
	MANUAL DE USUARIO CUADRO MANDO DE INDICADORES DE GESTION EXTERNALIZADA	Estado		Fecha
		Versión		


MANUAL DE USUARIO CUADRO DE MANDO GESTIÓN EXTERNALIZADA (METRICAS OPERATIVAS)

	MANUAL DE USUARIO CUADRO MANDO DE INDICADORES DE GESTION EXTERNALIZADA	Estado		Fecha
		Versión		

Control de actualizaciones

VERSION	FECHA	CONTENIDO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

- **Distribución:** La distribución de este documento es responsabilidad de Área de Negocio GNE
- **Actualización:** La actualización de este documento es responsabilidad de Tecnología Inmuebles


	MANUAL DE USUARIO CUADRO MANDO DE INDICADORES DE GESTION EXTERNALIZADA	Estado		Fecha
		Versión		

Hoja de Resumen de modificaciones

Versión del documento: V1.2 Fecha: 16/07/2015

PUNTO	CAMBIOS RESPECTO A LA VERSION ANTERIOR
V1.2	Métricas mensuales
V1.3	Inclusión nueva métrica “Gastos/Costes”

1. Introducción	5
1.1. Propósito	5
1.2. Alcance	5
1.3. Descripción de la aplicación.....	5
1.4. Tipos de Usuarios	6
1.5. Consideraciones importantes.....	6
1.6. Funcionalidades	6
1. Acceso a la Aplicación	6
2. Situación Actual.....	7
3. Importar.....	8
4. Ver Periodos Cargados.....	10
5. Ver Cálculos Indicadores	11
6. Cerrar Periodo	Error! Bookmark not defined.
7. Ver informe indicadores	14
8. Eliminar periodo	16
9. Ver Operaciones	16
10. Exportar a Excel	17
11. Cuadro de mando	17

	MANUAL DE USUARIO CUADRO MANDO DE INDICADORES DE GESTION EXTERNALIZADA	Estado		Fecha
		Versión		

1. Introducción

1.1. Propósito

El manual de usuario introduce a los usuarios finales al sistema y asiste en el aprendizaje, uso y operación del mismo.

1.2. Alcance

Este documento trata de dar una información básica del uso del sistema desarrollado para la obtención del Cuadro de Mando de Indicadores de Gestión Operativa, también llamada Métricas Operativas, desde el punto de vista del usuario final y de usuarios administradores.

1.3. Descripción de la aplicación


La aplicación permite a la gestión de negocio externalizado la medición de los indicadores de servicio, los cuales son:

- Actualización gestiones GAC
- Actualización depuración Comercial DCOM
- Expedientes completos
- Saneamiento jurídico
- Seguimiento de obra en curso
- Gestión de suelos
- Gastos / Costes

Esta aplicación permite el cálculo de manera semanal (para los 4 primeros indicadores antes detallados: actualización gestiones en GAC, actualización depuración comercial en DCOM, expedientes completos y saneamiento Jurídico), mensual (para los indicadores, de gestión del suelo, las obras en curso y Gastos/Costes) de la información aportada por los diferentes sistemas de gestión que soportan la operativa actual de AAM.

Funcionalmente la aplicación recoge los siguientes grandes bloques:

1. Acceso a la aplicación
2. Situación Actual Indicadores
3. Importar - Carga de ficheros de los sistemas origen
4. Ver periodos cargados
5. Cerrar Periodo
6. Ver Cálculos indicadores
7. Ver informe indicadores
8. Eliminar Periodo
9. Ver Operaciones
10. Exportar Operaciones a Excel
11. Cuadro de Mando

	MANUAL DE USUARIO CUADRO MANDO DE INDICADORES DE GESTION EXTERNALIZADA	Estado		Fecha
		Versión		

1.4. Tipos de Usuarios

Los usuarios de la aplicación básicamente pertenecen a GNE, pudiendo darse de alta los usuarios que se precise desde el área del usuario.

Accederán a la aplicación si tienen acceso al recurso compartido donde se aloje la BBDD de Access.

1.5. Consideraciones importantes

Es necesario tener en cuenta que esta aplicación estará ubicada en una carpeta compartida, donde cada usuario ejecutará sus simulaciones y se guardarán en la carpeta compartida.

Todos los indicadores tienen el mismo flujo de proceso, independientemente del periodo de cálculo.

1.6. Funcionalidades

1. Acceso a la Aplicación

Una vez se ejecute la aplicación (pulsando doble clic sobre el fichero), el sistema mostrará la pantalla donde se podrá introducir el usuario y contraseña que se haya proporcionado. Es necesario marcar el check de Confidencialidad para poder continuar y acceder a la aplicación.



MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

BIENVENIDO

El Sistema de Indicadores de Gestión Externalizada, muestra la evolución de las métricas operativas y de calidad del servicio correspondientes a Inmuebles (KPIs), definidas en el Contrato de Servicios vigente con Altamira Asset Management.
El resultado mostrado en esta aplicación está sujeto a la actualización en los sistemas origen de la información de la que se alimenta.

Acceso restringido:

Usuario: Ejemplo:n1111

Contraseña: Clave del sistema

La información que se presenta es estrictamente CONFIDENCIAL, forma parte de la relación contractual entre el Grupo Santander y la Sociedad Gestora y por tanto debe tratarse como tal a todos los efectos.

Marque, para asegurar que conoce esta consideración de confidencialidad ☐ **Inicio**

Para cualquier gestión relativa a su usuario (alta de usuario, nueva contraseña, olvido de contraseña...) por favor, diríjase al siguiente correo electrónico: bzsoptecisg@isban.es

Componente de CASIOPEA
Versión 1.0 Diciembre 2014

isban © 2015 29/01/2015 15:27

2. Situación Actual


Al acceder a la aplicación la pantalla que se muestra por defecto es 'Situación actual de los indicadores', la cual muestra el listado de indicadores con el estado actual del último periodo cargado, indicando el periodo, el % de cumplimiento del periodo, stock cumplimiento del periodo, que son el número de registros importados que cumplen con la métrica para ser calculados y stock total de los registros importados del fichero origen.

Al acceder por primera vez a la aplicación la pantalla aparece sin datos para todos los indicadores y según se vayan cargando y se van actualizando los datos en dicha pantalla.

 	MÉTRICAS OPERATIVAS Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)						Administrador Cerrar Sesión
	Situación actual de los indicadores						
Métricas Situación Actual Gestión Comercial Depuración Comercial de Inmuebles Expedientes Completos Saneamiento Jurídico Seguimiento Obras en Curso Gestión de Suelos Gastos / Costes Informes Cuadro de Mando Manual de Usuario Componente de CASIOPEA Versión 1.0.10 Enero 2016							
	Métricas	Cálculo	Último periodo importado	% Cumplimiento periodo	Stock Cumple periodo	Stock Total periodo	Estado periodo
	Gestión Comercial	Semanal	2015-39	97%	5.626	5.799	PENDIENTE >
	Depuración Comercial de Inmuebles	Semanal	2015-39	100%	363	363	PENDIENTE >
	Expedientes Completos	Semanal	2015-40	80%	5.536	6.910	PENDIENTE >
	Saneamiento Jurídico	Semanal	2015-40	57%	455	796	PENDIENTE >
	Seguimiento Obras en Curso	Mensual					>
	Gestión de Suelos	Mensual	2015-10	0%	0	0	PENDIENTE >
	Gastos / Costes	Mensual	2015-12	0%	0	54	PENDIENTE >
 © 2015							17/02/2016 15:19

 	MÉTRICAS OPERATIVAS Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)						Administrador Cerrar Sesión
	Situación actual de los indicadores						
Métricas Situación Actual Gestión Comercial Depuración Comercial de Inmuebles Expedientes Completos Saneamiento Jurídico Seguimiento Obras en Curso Gestión de Suelos Gastos / Costes Informes Cuadro de Mando Manual de Usuario Componente de CASIOPEA Versión 1.0.10 Enero 2016							
	Métricas	Cálculo	Último periodo importado	% Cumplimiento periodo	Stock Cumple periodo	Stock Total periodo	Estado periodo
	Gestión Comercial	Semanal	2015-39	97%	5.626	5.799	PENDIENTE >
	Depuración Comercial de Inmuebles	Semanal	2015-39	100%	363	363	PENDIENTE >
	Expedientes Completos	Semanal	2015-40	80%	5.536	6.910	PENDIENTE >
	Saneamiento Jurídico	Semanal	2015-40	57%	455	796	PENDIENTE >
	Seguimiento Obras en Curso	Mensual					>
	Gestión de Suelos	Mensual	2015-10	0%	0	0	PENDIENTE >
	Gastos / Costes	Mensual	2015-12	0%	0	54	PENDIENTE >
 © 2015							17/02/2016 15:19

Desde esta pantalla se permite acceder a visualizar el detalle de la última

	MANUAL DE USUARIO CUADRO MANDO DE INDICADORES DE GESTION EXTERNALIZADA	Estado		Fecha
		Versión		

Carga del periodo, pulsando el botón de la flecha, se cargará la pantalla personalizada de la métrica que corresponde, desde donde se puede gestionar y visualizar toda la información del periodo concreto.

Cada indicador o métrica en un periodo en concreto puede pasar por los siguientes estados:

- 'SIN ESTADO' – Se corresponde cuando el indicador en el periodo seleccionado no ha sido importado.
- 'PENDIENTE' – Se corresponde cuando el indicador en el periodo seleccionado ha sido importado y está pendiente de Cerrarlo.
- 'CERRADO' – Se corresponde cuando el indicador en el periodo seleccionado, ha sido tratado y se ha decidido Cerrar el cálculo que ha resultado.



3. Importar

Mediante esta funcionalidad se permite cargar en pantalla los registros de los ficheros origen de cada indicador, para poder ser tratados y calculados.


MÉTRICAS OPERATIVAS
 Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Administrador
[Cerrar Sesión](#)

Métrica Mensual: Gastos / Costes

Seleccionar el periodo:
 Año: 2015 Período: 12
 01/12/2015 - 31/12/2015
[Ver periodos cargados](#)

Estado: PENDIENTE
 Cumplen: 0 Total: 54 % Cumplen: 0%
[Cerrar Periodo](#) [Eliminar](#)


[Importar](#) [Ver Operaciones](#)
[Exportar Operaciones](#) [Ver Informe](#)

Inclusion	Inicio Periodo	Fin Periodo	Periodo	Año	Fecha creació	Sgenr
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044353
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044354
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044355
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044356
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044357
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044358
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044359
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044360
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044361
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044408
<input checked="" type="checkbox"/>	01/12/2015	31/12/2015	12	2015		00044487

Record: 1 of 54 No Filter Search

 © 2015 17/02/2016 15:27

Esta pantalla es clave en la aplicación puesto que a través de ella se gestiona toda la información y acciones a realizar sobre los registros importados.


MÉTRICAS OPERATIVAS
 Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Administrador
[Cerrar Sesión](#)

Métrica Mensual: Gastos / Costes


Seleccionar el periodo:
 Año: 2016 Período: 1
 01/01/2016 - 31/01/2016
[Ver periodos cargados](#)

Estado: SIN ESTADO
 Cumplen: 0 Total: 0 % Cumplen: 0
[Cerrar Periodo](#) [Eliminar](#)

[Importar](#) [Ver Operaciones](#)
[Exportar Operaciones](#) [Ver Informe](#)

Inclusion	Inicio Periodo	Fin Periodo	Periodo	Año	Fecha creació	Sgenr
* <input type="checkbox"/>			0	0		

Record: 1 of 1 No Filter Search

 © 2015 17/02/2016 15:28

Se permite a través de la selección del año y periodo, y pulsando el botón 'Importar' realizar la importación de los datos Origen y cargarlos por pantalla para ser tratados.



Una vez cargados tal y como muestra la imagen, se pueden seleccionar a través del campo 'Inclusión', las filas o registros sobre los que se desea calcular el porcentaje de cumplimiento del periodo.

Según se van seleccionando y deseleccionando se va recalculando automáticamente el % de cumplimiento sobre el periodo y se muestra por pantalla en el recuadro:



Situado en la parte superior central de la pantalla.

El campo 'Cumple M/S', nos indica de cada fila o registro si cumple con los parámetros definidos de la métrica y los campos siguientes muestran datos que ayudan en la evidencia del porque cumple o no cumple dicho registro.

4. Ver Periodos Cargados

Una vez pulsado el botón 'Ver Periodos Cargados', se carga por pantalla los periodos importados de la métrica con la que se está operando por pantalla.



MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Métrica Semanal: Gestión Comercial

Administrador
Cerrar Sesión

Seleccionar el periodo:
Año: 2015 Período: 1
29/12/2014 - 04/01/2015
Ver periodos cargados

Estado: PENDIENTE
Cumplen: 1.713 Total: 2.196 % Cumplen: 78%
Cerrar Periodo Eliminar

Importar Ver Operaciones
Exportar Operaciones
Ver Cálculos Ver Informe

Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 1 de 2196 Sin filtro Buscar

isban © 2015 30/01/2015 0:10



MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Historico

Elige el período que desee visualizar y pulse click en el selector del registro (izda):

Rango_Fechas	estado	%Cumplimiento	Cumplen	Total	Año	Período	Trimestre
29/12/2014-04/01/2015	PENDIENTE	78%	1.713	2.196	2015	1	2015-00

Registro: 1 de 2196 Sin filtro Buscar

isban © 2015 30/01/2015 0:15

5. Cerrar Periodo

Una vez importado el fichero origen, si el resultado del cálculo cumple con lo esperado, pulsando el botón **'Cerrar Periodo'**, se carga un ventana emergente para confirmar que se desea cerrar el periodo calculado.



MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Métrica Semanal: Gestión Comercial

Administrador
Cerrar Sesión

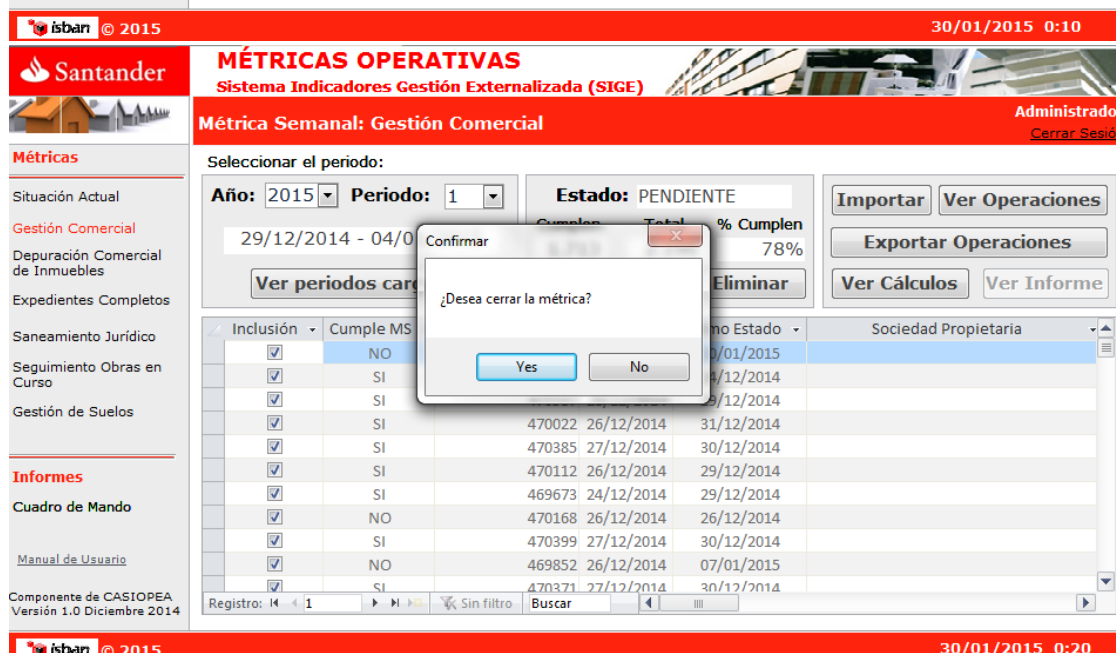
Seleccionar el periodo:
Año: 2015 Período: 1
29/12/2014 - 04/01/2015
Ver periodos cargados

Estado: PENDIENTE
Cumplen: 4,713 Total: 2,196 % Cumplen: 78%
Cerrar Periodo Eliminar

Importar Ver Operaciones
Exportar Operaciones
Ver Cálculos Ver Informe

Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 14 1 de 2196 Sin filtro Buscar



MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Métrica Semanal: Gestión Comercial

Administrador
Cerrar Sesión

Seleccionar el periodo:
Año: 2015 Período: 1
29/12/2014 - 04/01/2015
Ver periodos cargados

Estado: PENDIENTE
Cumplen: 4,713 Total: 2,196 % Cumplen: 78%
Cerrar Periodo Eliminar

Importar Ver Operaciones
Exportar Operaciones
Ver Cálculos Ver Informe

Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 14 1 de 2196 Sin filtro Buscar

Al pulsar al botón 'Si' se crea un informe en Pdf con los datos del calculo de la Métrica y el resultado del mismo, que se carga por pantalla y paralelamente se guarda en la ruta compartida, dicho Pdf contiene un excell indexado con las filas o que han sido cargados para el cálculo en el periodo seleccionado y paralelamente se guardan todos los datos relacionados en la aplicación para posteriormente poder ser consultados.

6. Ver Cálculos Indicadores

Una vez pulsado el botón 'Ver Cálculos' se carga el resultado del cálculo del periodo si previamente ha sido cerrado, mostrando por un lado el % del cumplimiento del indicador en el periodo indicado y el % cumplimiento acumulado trimestral del indicador desglosado por cada uno de los periodos.


MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)



Administrador
Cerrar Sesión


Métrica Semanal: Gestión Comercial


Seleccionar el periodo:
Año: 2015 Período: 1
29/12/2014 - 04/01/2015
Ver periodos cargados

Estado: PENDIENTE
Cumplen 1.713 Total 2.196 % Cumplen 78%
Cerrar Periodo Eliminar Ver Cálculos Ver Operaciones Exportar Operaciones Ver Informe

Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 1 de 2196 Sin filtro Buscar


MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)



Administrador
Cerrar Sesión

Métrica Semanal: Gestión Comercial

Seleccionar el periodo:
Año: 2015 Período: 1
29/12/2014 - 04/01/2015
Ver periodos cargados

Estado: CERRADO
Cumplen 1.713 Total 2.196 % Cumplen 78%
Cerrar Periodo Eliminar Ver Cálculos Ver Operaciones Exportar Operaciones Ver Informe

Cálculo del Trimestre
2015-00

\sum %Cumplimiento periodos cerrados
78%

/

Número periodos cerrados
1

=

%Cumplimiento del Trimestre
78%

Periodo	Rango_Fechas	Estado	Cumplen	Total	%Cumplen
SEM01	29/12/2014-04/01/2015	CERRADO	1.713	2.196	78%

isban © 2015 30/01/2015 0:18

7. Ver informe indicadores



MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Métrica Semanal: Gestión Comercial Administrador
Cerrar Sesión

Seleccionar el periodo:

Año: 2015 Período: 1

29/12/2014 - 04/01/2015

Ver periodos cargados

Estado: CERRADO

Cumplen	Total	% Cumplen
1.713	2.196	78%

Cerrar Período Eliminar

Importar Ver Operaciones

Exportar Operaciones

Ver Cálculos **Ver Informe**

Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 1 de 2196 Sin filtro Buscar

isban © 2015 30/01/2015 0:22

Una vez Cerrado el periodo, se permite en cualquier momento poder consultar el informe generado del cálculo, pulsando el botón '**Ver Informe**', el cual cargará por pantalla el informe en formato Pdf.



Año 2015 - Semana 1
29/12/2014-04/01/2015

Todo el contenido de este documento es estrictamente CONFIDENCIAL.
Forma parte de la relación contractual entre el Grupo Santander y la Altamira Asset
Management y por tanto debe tratarse como tal a todos los efectos.

Información Confidencial

30/01/2015

Página 1 de 2



Métricas operativas y de calidad del servicio de inmuebles

Actualización Gestión Comercial

Periodo 29/12/2014-04/01/2015

% Cumplimiento	78%
Stock que cumple	1.713
Stock total	2.196

[Información detallada del cálculo de la métrica](#)



% Cumplimiento acumulado (calculado en base a los periodos cerrados)

[illegible]

Informe calculado con fecha:
viernes, 30 de enero de 2015

Visado por : [

Cálculo del % de cumplimiento en periodo: Se extraen todas las oportunidades dadas de alta en la semana anterior (SEM-1), marcando como "SI" las que tengan una actualización entre la semana anterior y la actual (SEM-1 a SEM) y hayan pasado a un valor diferente de "00", "No" para el resto.

Información Confidencial

30/01/2015

Página 2 de 2

8. Eliminar periodo

Desde la pantalla de carga de los datos, se permite eliminar un indicador con el botón **‘Eliminar’**, el cuál eliminará los datos generados del indicador en el periodo seleccionado, independientemente del estado en el que se encuentre, y activando automáticamente el botón **‘Importar’**, para dar la posibilidad de poder volver a importarlo, para realizar los cálculos deseados.



Santander MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Métrica Semanal: Gestión Comercial Administrador
Cerrar Sesión

Seleccionar el periodo:

Año: 2015 Período: 1 Estado: CERRADO

29/12/2014 - 04/01/2015

Importar Ver Operaciones

Cumplen Total % Cumplen

1.713 2.196 78%

Exportar Operaciones

Ver periodos cargados Cerrar Periodo **Eliminar** Ver Cálculos Ver Informe

Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 1 de 2196 Sin filtro Buscar

isban © 2015 30/01/2015 0:22

9. Ver Operaciones

Una vez pulsado el botón **‘Ver Operaciones’**, se carga por pantalla las filas o Registros importados del periodo con el que se está operando por pantalla, que dependiendo del estado en el que se encuentre el indicador en el periodo seleccionado permitirá volver a calcular los datos, visualizarlos o eliminarlos.



Santander MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Métrica Semanal: Gestión Comercial Administrador
Cerrar Sesión

Seleccionar el periodo:

Año: 2015 Período: 1 Estado: CERRADO

29/12/2014 - 04/01/2015

Importar **Ver Operaciones**

Cumplen Total % Cumplen

1.713 2.196 78%

Exportar Operaciones

Ver periodos cargados Cerrar Periodo Eliminar Ver Cálculos Ver Informe


Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 1 de 2196 Sin filtro Buscar

isban © 2015 30/01/2015 0:22

10. Exportar a Excel

Una vez pulsado el botón 'Exportar Operaciones', se carga en un fichero excel con todas las filas o registros que se muestran por pantalla, previamente importados.



MÉTRICAS OPERATIVAS
Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)

Métrica Semanal: Gestión Comercial

Seleccionar el periodo:
Año: 2015 Período: 1
29/12/2014 - 04/01/2015

Estado: CERRADO
Cumplen: 1.713 Total: 2.196 % Cumplen: 78%

Importar Ver Operaciones
Exportar Operaciones
Ver Cálculos Ver Informe

Inclusión	Cumple MS	Id.Oportunidad	Alta	Último Estado	Sociedad Propietaria
✓	NO	469898	26/12/2014	10/01/2015	
✓	SI	469579	24/12/2014	24/12/2014	
✓	SI	470587	28/12/2014	29/12/2014	
✓	SI	470022	26/12/2014	31/12/2014	
✓	SI	470385	27/12/2014	30/12/2014	
✓	SI	470112	26/12/2014	29/12/2014	
✓	SI	469673	24/12/2014	29/12/2014	
✓	NO	470168	26/12/2014	26/12/2014	
✓	SI	470399	27/12/2014	30/12/2014	
✓	NO	469852	26/12/2014	07/01/2015	
✓	SI	470371	27/12/2014	30/12/2014	

Registro: 1 de 2196 Sin filtro Buscar

Componente de CASIOPEA Versión 1.0 Diciembre 2014

isban © 2015 30/01/2015 0:22

Libro1 - Microsoft Excel


ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Inclusión	Cumple MS	Fec. Inicio Semana	Fec. Fin Semana	Semana	Año	ID Oportunidad	Fec. Creación	Fec. Ult. Modificación	Estado Actual	SubEstado Actual	Tipo Documento
1	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469892	26/12/2014	26/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
2	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469587	22/12/2014	22/12/2014			MARÍA GANAU OSSORIO SIN DETERMIN
3	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469493	23/12/2014	23/12/2014			MARÍA GANAU OSSORIO SIN DETERMIN
4	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	470102	26/12/2014	26/12/2014			MARÍA GANAU OSSORIO SIN DETERMIN
5	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	470437	27/12/2014	27/12/2014			SIN DETERMINAR SIN DETERMIN
6	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469375	23/12/2014	23/12/2014			SIN DETERMINAR SIN DETERMIN
7	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469286	23/12/2014	23/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
8	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469266	23/12/2014	23/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
9	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469525	24/12/2014	24/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
10	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469811	25/12/2014	25/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
11	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469268	23/12/2014	23/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
12	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469858	26/12/2014	26/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
13	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469201	23/12/2014	23/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
14	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469277	23/12/2014	23/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
15	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469458	23/12/2014	23/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
16	VERDADERO SI	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	470117	26/12/2014	30/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
17	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469971	26/12/2014	19/01/2015			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
18	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	469740	25/12/2014	25/12/2014			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
19	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	470481	27/12/2014	09/01/2015			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
20	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	470463	27/12/2014	09/01/2015			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
21	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	470585	28/12/2014	08/01/2015			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN
22	VERDADERO NO	29/12/2014	04/01/2015	1	2015	470670	28/12/2014	16/01/2015			ROQUE BALLESTEROS MADUEÑO SIN DETERMIN

11. Cuadro de mando

Una vez pulsado la opción de 'Cuadro de mandos' del menú, se carga la pantalla, donde se lista todos los indicadores del último periodo en estado cerrado, si no existe ningún periodo cerrado, no se mostrará fila para ese indicador.

Se permite desde el listado a través del botón  acceder a visualizar los datos del cálculo del indicador en el último periodo cerrado.




MÉTRICAS OPERATIVAS

Sistema Indicadores Gestión Externalizada (SIGE)



Métricas

Situación Actual

Gestiones Comercial

Depuración Comercial de Inmuebles

Expedientes Completos

Saneamiento Jurídico

Seguimiento Obras en Curso

Gestión de Suelos

Informes

Cuadro de Mando

Manual de Usuario

Componente de CASIOPEA

Versión 1.0 Diciembre 2014

Cuadro de Mandos

Administrador

Cerrar Sesión

Métricas	Periodicidad	Periodo	% Cumplimiento Periodo	Acumula Trimestre	% Cumplimiento Media Trimestral	
Gestión Comercial	Semanal	2015-SEM01	0%	2015-01	0%	>
Depuración Comercial de Inmuebles	Semanal	2015-SEM01	0%	2015-01	0%	>

 © 2015

29/01/2015 23:56