

METODOLOGÍA · DOCUMENTO INTERNO

Matriz de **calificaciones** operativas.

Cómo se mide el desempeño individual en radicación, legalización y desembolso.

Radicación

Legalización

Desembolso

Uso: evaluación de colaboradores operativos individuales.

No aplica como score individual para líderes; ellos se leen por salud agregada del área.

Fuente de marca: Manual de Marca LQN + logo oficial.

Alcance: evaluación de personas operativas individuales: radicadores y legalizadores. No aplica como score individual para líderes o cabezas de área; las cabezas se evalúan por la salud agregada del área.

1 Depuración inicial: quién entra en la matriz

No se califica a cualquiera que aparezca en la data histórica. Primero se define si la persona pertenece al universo evaluable.

Incluye solo si cumple:

Críterio	Regla
Está activo en staff LQN	Aparece en la base activa de colaboradores
Tiene cargo operativo individual	Radicador, Radicador Multibanco o Legalizador
Tiene trazabilidad en Metabase	Aparece en el campo Operativo o equivalente
Tiene muestra mínima	Idealmente 8+ movimientos/casos en el periodo

Excluye: líderes/cabezas de área, brokers, directores comerciales, vendors, externos, excolaboradores, personas con muestra insuficiente y nombres históricos que no correspondan a staff activo.

La razón es evitar inflar el universo con ruido histórico. Una persona solo entra si es colaborador operativo activo y tiene responsabilidad directa sobre casos.

2 Definición del rol de evaluación

La persona se evalúa por su rol operativo real, no solo por dónde apareció en la data.

Rol	Qué se espera
Radicador	Que el caso llegue rápido, completo y limpio a banco/aprobación
Legalizador	Que el caso aprobado avance por avalúo, estudio de títulos, notaría, registro y quede listo
Desembolso / última milla	Que lo legalizado/listo se convierta en plata desembolsada
Líder	No se evalúa como individuo operativo; se mide por salud agregada del área

Si alguien cambió de rol durante el periodo, no se le castiga por métricas de un rol que ya no tenía.

3 Matriz de 100 puntos

La calificación final sale de cinco bloques:

Bloque	Peso	Qué mide
Calidad / reproceso	30 pts	Si trabaja limpio o genera devoluciones
Conversión a caja	30 pts	Si sus casos avanzan hacia aprobación, legalización o desembolso
Volumen responsable	15 pts	Si maneja suficiente carga para que el score sea representativo
Valor económico gestionado	10 pts	Si mueve plata relevante, no solo casos pequeños
Disciplina de cierre	15 pts	Si deja casos quietos 3+ o 5+ días sin gestión

Total: 100 puntos.

4 Cálculo por bloque

A. Calidad / reproceso — 30 puntos

Evalúa qué tan limpio trabaja la persona.

Para radicación:

- devoluciones internas;
- devoluciones del banco;
- documentación incompleta;
- casos que regresan por errores subsanables;
- tiempo hasta pasar a revisión banco o aprobación.

Buena señal: radica limpio, con poca devolución y avance fluido.

Mala señal: muchos devueltos internos/banco, documentación incompleta o reproceso repetido.

Para legalización:

- reprocesos por documentos;
- errores de expediente;
- devoluciones por faltantes;
- bloqueos atribuibles a mala preparación;
- casos legalizados que no pueden desembolsar por pendientes evitables.

B. Conversión a caja — 30 puntos

No basta con gestionar. La pregunta central es: ¿sus casos avanzan hacia plata en cuenta?

Para radicador: se mide avance desde radicación enviada / revisión interna / revisión banco / análisis de crédito hacia aprobado o legalización. No se le exige desembolso directo, pero sí casos limpios que habiliten las etapas posteriores.

Para legalizador: se mide avance de aprobado, prelegalización, inicio de legalización, legalizado, listo para desembolso y desembolsado.

Para última milla se mira especialmente:

- Legalizado → Listo para Desembolso;
- Listo para Desembolso → Desembolsado;
- conversión en 24/48 horas cuando aplica;
- casos listos que se quedan quietos.

C. Volumen responsable — 15 puntos

Evita premiar o castigar con muestras débiles.

Caso	Lectura
Persona con 3 casos y 100% de éxito	No necesariamente es referente
Persona con 200 casos y buen desempeño	Score más confiable
Persona con pocos movimientos	Se marca como muestra baja

Muestra baja no significa mal desempeño. Significa: no tomar decisiones fuertes solo con este score.

D. Valor económico gestionado — 10 puntos

No todos los casos pesan igual. Se mide cuánto valor económico mueve o destraba la persona: valor radicado, valor aprobado, valor legalizado, valor desembolsado, plata quieta bajo su responsabilidad y plata convertida a caja.

Si dos personas gestionan el mismo número de casos, pesa más quien mueve más plata o casos más críticos.

E. Disciplina de cierre — 15 puntos

Este bloque castiga dejar operaciones quietas.

Semáforo	Regla base
Amarillo	3-4 días hábiles sin movimiento
Rojo	5+ días hábiles sin movimiento

Penaliza más si: el caso está cerca del desembolso, hay plata alta, está en cierre de mes, no tiene próxima gestión, no hay motivo documentado o no se escaló a tiempo.

5 Clasificación final

Score	Clasificación	Lectura
85–100	Fortaleza	Referente; puede enseñar prácticas
70–84	Competente	Mantener; seguimiento normal
50–69	Necesita desarrollar	Plan de 30 días; acompañamiento
<50	Riesgo operativo	Revisar carga, rol o continuidad

6 La decisión sugerida no sale solo del número

El score es un insumo, no una sentencia. Antes de tomar una decisión fuerte se revisa:

- vacaciones;
- incapacidad;
- cambio de rol;
- carga desigual;
- mala asignación de casos;
- errores de registro en Metabase;
- bloqueos externos por banco o cliente;
- intervención previa del líder.

Por eso el resultado debe leerse como: **score operativo para revisión, no decisión automática de personal.**

7 Ejemplo simple

Legalizadora hipotética:

Bloque	Resultado
Calidad / reproceso	22/30
Conversión a caja	18/30
Volumen responsable	13/15
Valor económico	8/10
Disciplina de cierre	7/15
Total	68/100

Lectura: tiene carga suficiente y mueve valor, pero pierde puntos porque deja casos quietos y no convierte suficiente a desembolso. Clasificación: **Necesita desarrollar**. Acción sugerida: plan de 30 días con revisión diaria de rojos y foco en última milla.

8 Diferencias entre radicación y legalización

Bloque	Radicación	Legalización
Calidad	Devueltos internos/banco, documentos completos	Expediente limpio, sin faltantes para legalizar/desembolsar
Conversión	Avance a banco/aprobación	Avance a legalizado/listo/desembolso
Valor	Valor radicado/aprobado	Valor aprobado/legalizado/desembolsado
Disciplina	Casos quietos en revisión/radicación	Casos quietos en prelegalización/legalizado/listo
Riesgo crítico	Radicar tarde o mal	Plata lista que no se desembolsa

9 Formato recomendado de salida

Persona	Rol	Score	Clasificación	Fortaleza	Brecha principal	Acción
X	Radicador	82	Competente	Volumen y calidad	Cierre tardío	Seguimiento semanal
Y	Legalizador	63	Necesita desarrollar	Maneja carga	Casos quietos 5+ días	Plan 30 días
Z	Legalizador	88	Fortaleza	Convierte a desembolso	Ninguna crítica	Usar como referente

10 Fuentes de datos usadas

- Staff activo LQN para depurar el universo de personas.
- Metabase células para trazabilidad operativa, etapas, estados, valores y fechas de gestión.
- Campo Operativo para asociar casos a responsables.
- Reglas de negocio de LQN para semáforo de quietud y cierre.

11 Caveat ejecutivo

Esta matriz ayuda a ordenar la conversación de desempeño y detectar riesgos operativos. No reemplaza la revisión humana de los líderes del área ni de dirección, especialmente cuando hay cambios de rol, ausencias, mala data o bloqueos externos.