



CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA TABLERO DE MANDO METAS E INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Bajo	Medio	Alto
☹	☺	☺

PROCESO	OBJETIVOS	TIPO	INDICADOR	Formula	RANGO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	2015
Planeación de la Organización	Establecer la ruta de navegación de la empresa para un periodo determinado, las acciones, responsables y recursos necesarios para lograrla	CUMPLIMIENTO	Nivel Cumplimiento objetivos corporativos	No. Objetivos organizacionales de valor cumplidos	Max=95% S=90% A=85% Min=80%	85%	Anual	Dirección Competitividad	89,0%
				Total objetivos organizacionales de valor					
		CUMPLIMIENTO	Nivel de Sostenibilidad de la Organización	No. Objetivos organizacionales de soporte cumplidos	Max=95% S=90% A=85% Min=80%	85%	Anual	Dirección Competitividad	92,50%
				Total objetivos organizacionales no misionales					
Sostenimiento y Mejora de la Organización	Establecer las acciones necesarias que permitan mantener y mejorar el desempeño de la organización	EFICACIA	Nivel de mejoramiento por auditorias	Promedio de Materias	Max=5 S=4,5 A=4,3 Min=4	4,3	Anual	Dirección Competitividad	4,3
				Total Material					
		EFICACIA	Nivel de mejoramiento por acciones correctivas	Σ porcentaje nivel de avances de hallazgos reportados en el periodo y pendientes	Max=100% S=95% A=90% Min=85%	90%	Semestral	Dirección Planeación	90%
				(Cantidad de Hallazgos de Auditoria - Cantidad de Riesgos de Auditoria)					
EFICACIA	Nivel de mejoramiento por Gestión del Riesgo	Σ porcentaje nivel de avances de problemas reportados en el periodo y pendientes	Max=100% S=95% A=90% Min=85%	90%	Semestral	Dirección Planeación	95,7%		
		Cantidad de Problemas reportados en el periodo y pendientes de otros periodos							
Compras de bienes y servicios	Adquirir bienes y servicios para las diferentes áreas y procesos de manera oportuna y cumpliendo las especificaciones de lo solicitado, garantizando la satisfacción de los usuarios internos	OPORTUNIDAD	Oportunidad en la entrega de productos/servicios criticos	Cantidad de Riesgos valorados en zona alta, moderada o extrema con seguimiento en el periodo de medición (incluidos los de auditorias)	Max=100% S=95% A=90% Min=85%	90%	Semestral	Dirección Planeación	N.D.
				Total Riesgos valorados en zona de altan zona alta, moderada o extrema					
		EFICACIA	Eficacia de los proveedores criticos	ordenes de compra cumplidas oportunamente	Max=100% S=95% A=90% Min=80%	90%	Mensual	Coordinación Financiera	100%
Total solicitudes generadas									
EFICACIA	Satisfacción del Cliente Interno	Proveedores re-evaluados como eficaces	Max=100% S=95% A=90% Min=80%	70%	Semestral	Coordinación Financiera	97,33%		
		Total proveedores re-evaluados							
EFICACIA	Satisfacción del Cliente Interno	Cientes internos satisfechos	Max=100% S=90% A=80% Min=70%	80%	Semestral	Coordinación Financiera	100%		
		Total clientes internos encuestados							
Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos registrales, corporativos y administrativos de la Cámara de Comercio de Palmira, permitiéndoles una rápida adaptación y capacidad de respuesta a los cambios del entorno.	EFECTIVIDAD	Efectividad en la atención del incidente	Solicitudes calificadas excelente + Solicitudes Calificadas bueno	Max=100% S=98% A=95% Min=90%	85%	Trimestral	Coordinación T.I.	99,50%
				Total solicitudes					
OPORTUNIDAD	Oportunidad en la atención de los servicios	solicitudes calificadas Excelente + solicitudes calificadas Bueno	Max=100% S=95% A=90% Min=85%	97%	Trimestral	Coordinación T.I.	99,50%		
		Total solicitudes							



CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA TABLERO DE MANDO METAS E INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Bajo	Medio	Alto
☹	☺	☺

PROCESO	OBJETIVOS	TIPO	INDICADOR	Formula	RANGO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	2015
Administración del talento humano	Tener un talento humano que cumpla con el perfil de competencias establecido bajo un ambiente laboral agradable que fomente comunicación y participación	EFFECTIVIDAD	Calificación del nivel de competencia	$\frac{\sum \text{calificación colaboradores}}{\text{Total de colaboradores}}$	Max= 5 S= 4,5 A=4	4	Anual	Dirección Administrativa	N.D.
		CUMPLIMIENTO	Indice de formación	$\frac{\text{Total horas formación Trimestre}}{\text{Total colaboradores}}$	S=4hr A=2hr	IT=4hr IIT=2hr IIIT=6hr IVT=4hr	Trimestral	Dirección Administrativa	11,7
		CUMPLIMIENTO	Calificación del clima organizacional	Valor arrojado según instrumento	Max=95% S=90% A=85% Min=75%	85%	Anual	Dirección Administrativa	87,7
		CUMPLIMIENTO	Nivel de ausentismo laboral	$\frac{\text{Horas hombre ausente}(\text{horas ausentes/número de colaboradores})}{\text{Horas hombre trabajadas}}$	S<=2% A<=3% Max<=3,5%	3%	Mensual	Dirección Administrativa	6,39%
Métodos alternativos de solución de conflictos	Brindar a la comunidad en general métodos alternativos de solución pacífica de conflictos que permitan lograr solución de sus diferencias de manera imparcial y oportuna y/o cumplir con el requisito de procedibilidad para acudir ante los jueces a dirimir el conflicto.	OPORTUNIDAD	Nivel de oportunidad	$\frac{\text{No. de solicitudes que cumplen con el tiempo establecido para dar respuesta al usuario}}{\text{Total solicitudes presentadas}}$	M=100% S=95% A=90% Min=85%	90%	Mensual	Dirección Centro de conciliación	78,26%
		EFICACIA	Eficacia en la solución de conflictos	$\frac{\text{Total audiencias solicitadas} - \text{audiencias desistidas tácito o expreso}}{\text{Total audiencias solicitadas}}$	M=80% S=75% A=70% Min=65%	70%	Mensual	Dirección Centro de conciliación	97%
Formación y capacitación empresarial	Desarrollar programas de formación efectivos y con amplia cobertura que le permitan a los usuarios obtener nuevos conocimientos	EFFECTIVIDAD	Calidad de la formación	$\frac{\text{No. de asistentes que adquirieron nuevos conocimientos}}{\text{Total encuestados}}$	Max=100% S= 95% A=93% Min=70%	95%	Semestral	Coordinación Comunicaciones	95,50%
		EFFECTIVIDAD	Nivel de expectativa	$\frac{\text{No. De asistentes que colmaron sus expectativas}}{\text{Total de encuestados}}$	Max=100% S= 95% A=90% Min=85%	95%	Semestral	Coordinación Comunicaciones	94%
		EFICACIA	Impacto de Programas de Formación	$\frac{\text{No. De personas que han implementado lo visto}}{\text{Total personas encuestadas}}$	Max=100% S= 80% A=60% Min=45%	60%	Anual	Coordinación Comunicaciones	98%
Logística de Eventos e Infraestructura	Brindar a los usuarios internos y externos, modernas y adecuadas instalaciones e infraestructura para la realización de sus labores y para eventos de tipo empresarial, promoción del desarrollo económico, ambiental, de capacitación y cultural de la región, de manera oportuna y efectiva, con el fin de lograr su plena satisfacción.	EFFECTIVIDAD	Nivel de Efectividad	$\frac{\text{No. De Salones Utilizados sin observaciones negativas} \times 100}{\text{Total de Salones Utilizados}}$	Max= 100% S= 97% A=95% Min=87%	95%	Mensual	Coordinación Administrativa	99,45%
		OPORTUNIDAD	Oportunidad en la atención de los requerimientos	$\frac{\text{Solicitudes calificadas excelente} + \text{Solicitudes Calificadas bueno}}{\text{Total solicitudes}}$	Max=95% S=90% A=85% Min=80%	85%	Trimestral	Coordinación Administrativa	98,25%
		EFFECTIVIDAD	Efectividad en la solución de los requerimientos	$\frac{\text{Solicitudes calificadas excelente} + \text{Solicitudes Calificadas bueno}}{\text{Total solicitudes}}$	Max=100% S=95% A=90% Min=80%	90%	Trimestral	Coordinación Administrativa	98,25%



CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA TABLERO DE MANDO METAS E INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Bajo	Medio	Alto
☹	☺	☺

PROCESO	OBJETIVOS	TIPO	INDICADOR	Formula	RANGO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	2015
Comunicación y seguimiento al cliente	Informar oportunamente al cliente sobre las líneas de servicio, actividades y proyectos desarrollados por la Cámara logrando su satisfacción.	EFICACIA	Nivel de satisfacción	Cientes satisfechos	Max=100% S= 95% A=90% Min=80%	90%	Semestral	Coordinación Comunicaciones	97%
				No. de personas encuestadas					
		OPORTUNIDAD	Nivel de respuesta a quejas	Quejas atendidas en el tiempo establecido	Max=100% S= 98% A=95% Min=90%	95%	Semestral	Coordinación Comunicaciones	100%
				Total quejas recibidas					
		OPORTUNIDAD	Oportunidad en la información	No. de eventos a los que se les entrego oportunamente publicidad	Max=100% S=98% A=95% Min=90%	95%	Semestral	Coordinación Comunicaciones	95%
				Total eventos realizados					
Registros públicos	Brindar información y orientación sobre los tramites para crear y constitución de empresa "CAE", registrar oportuna y eficazmente los documentos sujetos a inscripción para en un solo paso con agilidad y prontitud su condición legal de comerciante para ejercer las actividades propias relacionadas con el negocio, mantener actualizado los datos de los registros públicos teniendo a disposición información correcta para la expedición de certificados, recepcionar y tramitar a nivel nacional los registros mercantil y de proponentes de manera ágil y oportuna.	OPORTUNIDAD	Cumplimiento en la entrega certificación en bloque	No. de certificados que cumplen tiempo estandar	Max:95% S:90% A:85% Min:76%	85%	Mensual	Dirección Jurídica	91,25%
				No. de certificados de la muestra					
		OPORTUNIDAD	Cumplimiento en la entrega servicio de matricula	No. de certificados que cumplen tiempo estandar	Max 95% S: 90% A: 85% Min: 80%	85%	Mensual	Dirección Jurídica	83,70%
				No. de certificados de la muestra					
		OPORTUNIDAD	Cumplimiento en la entrega servicio de inscripción	No. de certificados que cumplen tiempo estandar	Max: 95% S: 85% A: 81% Min: 70%	81%	Mensual	Dirección Jurídica	93,81%
				No. de certificados de la muestra					
		EFICACIA	Devolución certificados	No. de devoluciones de certificados justificadas	Min= 0 A= 2 S= 3 Max=4	2	Mensual	Dirección Jurídica	1,42
		EFECTIVIDAD	Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta pactado (persona natural)	Total de matriculas personas naturales en trimestre X que se les cumple tiempo prometido	Max 100% S: 95% A: 90% Min: 85%	90%	Trimestral	Dirección Jurídica	N.D.
				Total de matriculados personas naturales en trimestre X					
		EFECTIVIDAD	Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta pactado (persona jurídica)	Total de matriculas personas jurídicas en trimestre X a las que se les cumple tiempo prometido	Max 100% S: 95% A: 90% Min: 85%	90%	Trimestral	Dirección Jurídica	N.D.
				Total de matriculados personas jurídicas en trimestre X					
		EFECTIVIDAD	Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado (persona natural)	\sum del tiempo del total de matriculados efectivos personas naturales en trimestre X (obteniendo Matricula+NIT+tyCo+Notificación Planeación)	S: 6 hr A: 8,75 hr	8,75 HORAS	Trimestral	Dirección Jurídica	4,27
				Total de matriculados efectivos personas naturales en trimestre X					
		EFECTIVIDAD	Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado(persona jurídica)	\sum del tiempo del total de matriculados efectivos personas jurídicas en trimestre X (obteniendo Matricula+NIT+tyCo+Notificación Planeación)	S: 20 hr A: 24 hr	24 HORAS	Trimestral	Dirección Jurídica	6,57
Total de matriculados efectivos personas jurídicas en trimestre X									
SEGUIMIENTO	Demanda de servicios virtuales	Total transacciones virtuales de creación de empresa persona natural+ persona jurídica en trimestre X	Max=100% S= 95% A=90% Min=80%	100%	Trimestral	Dirección Jurídica	85%		
		Total transacciones de creación de empresa persona natural + persona jurídica en trimestre X							



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA TABLERO DE MANDO METAS E INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Bajo	Medio	Alto
☹	☺	☺

PROCESO	OBJETIVOS	TIPO	INDICADOR	Formula	RANGO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	2015
Información y orientación empresarial	Brindar información y orientación empresarial nacional e internacional actualizada, clara y oportuna para facilitar el desarrollo de las actividades de los usuarios.	OPORTUNIDAD	Nivel de oportunidad (centro empresarial y sistemas)	No. solicitudes entregadas en el tiempo establecido	Max=100% S=98% A=95% Min=90%	95%	Trimestral	Dirección de Planeación	99,15%
				Total solicitudes					
		EFICACIA	Nivel de claridad	Encuestados satisfechos en explicación clara (Encuesta)	Max=100% S=95% A=90% Min=85%	90%	Anual	Dirección de Planeación	92%
				Total encuestados orientación C.E.N y jurídica					
		EFECTIVIDAD	Impacto Asesorías Empresas Atendidas Centro Empresarial en Comercio Exterior	No. Empresas Atendidas Exportando	Max=20% S= 8% A= 5% Min=0%	5%	Anual	Dirección de Planeación	7,06%
				Total Empresas Atendidas / año					