

## MEDICION DE OBJETIVOS DE CALIDAD 2011

| Objetivo/Actividad                                                                                                    | Indicador de Cumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Formula                                                                                                   | Medio de Verificación                                                                    | Período de          | Responsable        | % de Cumplimiento                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------------|
| <b>OBJETIVO 1. Precautelar la estabilidad del Sector, mediante un sistema integrado de Supervisión</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                           |                                                                                          |                     |                    |                                   |
| <b>01A1:</b> Supervisión de Cooperativas                                                                              | Supervisión del 90 % Activo del sector en forma anual: 100% tipo A, 100% tipo B y las primeras 100 cooperativas tipo C, según relación Activo: tratamiento de documentos: Pos-asamblearios, SIAM, Alerta Temprana, consultas y plan de cuentas. Control de los Oficiales de Cumplimiento y los informes emitidos por los mismos. | $DT = (PA + SIAM + AT + C + PC + COC + R) / TDI$<br>$DT > \text{ó} = 90\%$                                | Documentos tratados y analizados                                                         | enero/<br>diciembre | DS-DSF             | 90%                               |
| <b>01A2:</b> Fiscalización de Cooperativas                                                                            | Fiscalizar el 97 % del total de <b>activos</b> de las Coop. (Activas) en forma Trienal 1. Fiscalización, 2. Medidas Administrativas, 3. Vigilancia localizada 4. intervención.                                                                                                                                                   | $FC = (F + MA + VL) / TC$<br>$FC > \text{ó} = 97\%$ trienal del total de activos.                         | Informes Emitidos                                                                        | enero/<br>diciembre | DF-DSF             | 97 % del activo en Forma trienal. |
| <b>01A3:</b> (Verificación de) cumplimiento de Normativas Vigentes                                                    | 100% Reconocimiento de P.J. solicitados tramitados - 95% De trasgresiones detectadas. Acción de impugnación, sumario a dirigentes, sumario administrativo a cooperativas, dictámenes en general, homologación de reglamento electoral, modificación de estatuto social.                                                          | $(R.P \text{ tramitados} / R.P. \text{ solici.}) * 100 = \% \text{ tramitados}$<br>$TD = (AI + SD + SAC)$ | Dictámenes Emitidos - Resoluciones Emitidas - Conclusiones emitidas, Dictamen en General | enero/<br>diciembre |                    | 95%                               |
| <b>01A4:</b> Elaborar Informes y análisis del Sector para toma de decisiones                                          | Análisis de datos remitidos por Coop. Tipo A; en forma trimestral y Análisis de las tipo B y C en foma anual. emisión de un informe general anual.                                                                                                                                                                               | N/A                                                                                                       | Informes Emitidos                                                                        | enero/<br>diciembre | DREI               | 95%                               |
| <b>01A5:</b> Elaboración de Normativas                                                                                | Emisión, Corrección y revisión de Normas según necesidades del Sector. De por lo menos 30 normativas.                                                                                                                                                                                                                            | N/A                                                                                                       | Normativas elaboradas, corregidas y /o aprobadas                                         | enero/<br>diciembre | DNC                | 100%                              |
| <b>OBJETIVO 2. Lograr que nuestros Clientes-Usuarios se sientan eficientemente atendidos</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                           |                                                                                          |                     |                    |                                   |
| <b>02A1:</b> Realizar Encuesta de Satisfacción al Cliente                                                             | 80% de satisfacción (buena y exc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                               | $\% \text{ satisf.} = (\text{Cant. Satisf B y Exc.} / \text{total de Respuestas}) * 100$                  | Análisis de encuesta                                                                     | enero/<br>diciembre | CSC                | 80%                               |
| <b>02A2:</b> Tratamiento de Quejas                                                                                    | 100% de quejas recibidas, tratadas                                                                                                                                                                                                                                                                                               | $(N^{\circ} Q. \text{ Trat.} / N^{\circ} Q. \text{ Rec.}) * 100 = \% \text{ trat.}$                       | Informe de tratamiento de Quejas                                                         | enero/<br>diciembre | CSC                | 100%                              |
| <b>02A3:</b> Central Telefónica instalada y funcionando                                                               | Central instalada y funcionando                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | N/A                                                                                                       | central funcionando                                                                      | enero/<br>diciembre | Secretaria General | N/A                               |
| <b>OBJETIVO 3. Consolidarnos como entidad de consulta interinstitucional y referencial a nivel público y privado.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                           |                                                                                          |                     |                    |                                   |
| <b>03A1:</b> Convenios y acuerdos firmados                                                                            | Convenios y acuerdos propuestos vs/ convenios firmados                                                                                                                                                                                                                                                                           | N/A                                                                                                       | Convenios y acuerdos propuestos vs/ convenios firmados                                   | Ferero a Diciembre  | Secretaria General | 100%                              |
| <b>03A2:</b> Respuestas a requerimientos judiciales, oficios y consultas Externas.                                    | 80 % de los oficios circularizados, consultas realizadas vs/ consultas evacuadas.                                                                                                                                                                                                                                                | N/A                                                                                                       | Acuse de recibo de las contestaciones realizadas                                         | Ferero a Diciembre  | Secretaria General | 80%                               |