guayana responsable de aprobar, modificar, negar, revocar, anular o dejar sin efecto las solicitudes de financiamiento, reestructuración u otras, presentadas para su consideración.

Corporación o CVG: Corporación Venezolana de Guayana.

Crédito: Financiamiento aprobado al prestatario o prestataria por el Comité Administrativo, materializado con el contrato de crédito a través del cual el Fondo otorga los recursos financieros aprobados.

Decreto de Creación del Fondo: Decreto Presidencial N° 2.504, del 29 de abril de 1998, modificado mediante Decretos Presidenciales N° 1.164 del 9 de enero de 2001, publicado en Gaceta Oficial N° 37.122 de la República Bolivariana de Venezuela, del 18 de enero de 2001 y N° 6.987 del 20 de Octubre de 2009, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.294 del 28 de Octubre de 2009.

Directorio: Directorio de la Corporación Venezolana de Guayana.

Emprendedor o Emprendedora: Persona que solicita financiamiento ante el Fondo para iniciar por primera vez una actividad productiva.

Expediente: Registro de la solicitud de crédito junto con sus recaudos en el Archivo General del FSRG.

Financiamiento: Monto aprobado por el Comité Administrativo para los microcréditos y créditos.

Fondo o FSRG: Fondo Socialista para la Región Guayana.

Interesado o Interesada: Persona natural o jurídica, pública o privada, a quien el Fondo le ha admitido la solicitud de financiamiento, presentado para el análisis y consideración de las autoridades competentes del Fondo.

Prestatario o Prestataria: Persona natural o jurídica, pública o privada, que ha suscrito contrato de microcrédito o crédito.

Promotor o Promotora: Solicitante con experiencia, cuya unidad de producción está en funcionamiento.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas para el logro de un producto o servicio, el cual tiene asociados recursos humanos, financieros y materiales, y que se ejecuta en un período de tiempo determinado.

Proyecto Productivo: Impulsan el desarrollo de actividades generadoras de bienes y servicios, útiles para la comunidad, susceptibles de generar redes productivas para el desarrollo de la economía solidaria.

Región Guayana: Área geográfica definida en el artículo 1º del Decreto Ley N° 1.531 del 07 de noviembre de 2001, publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.553 del 12 de noviembre de 2001 contentivo del Estatuto Orgánico del Desarrollo de Guayana y ampliada conforme al artículo 1º del Decreto Ley N° 4.649 del 03 de julio de 2006, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.472, del 04 de julio de 2006 cualquier otra que sea incluida dentro de su ámbito geográfico de acción, de conformidad con el artículo 2º del Estatuto Orgánico que rige a la Corporación.

Solicitante: Persona natural o jurídica, pública o privada, que acude a las Oficinas Técnicas de la Corporación Venezolana de Guayana o al FSRG a requerir información sobre los requisitos para el otorgamiento de un microcrédito o crédito para el financiamiento de un programa o proyecto.

Supervisión: Conjunto de acciones de seguimiento y control del desempeño de la unidad de producción. Se inicia a partir de la solicitud del crédito, continúa durante su vigencia y concluye con la recuperación total del crédito.

Unidades Técnicas CVG: Unidades administrativas de la Corporación Venezolana de Guayana encargadas de formular y certificar los proyectos que respaldan las solicitudes de financiamiento de microcréditos y créditos introducidas ante el Fondo Socialista para la Región Guayana, así como brindar asistencia técnica especializada a las unidades de producción financiadas por el Fondo.

Cronogramas de Actividades

Tabla 8. Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDADES	Plan	2010					2011							
			Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Ago	Sep	Oct
1	Estado el Arte	P													
		E													
2	Identificación del Tema de Investigación	P													
		E													
3	El Problema	P													
		E													
4	Justificación	P													
		E													
5	Definición de Objetivos	P													
		E													
6	Definición Tipo de Investigación	P													
		E													
7	Operacionalización de variables	P													
		E													
8	Definir Población. y muestra	P													
		E													
9	Identificar técnicas e. Instrumentos de recolección	P													
		E													
10	Elaboración y entrega de Anteproyecto	P													
		E													
11	Análisis de datos y Resultados	P													
		E													
12	Redacción Capitulo Resultados	P													
		E													
13	Conclusiones y Recomendaciones	P													
		E													
14	Entregar Trabajo especial de grado	P													
		E													

Fuente: El Autor

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se presentaran los resultados de la investigación. Según explica Carrer/a (2007): “El fin del capítulo de resultados es describir de manera clara y detallada los resultados de la investigación”. De acuerdo con este preámbulo, a continuación se presentan los resultados de la presente investigación.

Plan Operativo Acciones Centralizadas (POAC) de la Unidad de Evaluación del FSRG

El Modelo de gestión que aplica la Unidad de Evaluación del FSRG de CVG para el manejo de sus operaciones, es el sistema POAC (Plan Operativo Acciones Centralizadas), el cual tiene como finalidad definir las líneas de centrales de trabajos que demarcaran las acciones para un año de operación, alineadas a las Políticas de CVG, Ministerio del Poder Popular Para la Industrias Básicas y Minería (MPPIBAM) y Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (PNDES) 2007 – 2013.

Para cada *Acción Central* se establecen las unidades de medidas, programación de metas, medios de verificación, factores de éxito y la vinculación institucional respectiva, como se muestra a continuación:

Tabla 9. Plan Operativo Acciones Centralizadas (POAC) de la Unidad de Evaluación del FSRG 2011

OBJETIVO GENERAL:	EVALUAR TÉCNICA, ECONÓMICA Y FINANCIERA SOLICITUDES DE FINANCIAMIENTO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE PEQUEÑAS O MEDIANAS ASOCIACIONES Y/O EMPRESAS PARA LA FUNDACIÓN O CONSOLIDACIÓN DE LA UNIDAD PRODUCTIVA, DENTRO DEL ÁMBITO DE ACCIÓN Y POLÍTICAS DE LA CVG.																	
	MODELO DE GESTIÓN BASADO EN PLAN OPERATIVO ACCIONES CENTRALIZADAS (POAC)																	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	<p>1. Velar que el proceso de evaluación de solicitudes de financiamiento de Programas y Proyectos se desarrolle dentro de las políticas y reglamento del FSRG.</p> <p>2. Atender y orientar a los interesados en solicitudes de financiamientos.</p> <p>3. Orientar y promocionar las políticas de financiamiento y el reglamento del FSRG.</p> <p>4. Apoyar a otras unidades del FSRG en los procesos de reestructuraciones de financiamiento y visitas técnicas.</p> <p>5. Hacer simulaciones para propuestas de pago.</p>																	
	<p>Lineamientos Específicos de la Unidad de Evaluación de Proyectos</p> <p>1. Proyectos que cumplan con los lineamientos establecidos por la CVG y el reglamento y las políticas del FSRG.</p> <p>2. Proyectos ambientalmente sustentable y a la generación de energía limpia</p> <p>3. Proyectos Alineados con la soberanía y seguridad alimentaria y generación de empleo.</p>				<p>Lineamientos Generales de la CVG</p> <p>1. Desarrollo vocación productiva.</p> <p>2. Sustentabilidad Ambiental.</p> <p>3. Coordinación Interinstitucional.</p> <p>4. Desarrollo Territorial Equilibrado.</p> <p>5. Soberanía Alimentaria.</p> <p>6. Equidad Social.</p> <p>7. Soberanía</p>				<p>Lineamientos MPPIBAM (Ministerio del Poder Popular Industrias Básicas y Minería)</p> <p>1. Fortalecimiento económico e innovativo de las industrias Básicas y Minerías.</p> <p>2. Desarrollo de la nueva institucionalidad rumbo al socialismo del Siglo XXI.</p> <p>3. Contribución a la construcción del nuevo modelo productivo.</p> <p>4. Las Industrias Básicas y Minerías como palanca del desarrollo endógeno.</p> <p>5. Promoción de la Actividad Minera responsable.</p> <p>6. Promoción de alianzas estratégicas en el marco de fortalecimiento de un mundo multipolar.</p>				<p>Lineamiento PANDES (Plan Nacional de Desarrollo) 2007 - 2013</p> <p>1. Suprema Felicidad Social.</p> <p>2. Democracia Protagonica Revolucionaria.</p> <p>3. Venezuela Potencia Energetica Mundial.</p> <p>4. Nueva Geopolitica internacional.</p> <p>5. Modelo Productivo Socialista.</p> <p>6. Nueva Geopolitica Nacional.</p> <p>7. Nueva Etica Socialista.</p>					
N°	Acciones Especificas	Unidad de medida	Programación Física 2011												Total	Medios de Verificación	Factores que determinan el éxito	Vinculación Institucional (Externa e Interna)
			En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di				
1	Evaluación técnica, económica y social de Nuevas Solicitudes de Crédito (NSC).	Nuevas Solicitudes de Crédito (NSC) atendidas	5	7	9	9	9	9	9	9	8	9	9	8	100	<p>a. Minutas y Comunicaciones internas y externas de la Unidad de Evaluación.</p> <p>b. Comunicaciones de la Gerencia General.</p> <p>c. Comunicaciones de la unidad de Administración.</p> <p>d. Decisión del Comité Administrativo.</p> <p>e. Informe de participación jornadas técnicas sociales.</p>	<p>a. Disponibilidad de Recursos Financieros.</p> <p>b. Demanda de necesidades de financiamiento.</p> <p>c. Definición de Políticas Locales y Regionales.</p> <p>d. Disponibilidad de Proyectos y Programas formulados de acuerdo a la metodología del FSRG, acompañado con toda la documentación legal, técnica, de mercado, económica, Financiera y permisología asociada a la actividad.</p> <p>e. Viabilidad de la solicitud de crédito.</p> <p>f. Celebración oportunos de la Comité Administrativo.</p> <p>g. Disponibilidad de las opiniones técnicas, legales y administrativas en calidad y oportunidad.</p>	<p>a. Gerencia General del FSRG.</p> <p>b. Unidad de Administración del FSRG.</p> <p>c. Unidad de Legal del FSRG.</p> <p>d. Unidad de Asistencia Técnica del FSRG.</p> <p>e. Unidad de Evaluación de Proyectos de FSRG.</p> <p>f. Unidades Técnicas de la CVG.</p> <p>g. Instituciones del Estado.</p> <p>h. Solicitantes.</p> <p>i. Recepción del FSRG.</p>
2	Evaluación técnica, económica y social de Solicitudes de Reestructuraciones de Financiamientos (SRF).	Solicitudes de Reestructuraciones de Financiamiento (SRF) atendidas	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	20				
3	Evaluación de Solicitudes de Propuestas de Pago (SPP).	Solicitudes de Propuestas de Pagos (SPP) atendidas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12				
4	Atención a Solicitantes y Promotores interesados en solicitar financiamiento.	Solicitudes de orientación inicial de ideas de negocio (SOI) atendidas	6	4	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	25			
5	Divulgación de Políticas de Financiamiento del FSRG.	Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento (SPPF) atendidas.	1			1			1					4				

Fuente: Adaptación Autor - Unidad de Evaluación del Fondo Socialista Regional Guayana

Además, como se puede apreciar en la tabla 9, las líneas centrales del POAC (Plan Operativo Acciones Centralizadas), contiene:

- ✓ Las funciones de la Unidad de Evaluación de Proyectos, de acuerdo al reglamento de organización y funcionamiento, del Fondo Socialista Regional Guayana (FSRG).
- ✓ Las acciones específicas del Plan Operativo identificando la relación que guarda con el PNDES 2007-2013 y las políticas del Ministerio del Poder Popular para las Industrias Básicas y Minería (MPPIBAM).

Procesos Asociados al Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC)

Los procesos asociados para el desarrollo del Plan Operativo, son todos aquellos procedimientos requeridos para ejecutar las acciones del mismo.

Tabla 10. Procesos Asociados al (POAC)

Nº	Acciones Centralizadas Plan Operativo	Proceso Asociado	Codigo
1	Evaluación técnica, económica y social de Nuevas Solicitudes de Crédito (NSC).	"Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos".	FSRG-E001
2	Evaluación técnica, económica y social de Solicitudes de Reestructuraciones de Financiamientos (SRF).	"Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento".	FSRG-E002
3	Evaluación de Solicitudes de Propuestas de Pago (SPP).	"Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago".	FSRG-E003
4	Atención a Solicitantes y Promotores interesados en solicitar financiamiento.	"Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio".	FSRG-E004
5	Divulgación de Políticas de Financiamiento del FSRG	"Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento".	FSRG-E005

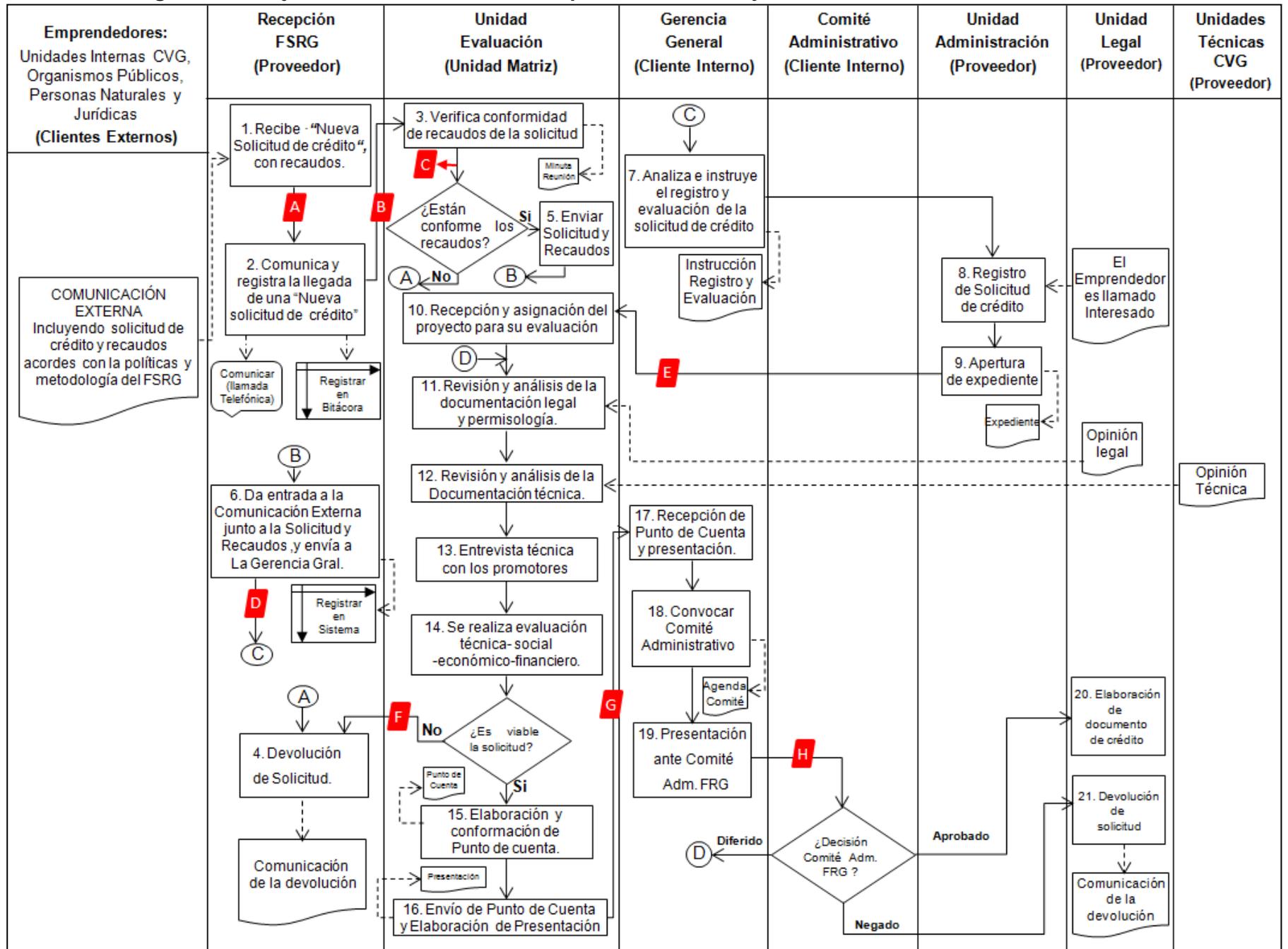
Fuente: El Autor.

Ahora bien, con el propósito de determinar los elementos de salida y entrada de los procesos mencionados, a fin de facilitar la determinación de los puntos de medición que permitan el diseño del sistema de indicadores, se describirán cada uno de los procesos asociados al Plan Operativo Anual.

Proceso FSRG-E001: “Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos”.

Este proceso es uno de los sistemas neurálgicos de FSRG, debido a que por medio de este se reciben, analizan y presentan ante el Comité Administrativo, las solicitudes de créditos que posteriormente serán objeto de financiamiento. Este proceso, requiere el apoyo de las Unidades de Administración, Legal y Recepción del FSRG, y Unidades Técnicas de la CVG como proveedores. Asimismo, involucra a la Gerencia Gral y el Comité Administrativo como clientes internos, y como clientes externos todo Emprendedor conformado por: Unidades Internas de la CVG, Organismos Públicos, Personas Naturales y Jurídicas.

Tabla 11. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E001 “Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos”



Fuente: El Autor.

Como se muestra en la tabla 11, el proceso cuenta con 8 principales puntos de medición, los cuales contienen los elementos de entrada y salida de las principales actividades del proceso, desarrollado por la Unidad de Evaluación. A continuación la descripción de los puntos de medición.

Tabla 12. Puntos de Medición Proceso FSRG-E001 “Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos”

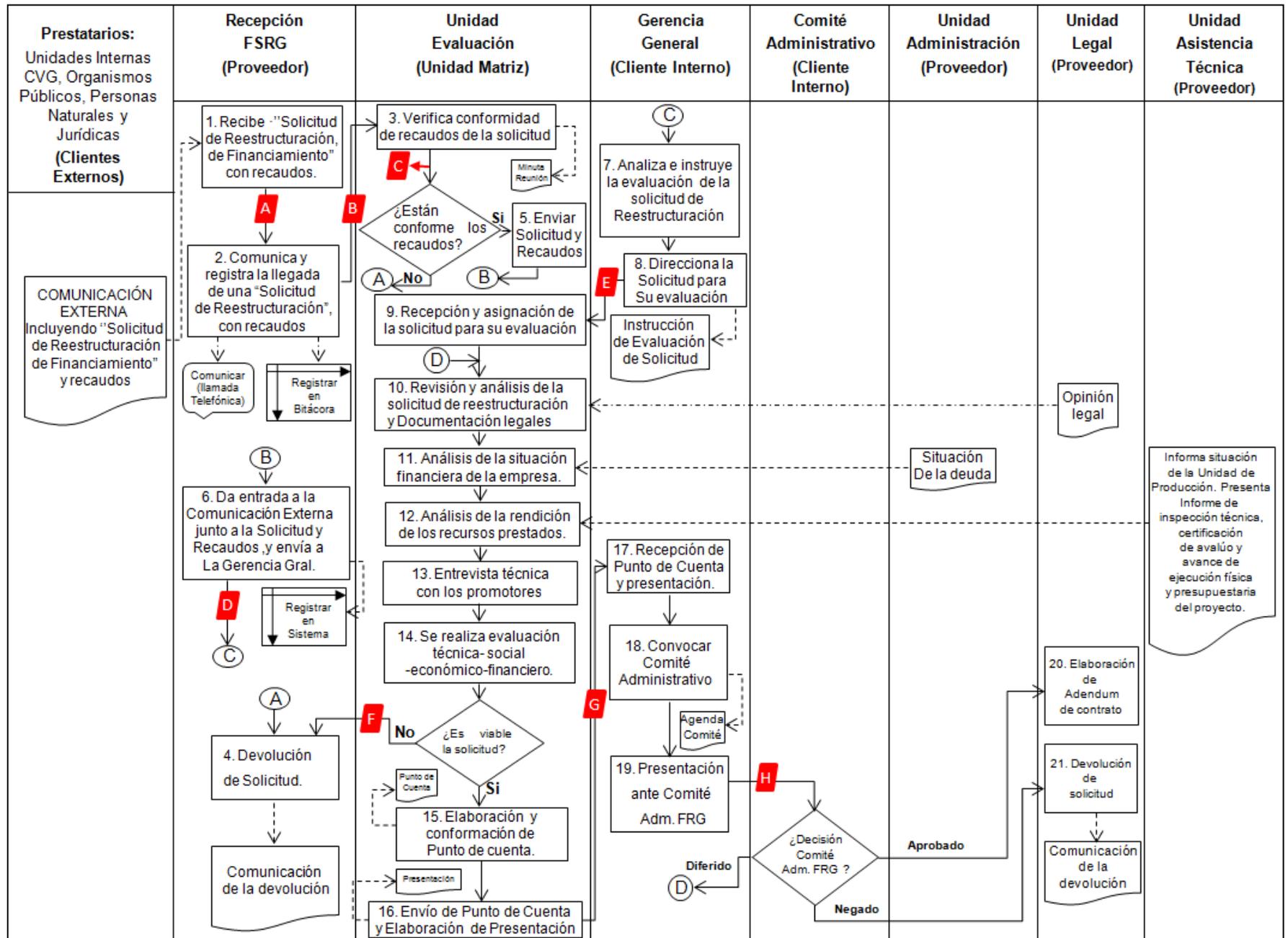
N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA
1	A	X		(1-2)
2	B		X	(2-3)
3	C		X	(3-4) (3-5)
4	D		X	(6-7)
5	E	X		(9-10)
6	F		X	(14-4)
7	G		X	(16-17)
8	H		X	(19-11) (19-20) (19-21)

Fuente: El Autor.

Proceso FSRG-E002: “Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento”.

El proceso “Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento”, es aquel mediante el cual una Solicitud de Crédito ya aprobada por el Comité Administrativo del FSRG, requiere ser replanteada en términos que garanticen nuevamente la viabilidad económica del proyecto. En este proceso, están involucradas las Unidades Técnicas de CVG, Administración, Legal, Asistencia Técnica y Recepción FSRG, como proveedores. Por otro lado, las Unidades Internas de CVG, Organismos Públicos y demás Entes Promotores, representan los clientes externos y como clientes internos: la Gerencia General y el Comité Administrativo.

Tabla 13. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E002 "Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento"



Fuente: El Autor

Como se muestra en la tabla 13, el proceso cuenta con 8 principales puntos de medición, los cuales contienen los elementos de entrada y salida de las principales actividades del proceso, desarrollado por la Unidad de Evaluación. A continuación la descripción de los puntos de medición.

Tabla 14. Puntos de Medición Proceso FSRG-E002 “Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamientos”

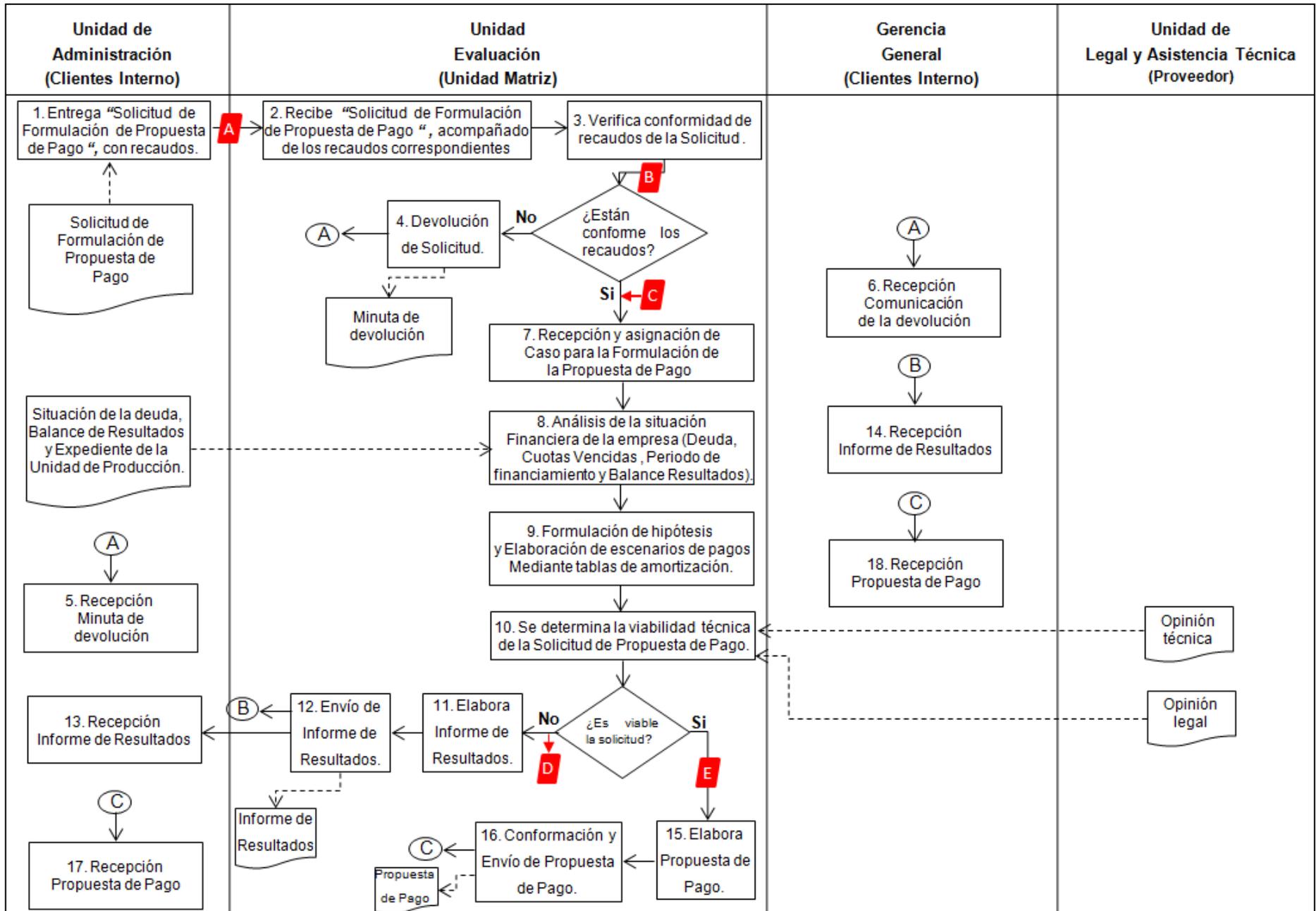
N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDADES ASOCIADAS
1	A	X		(1-2)
2	B		X	(2-3)
3	C		X	(3-4) (3-5)
4	D		X	(6-7)
5	E	X		(8-9)
6	F		X	(14-4)
7	G		X	(16-17)
8	H		X	(19-10) (19-20) (19-21)

Fuente: El Autor

Proceso FSRG-E003: "Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago".

Este proceso, es aquel mediante el cual la Unidad de Administración del FSRG, solicita opinión técnica a la Unidad de Evaluación, para la formulación de una *Propuesta de Pago*, dirigida a proyectos cuyos créditos se encuentran en estatus de mora. Para ello, se requiere realizar simulaciones mediante tablas de amortización, basadas en la situación financiera de la empresa y las condiciones de pago aprobadas. En este proceso la Unidad de Administración y la Gerencia General, representan los clientes internos, y como proveedores se encuentran: la Unidad de Legal y Asistencia Técnica.

Tabla 15. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E003: "Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago"



Fuente: El Autor

Como se muestra en la tabla 15, el proceso cuenta con 5 principales puntos de medición, los cuales contienen los elementos de entrada y salida de las principales actividades del proceso, desarrollado por la Unidad de Evaluación. A continuación la descripción de los puntos de medición.

Tabla 16. Puntos de Medición Proceso FSRG-E003 “Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago”.

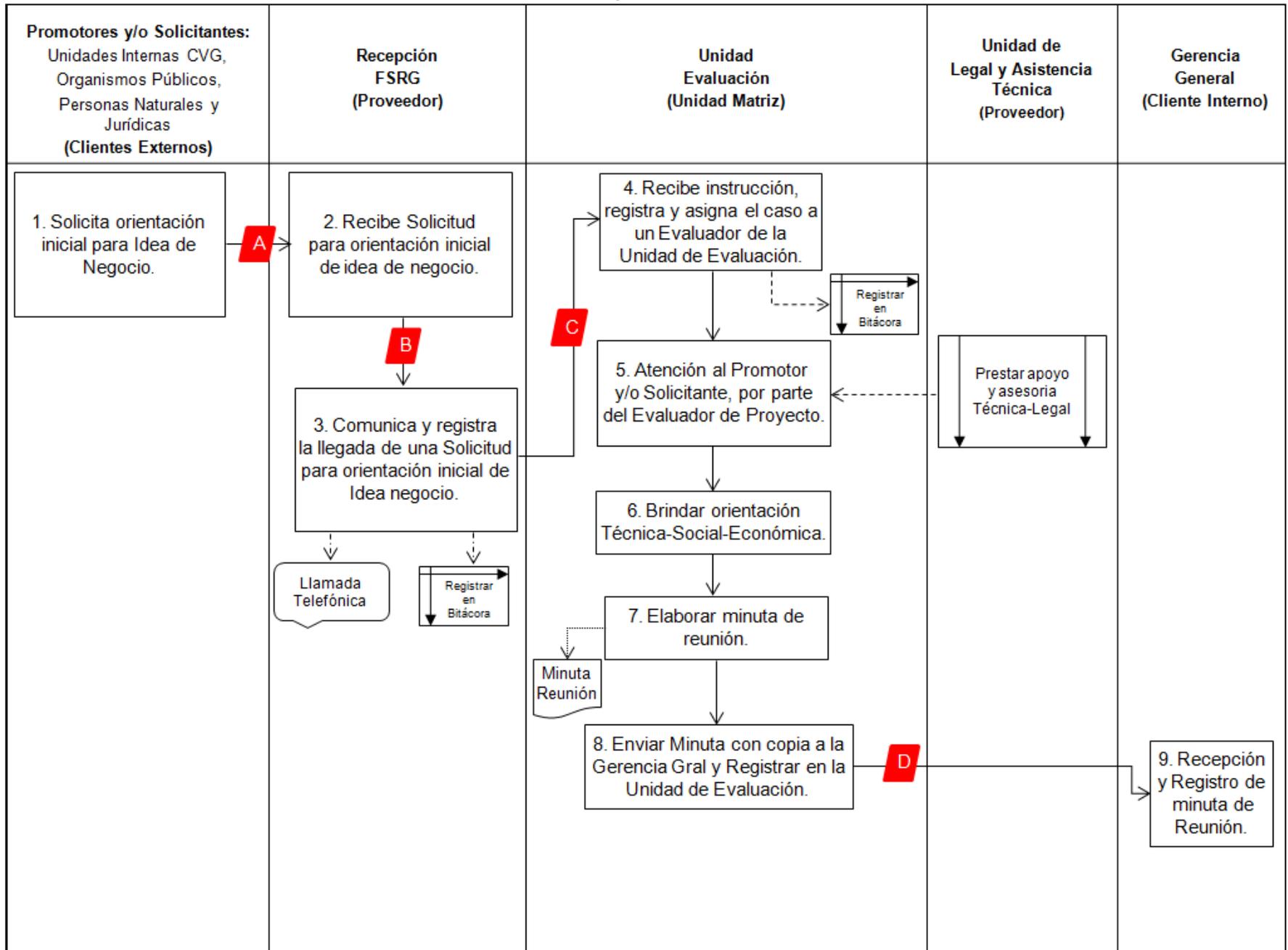
N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA
1	A	X		(1-2)
2	B		X	(3-4-5) (3-7)
3	C	X		(7)
4	D		X	(10-11-12-13-14)
5	E		X	(10-15-16-17-18)

Fuente: El Autor

Proceso FSRG-E004: "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio".

Este proceso es aquel mediante el cual la Unidad de Evaluación ofrece a los Emprendedores, orientación básica en cuanto a la formulación del proyecto, a fin de brindar recomendaciones técnicas-sociales-económicas que permitan la mejora y adecuación del enfoque inicial de la idea proyecto en torno a las exigencias del FSRG. En este proceso los clientes externos están representados por los emprendedores provenientes de las Unidades Internas de CVG, Organismos Públicos y demás Entes Promotores. Además, por otro lado la Recepción del FSRG y las Unidades de Asistencia Técnica y Legal, representan los principales proveedores.

Tabla 17. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E004: "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio"



Fuente: El Autor

Como se muestra en la tabla 17, el proceso cuenta con 4 principales puntos de medición, los cuales contienen los elementos de entrada y salida de las principales actividades del proceso, desarrollado por la Unidad de Evaluación. A continuación la descripción de los puntos de medición.

Tabla 18. Puntos de Medición Proceso FSRG-E004 "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio"

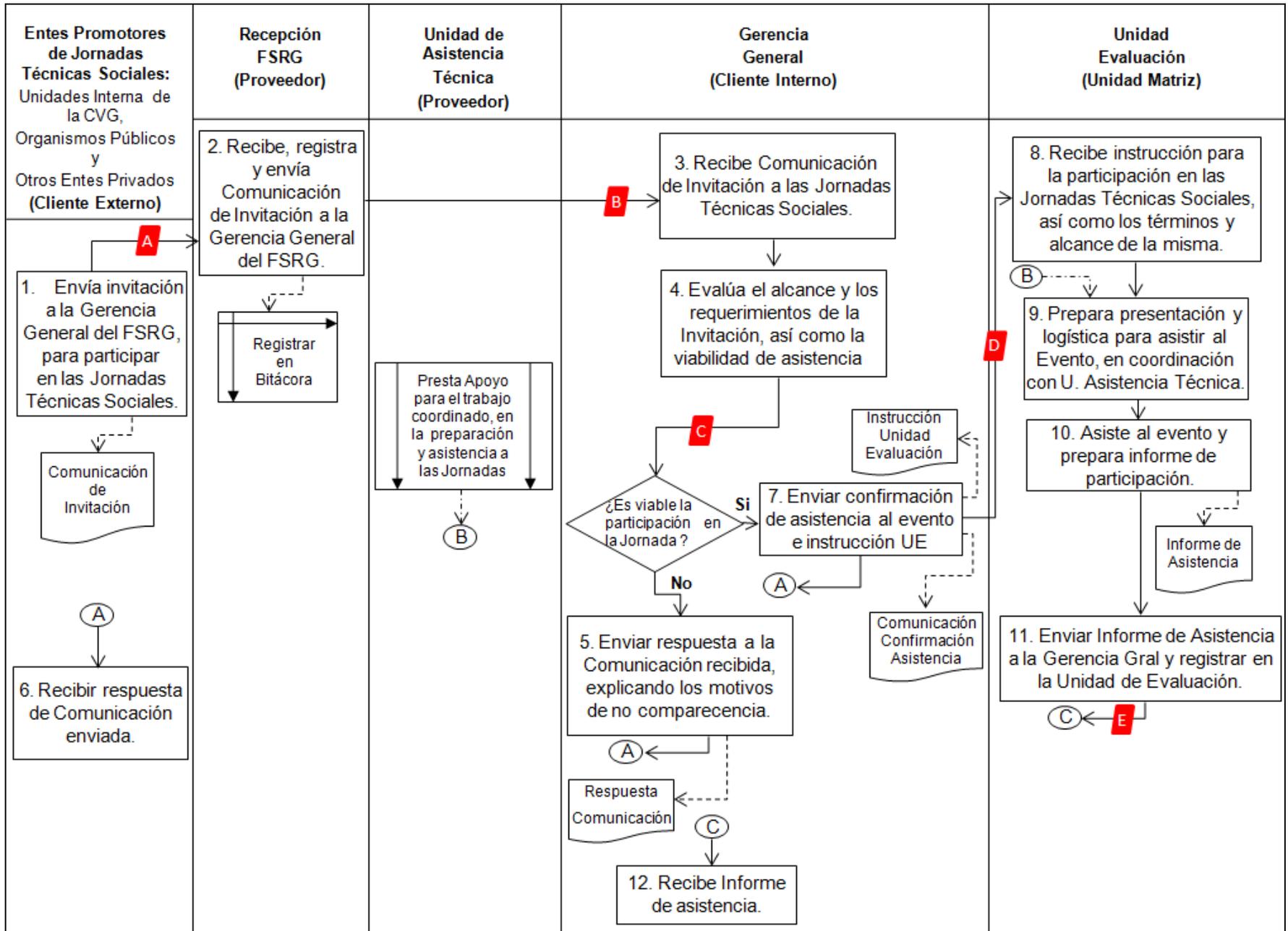
N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA
1	A	X		(1-2)
2	B		X	(2-3)
3	C	X		(4-5)
4	D		X	(8-9)

Fuente: El Autor

Proceso FSRG-E005 "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento".

El proceso "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento", es aquel mediante el cual la Unidad de Evaluación difunde las Políticas del FSRG, en jornadas técnicas-sociales patrocinadas por los Entes Promotores de la CVG, Gubernamentales y/o Privados, a fin de que las comunidades organizadas y demás entes interesados, conozcan las bondades del FSRG en materia de financiamiento. En este proceso los Entes Promotores de Jornadas Técnicas Sociales, representan los clientes externos y la Gerencia General representa el principal cliente interno. Por otro lado, los proveedores están caracterizados por la Recepción del FSRG y la Unidad de Asistencia Técnica.

Tabla 19. Diagrama de Flujo Proceso FSRG-E005 “Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento”



Fuente: El Autor

Como se muestra en la tabla 19, el proceso cuenta con 5 principales puntos de medición, los cuales contienen los elementos de entrada y salida de las principales actividades del proceso, desarrollado por la Unidad de Evaluación. A continuación la descripción de los puntos de medición.

Tabla 20. Puntos de Medición Proceso FSRG-E005 "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento"

Nº	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA
1	A	X		(1-2)
2	B		X	
3	C		X	(4-5-6) (4-7-6)
4	D	X		(7-8)
5	E		X	(10-11-12)

Fuente: El Autor

Sistema de Indicadores de Gestión para la Unidad de Evaluación del FSRG, basado en la Norma ISO 9004:2000

De acuerdo al principio "Enfoque de Sistema" que propone la Norma ISO:9000, un sistema es la interrelación de los procesos que rigen las operaciones de unidad de servicio y/o producción. A su vez, se entiende por *Sistema de Indicadores de Gestión* al conjunto de modelos matemáticos que permiten recabar información sobre el comportamiento de los procesos. En este sentido, la Norma ISO 9004:2000 ha propuesto, cuatro principales aspectos de medición para el diseño de un *Sistema de Indicadores de Gestión*, que son: a) Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, b) Desempeño del Proceso, c) Producto y/o Servicio y d) Satisfacción de las

Partes Interesadas. Por tanto, en función a lo planteado y al análisis realizado a los procesos que rigen el *Plan Operativo de Acciones Centralizadas*, a continuación se presentaran los indicadores definidos:

a) Indicadores para el Proceso FSRG-E001: “Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos”

Para definir los indicadores del proceso FSRG-E001, se determinaron los elementos de entrada y salida del mismo, identificándose 8 principales puntos de medición, luego se describieron las actividades asociadas a los mismos, de la siguiente manera:

Tabla 21. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E001

N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDADES ASOCIADAS	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir, Registrar en bitacora y Comunicar la llegada de una solicitud de crédito.
2	B		X	(2-3)	
3	C		X	(3-4) (3-5)	Verificación de la conformidad de los recaudos de la solicitud para su aceptación o devolución.
4	D		X	(6-7)	Dar entrada a la Comunicación Externa junto a la Solicitud y recaudos y enviar a la Gerencia General
5	E	X		(9-10)	Recepción y asignación del Proyecto para su evaluación.
6	F		X	(14-4)	Se determina la inviabilidad técnica de la solicitud de crédito y se devuelve al interesado.
7	G		X	(16-17)	Elaboración y envío de Punto de Cuenta y presentación a la Gerencia General.
8	H		X	(19-11) (19-20) (19-21)	Presentación de Puntos de Cuentas y decisión del Comité Administrativo.

Fuente: El Autor

Una vez descrita las actividades asociadas, se procedió a definir los Indicadores de acuerdo a ISO 9004:2000, estos resultados, se presenta en la tabla N° 22. Finalmente, se diseñaron los modelos matemáticos para cada indicador, estos resultados se presentan en las tablas consiguientes.

Tabla 22. Indicadores para el Proceso FSRG-E001: “Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos”.

N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDADES ASOCIADAS	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS	INDICADORES BASADOS EN LOS REQUISITOS DE MEDICIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2000			
						DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DESEMPEÑO DEL PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir, Registrar en bitacora y Comunicar la llegada de una solicitud de crédito.	NIVEL DE SATISFACCIÓN EMPRENDEDORES (VER GLOSARIO DE TÉRMINOS)	TIEMPO PROMEDIO PARA CONFORMACIÓN DE RECAUDOS DE NUEVAS SOLICITUDES	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEDORES PARA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES
2	B		X	(2-3)					
3	C		X	(3-4) (3-5)	Verificación de la conformidad de los recaudos de la solicitud para su aceptación o devolución.			INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS ACEPTADAS PARA SU EVALUACIÓN	
4	D		X	(6-7)	Dar entrada a la Comunicación Externa junto a la Solicitud y recaudos y enviar a la Gerencia General	NIVEL DE SATISFACCIÓN INTERESADOS (VER GLOSARIO DE TÉRMINOS)	TIEMPO PROMEDIO PARA INSTRUCCIÓN DE REGISTRO Y EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL EXPEDIENTE PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS
5	E	X		(9-10)	Recepción y asignación del Proyecto para su evaluación.		TIEMPO PROMEDIO ASIGNACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES AL EVALUADOR		
6	F		X	(14-4)	Se determina la inviabilidad técnica de la solicitud de crédito y se devuelve al interesado.		TIEMPO PROMEDIO PARA DEVOLUCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES POR CRITERIOS TÉCNICOS	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS APROBADAS	
7	G		X	(16-17)	Elaboración y envió de Punto de Cuenta y presentación a la Gerencia General.		TIEMPO PROMEDIO PARA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DIFERIDAS	
8	H		X	(19-11) (19-20) (19-21)	Presentación de Puntos de Cuentas y decisión del Comité Administrativo.		TIEMPO PROMEDIO PARA PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ ADMINISTRATIVO. DE NUEVAS SOLICITUDES	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS NEGADAS	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINION LEGAL PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS

Fuente: El Autor

a.1) Nivel de Satisfacción Emprendedores (Nse). Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG						
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"						
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN EMPRENDEDORES (Nse)						
META	"MUY SATISFECHO"						
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES EMPRENDEDORES TALES COMO: UNIDADES INTERNAS CVG, ORGANISMOS PÚBLICOS, PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, LOS CUALES CONSIGNAN SOLICITUDES DE CRÉDITOS, PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS RECAUDOS EXIGIDOS POR EL FSRG. LAS PRINCIPALES EXIGENCIAS DEL CLIENTE RADICA EN LA ACERTIVIDAD, OBJETIVIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA REVISIÓN DE LOS RECAUDOS, PARA SU FINAL ACEPTACIÓN Y POSTERIOR EVALUACIÓN. CABE DESTACAR QUE ESTOS CLIENTES HASTA TANTO NO SEAN ACEPTADAS SUS SOLICITUDES, SERÁN CONSIDERADOS EMPRENDEDORES.						
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 01) (VER ANEXOS)						
CÁLCULO	MULTPLICAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)				
			C _N - Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K ₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K ₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K ₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K ₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K ₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K ₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1				
	DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C _N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:						
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES					
	MA	S	NO	I	MI	TOTAL (T)	PROMEDIO (P)
I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	$T_{(1+M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$	$P = \left[\sum (T_{(1+M)}) \right] \div (M)$
I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N		
I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N		
⋮	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	..		
I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N		
EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:							
ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)					
MA	Ls ≤ 5	Li ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"				
S	Ls < 4,2	Li ≥ 3,4	"Satisfecho"				
NO	Ls < 3,4	Li ≥ 2,6	"No tengo Opción"				
I	Ls < 2,6	Li ≥ 1,8	"Insatisfecho"				
MI	Ls < 1,8	Li ≥ 1	"Muy Insatisfecho"				
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, NSE= "NIVEL DE SATISFACCIÓN EMPRENDEDORES "							

a.2) Nivel de Satisfacción Interesados (Nsi). Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG						
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"						
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN INTERESADOS (Nsi)						
META	"MUY SATISFECHO"						
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS INTERESADOS TALES COMO: UNIDADES INTERNAS CVG, ORGANISMOS PÚBLICOS, PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, A LOS CUALES SE LES HA ADMITIDO SUS SOLICITUDES DE CRÉDITO, PARA EL ANÁLISIS Y CONSIDERACIÓN DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES DEL FSRG. LOS PRINCIPALES EXIGENCIAS DEL CLIENTE RADICA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD Y SU FINAL FINANCIAMIENTO. CABE DESTACAR QUE ESTOS CLIENTES HASTA TANTO NO HAYAN SUBSCRITO CONTRATO DE MICROCRÉDITO O CRÉDITO, SERÁN CONSIDERADOS COMO INTERESADOS.						
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 02) (VER ANEXOS)						
CÁLCULO	MULTPLICAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)				
			C _N -Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K ₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K ₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K ₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K ₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K ₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K ₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1				
	DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C _N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:						
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES					
	MA	S	NO	I	MI	TOTAL (T)	PROMEDIO (P)
I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	$T_{(1-1M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$	$P = \left[\sum (T_{(1-1M)}) \right] \div (M)$
I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N		
I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N		
⋮	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	..		
I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N		
EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:							
		INTERVALOS			DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN		
ITEMS	LS (Limite Superior)		LI (Limite Inferior)				
MA	Ls ≤ 5		Li ≥ 4,2		"Muy Satisfecho"		
S	Ls < 4,2		Li ≥ 3,4		"Satisfecho"		
NO	Ls < 3,4		Li ≥ 2,6		"No tengo Opción"		
I	Ls < 2,6		Li ≥ 1,8		"Insatisfecho"		
MI	Ls < 1,8		Li ≥ 1		"Muy Insatisfecho"		
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, Nsi= "NIVEL DE SATISFACCIÓN INTERESADOS"							

a.3) Indicador Tiempo Promedio Conformación de Recaudos Nuevas Solicitudes (TCRNS). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO PARA CONFORMACIÓN DE RECAUDOS DE NUEVAS SOLICITUDES (TCRNS)	
META	2 HORAS	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO, DESDE EL MOMENTO EN QUE LA RECEPCIÓN DEL FSRG RECIBE LA SOLICITUD POR PARTE DEL EMPRENDEDOR, HASTA LA CONFORMACIÓN FINAL REALIZADA POR PARTE DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA ACEPTAR O DEVOLVER LA SOLICITUD POR CRITERIOS DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE DEVOLUCIÓN DE LA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO POR CRITERIOS DE RECAUDOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (3-4), DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN-01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN DE LA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO PARA SU EVALUACIÓN, CON PREVIA VERIFICACIÓN DE LOS RECAUDOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (3-5) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN - 01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE ATENCIÓN A UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO POR PARTE DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (1-2) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LA BITACORA DE ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN Y SU REGISTRO NO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD.</p>	
CÁLCULO	<p>TCRNS = PROMEDIO DE DURACIÓN PARA LA VERIFICACIÓN Y CONFORMACIÓN DE LOS RECAUDOS DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p> <p>Tf = FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN O DEVOLUCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>To = FECHA Y HORA DEL REGISTRO EN BITACORA DE ATENCIÓN A UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO.</p> <p>N = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES REGISTRADAS PARA CONFORMAR RECAUDOS</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $TCRNS = \frac{\sum_{0-N} [Tf - To]_{HORAS}}{0-N}$

a.4) Tiempo Promedio Instrucción de Registro y Evaluación de Nuevas Solicitudes (TRENS). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO PARA INSTRUCCIÓN DE REGISTRO Y EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES (TRENS)	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA GERENCIA GRAL, GIRAR LA INSTRUCCIÓN EN CUANTO AL REGISTRO Y EVALUACIÓN DE UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO, DESPUÉS QUE ESTA HAYA SIDO CONFORMADA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS RECAUDOS POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO. TÁL INSTRUCCIÓN VIENE ACOMPAÑADA DEL EXPEDIENTE (SOLICITUD DE CRÉDITO Y RECAUDOS CORRESPONDIENTES), EL CUAL HA SIDO PREVIAMENTE REGISTRADO EN EL ARCHIVO GENERAL DEL FSRG POR PARTE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN. ESTO SEGÚN LAS ACTIVIDADES (7-8-9-10) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p> <p>✓ FECHA DE LA ENTRADA DE LA COMUNICACIÓN DE ENTREGA DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (6-7) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS ARCHIVOS DE LA GERENCIA GENERAL. (VER ANEXOS MODELO COMUNICACIÓN EXTERNA "FORMATO COME-01").</p>	
CÁLCULO	<p>TRENS = PROMEDIO QUE TOMA INSTRUIR EL REGISTRO Y EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p> <p>Tf = FECHA DE RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN "EVALUAR" PARA NUEVAS SOLICITUDES EMANADA POR LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>To = FECHA DE ENTRADA DE LA COMUNICACIÓN DE ENTREGA DE NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO, RECIBIDA EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG.</p> <p>N = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU EVALUACIÓN</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $TRENS = \frac{\sum_{0-N} [Tf - To]_{dh}}{0-N}$

a.5) Tiempo Promedio Asignación de "Nuevas Solicitudes" al Evaluador (T_{ANS}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO ASIGNACIÓN DE "NUEVAS SOLICITUDES" AL EVALUADOR (T _{ANS})	
META	2 DÍA HÁBIL (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, ASIGNAR LAS NUEVAS SOLICITUDES CON SUS RESPECTIVOS EXPEDIENTES PARA SU POSTERIOR ANÁLISIS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR NUEVA SOLICITUD, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (10) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO. TÁL INSTRUCCIÓN VIENE ACOMPAÑADA DEL EXPEDIENTE (SOLICITUD DE CRÉDITO Y RECAUDOS CORRESPONDIENTES), ESTO SEGÚN LA ACTIVIDAD (10) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{ANS} = PROMEDIO QUE TOMA LA ASIGNACIÓN DE UNA NUEVA SOLICITUD A UN EVALUADOR PARA SU EVALUACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD.</p> <p>T_O = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR LA COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD.</p> <p>N = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ASIGNADAS PARA SU EVALUACIÓN</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{ANS} = \overline{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}$

a.6) Tiempo Promedio Devolución de Nuevas Solicitudes por Criterios Técnicos (T_{DNST}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO PARA DEVOLUCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES POR CRITERIOS TÉCNICOS (T _{DNST})	
META	15 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA VERIFICACIÓN DE LA INVIABILIDAD TÉCNICA DE UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO, INCLUYENDO LA COMUNICACIÓN DE RESPUESTA A LOS "INTERESADOS".	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DE RECIBIDO DE LA COMUNICACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE UNA NUEVA SOLICITUD POR CRITERIOS TÉCNICOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (14-4), DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO COME-01 (VER ANEXOS).</p> <p>✓ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (10) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{DNST} = PROMEDIO QUE TOMA LA DEVOLUCIÓN DE UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>T_F = FECHA DE RECIBIDO DE LA COMUNICACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE UNA NUEVA SOLICITUD POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>T_O = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD.</p> <p>N = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{DNST} = \overline{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}$

**a.7) Tiempo Promedio Evaluación de Nuevas Solicitudes (TENS).
Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E001.**

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO PARA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES (TENS)	
META	20 DÍAS HABLES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA AL EVALUADOR, ELABORAR EL PUNTO DE CUENTA DE NUEVA SOLICITUD, INCLUYENDO SU RESPECTIVA CONFORMACIÓN POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL PUNTO DE CUENTA DE UNA NUEVA SOLICITUD DEBIDAMENTE CONFORMADO POR LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (15) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE PUNTO DE CUENTA).</p> <p>✓ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (10) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>TENS = PROMEDIO QUE TOMA LA ELABORACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL PUNTO DE CUENTA DE UNA NUEVA SOLICITUD.</p> <p>Tf = FECHA DEL PUNTO DE CUENTA DE UNA NUEVA SOLICITUD CONFORMADO POR LA COORDINACIÓN.</p> <p>To = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA NUEVA SOLICITUD.</p> <p>N = CANTIDAD DE PUNTOS DE CUENTAS DE NUEVAS SOLICITUDES DEBIDAMENTE CONFORMADOS</p>	<p>MODELO MATEMATICO</p> $TENS = \frac{\sum [T_f - T_o]_{dh}}{0-N}$

a.8) Tiempo Promedio Presentación ante Comité Administrativo de Nuevas Solicitudes (TPCNS). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO PARA PRESENTACIÓN ANTE EL COMITE ADMINISTRATIVO DE NUEVAS SOLICITUDES (Tpcns)	
META	15 DÍAS HABLES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA GERENCIA GENERAL CONVOCAR Y EFECTUAR LA REUNIÓN DEL COMITÉ ADMINISTRATIVO, PARA LA EVALUACIÓN DE PUNTOS CUENTAS DE NUEVAS SOLICITUDES.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DE LA DECISIÓN PRESENTE EN EL PUNTO DE CUENTA ELEVADO ANTE EL COMITE ADMINISTRATIVO, HAYA SIDO APROBADA, DIFERIDA O NEGADA LA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO, ASOCIADA A LAS ACTIVIDADES (19-11); (19-20); (19-21) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA GERENCIA GENERAL. (VER ANEXOS MODELO DE PUNTO DE CUENTA).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO DEL PUNTO DE CUENTA DE UNA NUEVA SOLICITUD QUE SERÁ ELEVADO ANTE EL COMITE ADMINISTRATIVO, ASOCIADO A LA ACTIVIDAD (17) DEL PROCESO FSRG-E001 (VER TABLA 10). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA GERENCIA GENERAL DEL FSRG. (VER ANEXOS MODELO DE PUNTO DE CUENTA).</p>	
CÁLCULO	<p>TPCNS = PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA CONVOCATORIA Y REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DEL COMITÉ ADMINISTRATIVO PARA NUEVAS SOLICITUDES.</p> <p>Tf = FECHA DE LA DECISIÓN PRESENTE EN EL PUNTO DE CUENTA DE UNA NUEVA SOLICITUD, ELEVADO ANTE EL COMITE ADMINISTRATIVO</p> <p>To = FECHA DEL RECIBIDO EN LA GERENCIA GENERAL DEL PUNTO DE CUENTA DE UNA NUEVA SOLICITUD QUE SERÁ ELEVADO ANTE EL COMITÉ ADMINISTRATIVO.</p> <p>N = CANTIDAD DE PUNTOS DE CUENTAS DE NUEVAS SOLICITUDES ELEVADOS AL COMITÉ ADMINISTRATIVO.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $TPCNS = \frac{\sum [T_f - T_o]_{dh}}{0-N}$

a.9) Índice Nuevas Solicitudes de Crédito Devueltas por Criterios de Recaudos (INSDR). Producto y/o Servicio - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS (INSDR)	
META	10%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE DEVOLUCIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE SOLICITUDES PRESENTES EN LA BASE DE DATOS DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG.</p>	
CÁLCULO	<p>INSDR = PROPORCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>CNSDR = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>CSRVR = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.</p>	$\text{INSDR} = (\text{CNSDR} \div \text{CSRVR}) \times 100$

a.10) Índice Nuevas Solicitudes de Crédito Aceptadas para su Evaluación (INSAE). Producto y/o Servicio - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS ACEPTADAS PARA SU EVALUACIÓN (INSAE)	
META	90%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS ACEPTADAS POR EL FSRG PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE SOLICITUDES PRESENTES EN LA BASE DE DATOS DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG.</p>	
CÁLCULO	<p>INSAE = PROPORCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>CNSAE = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>CSRVR = CANTIDAD DE SOLICITUDES REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.</p>	$\text{INSAE} = (\text{CNSAE} \div \text{CSRVR}) \times 100$

a.11) Índice Nuevas Solicitudes de Créditos Devueltas por Criterios Técnicos (InSDT). Producto y/o Servicio - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS (InSDT)	
META	6%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE COMUNICACIONES DE DEVOLUCIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>INSDT = PROPORCIÓN DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>CNSDT = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>CNSAE = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$\text{INSDT} = (\text{CNSDT} \div \text{CNSAE}) \times 100$

a.12) Índice Nuevas Solicitudes de Créditos Aprobadas (InSCA). Producto y/o Servicio - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS APROBADAS (InSCA)	
META	82%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS APROBADAS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS APROBADAS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE PUNTOS DE CUENTAS CON DECISIÓN DE "APROBADO" QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>INSCA = PROPORCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS APROBADAS.</p> <p>CNSCA = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS APROBADAS.</p> <p>CNSAE = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$\text{INSCA} = (\text{CNSCA} \div \text{CNSAE}) \times 100$

a.13) Índice Nuevas Solicitudes de Créditos Diferidas (Inscd). Producto y/o Servicio - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DIFERIDAS (Inscd)	
META	6%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DIFERIDAS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DIFERIDAS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE PUNTOS DE CUENTAS CON DECISIÓN DE "DIFERIDO" QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>INSCD = PROPORCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DIFERIDAS.</p> <p>CNSCD= CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DIFERIDAS.</p> <p>CNSAE = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$\text{INSCD} = (\text{CNSCD} \div \text{CNSAE}) \times 100$

a.14) Índice Nuevas Solicitudes de Créditos Negadas (Inscn). Producto y/o Servicio - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	INDICE DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS NEGADAS (Inscn)	
META	6%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS NEGADAS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS NEGADAS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE PUNTOS DE CUENTAS CON DECISIÓN DE "NEGADO" QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>INSCN = PROPORCIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS NEGADAS.</p> <p>CNSCN = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS NEGADAS.</p> <p>CNSAE = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$\text{INSCN} = (\text{CNSCN} \div \text{CNSAE}) \times 100$

a.15) Nivel de Satisfacción Proveedores para Evaluación de Nuevas Solicitudes (N_{SPNS}). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG														
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO"														
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES (N _{SPNS})														
META	"MUY SATISFECHO"														
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS UNIDADES TÉCNICAS DE LA CVG, EN CUANTO A SU PARTICIPACIÓN COMO PROVEEDORES PRINCIPALES DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO. ENTRES SUS PRINCIPALES EXIGENCIAS SE ENCUENTRAN: EL RESPETO A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y EN LOS PLAZOS PROGRAMADOS DE ENTREGA.														
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 03) (VER ANEXOS)														
CÁLCULO	MULTIPlicAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)				DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C _N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:								
			C _N - Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K ₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K ₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K ₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K ₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K ₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K ₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1												
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES						TOTAL (T)	PROMEDIO (P)						
		MA	S	NO	I	MI		$T_{(1+M)} = [\sum (C_N \times K_{(1-5)})] \div (N)$	$P = [\sum (T_{(1+M)})] \div (M)$						
	I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N									
I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N										
I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N										
I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	..										
EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:															
		INTERVALOS			DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN										
ITEMS	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)													
MA	Ls ≤ 5	Li ≥ 4,2		"Muy Satisfecho"											
S	Ls < 4,2	Li ≥ 3,4					"Satisfecho"								
NO	Ls < 3,4	Li ≥ 2,6								"No tengo Opción"					
I	Ls < 2,6	Li ≥ 1,8											"Insatisfecho"		
MI	Ls < 1,8	Li ≥ 1													
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, (N _{SPNS})= "NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES"															

a.16) Oportunidad en La Entrega de Opinión Técnica para Nuevas Solicitudes de Créditos (OTNS). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINION TÉCNICA PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS (OTNS)	
META	2 DÍAS HABLES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LAS UNIDADES TÉCNICAS DE LA CVG, EMITIR UNA OPINIÓN TÉCNICA EN REFERENTE A UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO QUE SE ESTE ANALIZANDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN TÉCNICA PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN EXTERNA).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LAS UNIDADES TÉCNICAS DE LA CVG, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO, DEMANDADA POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN EXTERNA).</p>	
CÁLCULO	<p>OTNS = TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LAS UNIDADES TÉCNICAS DE LA CVG, EMITIR UNA OPINIÓN TÉCNICA EN REFERENTE A UNA NUEVA SOLICITUD QUE SE ESTE ANALIZANDO.</p> <p>Tf = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN TÉCNICA PARA NUEVAS SOLICITUDES CRÉDITO.</p> <p>To = FECHA DEL RECIBIDO EN LAS UNIDADES TÉCNICAS DE LA CVG DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p> <p>N = CANTIDAD DE OPINIONES TÉCNICAS DEMANDADAS PARA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $OTNS = \frac{\sum_{0-N} [Tf - To]_{dh}}{0-N}$

a.17) Oportunidad en la Entrega del Expediente para Nuevas Solicitudes de Créditos (OeENS). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL EXPEDIENTE PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS (OeENS)	
META	1 DÍA HABIL (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN, REGISTRAR Y ENTREGAR EL EXPEDIENTE DE UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO PARA SU EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE (SOLICITUD DE CRÉDITO Y RECAUDOS CORRESPONDIENTES), POR PARTE DE LA UNIDAD DE ADMNISTRACIÓN. CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ADMNISTRACIÓN, DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL PARA ARCHIVAR LA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO JUNTOS CON LOS RECAUDOS CORRESPONDIENTES Y DE ESTA MANERA ARMAR EL EXPEDIENTE DEL CASO. CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE ADMNISTRACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>OeESC = TIEMPO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN REGISTRAR Y ENTREGAR EL EXPEDIENTE DE UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO PARA SU EVALUACIÓN.</p> <p>Tf = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE.</p> <p>To = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ADMNISTRACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA POR PARTE DE LA GCIA GENERAL PARA ARCHIVAR LA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO JUNTOS CON SUS RECAUDOS.</p> <p>N = CANTIDAD DE NUEVAS SOLICITUDES ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $OeESC = \frac{\sum_{0-N} [Tf - To]_{dh}}{0-N}$

a.18) Oportunidad en la Entrega de Opinión Legal para Nuevas Solicitudes de Créditos (OLNS). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E001.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	FSRG-E001: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINION LEGAL PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS (OLNS)	
META	2 DÍAS HABILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE LEGAL, EMITIR UNA OPINIÓN LEGAL EN REFERENTE A UNA NUEVA SOLICITUD DE CRÉDITO, QUE SE ESTE ANALIZANDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN LEGAL PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p> <p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE LEGAL, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN LEGAL PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO, DEMANDADA POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p>	
CÁLCULO	<p>OLNS = TIEMPO QUE TOMA LA UNIDAD DE LEGAL EMITIR UNA OPINIÓN, PARA LA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA OPINIÓN LEGAL PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE LEGAL, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN LEGAL PARA NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p> <p>N = CANTIDAD DE OPINIONES LEGALES DEMANDADAS PARA LA EVALUACIÓN DE NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $OLNS = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{N}$

b) Indicadores para el Proceso FSRG-E002: "Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento".

Para definir los indicadores del proceso FSRG-E002, el cual da cumplimiento a la acción N^o 2 del “*Plan Operativo de Acciones Centralizadas*”, se determinaron los principales elementos de entrada y salida del mismo, identificándose 8 principales puntos de medición, luego se describieron las actividades asociadas a los mismos, de la siguiente manera:

Tabla 23. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E002

N ^o	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDADES ASOCIADAS	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir, Registrar en bitacora y Comunicar la llegada de una solicitud de Reestructuración.
2	B		X	(2-3)	
3	C		X	(3-4) (3-5)	Verificación de la conformidad de los recaudos de la solicitud de Reestructuración para su aceptación o devolución.
4	D		X	(6-7)	Dar entrada a la Comunicación Externa junto a la Solicitud de Reestructuración y recaudos y enviar a la Gerencia General
5	E	X		(8-9)	Recepción y asignación de la solicitud de Reestructuración para su evaluación.
6	F		X	(14-4)	Se determina la inviabilidad técnica de la solicitud de Reestructuración y se devuelve al Prestatario.
7	G		X	(16-17)	Elaboración y envío de Punto de Cuenta y presentación a la Gerencia General.
8	H		X	(19-10) (19-20) (19-21)	Presentación de Puntos de Cuentas y decisión del Comité Administrativo

Fuente: El Autor

Una vez descrita las actividades asociadas, se procedió a definir los indicadores que permitirán medir su desempeño en relación a los aspectos de control que propone ISO 9004:2000, los cuales se presentan en la tabla N^o 24. Posteriormente, se diseñaron los modelos matemáticos para el cálculo de cada indicador, estos resultados se presentan en las tablas consiguientes, agrupados de acuerdo a ISO 9004:2000.

Tabla 24. Indicadores para el Proceso FSRG-E002: "Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento".

N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDADES ASOCIADAS	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS	INDICADORES BASADOS EN LOS REQUISITOS DE MEDICIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2000			
						DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DESEMPEÑO DEL PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir, Registrar en bitacora y Comunicar la llegada de una solicitud de Reestructuración.	NIVEL DE SATISFACCIÓN PRESTATARIOS (VER GLOSARIO DE TÉRMINOS)	TIEMPO PROMEDIO CONFORMACIÓN DE RECAUDOS DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEDORES PARA EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN
2	B		X	(2-3)				INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU EVALUACIÓN	
3	C		X	(3-4) (3-5)	Verificación de la conformidad de los recaudos de la solicitud de Reestructuración para su aceptación o devolución.		TIEMPO PROMEDIO INSTRUCCIÓN DE REGISTRO Y EVALUACIÓN DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINION TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN
4	D		X	(6-7)	Dar entrada a la Comunicación Externa junto a la Solicitud de Reestructuración y recaudos y enviar a la Gerencia General		TIEMPO PROMEDIO ASIGNACIÓN DEL CASO (SRF) AL EVALUADOR		
5	E	X		(8-9)	Recepción y asignación de la solicitud de Reestructuración para su evaluación.		TIEMPO PROMEDIO DEVOLUCIÓN DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN POR CRITERIOS TÉCNICOS	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN APROBADAS	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINION LEGAL PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN
6	F		X	(14-4)	Se determina la inviabilidad técnica de la solicitud de Reestructuración y se devuelve al Prestatario.		TIEMPO PROMEDIO EVALUACIÓN DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DIFERIDAS	
7	G		X	(16-17)	Elaboración y envió de Punto de Cuenta y presentación a la Gerencia General.		TIEMPO PROMEDIO PRESENTACIÓN COMITÉ ADMINISTRATIVO. DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN NEGADAS	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE SITUACIÓN DE DEUDA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN
8	H		X	(19-10) (19-20) (19-21)	Presentación de Puntos de Cuentas y decisión del Comité Administrativo				

Fuente: El Autor

b.1) Nivel de Satisfacción Prestatarios (N_{SP}). Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG								
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"								
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN PRESTATARIOS (N _{SP})								
META	"MUY SATISFECHO"								
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES PRESTATARIOS TALES COMO: UNIDADES INTERNAS CVG, ORGANISMOS PÚBLICOS, PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, LOS CUALES HAN MATERIALIZADO CONTRATO DE CRÉDITO CON EL FSRG, PERO REQUIEREN QUE LAS CONDICIONES APROBADAS PARA SU FINANCIAMIENTO SEAN REESTRUCTURADAS EN TÉRMINOS QUE OTORGUEN MEJORES CONDICIONES FAVORABLES QUE GARANTICEN EL ÉXITO DEL PROYECTO. LAS PRINCIPALES EXIGENCIAS DE LOS CLIENTES RADICA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD Y LA FINAL APROBACIÓN DE LA MISMA.								
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 04) (VER ANEXOS)								
CÁLCULO	MULTPLICAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)				<p>DE CADA ÍTEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C_N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIDIENDO ENTRE EL NÚMERO TOTAL DE ÍTEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:</p>		
			<p>C_N= Numero de elecciones presentes en cada ÍTEM de la encuesta COEFICIENTE (K₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1</p>						
	ÍTEM DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES						TOTAL (T)	PROMEDIO (P)
		MA	S	NO	I	MI		$T_{(11-M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$	$P = \left[\sum (T_{(11-M)}) \right] \div (M)$
	I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N				
I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N				
I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N				
<p>EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:</p>									
		INTERVALOS			DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN				
ÍTEM	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)							
MA	Ls ≤ 5	Li ≥ 4,2		"Muy Satisfecho"					
S	Ls < 4,2	Li ≥ 3,4		"Satisfecho"					
NO	Ls < 3,4	Li ≥ 2,6		"No tengo Opción"					
I	Ls < 2,6	Li ≥ 1,8		"Insatisfecho"					
MI	Ls < 1,8	Li ≥ 1		"Muy Insatisfecho"					
<p>EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, N_{SP}= "NIVEL DE SATISFACCIÓN PRESTATARIOS"</p>									

b.2) Tiempo Promedio Conformación de Recaudos de Solicitud de Reestructuración (T_{CRSR}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO CONFORMACIÓN DE RECAUDOS DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN (T _{CRSR})	
META	2 HORAS	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS DE LAS SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN, DESDE EL MOMENTO EN QUE LA RECEPCIÓN DEL FSRG RECIBE LA SOLICITUD POR PARTE DEL EMPRENDEDOR, HASTA LA CONFORMACIÓN FINAL REALIZADA POR PARTE DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA ACEPTAR O DEVOLVER LA SOLICITUD POR CRITERIOS DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE DEVOLUCIÓN DE LA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN POR CRITERIOS DE RECAUDOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (3-4), DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN-01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN PARA SU EVALUACIÓN, CON PREVIA VERIFICACIÓN DE LOS RECAUDOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (3-5) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN - 01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN POR PARTE DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (1-2) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LA BITACORA DE ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN Y SU REGISTRO NO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD.</p>	
CÁLCULO	<p>T_{CRSR} = PROMEDIO DE DURACIÓN PARA LA VERIFICACIÓN Y CONFORMACIÓN DE LOS RECAUDOS DE REESTRUCTURACIONES DE CRÉDITO.</p> <p>T_F = FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN O DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>T_O = FECHA Y HORA DEL REGISTRO EN BITACORA DE ATENCIÓN A UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN REGISTRADAS PARA CONFORMAR RECAUDOS</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{CRSR} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]}{N} \text{HORAS}$

b.3) Tiempo Promedio Instrucción de Registro y Evaluación de Solicitud de Reestructuración (T_{RESR}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO INSTRUCCIÓN DE REGISTRO Y EVALUACIÓN DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN (T _{RESR})	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA GERENCIA GENERAL, GIRAR LA INSTRUCCIÓN EN CUANTO AL REGISTRO Y EVALUACIÓN DE UNA NUEVA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, DESPUÉS QUE ESTA HAYA SIDO CONFORMADA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS RECAUDOS POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN. ESTO SEGÚN LAS ACTIVIDADES (7-8-9) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p> <p>✓ FECHA DE LA ENTRADA DE LA COMUNICACIÓN DE ENTREGA DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (6-7) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS ARCHIVOS DE LA GERENCIA GENERAL. (VER ANEXOS MODELO COMUNICACIÓN EXTERNA "FORMATO COME-01").</p>	
CÁLCULO	<p>T_{RESR} = PROMEDIO QUE TOMA INSTRUIR EL REGISTRO Y EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DE RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN "EVALUAR" PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_O = FECHA DE ENTRADA DE LA COMUNICACIÓN DE ENTREGA DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, RECIBIDA EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU EVALUACIÓN</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{RESR} = \overline{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}$

b.4) Tiempo Promedio Asignación del Caso "Solicitud de Reestructuración" al Evaluador (T_{ASR}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO ASIGNACIÓN DEL CASO "SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN" AL EVALUADOR (T _{ASR})	
META	2 DÍA HÁBIL (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, ASIGNAR SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN PARA SU POSTERIOR ANÁLISIS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (9) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN. ESTO SEGÚN LA ACTIVIDAD (9) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{ASR} = PROMEDIO QUE TOMA LA ASIGNACIÓN DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN A UN EVALUADOR PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_O = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR LA COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ASIGNADAS PARA SU EVALUACIÓN</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{ASR} = \overline{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}$

b.5) Tiempo Promedio Devolución Solicitud Reestructuración por Criterios Técnicos (T_{DSRT}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DEVOLUCIÓN DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN POR CRITERIOS TÉCNICOS (T _{DSRT})	
META	15 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA VERIFICACIÓN DE LA INVIABILIDAD TÉCNICA DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, INCLUYENDO LA COMUNICACIÓN DE RESPUESTA A LOS "PRESTATARIOS".	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DE RECIBIDO DE LA COMUNICACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN POR CRITERIOS TÉCNICOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (14-4), DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO COME-01 (VER ANEXOS).</p> <p>√ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (9) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{DSRT} = PROMEDIO QUE TOMA LA DEVOLUCIÓN DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>T_F = FECHA DE RECIBIDO DE LA COMUNICACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>T_O = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{DSRT} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{0-N}$

b.6) Tiempo Promedio Evaluación de Solicitud de Reestructuración (T_{ESR}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO EVALUACIÓN DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN (T _{ESR})	
META	20 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA AL EVALUADOR, ELABORAR EL PUNTO DE CUENTA DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, INCLUYENDO SU RESPECTIVA CONFORMACIÓN POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DEL PUNTO DE CUENTA DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN DEBIDAMENTE CONFORMADO POR LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (15) DEL PROCESO FSRG E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE PUNTO DE CUENTA).</p> <p>√ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN PARA EVALUAR LA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (9) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{ESR} = PROMEDIO QUE TOMA LA ELABORACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL PUNTO DE CUENTA DE UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DEL PUNTO DE CUENTA DE LA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN DEBIDAMENTE CONFORMADA POR LA COORDINACIÓN.</p> <p>T_O = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>N = CANTIDAD DE PUNTOS DE CUENTAS DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS DEBIDAMENTE CONFORMADOS.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{ESR} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{0-N}$

b.7) Tiempo Promedio Presentación Comité Administrativo de Solicitud de Reestructuración (T_{PCSR}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO PRESENTACIÓN COMITÉ ADMINISTRATIVO DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN (T _{PCSR})	
META	15 DÍAS HABILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA GERENCIA GENERAL CONVOCAR Y EFECTUAR LA REUNIÓN DEL COMITÉ ADMINISTRATIVO, PARA LA EVALUACIÓN DE PUNTOS CUENTAS DE REESTRUCTURACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DE LA DECISIÓN PRESENTE EN EL PUNTO DE CUENTA DE REESTRUCTURACIÓN ELEVADO ANTE EL COMITE ADMINISTRATIVO, HAYA SIDO APROBADA, DIFERIDA O NEGADA LA SOLICITUD, ASOCIADA A LAS ACTIVIDADES (19-10); (19-20); (19-21) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA GERENCIA GENERAL. (VER ANEXOS MODELO DE PUNTO DE CUENTA).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO DEL PUNTO DE CUENTA DE REESTRUCTURACIÓN QUE SERÁ ELEVADO ANTE EL COMITE ADMINISTRATIVO, ASOCIADO A LA ACTIVIDAD (17) DEL PROCESO FSRG-E002 (VER TABLA 12). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA GERENCIA GENERAL DEL FSRG. (VER ANEXOS MODELO DE PUNTO DE CUENTA).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{PCSR} = PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA CONVOCATORIA Y REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DEL COMITÉ ADMINISTRATIVO PARA REESTRUCTURACIONES DE FINANCIAMIENTO.</p> <p>T_F = FECHA DE LA DECISIÓN PRESENTE EN EL PUNTO DE CUENTA DE REESTRUCTURACIÓN, ELEVADO ANTE EL COMITÉ ADMINISTRATIVO.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA GERENCIA GENERAL DEL PUNTO DE REESTRUCTURACIÓN QUE SERÁ ELEVADO ANTE EL COMITÉ ADMINISTRATIVO.</p> <p>N = CANTIDAD DE PUNTOS DE CUENTAS DE REESTRUCTURACIÓN ELEVADOS AL COMITÉ ADMINISTRATIVO.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{PCSR} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{0-N}$

b.8) Índice de Solicitudes de Reestructuración Devueltas por Criterios de Recaudos (ISRDR). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS (ISRDR)	
META	10%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE DEVOLUCIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE SOLICITUDES PRESENTES EN LA BASE DE DATOS DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG.</p>	
CÁLCULO	<p>ISRDR = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>CSRDR = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>CRVR = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.</p>	$ISRDR = \frac{CSRDR}{CRVR} \times 100$

b.9) Índice de Solicitudes de Reestructuración Aceptadas para su Evaluación (ISRAE). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU EVALUACIÓN (ISRAE)	
META	90%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS POR EL FSRG PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS PRESENTES EN LA BASE DE DATOS DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG.</p>	
CÁLCULO	<p>ISRAE = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>CSRAE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>CRVR = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.</p>	$ISRAE = \frac{CSRAE}{CRVR} \times 100$

b.10) Índice de Solicitudes de Reestructuración Devueltas por Criterios Técnicos (ISRDT). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS (ISRDT)	
META	6%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE COMUNICACIONES DE DEVOLUCIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>ISRDT = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>CSRDT = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>CSRAE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$ISRDT = (CSRDT \div CSRAE) \times 100$

b.11) Índice de Solicitudes de Reestructuración Aprobadas (ISRA). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN APROBADAS (ISRA)	
META	82%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN APROBADAS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIONES APROBADAS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE PUNTOS DE CUENTAS DE REESTRUCTURACIONES CON DECISIÓN DE "APROBADO" QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>ISRA = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN APROBADAS.</p> <p>CSRA = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN APROBADAS.</p> <p>CSRAE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$ISRA = (CSRA \div CSRAE) \times 100$

**b.12) Índice de Solicitudes de Reestructuración Diferidas (ISRd).
Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E002.**

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DIFERIDAS (ISRd)	
META	6%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DIFERIDAS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIONES DIFERIDAS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE PUNTOS DE CUENTAS DE REESTRUCTURACIONES CON DECISIÓN DE "DIFERIDO" QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>ISRd = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DIFERIDAS.</p> <p>Csrd = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DIFERIDAS.</p> <p>Csrae = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$ISRd = (Csrd - Csrae) \times 100$

**b.13) Índice de Solicitudes de Reestructuración Negadas (ISRn).
Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E002.**

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN NEGADAS (ISRn)	
META	6%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN NEGADAS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIONES NEGADAS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE PUNTOS DE CUENTAS DE REESTRUCTURACIONES CON DECISIÓN DE "NEGADO" QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>ISRn = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN NEGADAS.</p> <p>CsRn = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN NEGADAS.</p> <p>CsRAE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$ISRn = (CsRn - CsRAE) \times 100$

b.14) Nivel de Satisfacción Proveedores para Evaluación de Solicitudes de Reestructuración (N_{SPSR}). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG								
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"								
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN (N _{SPSR})								
META	"MUY SATISFECHO"								
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL FSRG, EN CUANTO A SU PARTICIPACIÓN COMO PROVEEDOR PRINCIPAL, DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN. ENTRES SUS PRINCIPALES EXIGENCIAS SE ENCUENTRAN: EL RESPETO A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y EN LOS PLAZOS PROGRAMADOS DE ENTREGA.								
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 05) (VER ANEXOS)								
CÁLCULO	MULTIPlicAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)					DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C _N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:	
			C _N = Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K ₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K ₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K ₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K ₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K ₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K ₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1						
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES					TOTAL (T)		PROMEDIO (P)
		MA	S	NO	I	MI			
	I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	$T_{(1-M)} = [\sum (C_N \times K_{(1-5)})] \div (N)$		$P = [\sum (T_{(1-M)})] \div (M)$
	I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
	I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
	⋮	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	..			
	I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
	EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:								
ITEMS	INTERVALOS				DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)							
MA	LS ≤ 5	LI ≥ 4,2			"Muy Satisfecho"				
S	LS < 4,2	LI ≥ 3,4			"Satisfecho"				
NO	LS < 3,4	LI ≥ 2,6			"No tengo Opción"				
I	LS < 2,6	LI ≥ 1,8			"Insatisfecho"				
MI	LS < 1,8	LI ≥ 1			"Muy Insatisfecho"				
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, N _{SPSR} = "PROVEEDORES PARA EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN"									

b.15) Oportunidad en la Entrega de Opinión Técnica para Solicitudes de Reestructuración (O_{TSR}). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINION TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN (O _{TSR})	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL FSRG, EMITIR UNA OPINIÓN TÉCNICA EN REFERENTE A UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN QUE SE ESTE ANALIZANDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p> <p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN, DEMANDADA POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p>	
CÁLCULO	<p>O_{TSR}= TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL FSRG, EMITIR UNA OPINIÓN TÉCNICA EN REFERENTE A UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL FSRG, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>N = CANTIDAD DE OPINIONES TÉCNICAS DEMANDADAS PARA EVALUAR SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $O_{TSR} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{0-N}$

b.16) Oportunidad en la entrega de Opinión Legal para Solicitudes de Reestructuración (O_{LSR}). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINION LEGAL PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN (O _{LSR})	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE LEGAL, EMITIR UNA OPINIÓN LEGAL EN REFERENTE A UNA SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, QUE SE ESTE ANALIZANDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p> <p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE LEGAL, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN, DEMANDADA POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p>	
CÁLCULO	<p>O_{LSR} = TIEMPO QUE TOMA LA UNIDAD DE LEGAL EMITIR UNA OPINIÓN, PARA LA EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE LEGAL, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>N = CANTIDAD DE OPINIONES LEGALES DEMANDADAS PARA LA EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $O_{LSR} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{0-N}$

b.17) Oportunidad en la Entrega de Situación de Deuda para Solicitudes de Reestructuración (O_{SDR}). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E002.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E002: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN DE FINANCIAMIENTOS"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE SITUACIÓN DE DEUDA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN (O _{SDR})	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN, ENTREGAR LA SITUACIÓN DE LA DEUDA DE LAS SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN, QUE SE ESTEN ANALIZANDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA SITUACIÓN DE LA DEUDA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN, DE LA SOLICITUD DE SITUACIÓN DE DEUDA PARA REESTRUCTURACIONES DE FINANCIAMIENTOS, DEMANDADA POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p>	
CÁLCULO	<p>O_{SDR} = TIEMPO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN, ENTREGAR LA SITUACIÓN DE LA DEUDA DE LAS SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA SITUACIÓN DE LA DEUDA PARA SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN, DE LA SOLICITUD DE SITUACIÓN DE DEUDA PARA REESTRUCTURACIONES DE FINANCIAMIENTOS.</p> <p>N = CANTIDAD DE OPINIONES LEGALES DEMANDADAS PARA LA EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE REESTRUCTURACIÓN.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $O_{SDR} = \frac{1}{N} \sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}$

c) Indicadores para el Proceso FSRG-E003: "Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago".

Para definir los indicadores del proceso FSRG-E003, el cual da cumplimiento a la acción N^o 3 del “*Plan Operativo de Acciones Centralizadas*”, se determinaron los principales elementos de entrada y salida del mismo, identificándose 5 puntos de medición, luego se describieron las actividades asociadas a los mismos, de la siguiente manera:

Tabla 25. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E003

N ^o	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir "Solicitud de Formulación de Propuesta de Pago", con los recaudos respectivos.
2	B		X	(3-4-5) (3-7)	Verificación de la conformidad de los recaudos de la "Solicitud de Formulación de Propuesta de Pago" para su aceptación o devolución.
3	C	X		(7)	Recepción y asignación de caso para la Formulación de la Propuesta de Pago (FPP).
4	D		X	(10-11-12-13-14)	Se determina la inviabilidad técnica de la "Solicitud de Propuesta de Pago", se prepara "informe de resultados" y se envía a la Unidad de Administración, con copia a la Gerencia General.
5	E		X	(10-15-16-17-18)	Elaboración y envío de "Propuesta de Pago" hacia la Unidad de Administración, con copia a la Gerencia General.

Fuente: El Autor

Una vez descrita las actividades asociadas a los puntos de medición, se procedió a definir los Indicadores que permitirán medir su desempeño en relación a los aspectos de control que propone ISO 9004:2000, los cuales se presentan en la tabla N^o 26. Posteriormente, se diseñaron los modelos matemáticos para cada indicador, estos resultados se presentan en las tablas consiguientes, agrupados de acuerdo a ISO 9004:2000.

Tabla 26. Indicadores para el Proceso FSRG-E003: "Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago".

N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS	INDICADORES BASADOS EN LOS REQUISITOS DE MEDICIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2000			
						DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DESEMPEÑO DEL PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir "Solicitud de Formulación de Propuesta de Pago", con los recaudos respectivos.	NIVEL DE SATISFACCIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	TIEMPO PROMEDIO CONFORMACIÓN DE RECAUDOS PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO	INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO
2	B		X	(3-4-5) (3-7)	Verificación de la conformidad de los recaudos de la "Solicitud de Formulación de Propuesta de Pago" para su aceptación o devolución.			INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS EVALUACIÓN	
3	C	X		(7)	Recepción y asignación de caso para la Formulación de la Propuesta de Pago (FPP).		TIEMPO PROMEDIO ASIGNACIÓN DEL CASO "FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO" AL EVALUADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINIÓN TÉCNICA PARA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO
4	D		X	(10-11-12-13-14)	Se determina la inviabilidad técnica de la "Solicitud de Propuesta de Pago", se prepara "informe de resultados" y se envía a la Unidad de Administración, con copia a la		TIEMPO PROMEDIO DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO POR CRITERIOS TÉCNICOS	INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ELABORADAS	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINIÓN LEGAL PARA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO
5	E		X	(10-15-16-17-18)	Elaboración y envió de "Propuesta de Pago" hacia la Unidad de Administración, con copia a la Gerencia General.		TIEMPO PROMEDIO FORMULACIÓN DE PROPUESTA DE PAGO		

Fuente: El Autor

**c.1) Nivel de Satisfacción Unidad de Administración (Nsua).
Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad - Proceso FSRG-
E003.**

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG							
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"							
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN (Nsua)							
META	"MUY SATISFECHO"							
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN EN CUANTO A LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE PROPUESTAS DE PAGO.							
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 06) (VER ANEXOS)							
CÁLCULO	MULTPLICAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		<p>(C_N X COEFICIENTE)</p> <p>C_N: Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (k1) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K2) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K3) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K4) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K5) = Muy Insatisfecho (MI) = 1</p>					
	DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C _N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIDIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:							
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES				TOTAL (T)	PROMEDIO (P)	
		MA	S	NO	I	MI		
	I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	$T_{(1-1M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$	$P = \left[\sum (T_{(1-1M)}) \right] \div (M)$
I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
⋮	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	..			
I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:								
ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)						
MA	LS ≤ 5	LI ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"					
S	LS < 4,2	LI ≥ 3,4	"Satisfecho"					
NO	LS < 3,4	LI ≥ 2,6	"No tengo Opción"					
I	LS < 2,6	LI ≥ 1,8	"Insatisfecho"					
MI	LS < 1,8	LI ≥ 1	"Muy Insatisfecho"					
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, Nsua= "NIVEL DE SATISFACCIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN"								

c.2) Tiempo Promedio Conformación de Recaudos para Solicitudes de Propuestas de Pago (T_{CRPP}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO CONFORMACIÓN DE RECAUDOS PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO (T _{CRPP})
META	2 HORAS
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS DE LAS SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO, DESDE EL MOMENTO EN QUE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN RECIBE LA SOLICITUD HASTA SU CONFORMACIÓN FINAL PARA ACEPTAR O DEVOLVER LA SOLICITUD POR CRITERIOS DE RECAUDOS.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE DEVOLUCIÓN DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE PAGO POR CRITERIOS DE RECAUDOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (4-5), DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN-01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE PAGO PARA SU EVALUACIÓN, CON PREVIA VERIFICACIÓN DE LOS RECAUDOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (3-7) DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN - 01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ FECHA Y HORA DEL RECIBIDO DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE PAGO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (1-2) DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>
CÁLCULO	<p>T_{CRPP} = PROMEDIO DE DURACIÓN PARA LA VERIFICACIÓN Y CONFORMACIÓN DE LOS RECAUDOS DE SOLICITUDES DE PROPUESTA DE PAGO.</p> <p>T_F = FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN O DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTA DE PAGO POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>T_O = FECHA Y HORA DEL RECIBIDO DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE PAGO PARA CONFORMACIÓN DE RECAUDOS.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTA DE PAGO RECIBIDAS PARA CONFORMAR RECAUDOS.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <p style="text-align: center;">MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{CRPP} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]}{HORAS}$ </div>

c.3) Tiempo Promedio Asignación del Caso "Formulación de Propuestas de Pago" al Evaluador (T_{APP}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO ASIGNACIÓN DEL CASO "FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO" AL EVALUADOR (T _{APP})	
META	1 DÍA HÁBIL (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, ASIGNAR SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO PARA SU POSTERIOR ANÁLISIS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR, POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, PARA EVALUAR UNA SOLICITUD PROPUESTAS DE PAGO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (7) DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p> <p>√ FECHA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE PAGO PARA SU EVALUACIÓN, CON PREVIA VERIFICACIÓN DE LOS RECAUDOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (3-7) DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN - 01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>T_{APP} = PROMEDIO QUE TOMA LA ASIGNACIÓN DEL CASO "FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO" A UN EVALUADOR PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE PROPUESTA DE PAGO.</p> <p>T_O = FECHA DE LA MINUTA DE ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE PAGO PARA SU EVALUACIÓN.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTA DE PAGO ACEPTADAS PARA SU EVALUACIÓN</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{APP} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_o]_{dh}}{0-N}$

c.4) Tiempo Promedio Devolución de Solicitudes de Propuestas de Pago por Criterios Técnicos (T_{DPPT}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO POR CRITERIOS TÉCNICOS (T _{DPPT})	
META	2 DÍA HÁBIL (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA VERIFICACIÓN DE LA INVIABILIDAD TÉCNICA DE UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, INCLUYENDO LA COMUNICACIÓN DE RESPUESTA A LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ COMUNICACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO POR CRITERIOS TÉCNICOS, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (10-11), DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO COMI-01 (VER ANEXOS).</p> <p>√ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR, POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (7) DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{DPPT} = PROMEDIO QUE TOMA LA DEVOLUCIÓN DE UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>T_F = FECHA DE COMUNICACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>T_O = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{DPPT} = \overline{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}$

c.5) Tiempo Promedio Formulación de Propuesta de Pago (T_{FPP}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO FORMULACIÓN DE PROPUESTA DE PAGO (T _{FPP})	
META	3 DÍA HÁBIL (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA AL EVALUADOR FORMULAR UNA PROPUESTA DE PAGO, INCLUYENDO LA RESPECTIVA CONFORMACIÓN POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DEL INFORME DE "PROPUESTA DE PAGO" DEBIDAMENTE CONFORMADO POR LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (15-16) DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS FORMATO COMI-01).</p> <p>√ FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR, POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (7) DEL PROCESO FSRG-E003 (VER TABLA 14). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS FORMATO COMI-01).</p>	
CÁLCULO	<p>T_{FPP} = PROMEDIO QUE TOMA LA ELABORACIÓN Y CONFORMACIÓN DE UNA PROPUESTA DE PAGO.</p> <p>T_F = FECHA DEL INFORME DE "PROPUESTA DE PAGO" DEBIDAMENTE CONFORMADO POR LA COORDINACIÓN.</p> <p>T_O = FECHA DE LA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL EVALUADOR PARA EVALUAR UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>N = CANTIDAD DE INFORMES DE "PROPUESTA DE PAGO" DEBIDAMENTE CONFORMADOS.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{FPP} = \overline{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}$

c.6) Índice de Solicitudes de Propuestas de Pago Devueltas por Criterios de Recaudos (IPPDR). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS (IPPDR)	
META	10%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO RECIBIDAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE DEVOLUCIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA BASE DE DATOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>IPPDR = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>CPPDR = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS DE RECAUDOS.</p> <p>CPPVR = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.</p>	$IPPDR = (CPPDR \div CPPVR) \times 100$

c.7) Índice de Solicitudes de Propuestas de Pago Aceptadas para su Evaluación (IPPAE). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS EVALUACIÓN (IPPAE)	
META	90%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS POR LA UNIDAD PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA BASE DE DATOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>IPPAE = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>CPPAE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p> <p>CPPVR = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO REGISTRADAS PARA VERIFICACIÓN DE RECAUDOS.</p>	$IPPAE = (CPPAE \div CPPVR) \times 100$

c.8) Índice de Solicitudes de Propuestas de Pago Devueltas por Criterios Técnicos (IPPDT). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS (IPPDT)	
META	10%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE COMUNICACIONES DE DEVOLUCIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>IPPDT = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>CPPDT = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO DEVUELTAS POR CRITERIOS TÉCNICOS.</p> <p>CPPAE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$IPPDT = \left(\frac{CPPDT}{CPPAE} \right) \times 100$

c.9) Índice de Solicitudes de Propuestas de Pago Elaboradas (IPPE). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	INDICE DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ELABORADAS (IPPE)	
META	90%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ELABORADAS, EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ELABORADAS, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE INFORME DE "PROPUESTA DE PAGO" QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>✓ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN, SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ACEPTACIÓN QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>IPPE = PROPORCIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ELABORADAS.</p> <p>CPPE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ELABORADAS.</p> <p>CPPAE = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO ACEPTADAS PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN.</p>	$IPPE = \left(\frac{CPPE}{CPPAE} \right) \times 100$

c.10) Nivel de Satisfacción Proveedores para Formulación de Propuestas de Pago (NsPPP). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG																																
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"																																
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO (NsPPP)																																
META	"MUY SATISFECHO"																																
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA Y UNIDAD DE LEGAL DEL FSRG, EN CUANTO A SU PARTICIPACIÓN COMO PROVEEDORES PRINCIPALES DEL SISTEMA DE FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO. ENTRES SUS PRINCIPALES EXIGENCIAS SE ENCUENTRAN: EL RESPETO A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y EN LOS PLAZOS PROGRAMADOS DE ENTREGA.																																
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 07) (VER ANEXOS)																																
CÁLCULO	MULTIPLICAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)				<p>DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C_N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:</p>																										
			<p>C_N: Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (k1) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K2) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K3) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K4) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K5) = Muy Insatisfecho (MI) = 1</p>																														
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES						TOTAL (T)	PROMEDIO (P)																								
		MA	S	NO	I	MI		$T_{(1+M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$	$P = \left[\sum (T_{(1+M)}) \right] \div (M)$																								
	I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																											
I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																												
I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																												
I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																												
EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ITEMS</th> <th colspan="2">INTERVALOS</th> <th rowspan="2">DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN</th> </tr> <tr> <th>LS (Limite Superior)</th> <th>LI (Limite Inferior)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MA</td> <td>Ls ≤ 5</td> <td>Li ≥ 4,2</td> <td>"Muy Satisfecho"</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>Ls < 4,2</td> <td>Li ≥ 3,4</td> <td>"Satisfecho"</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Ls < 3,4</td> <td>Li ≥ 2,6</td> <td>"No tengo Opción"</td> </tr> <tr> <td>I</td> <td>Ls < 2,6</td> <td>Li ≥ 1,8</td> <td>"Insatisfecho"</td> </tr> <tr> <td>MI</td> <td>Ls < 1,8</td> <td>Li ≥ 1</td> <td>"Muy Insatisfecho"</td> </tr> </tbody> </table>								ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)	MA	Ls ≤ 5	Li ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"	S	Ls < 4,2	Li ≥ 3,4	"Satisfecho"	NO	Ls < 3,4	Li ≥ 2,6	"No tengo Opción"	I	Ls < 2,6	Li ≥ 1,8	"Insatisfecho"	MI	Ls < 1,8	Li ≥ 1	"Muy Insatisfecho"
ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN																														
	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)																															
MA	Ls ≤ 5	Li ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"																														
S	Ls < 4,2	Li ≥ 3,4	"Satisfecho"																														
NO	Ls < 3,4	Li ≥ 2,6	"No tengo Opción"																														
I	Ls < 2,6	Li ≥ 1,8	"Insatisfecho"																														
MI	Ls < 1,8	Li ≥ 1	"Muy Insatisfecho"																														
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, NsPPP= "NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO"																																	

c.11) Oportunidad en la Entrega de Opinión Técnica para Formulación de Propuestas de Pago (OTPP). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINIÓN TÉCNICA PARA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO (OTPP)	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL FSRG, EMITIR UNA OPINIÓN TÉCNICA EN REFERENTE A UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, QUE SE ESTE ANALIZANDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO, DEMANDADA POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p>	
CÁLCULO	<p>OTPP= TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL FSRG, EMITIR UNA OPINIÓN TÉCNICA EN REFERENTE A UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL FSRG, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>N = CANTIDAD DE OPINIONES TÉCNICAS DEMANDADAS PARA EVALUAR SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $OTPP = \frac{\sum [T_F - T_O]_{dh}}{0-N}$

c.12) Oportunidad en la Entrega de Opinión Legal para Formulación de Propuestas de Pago (OLPP). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E003.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E003: "RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO"	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE OPINIÓN LEGAL PARA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO (OLPP)	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL TIEMPO PROMEDIO QUE TOMA A LA UNIDAD DE LEGAL, EMITIR UNA OPINIÓN LEGAL EN REFERENTE A UNA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, QUE SE ESTE ANALIZANDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p> <p>✓ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE LEGAL, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO, DEMANDADA POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA).</p>	
CÁLCULO	<p>OLPP = TIEMPO QUE TOMA LA UNIDAD DE LEGAL EMITIR UNA OPINIÓN, PARA LA FORMULACIÓN DE UNA PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE LEGAL, DE LA SOLICITUD DE OPINIÓN LEGAL PARA SOLICITUDES DE PROPUESTAS DE PAGO.</p> <p>N = CANTIDAD DE OPINIONES LEGALES DEMANDADAS PARA LA FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE PAGO.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $OLPP = \frac{\sum [T_F - T_O]_{dh}}{0-N}$

d) Indicadores para el Proceso FSRG-E004: "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio".

Para definir los indicadores del proceso FSRG-E004, el cual da cumplimiento a la acción N^o 4 del “Plan Operativo de Acciones Centralizadas”, se determinaron los principales elementos de entrada y salida del mismo, identificándose 4 puntos de medición, luego se describieron las actividades asociadas a los mismos, de la siguiente manera:

Tabla 27. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E004

N ^o	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir, Registrar en Bitacora (Recepción) y Comunicar la llegada de una solicitud para orientación inicial de idea negocio.
2	B		X	(2-3)	
3	C	X		(4-5)	Atención, Registro en Bitacora (Unidad de Evaluación) y Asignación del caso a un Evaluador para brindar orientación inicial de idea de negocio.
4	D		X	(8-9)	Brindar orientación técnica-social-económica al Promotor y/o Solicitante, por parte del Evaluador de Proyecto de la Unidad de Evaluación.

Fuente: El Autor

Una vez descrita las actividades asociadas a los puntos de medición, se procedió a definir los indicadores que permitirán medir su desempeño en relación a los aspectos de seguimiento que propone la Norma ISO 9004:2000, tales como: a) Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, b) Desempeño del Proceso, c) Producto y/o Servicio y d) Satisfacción de las Partes Interesadas. Estos resultados, se presenta en la tabla N^o 28, a continuación. Posteriormente, se diseñaron los modelos matemáticos para el cálculo de cada indicador, estos resultados se presentan en las tablas consiguientes, agrupados de acuerdo a ISO 9004:2000.

Tabla 28. Indicadores para el Proceso FSRG-E004: "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio".

N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS	INDICADORES BASADOS EN LOS REQUISITOS DE MEDICIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2000			
						DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DESEMPEÑO DEL PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
1	A	X		(1-2)	Recibir, Registrar en Bitacora (Recepción) y Comunicar la llegada de una solicitud para orientación inicial de idea negocio.	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMOTORES Y/O SOLICITANTES (VER GLOSARIO DE TÉRMINOS)	TIEMPO PROMEDIO COMUNICACIÓN DE LLEGADA DE SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO	EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEDORES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO
2	B		X	(2-3)					
3	C	X		(4-5)	Atención, Registro en Bitacora (Unidad de Evaluación) y Asignación del caso a un Evaluador para brindar orientación inicial de idea de				
4	D		X	(8-9)	Brindar orientación técnica-social-económica al Promotor y/o Solicitante, por parte del Evaluador de Proyecto de la Unidad de		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN AL PROMOTOR Y/O SOLICITANTE POR PARTE DEL EVALUADOR		

Fuente: El Autor

**d.1) Nivel de Satisfacción Promotores y/o Solicitantes (N_{SPS}).
Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad - Proceso FSRG-E004.**

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG								
PROCESO	PROCESO FSRG-E004: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO"								
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMOTORES Y/O SOLICITANTES (N _{SPS})								
META	"MUY SATISFECHO"								
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES PROMOTORES Y/O SOLICITANTES TALES COMO: UNIDADES INTERNAS CVG, ORGANISMOS PÚBLICOS, PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, LOS CUALES SE ACERCAN AL FSRG PARA SOLICITAR INFORMACIÓN EN REFERENTE A OPORTUNIDADES DE FINANCIAMIENTO. LOS PRINCIPALES EXIGENCIAS DEL CLIENTE RADICA EN LA ACERTIVIDAD, OBJETIVIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ORIENTACIÓN BRINDADA PARA LOGRAR MATERIALIZAR SU IDEA DE NEGOCIO.								
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 08) (VER ANEXOS)								
CÁLCULO	MULTIPlicAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)			<p>DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C_N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:</p>			
			<p>C_N-Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1</p>						
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES					TOTAL (T)	PROMEDIO (P)	
		MA	S	NO	I		MI		
	I ₁	C ₁ ,C ₂ ,...,C _N	$T_{(I+IM)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$	$P = \left[\sum (T_{(I+IM)}) \right] \div (M)$
I ₂	..	C ₁ ,C ₂ ,...,C _N				
I ₃	C ₁ ,C ₂ ,...,C _N				
⋮	C ₁ ,C ₂ ,...,C _N	..				
I _M	C ₁ ,C ₂ ,...,C _N				
<p>EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:</p>									
		INTERVALOS			DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN				
ITEMS	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)							
MA	LS ≤ 5	LI ≥ 4,2		"Muy Satisfecho"					
S	LS < 4,2	LI ≥ 3,4		"Satisfecho"					
NO	LS < 3,4	LI ≥ 2,6		"No tengo Opción"					
I	LS < 2,6	LI ≥ 1,8		"Insatisfecho"					
MI	LS < 1,8	LI ≥ 1		"Muy Insatisfecho"					
<p>EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, N_{SPS}= "NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMOTORES Y/O SOLICITANTES"</p>									

d.2) Tiempo Promedio Comunicación de Llegada de Solicitud de Orientación Inicial de Ideas de Negocio (T_{CSOI}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E004.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E004: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO COMUNICACIÓN DE LLEGADA DE SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO (T _{CSOI})	
META	15 MIN	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA COMUNICACIÓN AL EVALUADOR, DE LA LLEGADA DE UNA "SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL PARA IDEAS DE NEGOCIO".	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE ASIGNACIÓN AL EVALUADOR PARA LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (4-5) DEL PROCESO FSRG-E004 (VER TABLA 16). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LA BITACORA DE REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE LLEGADA DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (2-3) DEL PROCESO FSRG-E004 (VER TABLA 16). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LA BITACORA DE ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG.</p>	
CÁLCULO	<p>T_{CSOI} = PROMEDIO COMUNICACIÓN DE LLEGADA DE SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO.</p> <p>T_F = FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE ASIGNACIÓN AL EVALUADOR PARA LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO.</p> <p>T_O = FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE LLEGADA DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO, REGISTRADAS PARA SU ATENCIÓN.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{CSOI} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{MIN}}{N}$

d.3) Tiempo Promedio de Atención al Promotor y/o Solicitante por parte del Evaluador (T_{ASOI}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E004.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E004: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO"	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN AL PROMOTOR Y/O SOLICITANTE POR PARTE DEL EVALUADOR (T _{ASOI})	
META	2 HORAS	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA BRINDAR LA ORIENTACIÓN TÉCNICA-SOCIAL-ECONÓMICA AL PROMOTOR Y/O SOLICITANTE, POR PARTE DEL EVALUADOR DE PROYECTO DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE REUNIÓN DE ATENCIÓN A PROMOTORES Y/O SOLICITANTES, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (8-9), DEL PROCESO FSRG-E004 (VER TABLA 16). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO MIN-01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS MINUTAS REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE ASIGNACIÓN AL EVALUADOR PARA LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (4-5) DEL PROCESO FSRG-E004 (VER TABLA 16). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LA BITACORA DE REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>T_{ASOI} = PROMEDIO DE ATENCIÓN AL PROMOTOR Y/O SOLICITANTE POR PARTE DEL EVALUADOR.</p> <p>T_F = FECHA Y HORA DE LA MINUTA DE REUNIÓN DE ATENCIÓN A PROMOTORES Y/O SOLICITANTES.</p> <p>T_O = FECHA Y HORA DEL REGISTRO DE ASIGNACIÓN AL EVALUADOR PARA LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO, REGISTRADAS PARA SU ATENCIÓN.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{ASOI} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{N}$

d.4) Eficacia en la Atención de Solicitudes de Orientación Inicial de Ideas de Negocio (E_{ASO}). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E004.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E004: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO"	
INDICADOR	EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO (E _{ASO})	
META	100%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS "SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO ATENDIDAS", EN RELACIÓN A LO PLANIFICADO.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE "SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO ATENDIDAS", SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE MINUTAS DE ATENCIÓN A PROMOTORES Y/O SOLICITANTES, QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ LA INFORMACIÓN EN REFERENTE A LA CANTIDAD DE "SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO PLANIFICADAS", SE TOMA DEL POAC (PLAN OPERATIVO ACCIONES CENTRALIZADAS) DEL FSRG (VER TABLA 8).</p>	
CÁLCULO	<p>E_{ASO} = EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO.</p> <p>C_{SOA} = SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO ATENDIDAS.</p> <p>C_{SOP} = SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO PLANIFICADAS.</p>	$E_{ASO} = (C_{SOA} + C_{SOP}) \times 100$

d.5) Nivel de Satisfacción Proveedores para la Atención de Solicitudes de Orientación Inicial de Ideas de Negocio (N_{SPSO}). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E004.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG																															
PROCESO	PROCESO FSRG-E004: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO"																															
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO (N _{SPSO})																															
META	"MUY SATISFECHO"																															
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA RECEPCIÓN DEL FSRG, EN CUANTO A SU PARTICIPACIÓN COMO PROVEEDOR PRINCIPAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE "SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO". ENTRES SUS PRINCIPALES EXIGENCIAS SE ENCUENTRAN: EL RESPETO A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y EN LOS PLAZOS PROGRAMADOS DE ENTREGA.																															
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 09) (VER ANEXOS)																															
CÁLCULO	MULTPLICAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)			<p>DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C_N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:</p>																										
			<p>C_N-Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1</p>																													
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES					TOTAL (T)	PROMEDIO (P)																								
		MA	S	NO	I		MI																									
	I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	$T_{(I+M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] = (N)$	$P = \left[\sum (T_{(I+M)}) \right] = (M)$																							
	I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																									
	I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																									
	⋮	C ₁ , C ₂ , ..., C _N		..																									
	I _M		C ₁ , C ₂ , ..., C _N																									
	EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ITEMS</th> <th colspan="2">INTERVALOS</th> <th rowspan="2">DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN</th> </tr> <tr> <th>LS (Limite Superior)</th> <th>LI (Limite Inferior)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MA</td> <td>LS ≤ 5</td> <td>LI ≥ 4,2</td> <td>"Muy Satisfecho"</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>LS < 4,2</td> <td>LI ≥ 3,4</td> <td>"Satisfecho"</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>LS < 3,4</td> <td>LI ≥ 2,6</td> <td>"No tengo Opción"</td> </tr> <tr> <td>I</td> <td>LS < 2,6</td> <td>LI ≥ 1,8</td> <td>"Insatisfecho"</td> </tr> <tr> <td>MI</td> <td>LS < 1,8</td> <td>LI ≥ 1</td> <td>"Muy Insatisfecho"</td> </tr> </tbody> </table>							ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)	MA	LS ≤ 5	LI ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"	S	LS < 4,2	LI ≥ 3,4	"Satisfecho"	NO	LS < 3,4	LI ≥ 2,6	"No tengo Opción"	I	LS < 2,6	LI ≥ 1,8	"Insatisfecho"	MI	LS < 1,8	LI ≥ 1	"Muy Insatisfecho"
ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN																													
	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)																														
MA	LS ≤ 5	LI ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"																													
S	LS < 4,2	LI ≥ 3,4	"Satisfecho"																													
NO	LS < 3,4	LI ≥ 2,6	"No tengo Opción"																													
I	LS < 2,6	LI ≥ 1,8	"Insatisfecho"																													
MI	LS < 1,8	LI ≥ 1	"Muy Insatisfecho"																													
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, N _{SPSO} = "NIVEL DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO"																																

e) Indicadores para el Proceso FSRG-E005: "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento".

Para definir los indicadores del proceso FSRG-E005, el cual da cumplimiento a la acción N^o 5 del “*Plan Operativo de Acciones Centralizadas*”, se determinaron los principales elementos de entrada y salida del mismo, identificándose 5 puntos de medición, luego se describieron las actividades asociadas a los mismos, de la siguiente manera:

Tabla 29. Actividades Asociadas al Proceso FSRG-E005

N ^o	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS
1	A	X		(1-2)	Recibe, Registra en Bitacora (Recepción) y Envía Comunicación de Invitación a la Gerencia General del FSRG.
2	B		X		
3	C		X	(4-5-6) (4-7-6)	Evaluar la viabilidad de participación en las Jornadas Técnicas - Sociales, incluyendo la respuesta al ente solicitante para la confirmación de la asistencia o explicación de los motivos de la no comparecencia.
4	D	X		(7-8)	Instruir a la Unidad de Evaluación, la atención a la Solicitud para promoción de Políticas de Financiamiento, incluyendo los términos y alcance de la misma.
5	E		X	(10-11-12)	Asiste al evento de promoción de Políticas de Financiamiento y prepara informe de participación.

Fuente: El Autor

Una vez descrita las actividades asociadas a los procesos, se procedió a definir los Indicadores que permitirán medir su desempeño en relación a los aspectos de control que propone ISO 9004:2000, estos resultados se presenta en la tabla N^o 30. Posteriormente, se diseñaron los modelos matemáticos para el cálculo de cada indicador, estos resultados se presentan en las tablas consiguientes, agrupados de acuerdo a ISO 9004:2000.

Tabla 30. Indicadores para el Proceso FSRG-E005: "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento".

N°	PUNTOS DE MEDICIÓN	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA	ACTIVIDAD ASOCIADA	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS	INDICADORES BASADOS EN LOS REQUISITOS DE MEDICIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2000			
						DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DESEMPEÑO DEL PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
1	A	X		(1-2)	Recibe, Registra en Bitacora (Recepción) y Envía Comunicación de Invitación a la Gerencia General del FSRG.	NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTES PROMOTORES DE JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN	EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO	NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO GERENCIA GENERAL FSRG
2	B		X						
3	C		X	(4-5-6) (4-7-6)	Evaluar la viabilidad de participación en las Jornadas Técnicas - Sociales, incluyendo la respuesta al ente solicitante para la confirmación de la asistencia o explicación de los motivos de la no comparecencia.				
4	D	X		(7-8)	Instruir a la Unidad de Evaluación, la atención a la Solicitud para promoción de Políticas de Financiamiento, incluyendo los términos y alcance de la misma.				
5	E		X	(10-11-12)	Asiste al evento de promoción de Políticas de Financiamiento y prepara informe de participación.				

Fuente: El Autor

e.1) Nivel de Satisfacción Entes Promotores de Jornadas Técnicas Sociales (N_{SPJT}). Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad - Proceso FSRG-E005.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG							
PROCESO	PROCESO FSRG-E005: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO".							
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTES PROMOTORES DE JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES (N _{SPJT})							
META	"MUY SATISFECHO"							
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES ENTES PROMOTORES DE JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES, TALES COMO: UNIDADES INTERNAS CVG, ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS, LOS CUALES SOLICITAN AL FSRG SU PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS QUE ESTOS ORGANIZAN, PARA LA EXPOSICIÓN DE SUS POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO.							
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 10) (VER ANEXOS)							
CÁLCULO	MULTPLICAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)			<p>DE CADA ÍTEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C_N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIDIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ÍTEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:</p>		
			<p>C_N-Numero de elecciones presentes en cada ÍTEM de la encuesta COEFICIENTE (K₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (k1) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K2) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K3) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K4) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K5) = Muy Insatisfecho (MI) = 1</p>					
	ÍTEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES					TOTAL (T)	PROMEDIO (P)
		MA	S	NO	I		MI	
	l ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	$T_{(1-M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$ $P = \left[\sum (T_{(1-M)}) \right] \div (M)$
l ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
l ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
⋮	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	..			
l _m	C ₁ , C ₂ , ..., C _N			
EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:								
		INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN				
ÍTEMS	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)						
MA	Ls ≤ 5	Li ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"					
S	Ls < 4,2	Li ≥ 3,4	"Satisfecho"					
NO	Ls < 3,4	Li ≥ 2,6	"No tengo Opción"					
I	Ls < 2,6	Li ≥ 1,8	"Insatisfecho"					
MI	Ls < 1,8	Li ≥ 1	"Muy Insatisfecho"					
EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, N _{SPJT} = "NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTES PROMOTORES DE JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES"								

e.2) Tiempo Promedio Respuesta a la Comunicación de Invitación (TRCI). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E004.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E005: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO".	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN (TRCI)	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA GERENCIA GENERAL, EVALUAR LA VIABILIDAD DE ASISTENCIA A LAS JORNADAS TÉCNICAS - SOCIALES, INCLUYENDO LA DEBIDA RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN EXTERNA RECIBIDA, SEA PARA CONFIRMAR ASISTENCIA O PARA EXPLICAR LOS MOTIVOS DE LA NO COMPARECENCIA.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA Y HORA DEL RECIBIDO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (4-7) DEL PROCESO FSRG-E005 (VER TABLA 18). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO COME-01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS COMUNICACIONES REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>√ FECHA Y HORA DEL RECIBIDO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EXPLICAR LA NO COMPARECENCIA AL EVENTO, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (4-5) DEL PROCESO FSRG-E005 (VER TABLA 18). CABE DESTACAR QUE PARA RECABAR ESTA INFORMACIÓN SE EMPLEA EL FORMATO COME-01 (VER ANEXOS). ADEMÁS ESTAS COMUNICACIONES REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DE LA GERENCIA GENERAL.</p> <p>√ FECHA Y HORA DEL RECIBIDO EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG, DE LA COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN A LAS JORNADAS TÉCNICAS - SOCIALES, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (1-2) DEL PROCESO FSRG-E005 (VER TABLA 18). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS ARCHIVOS DE LA GERENCIA GENERAL.</p>	
CÁLCULO	<p>TRCI = PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE LA RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN.</p> <p>T_F = FECHA Y HORA DEL RECIBIDO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE RESPUESTA, SEA PARA CONFIRMAR LA ASISTENCIA O EXPLICAR LOS MOTIVOS DE NO COMPARECENCIA.</p> <p>T_O = FECHA Y HORA DEL RECIBIDO EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG, DE LA COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN A LAS JORNADAS TÉCNICAS - SOCIALES.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES REGISTRADAS PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $TRCI = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{N}$

e.3) Tiempo Promedio Instrucción de Atención Solicitud de Promoción de Políticas de Financiamiento (Tisp). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E005.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG
PROCESO	PROCESO FSRG-E005: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO".
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO INSTRUCCIÓN DE ATENCIÓN SOLICITUD DE PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO (Tisp)
META	3 DÍAS HÁBILES (dh)
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA GERENCIA GENERAL INSTRUIR A LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL PARA ATENDER UNA SOLICITUD DE PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO. ESTO SEGÚN LA ACTIVIDAD (7-8) DEL PROCESO FSRG-E005 (VER TABLA 18). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN. (VER ANEXOS MODELO DE UNA INSTRUCCIÓN).</p> <p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG, DE LA COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN A LAS JORNADAS TÉCNICAS - SOCIALES, ASOCIADA A LA ACTIVIDAD (1-2) DEL PROCESO FSRG-E005 (VER TABLA 18). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS ARCHIVOS DE LA GERENCIA GENERAL.</p>
CÁLCULO	<p>TISP = PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA GERENCIA GENERAL, INSTRUIR LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA UNIDAD DE EVALUACIÓN, DE LA INSTRUCCIÓN ENVIADA PARA ATENDER UNA SOLICITUD DE PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO.</p> <p>T_O = FECHA DEL RECIBIDO EN LA RECEPCIÓN DEL FSRG, DE LA COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN A LAS JORNADAS TÉCNICAS - SOCIALES.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES REGISTRADAS PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <p style="text-align: center;">MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{ISP} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{N}$ </div>

e.4) Tiempo Promedio Entrega de Informe de Participación Jornadas Técnicas Sociales (T_{IPJT}). Desempeño del Proceso - Proceso FSRG-E005.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E005: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO".	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO ENTREGA DE INFORME DE PARTICIPACIÓN JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES (T _{IPJT})	
META	2 DÍAS HÁBILES (dh)	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA A LA UNIDAD DE EVALUACIÓN ELABORAR Y ENTREGAR EN LA GERENCIA GENERAL, EL INFORME DE PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ FECHA DEL RECIBIDO EN LA GERENCIA GENERAL, DEL INFORME DE PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES, ASOCIADO A LA ACTIVIDAD (11-12) DEL PROCESO FSRG-E005 (VER TABLA 18). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ FECHA DE PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES, ESTO SEGÚN LA ACTIVIDAD (10) DEL PROCESO FSRG-E005 (VER TABLA 18). CABE DESTACAR QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN LA BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p>	
CÁLCULO	<p>T_{IPJT} = PROMEDIO DE DURACIÓN QUE TOMA ELABORAR Y ENTREGAR EL INFORME DE PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES.</p> <p>T_F = FECHA DEL RECIBIDO EN LA GERENCIA GENERAL, DEL INFORME DE PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES.</p> <p>T_O = FECHA DE PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES.</p> <p>N = CANTIDAD DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO ATENDIDAS.</p>	<p>MODELO MATEMÁTICO</p> $T_{IPJT} = \frac{\sum_{0-N} [T_F - T_O]_{dh}}{N}$

e.5) Eficacia en la Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento (E_{APP}). Producto y/o servicio - Proceso FSRG-E005.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG	
PROCESO	PROCESO FSRG-E005: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO".	
INDICADOR	EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO (E _{APP})	
META	100%	
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS "SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO ATENDIDAS", EN RELACIÓN A LO PLANIFICADO.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>√ PARA RECABAR LA CANTIDAD DE "SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO ATENDIDAS", SE CONTABILIZAN LOS REGISTROS DE INFORMES DE PARTICIPACIÓN, QUE REPOSAN EN LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN.</p> <p>√ LA INFORMACIÓN EN REFERENTE A LA CANTIDAD DE "SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO PLANIFICADAS", SE TOMA DEL POAC (PLAN OPERATIVO ACCIONES CENTRALIZADAS) DEL FSRG (VER TABLA 8).</p>	
CÁLCULO	<p>E_{APP} = EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO.</p> <p>CSPA = SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO ATENDIDAS.</p> <p>CSPP = SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO PLANIFICADAS.</p>	$E_{APP} = (CSPA \div CSPP) \times 100$

e.6) Nivel de Satisfacción Cliente Interno Gerencia General FSRG (N_{SGG}). Satisfacción de las Partes Interesadas - Proceso FSRG-E005.

UNIDAD	EVALUACIÓN DE PROYECTOS FSRG																																
PROCESO	PROCESO FSRG-E005: "RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO".																																
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO GERENCIA GENERAL FSRG (N _{SGG})																																
META	"MUY SATISFECHO"																																
OBJETIVO	ESTE INDICADOR MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA GERENCIA GENERAL DEL FSRG, EN CUANTO A LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS INSTRUCCIONES POR ELLOS EMANADAS.																																
FUENTE DE INFORMACIÓN	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO ESC - 11) (VER ANEXOS)																																
CÁLCULO	MULTIPlicAR EL NÚMERO DE ELECCIONES		(C _N X COEFICIENTE)			<p>DE CADA ITEM SE SUMAN LOS DIFERENTES PRODUCTOS (C_N X COEFICIENTE) Y SE DIVIDE POR EL NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS (N), A FIN DE OBTENER EL PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS. LUEGO PODRÁ OBTENERSE DE MANERA SIMILAR EL PROMEDIO DIVIENDO ENTRE EL NUMERO TOTAL DE ITEM (M) QUE TENGA LA ENCUESTA:</p>																											
			<p>C_N-Numero de elecciones presentes en cada ITEM de la encuesta COEFICIENTE (K₍₁₋₅₎): Valor nominal de cada posible elección. 1era ELECCIÓN → (K₁) = Muy Satisfecho (MA) = 5 2da ELECCIÓN → (K₂) = Satisfecho (S) = 4 3era ELECCIÓN → (K₃) = No tengo Opción (NO) = 3 4ta ELECCIÓN → (K₄) = Insatisfecho (I) = 2 5ta ELECCIÓN → (K₅) = Muy Insatisfecho (MI) = 1</p>																														
	ITEMS DE LA ENCUESTA	POSIBLES ELECCIONES					TOTAL (T)	PROMEDIO (P)																									
		MA	S	NO	I		MI																										
	I ₁	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	$T_{(11-M)} = \left[\sum (C_N \times K_{(1-5)}) \right] \div (N)$	$P = \left[\sum (T_{(11-M)}) \right] \div (M)$																								
	I ₂	..	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																										
I ₃	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																												
⋮	C ₁ , C ₂ , ..., C _N	..																												
I _M	C ₁ , C ₂ , ..., C _N																												
<p>EL PROMEDIO OBTENIDO ES EL ÍNDICE DE LA SELECCIÓN EL CÚAL DEBE Y TIENE QUE COMPARARSE CON EL SIGUIENTE RANGO DE INTERVALO:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ITEMS</th> <th colspan="2">INTERVALOS</th> <th rowspan="2">DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN</th> </tr> <tr> <th>LS (Limite Superior)</th> <th>LI (Limite Inferior)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MA</td> <td>LS ≤ 5</td> <td>LI ≥ 4,2</td> <td>"Muy Satisfecho"</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>LS < 4,2</td> <td>LI ≥ 3,4</td> <td>"Satisfecho"</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>LS < 3,4</td> <td>LI ≥ 2,6</td> <td>"No tengo Opción"</td> </tr> <tr> <td>I</td> <td>LS < 2,6</td> <td>LI ≥ 1,8</td> <td>"Insatisfecho"</td> </tr> <tr> <td>MI</td> <td>LS < 1,8</td> <td>LI ≥ 1</td> <td>"Muy Insatisfecho"</td> </tr> </tbody> </table> <p>EL ANÁLISIS QUE ARROJE EL RESULTADO ENTRE LA COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE SELECCIÓN OBTENIDO Y EL RANGO DE INTERVALOS, SERÁ EL VALOR DEL INDICADOR, N_{SGG}= "NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO GERENCIA GENERAL FSRG"</p>								ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)	MA	LS ≤ 5	LI ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"	S	LS < 4,2	LI ≥ 3,4	"Satisfecho"	NO	LS < 3,4	LI ≥ 2,6	"No tengo Opción"	I	LS < 2,6	LI ≥ 1,8	"Insatisfecho"	MI	LS < 1,8	LI ≥ 1	"Muy Insatisfecho"
ITEMS	INTERVALOS		DESCRIPCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN																														
	LS (Limite Superior)	LI (Limite Inferior)																															
MA	LS ≤ 5	LI ≥ 4,2	"Muy Satisfecho"																														
S	LS < 4,2	LI ≥ 3,4	"Satisfecho"																														
NO	LS < 3,4	LI ≥ 2,6	"No tengo Opción"																														
I	LS < 2,6	LI ≥ 1,8	"Insatisfecho"																														
MI	LS < 1,8	LI ≥ 1	"Muy Insatisfecho"																														

CONCLUSIONES

Del presente trabajo de investigación se concluye lo siguiente:

1. El POAC (Plan Operativo de Acciones Centralizadas), es el modelo de gestión por excelencia que emplea la CVG (Corporación Venezolana de Guayana), para que sus Unidades adscritas dirijan sus operaciones, éste consiste en el establecimiento de líneas de acciones estratégicas, enmarcadas en las directrices generales de la CVG, MPPIBAM (Ministerio del Poder Popular Industrias Básicas y Minería) y PANDES 2007 - 2013 (Plan Nacional de Desarrollo).
2. El modelo de control de gestión que propone el Plan Operativo de Acciones Centralizadas (POAC), se fundamenta básicamente en el cálculo de parámetros de Eficacia, que miden el rendimiento de los resultados en función a lo programado, sin considerar un sistema de indicadores que permita medir los niveles de satisfacción de los clientes y proveedores, y desempeño de los procesos.
3. El POAC (Plan Operativo de Acciones Centralizadas) de la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG, está fundamentado en 5 principales acciones estratégicas que son: a) Evaluación técnica, económica y social de Nuevas Solicitudes de Crédito, b) Evaluación técnica, económica y social de Solicitudes de Reestructuraciones de Financiamientos, c) Evaluación de Solicitudes de Propuestas de Pago, d) Atención a Solicitantes y Promotores interesados en solicitar financiamiento y e) Divulgación de Políticas de Financiamiento del FSRG.

4. Las acciones estratégicas del POAC (Plan Operativo de Acciones Centralizadas) de la Unidad de Evaluación de Proyectos del FSRG, están asociadas a cinco principales procesos respectivamente: a) FSRG-E001 - "Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos", b) FSRG-E002 – "Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento", c) FSRG-E003 – "Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago", d) FSRG-E004 – "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio" y e) FSRG-E005 - "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento".

5. El *Sistema de Indicadores* que propone ISO 9004:2000 está basado en cuatro aspectos principales de medición que son: a) Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, b) Desempeño del Proceso, c) Producto y/o Servicio y d) Satisfacción de las Partes Interesadas. Estos aspectos, permiten la mejora y el control del desempeño del modelo de gestión aplicado.

6. Para el proceso FSRG-E001 - "Recepción, Evaluación y Presentación de Nuevas Solicitudes de Créditos", se definieron 18 indicadores clasificados de la siguiente manera:

- ✓ 2 Indicadores de "*Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad*"
- ✓ 6 Indicadores de "*Desempeño del Proceso*"
- ✓ 6 Indicadores de "*Producto y/o Servicio*"
- ✓ 4 Indicadores de "*Satisfacción de las Partes Interesadas*"

7. Para el proceso FSRG-E002 – "Recepción, Evaluación y Presentación de Solicitudes de Reestructuración de Financiamiento", se definieron 17 indicadores clasificados de la siguiente manera:

- ✓ 1 Indicador de "*Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad*"
- ✓ 6 Indicadores de "*Desempeño del Proceso*"
- ✓ 6 Indicadores de "*Producto y/o Servicio*"
- ✓ 4 Indicadores de "*Satisfacción de las Partes Interesadas*"

8. Para el proceso FSRG-E003 – "Recepción, Evaluación y Formulación de Solicitudes de Propuestas de Pago", se definieron 12 indicadores clasificados de la siguiente manera:

- ✓ 1 Indicador de *"Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad"*
- ✓ 4 Indicadores de *"Desempeño del Proceso"*
- ✓ 4 Indicadores de *"Producto y/o Servicio"*
- ✓ 3 Indicadores de *"Satisfacción de las Partes Interesadas"*

9. Para el proceso FSRG-E004 – "Recepción y Atención de Solicitudes para Orientación Inicial de ideas de negocio", se definieron 5 indicadores clasificados de la siguiente manera:

- ✓ 1 Indicador de *"Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad"*
- ✓ 2 Indicadores de *"Desempeño del Proceso"*
- ✓ 1 Indicador de *"Producto y/o Servicio"*
- ✓ 1 Indicador de *"Satisfacción de las Partes Interesadas"*

10. Para el proceso FSRG-E005 - "Recepción y Atención de Solicitudes para Promoción de Políticas de Financiamiento", se definieron 6 indicadores clasificados de la siguiente manera:

- ✓ 1 Indicador de *"Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad"*
- ✓ 3 Indicadores de *"Desempeño del Proceso"*
- ✓ 1 Indicador de *"Producto y/o Servicio"*.
- ✓ 1 Indicador de *"Satisfacción de las Partes Interesadas"*

11. Para cada Indicador se definieron las metas, objeto de medición, fuente de recabación de las variables de cálculo y el modelo matemático. En total el *Sistema de Indicadores* propuesto para la Unidad de Evaluación cuenta con 58 indicadores, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ 6 Indicadores de *"Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad"*
- ✓ 21 Indicadores de *"Desempeño del Proceso"*
- ✓ 18 Indicadores de *"Producto y/o Servicio"*.
- ✓ 13 Indicador de *"Satisfacción de las Partes Interesadas"*

12. El Sistema de Indicadores de Gestión propuesto para la Unidad de Evaluación del FSRG, permitirá la incorporación de nuevos parámetros de medición, basados en la Norma ISO 9004:2000 tales como: niveles de satisfacción de los clientes y proveedores, tiempo promedio de ejecución de los procesos y eficacia en cuanto al cumplimiento de los planes; lo cuales facilitaran la determinación de las causas de las desviaciones y la aplicación de los debidos correctivos para la mejora continua de los procesos.

RECOMENDACIONES

Para aplicar e implementar el *Sistema de Indicadores de gestión* propuesto en esta investigación, se recomienda:

1. Considerando que el Sistema de Indicadores propuesto contiene variables cuyo rango de variación puede medirse con mayor precisión y contraste en periodos cortos y fijos de tiempo, tales como: niveles de satisfacción de los clientes y proveedores, tiempo promedio de ejecución de los procesos y eficacia en cuanto al cumplimiento de los planes, se recomienda que el cálculo de los mismo se haga con una frecuencia mensual.
2. Diseñar una base de datos, en base a los modelos matemáticos descritos en el presente trabajo, que permita el cálculo efectivo, confiable y oportuno de los diferentes Indicadores.
3. Los datos que alimentarán la base de cálculo de los indicadores, tales como: fechas y horas de los registros de minutas, comunicaciones (externas e internas), instrucciones, informes y puntos de cuentas, deben y tienen que ser manejados electrónicamente, toda vez que facilite su obtención. Asimismo, estos registros electrónicos deben ser auditados y cotejados con los registros físicos (archivos manuales), de forma tal que se garantice la confiabilidad de los datos.
4. Designar un responsable que se encargue de la recopilación de los datos, cálculo de los indicadores, mantenimiento y mejora de la Base de Datos.
5. Comunicar y validar la presente *Sistema de Indicadores* entre los miembros del equipo que conforma la Unidad de Evaluación, a fin de incorporar las oportunidades de mejora que resulten durante la interacción y ganar la aceptación del equipo en referente a la propuesta del *Sistema de Indicadores*, para que esta pueda ser vista como una herramienta para la

medición y mejora del desempeño, y no como una estrategia meramente supervisoria.

6. Comunicar la siguiente propuesta de medición a todos los clientes y proveedores que participan en los procesos de la Unidad de Evaluación, a fin de integrarlos a los procesos de mejora del sistema y garantizar su colaboración durante las mediciones.

7. Expresar los valores que arrojen los *Indicadores de Gestión* en graficas de tendencias y resúmenes técnicos, que permitan su discusión en reuniones de evaluación periódicas, a fin de discutir las causas que originan las desviaciones toda vez que faciliten la incorporación de acciones de correctivas, que consecuten en la mejora continua de los procesos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Referencias electrónicas (Revistas, Libros y Papers)

López, S. (2006). Pasos para diseñar un sistema de indicadores: claves de la gestión estratégica. Revista Estrategia Financiera. Editorial Especial Directivos. N.º 228. España. Extraído desde:

http://estrategiafinanciera.wke.es/noticias_base/pasos-para-dise%C3%B1ar-un-sistema-de-indicadores-claves-de-la-gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica

Martínez, M. (2005). Sistemas de indicadores de gestión y cambio contable. Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión. ISSN 1696-294X, N.º. 6, 2005,pags.13-38. España. Extraído desde:

<http://www.invenia.es/oai:dialnet.unirioja.es:ART0000059174>

Salgueiro, A. (2001). Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Ediciones Díaz de Santos. Madrid España. Extraído desde:

http://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=indicadores+de+gesti%C3%B2n&ots=-lwwEdeggk&sig=50BuYV5pgehXHINSsOYfVHIYPrc#v=onepage&q&f=false

Bermúdez, J. (2010). Cómo medir la Innovación en las Organizaciones. Papers Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias. Edición N.º 11 – Octubre 2010. Perú. Extraído desde:

http://www.upc.edu.pe/bolsongei/bol/29/737/javier_bermudez1_cuadernos_d_e_investigacion.pdf

Arenas, A. (2004). Una aproximación a los indicadores de gestión a través de la dinámica de sistemas. Papers Universidad ICESI publicado en 19-4-2004. Colombia Cali. Extraído desde:

https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/item/396/1/faarenas_indicadores-dinamica-sistemas.pdf

Stubbs A. (2004). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. Revista Brasilia. Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 1, p. 149-154, jan./abril 2004 Brasil. Extraído desde: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v33n1/v33n1a18.pdf>

Bonnefoy, C (2005). Indicadores de desempeño en el Sector Público. Libro Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile. Extraído desde: http://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=S_crQO_ep5YC&oi=fnd&pg=PA5&dq=medici%C3%B2n+de+desempe%C3%B1o&ots=PF5nzVU6b3&sig=ncR61UZQRcVw8g3HWrLJiV5gaTE#v=onepage&q&f=false

Padilla, R (2006). Instrumentos de medición de la competitividad. Papers publicado por Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). México Extraído desde: <http://www.eclac.cl/mexico/capacidadescomerciales/TallerBasesdeDatosRep.Documentosypresentaciones/2.1Indicadoresdecompetitividad.pdf>

Arboleda, J (2007). Análisis de la gestión del Cambio. Revista de Sotavento Vol Nro 11. Veracruz, México. Extraído desde: <http://foros.uexternado.edu.co/ecoinstitucional/index.php/sotavento/article/viewFile/1605/1444>

Borrego, A (2005). Estadísticas e Indicadores de Rendimiento de colecciones y servicios bibliotecarios de carácter electrónicos: estudio de caso de las revistas electrónicas. Universidad de Barcelona, España. Extraído desde: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1089016>

Libros Reglamentos, Normas, Tesis Doctorales y Tesis Especializaciones.

Jasper, C. (2006). Compendio de Indicadores de Gestión. Editorial AADEM. Caracas, Venezuela.

Jasper, C. (2007). Indicadores de Gestión para la Gestión Pública. Editorial AADEM. Caracas, Venezuela.

Jasper, C. (2007). Control Estadístico de Procesos. Editorial AADEM. Caracas, Venezuela.

Jasper, C. (2007). Herramientas para la Mejora de la Continua de la Calidad. Editorial AADEM. Caracas, Venezuela.

Beltran, J (2007). Indicadores de Gestión. 3ero Editores. 2da Edición Bogotá, Colombia.

Serna Gómez, H (2007). Índices de Gestión. 3ero Editores. 2da Edición Bogotá, Colombia.

Pacheco, J (2007). Índices Integrales de Gestión. Editorial McGrawhill, Bogotá, Colombia.

Carrera, L. (2007). Técnicas en el Trabajo de Investigación. Editorial Panapo de Venezuela. Caracas, Venezuela.

Arias, F (2006). El proyecto de investigación. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Presentación Taller Plan Operativo Acciones Centralizadas. Gerencia General de Planificación y Desarrollo de CVG (2010). P. 1-18.

Guía Metodológica de Gerencia de Proyectos de CVG. Publicado por Intranet de la CVG mayo 2009. Primera versión.

Reglamento de Organización y Funcionamiento del FSRG, Directorio de la Corporación Venezolana de Guayana (2009), publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.294 el 28 de Octubre de 2009. Segunda Revisión. P. 1-26.

- Gómez, B. (2009). Rediseño de Indicadores Claves de Desempeño del Proceso de Coordinación Operacional de PDVSA Oriente. Tesis de Grado para optar al título de especialista en Sistemas de la Calidad, Publicado por la Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela
- Tineo E. (2009). Diseño de un Sistema de Indicadores basado en Balance Score Card (BSC). Tesis de Grado para optar al título de especialista en Gerencia de Proyectos, Publicado por la Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela
- Bond E. (2009). Medición del desempeño para la Gestión de Producción, escenarios de cadena de suministro. Tesis de Grado para optar al título de especialista en Gerencia de Proyectos, Publicado por la Universidad Sao Pablo. Brasil.
- Marín L. (2008), Indicadores no financieros, su relación con la gestión de la calidad y con los resultados de la empresa. Tesis Doctoral leída en la Universidad de La Rioja. España.
- Montava I. (2007), Estudio y diseño de un sistema de gestión mediante indicadores, destinado a empresas de los subsectores de la industria textil. Tesis Doctoral leída en la Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Sedano J. (2006), Modelo conceptual para la identificación de sistemas. Tesis Doctoral leída en la Universidad Politécnica de León. España.
- Rodríguez C. (2006). Identificación y Adecuación de Indicadores de Gestión para un Sistema de la Calidad basado en Lineamientos ISO 9000:000. Tesis de Grado para optar al título de en Sistemas de la Calidad, Publicado por la Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Rodríguez S. (2006). Modelo Conceptual para la implementación de un Sistema de Gestión Integrado en las Empresas Básicas. Tesis de Grado para optar al título de especialista en Sistemas de Calidad, Publicado por la Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela

Norma Internacional ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de la calidad directrices para la mejora del desempeño. Publicada por International Organization for Standardization ISO Ginebra, Suiza (2004).

Norma UNE 66175:2003. Guía para la implantación de sistemas de indicadores. Publicada por Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) Ediciones 2003.

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO ESC - 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EMPRENDEDORES (FORMATO ESC - 01)		Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR:	FECHA: / /					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN		(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD EN LA QUE LOS RECAUDOS, DE SU SOLICITUD, FUERON REVISADOS?.						
2. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE LA REVISIÓN DE LOS RECAUDOS DE SU SOLICITUD?.						
3. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LAS RAZONES DEL PORQUE SU SOLICITUD NO FUE RECIBIDA?. (OPCIONAL)						
4. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LOS PROCESOS Y PLAZOS PARA LA RESPUESTA A SU SOLICITUD, EN CASO DE QUE HAYA SIDO RECIBIDA?. (OPCIONAL)						

ANEXO 2 FORMATO ESC - 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERESADOS (FORMATO ESC - 02)		Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR:	FECHA: / /					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN		(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DADA A SU SOLICITUD, HAYA SIDO ESTA: DEVUELTA, ACEPTADA, NEGADA O DIFERIDA?.						
2. ¿ESTA CONFORME CON LA RESPUESTA DADA A SU SOLICITUD?.						
3. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE SU SOLICITUD?.						
4. ¿EN CASO DE QUE SU SOLICITUD HAYA SIDO NEGADA, DIFERIDA O DEVUELTA, FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LAS CAUSAS?. (OPCIONAL)						
5. ¿EN CASO DE QUE SU SOLICITUD HAYA SIDO APROBADA, FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LOS SIGUIENTES PASOS A SEGUIR?. (OPCIONAL)						

ANEXO 3 FORMATO ESC - 3

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNIDADES TÉCNICAS DE CVG COMO PROVEDORES (FORMATO ESC - 03)	Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR: _____ FECHA: / / _____					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN	(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON EL RESPETO A LOS PLAZOS DE SOLICITUD Y ENTREGA DEL INFORME DE OPINIÓN TÉCNICA?.					
2. ¿FUERON EXPLICADOS CLARA Y DETALLADAMENTE LOS REQUERIMIENTOS, ALCANCE Y PROPÓSITO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN TÉCNICA?.					
3. ¿FUERON RESPETADOS LOS CANALES DE COMUNICACIÓN, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN TÉCNICA?.					
4. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD Y ENTREGA DEL INFORME DE OPINIÓN TÉCNICA?.					
5. ¿EN CASO DE HABERSE REQUERIDO VISITA TÉCNICA CONJUNTA CON EL PERSONAL DEL FSRG; EL APOYO LOGISTICO FUE OPORTUNO Y ADECUADO?. (OPCIONAL)					

ANEXO 4 FORMATO ESC - 4

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRESTATARIOS (FORMATO ESC - 04)	Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR: _____ FECHA: / / _____					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN	(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD EN LA QUE LOS RECAUDOS, DE SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, FUERON REVISADOS?.					
2. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE LA REVISIÓN DE LOS RECAUDOS DE SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN?.					
3. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LAS RAZONES DEL PORQUE SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, NO FUE RECIBIDA? (OPCIONAL)					
4. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LOS PROCESOS Y PLAZOS PARA LA RESPUESTA A SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, EN CASO DE QUE HAYA SIDO RECIBIDA? (OPCIONAL)					
4.1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DADA A SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, HAYA SIDO ESTA: DEVUELTA, ACEPTADA, NEGADA O DIFERIDA?.					
4.2. ¿ESTA CONFORME CON LA RESPUESTA DADA A SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN?.					
4.3. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN?.					
4.4. ¿EN CASO DE QUE SU SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN, HAYA SIDO NEGADA, DIFERIDA O DEVUELTA, FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LAS CAUSAS? (OPCIONAL)					
4.5. ¿EN CASO DE QUE SU SOLICITUD HAYA SIDO APROBADA, FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LOS SIGUIENTES PASOS A SEGUIR? (OPCIONAL)					

ANEXO 5 FORMATO ESC – 5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL FSRG COMO PROVEEDOR (FORMATO ESC - 05)	Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR: _____ FECHA: / / EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN	(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON EL RESPETO A LOS PLAZOS DE SOLICITUD Y ENTREGA DEL INFORME DE SITUACIÓN DE LA DEUDA?.					
2. ¿FUERON EXPLICADOS CLARA Y DETALLADAMENTE LOS REQUERIMIENTOS, ALCANCE Y PROPÓSITO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE SITUACIÓN DE LA DEUDA?.					
3. ¿FUERON RESPETADOS LOS CANALES DE COMUNICACIÓN, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE SITUACIÓN DE LA DEUDA?.					
4. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD Y ENTREGA DEL INFORME DE SITUACIÓN DE LA DEUDA?.					

ANEXO 6 FORMATO ESC – 6

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COMO CLIENTE INTERNO (FORMATO ESC - 06)	Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR: _____ FECHA: / / EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN	(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD EN LA QUE LOS RECAUDOS, DE LA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, FUERON REVISADOS?.					
2. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE LAS RAZONES DEL PORQUE LA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, NO FUE RECIBIDA?. (OPCIONAL)					
3. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE, LOS PLAZOS PARA LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO, EN CASO DE QUE HAYA SIDO RECIBIDA?. (OPCIONAL)					
3.1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DADA A SU SOLICITUD DE PROPUESTAS DE PAGO?.					
3.2. ¿ESTA CONFORME CON LA PROPUESTAS DE PAGO FORMULADA?.					
3.3. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA DE PAGO?.					

ANEXO 7 FORMATO ESC – 7

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA Y LEGAL DEL FSRG, COMO PROVEEDORES (FORMATO ESC - 07)		Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR:	FECHA: / /					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN		(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON EL RESPETO, A LOS PLAZOS DE SOLICITUD Y ENTREGA DEL INFORME DE OPINIÓN TÉCNICA Y LEGAL?.						
2. ¿FUERON EXPLICADOS CLARA Y DETALLADAMENTE LOS REQUERIMIENTOS, ALCANCE Y PROPÓSITO, PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN TÉCNICA Y LEGAL?.						
3. ¿FUERON RESPETADOS LOS CANALES DE COMUNICACIÓN, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN TÉCNICA Y LEGAL?.						
4. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD Y ENTREGA DEL INFORME DE DE OPINIÓN TÉCNICA Y LEGAL?.						

ANEXO 8 FORMATO ESC – 8

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROMOTORES Y/O SOLICITANTES (FORMATO ESC - 08)		Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR:	FECHA: / /					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN		(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD, EN LA QUE SU SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO, FUE PROCESADA?.						
2. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA Y DETALLADAMENTE, LAS POLITICAS DE FINANCIAMIENTO DEL FSRG, ASI COMO SUS ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTO?.						
3. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS DE NEGOCIO?.						

ANEXO 9 FORMATO ESC – 9

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RECEPCIÓN DEL FSRG, COMO PROVEEDORES (FORMATO ESC - 09)		Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR:	FECHA: / /					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN		(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL FSRG, SE ENCUENTRA SIEMPRE DISPONIBLE PARA HACER EFECTIVA LA COMUNICACIÓN, DE LA LLEGADA DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS PROYECTOS?.						
2. ¿ES OPORTUNA LA ATENCIÓN AL PROMOTOR Y/O SOLICITANTE, UNA VEZ HAYA SIDO INFORMADA LA LLEGADA DE UNA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS PROYECTOS?.						
3. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD DE ORIENTACIÓN INICIAL DE IDEAS PROYECTOS, POR PARTE DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN?.						

ANEXO 10 FORMATO ESC – 10

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROMOTORES DE JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES (FORMATO ESC - 10)		Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR:	FECHA: / /					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN		(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
1. ¿ESTA CONFORME CON LA OPORTUNIDAD, EN LA RESPUESTA A SU SOLICITUD PARA PARTICIPAR EN LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES, HAYA SIDO ESTA ACEPTADA O NEGADA?.						
2. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD PARA PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO?.						
3. ¿ESTA CONFORME CON LA CLARIDAD EN LA QUE EL EQUIPO DEL FSRG, EXPUSO LAS POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO DEL FSRG?.						
4. ¿FUERON EXPLICADAS CLARA, DETALLADA Y OPORTUNA, LAS RAZONES DEL PORQUE LA NO COMPARECENCIA A LAS JORNADAS TÉCNICAS SOCIALES?. OPCIONAL						

ANEXO 11 FORMATO ESC – 11

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GERENCIA GENERAL FSRG CLIENTE INTERNO (FORMATO ESC - 11)	Muy Satisfecho	Satisfecho	No tengo Opción	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
LUGAR: _____	(MA)	(S)	(NO)	(I)	(MI)
FECHA: / /					
EN CADA ITEM MARCA UNA OPCIÓN					
1. ¿ESTA CONFORME CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA QUE PRESENTA LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL FSRG?.					
2. ¿ESTA CONFORME CON EL NIVEL PROFESIONAL MOSTRADO POR LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL FSRG?.					
3. ¿RECIBIO UN TRATO CORDIAL Y AMABLE, POR PARTE DEL EQUIPO DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL FSRG?.					
4. ¿OBSERVA AL EQUIPO DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL FSRG, IDENTIFICADO CON LA VISIÓN DEL FSRG?.					
5. ¿EN GENERAL SE SIENTO SATISFECHO CON EL DESEMPEÑO DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL FSRG?.					

ANEXO 12 FORMATO MIN – 01



Fecha _____/_____/_____

FORMATO MINUTA ATENCIÓN AL INTERESADO

Nombre: _____ Teléfono: _____

Proyecto: _____

Corporación para el Socialismo

Nota: Este formato de minuta se emplea generalmente para los procesos FSRG-E001, Proceso FSRG-E002 y Proceso FSRG-E004.



ANEXO 13 MODELO INSTRUCCIÓN

FONDO SOCIALISTA PARA LA REGION GUAYANA GERENCIA GENERAL

Nº 00-2011

Para : Coord. De Evaluación de Proyecto Coord. Asistencia Técnica
 Coord. Administración Coord. Legal
 Presidencia Secretaria
 Asesor a la Gcia. General Archivo

Fecha: 00/00/2011

REFERENCIA:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Asistir y preparar informe ejecutivo | <input type="checkbox"/> Responder urgente |
| <input type="checkbox"/> Confirmar asistencia | <input type="checkbox"/> Recibir en audiencia |
| <input type="checkbox"/> Coordinar acciones | <input type="checkbox"/> Asistir |
| <input type="checkbox"/> Designar representantes | <input type="checkbox"/> Favor contestar |
| <input type="checkbox"/> Ejecutar | <input type="checkbox"/> Realizar inspeccion |
| <input type="checkbox"/> Emitir opinión y recomendación | <input type="checkbox"/> Favor representarme |
| <input type="checkbox"/> Prepare contestación para mi firma | <input type="checkbox"/> Evaluar viabilidad de atender |
| <input type="checkbox"/> Prestar apoyo | <input type="checkbox"/> Informar status |
| <input type="checkbox"/> Preparar punto de cuenta | <input type="checkbox"/> Para su consideración y demás fines |
| <input type="checkbox"/> Preparar presentación | <input type="checkbox"/> Plantear alternativas |
| <input type="checkbox"/> Resolver asunto | <input type="checkbox"/> Para su Información |
| <input type="checkbox"/> Seguimiento | <input type="checkbox"/> Atender recomendaciones |
| <input type="checkbox"/> Archivarlo | <input type="checkbox"/> Tomar las previsiones necesarias |
| <input type="checkbox"/> Agendar | <input type="checkbox"/> Preparar contestación para firma de Presidencia |

OBSERVACIONES:

Abog. José Manuel González Alvarez
Gerente General
Resolucion Nº 001/11
Fecha 03/01/2011

ANEXO 14 FORMATO COME-01



FONDO SOCIALISTA REGIONAL GUAYANA

Alta Vista – C. E. Alta Vista
Teléfonos: 9662070 – 9662071 – Fax: 9662103

FSRG/PRE-

Ciudadano(a)

Sr(a)

Presidente Fondo Socialista Regional Guayana

Puerto Ordaz – Edo. Bolívar

Telf.: 0286- 9627433/ 6292712

Presente.-

Ciudad Guayana, xx de xx de 20xx.

Reciba un cordial saludo, en la oportunidad de

Atentamente,

Corporación para el Socialismo

ANEXO 15 FORMATO PUNTO DE CUENTA COMITÉ ADMINISTRATIVO

RESOLUCIÓN COMITE ADMINISTRATIVO N° _____; de Fecha _____, _____, _____

Empresa/Cooperativa:	Carrillo Producciones
Promotor 1:	<i>Maria Eugenia Carrillo</i> C.I.: 1.678.415
PROYECTO:	"Fortalecimiento Emisora de Radio Caicara AM"
Ubicación:	Calle Constitución No. 78. Sector Centro Urbano. Caicara del Orinoco. Municipio Cedeño. Estado Bolívar. Telef. 0284-86.67.413 // 0416-485.27.97
Municipio/Estado	Cedeño Caicara del Orinoco Bolívar
Monto Inversión Total:	Bs. 276,018,391
Monto Préstamo Aprobado:	Bs. 142,733,391
Nuevo Monto Inversión Total:	Bs. 276,080,199
Nuevo Monto Préstamo Ajustado:	Bs. 142,795,199
Garantias:	Inmobiliaria constituida por casa, local comercial y terrenos ubicados en Caicara del Orinoco, Municipio Cedeño del Edo. Bolívar. Bienes adquiridos con financiamiento. Fianzas.
Compromiso Social:	La empresa manifestó su compromiso de destinar el 10 % de los excedentes d/caja en beneficio de la comunidad.

Objeto del préstamo solicitado:	Monto (Bs)
Partidas de Equipos y maquinarias	126.420.000
Transmisor de Radiodifusión en AM. Marca Continental-	
Cónsola 24 canales	
Parales para micrófono (2)	
Micrófonos SM-58 (2)	
Micrófonos Inalámbrico (2)	
Audífonos (4)	
Double Deck (cassete)	
Reproctor de Cd.s (CD Player)	
Reproductor Mini Disc Player	
Amplificador 1500 W	
Sum. e Inst. Aire Acondicionado 18000 BTU (3)	
Telefax (1)	
Computador c/ accesorios	
Impresora HP multifunc. Laser	
Silla y mesa	
Radio (1)	
Vehiculos para oficina (sedan)	
Estudios y proyectos	4,100,000
Gastos de preinversión	3,000,000
Asistencia Técnica (1,5 %)	2,099,775
Costos Transporte/manejo/seguro desde S. de Chile-	3,655,000
Seguro vehículo (8% aprox)	2,560,000
Sociedad Garantías Recíprocas	250,000
Fondo de riesgo (0,5 %)	710.424

Condiciones de Aprobación:

Aprobado: _____ Diferido: _____ Negado: _____

Monto a Financiar F.R.G. _____ Tasa de Interés: _____

Lapso lde Gracia: _____ Periodo Muerto: _____ Lapso de Intereses Diferidos _____

Plazo de Amortización: _____ Forma de Pago: _____

PRESIDENTE COM. ADMINISTRATIVO	REPRESENTANTE CVG	REPRESENTANTE CVG	REPRESENTANTE CVG
NOMBRE: C.I. No. 5.117.027 Firma:	NOMBRE: C.I. No. 8.393.720 Firma:	NOMBRE: C.I. No. 4.717.403 Firma:	NOMBRE: C.I. No. 3.047.327 Firma:

ANEXO 16 FORMATO COMUNICACIÓN DEVOLUCIÓN PROYECTO



Ciudad Guayana, 15 de Noviembre de 2007

N° 2136

Sr. Santo Alejandro Perea
Cooperativa Blanca Agua
Devolución de Proyecto

Fundo Araguaney, San Francisco de la Paragua, municipio Raul Leoni.
Telf: 0416-1027085

Nos dirigimos a usted, como representante autorizado de la cooperativa, en la oportunidad de saludarle y a la vez devolverle el original del proyecto socio-productivo para la adquisición de maquinarias e implementos agrícolas, con sus anexos, porque después de realizar nuestro proceso de revisión y evaluación, encontramos que no se evidencia la experiencia de los asociados. Esta debilidad es determinante en las operaciones de manejo y calibración de estos equipos y maquinarias.

Adicionalmente dos de los socios actuales, son trabajadores de instituciones del estado y el reglamento de Organización y Funcionamiento del Fondo Regional Guayana establece que no podrán ser beneficiarios de crédito por este Fondo.

Sin otro particular que referir, se suscribe.

Atentamente,

XXXXXXXXXX

Presidente FSRG

Corporación para el Socialismo

ANEXO 17 EJEMPLO COMUNICACIÓN INTERNA



Para: Lic. Luís Hernández Cumana

Nº 2176

Gerente General Desarrollo Social (E)

16 de Noviembre de 2007

De: Econ. Rubén Astudillo

Presidente del Fondo Regional
Guayana

Asunto: Solicitud de documentos

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted en virtud de informarle que se requiere a la brevedad los balances personales de los asociados de las Empresas de Producción Social:

- ✓ Cooperativa Mudumuduña R.L.: Se presentará en la próxima comisión.
- ✓ Cooperativa Manapiare 65498 R.L.: Se aprobó en Comisión Administradora Nº 006 de fecha 29/10/2007.

Esta documentación se requiere a fin de continuar la evaluación y elaboración de contrato de crédito respectivamente.

Atentamente.

Econ. Rubén Astudillo

Presidente del Fondo Regional Guayana

Corporación para el Socialismo

ANEXO 18 EJEMPLO FORMATO MIN-01 REUNIONES INTERNAS



AGENDA / MINUTA DE REUNIÓN

Asunto	CARRILLO PRODUCCIONES	Código Organizativo	Lugar y Fecha
			PUERTO ORDAZ 07-01-2008
CONVOCADOS / REPRESENTANTES			
ASISTENTES			
Unidad Administrativa	Representante	Firma	Cargo
1 FONDO REGIONAL GUAYANA	LINA PEREA		EVALUADOR
2 CARRILLO PRODUCCIONES RADIO CAICARA,	CARLA CARRILLO		REPRESENTANTE LEGAL
3 FONDO REGIONAL GUAYANA	CARLOS FLETCHER		COORDINACIÓN EVALUACIÓN
PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO			
Tiempo de Reunión	Prog.	Real	Propósito
Hora de Inicio:	9:15 AM		TRATAR ASUNTOS RELACIONADOS CON SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN (EXTENSIÓN DE LAPSO DE GRACIA E INTERESES DIFERIDOS)
Hora de Término:	12:00 PM		
Tema (s)	Tratado (s)	Comentarios	
1 EXPOSICIÓN DE MOTIVO		LA REPRESENTANTE REITERA QUE REQUIERE LA EXTENSIÓN DEL PERIODO DE GRACIA E INTERESES DIFERIDOS. INDICÓ QUE NO SE HA LOGRADO UN MAYOR ALCANCE EN VIRTUD DE QUE EL TRANSMISOR DE 10 KV NO SE ENCUENTRA EN FUNCIONAMIENTO, DEBIDO A FALLAS DEL RELOJ DE AJUSTE EL CUAL FUE AVERIADO DURANTE EL TRASLADO. ACTUALMENTE SE ENCUENTRA EN ESPERA QUE SEA SUSTITUIDO POR ELINCA C.A PROVEEDOR DE ESTOS EQUIPOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE MARACAIBO EDO. ZULIA. INDICANDO QUE LA ENTREGA SERÁ APROXIMADAMENTE PARA EL 20/01/08.	
2 DISPONIBILIDAD DE LAS PARTIDAS		EL SALDO RESTANTE ES DE Bs 128. 281 DE LA PARTIDA DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS.	
3 DOCUMENTOS PENDIENTES		FALTA CONSIGNAR : FACTURAS DE LOS 2 SPLIT DE 18.000 BTU ADQUIRIDOS, PÓLIZAS DE SEGUROS DE LOS INMUEBLES CONSTITUIDOS EN GARANTÍAS (LOS QUE CONSIGNÓ TIENEN ERROR EN LA DIRECCIÓN DE LOS INMUEBLES Y LAS QUE PRESENTÓ EL DÍA 07/01/08 NO SE ENCUENTRAN SELLADA POR LA EMPRESA MULTINACIONAL DE SEGUROS . POR OTRA PARTE, SE LE SOLICITÓ NUEVAMENTE LA PÓLIZA CORREGIDA DE LOS EQUIPOS, LA CUAL DEBE REFLEJAR LOS EQUIPOS INCLUIDOS EN LA MISMA. SE LE ENTREGÓ EL CONTRATO DE HIPOTECA DE LOS EQUIPOS ADQUIRIDOS CON EL FINANCIAMIENTO LOS CUALES FORMAN PARTE DE LAS GARANTÍAS PARA SER REGISTRADAS.	
4 ACTIVIDADES ACTUAL DE LA EMPRESA		LA REPRESENTANTE MANIFESTÓ QUE LA EMPRESA FUE CONTRATADA PARA PRESTAR SERVICIOS DE CUÑAS POR ESPACIO DE 1 AÑO POR LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES : ODEBRECHT, C.A., FUNDACIÓN DEL NIÑO. ADEMÁS DE COMERCIANTES INDEPENDIENTES. ESTIMA QUE A MEDIADOS DEL MES DE JUNIO OFRECERÁ CUÑAS POLÍTICAS PARA LAS CAMPAÑAS ELECTORALES (GOBERNADOR Y ALCALDE).	
Acuerdos		Responsable	Fecha
1 LOS DOCUMENTOS PENDIENTES SERÁN ENTREGADOS EL 14/01/08 CON RELACIÓN A LOS DOCUMENTOS PENDIENTES SE ACORDÓ CONDICIONAR LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ANTE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA, A LA CONSIGNACIÓN DE TODA LA DOCUMENTACIÓN PENDIENTE, A SATISFACCIÓN DEL FRG.		ALICIA CARRILLO	14/01/2008
PRÓXIMA REUNIÓN			
Puntos a Tratar	Programación		
1		Fecha:	
2		Hora:	
Preparada por:		Supervisor / Unidad:	

Nota: Este formato de minuta se emplea generalmente para los procesos FSRG-E003 y Proceso FSRG-E005.