

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	2013-1	2013-2	2014-1
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 Comité Cívico	34,2%	88,0%	
				Total objetivos organizacionales de valor							
		CUMPLIMIENTO	Nivel de Sostenibilidad de la Organización	Promedio de Materias	Max=5 S=4,5 A=4,3 Min=4	4,3	Anual	Dirección Comité Cívico	4,04		
				Total Material							
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	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	89,0%	84,3%	76,0%
				(Cantidad de Hallazgos de Auditoria - Cantidad de Riesgos de Auditoria)							
		EFICACIA	Nivel de mejoramiento por acciones correctivas	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	59,0%	89,3%	94,0%
				Cantidad de Problemas reportados en el periodo y pendientes de otros periodos							
EFICACIA	Nivel de mejoramiento por Gestión del Riesgo	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	28,0%		14,0%		
		Total Riesgos valorados en zona de altan zona alta, moderada o extrema									
Compras de bienes y servicios	Adquirir oportunamente productos y/o servicios que cumplan con los requisitos estipulados para la adecuada prestación del servicio.	OPORTUNIDAD	Oportunidad en la entrega de productos/servicios criticos	ordenes de compra cumplidas oportunamente	Max=100% S=95% A=90% Min=80%	90%	Mensual	Coordinación Financiera	99,0%	97,6%	
				Total solicitudes generadas							
EFICACIA	Eficacia de los proveedores criticos	Proveedores re-evaluados como eficaces	Max=100% S=95% A=90% Min=80%	70%	Semestral	Coordinación Financiera	100,0%	Pendiente			
		Total proveedores re-evaluados									
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 atencion del incidente	Solicitudes calificadas excelente + Solicitudes Calificadas bueno	Max=100% S=98% A=95% Min=90%	85%	Trimestral	Coordinación Sistemas	100,0%	98,7%	100,0%
				Total solicitudes							
		OPORTUNIDAD	Oportunidad en la atencion de los servicios	solicitudes calificadas Excelente + solicitudes calificadas Bueno	Max=100% S=95% A=90% Min=85%	97%	Trimestral	Coordinación Sistemas	100,0%	100,0%	100,0%
				Total solicitudes							

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

PROCESO	OBJETIVOS	TIPO	INDICADOR	Formula	RANGO	Bajo	Medio	Alto	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	2013-1	2013-2	2014-1
						☹	☺	☺				
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	EFECTIVIDAD	Calificación del nivel de competencia	Σ calificación colaboradores	Max= 5 S= 4,5 A=4 Min=3,5	4	Anual	Dirección Administrativa	4,5			se evalua en 2015
				Total de colaboradores								
		CUMPLIMIENTO	Indice de formación	Total horas formación Trimestre	S=4hr A=2hr	IT=4hr IIT=2hr IIIT=6hr IVT=4hr	Trimestral	Dirección Administrativa	6,4			
				Total colaboradores								
CUMPLIMIENTO	Calificación del clima organizacional	Valor arrojado según instrumento		Max=95% S=90% A=85% Min=75%	85%	Anual	Dirección Administrativa	88,9			se evalua en 2015	
		Horas hombre ausente(horas ausentes/número de colaboradores)										
CUMPLIMIENTO	Nivel de ausentismo laboral	Horas hombre trabajadas		Max=7% S=6% A=5% Min=4%	3%	Mensual	Dirección Administrativa	2,57% (4,24 hr)	2,64% (3,15 hr)			
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	No. de solicitudes que cumplen con el tiempo establecido para dar respuesta al usuario	M=100% S=95% A=90% Min=85%	90%	Mensual	Dirección Centro de conciliación	100,0%			
				Total solicitudes presentadas								
		EFICACIA	Eficacia en la solución de conflictos	Total audiencias solicitadas - audiencias desistidas tácito o expreso		M=80% S=75% A=70% Min=65%	70%	Mensual	Dirección Centro de conciliación	100,0%		
				Total audiencias solicitadas								
Formación y capacitación empresarial	Desarrollar programas de formación efectivos y con amplia cobertura que le permitan a los usuarios obtener nuevos conocimientos	EFECTIVIDAD	Calidad de la formación	No. de asistentes que adquirieron nuevos conocimientos	Max=100% S= 95% A=93% Min=70%	95%	Semestral	Coordinación Comunicaciones	99,0%			
				Total encuestados								
		EFECTIVIDAD	Nivel de expectativa	No. De asistentes que colmaron sus expectativas		Max=100% S= 95% A=90% Min=85%	95%	Semestral	Coordinación Comunicaciones	98,0%		
				Total de encuestados								
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.	EFECTIVIDAD	Nivel de Efectividad	No. De Salones Utilizados sin observaciones negativas x 100	Max= 100% S= 97% A=95% Min=87%	95%	Mensual	Coordinación Administrativa	99,8%			
				Total de Salones Utilizados								
		OPORTUNIDAD	Oportunidad en la atención de los requerimientos	Solicitudes calificadas excelente + Solicitudes Calificadas bueno		Max=95% S=90% A=85% Min=80%	85%	Trimestral	Coordinación Administrativa	100,0%		
				Total solicitudes								
EFECTIVIDAD	Efectividad en la solución de los requerimientos	Solicitudes calificadas excelente + Solicitudes Calificadas bueno		Max=100% S=95% A=90% Min=80%	90%	Trimestral	Coordinación Administrativa	100,0%				
		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	2013-1	2013-2	2014-1
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	99,1%	98,9%	
				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	100,0%	100,0%	
				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	96,4%	98,8%	
				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	93,9%	88,7%	92%
				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	80%	88,8%	82%
				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	92,2%	93,2%	94%
				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	4,7	5
		EFECTIVIDAD	Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta pactado (persona natural)	Total de matrículas personas naturales en trimestre X que se les cumple tiempo prometido	Max 100% S: 95% A: 90% Min: 85%	90%	Trimestral	Dirección Jurídica	44%	83,2%	87,1%
				Total de matriculados personas naturales en trimestre X							
		EFECTIVIDAD	Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta pactado (persona jurídica)	Total de matrículas 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	74%	96,0%	92,4%
				Total de matriculados personas jurídicas en trimestre X							
		EFECTIVIDAD	Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado (persona natural)	Σ del tiempo del total de matriculados efectivos personas naturales en trimestre X (obteniendo Matrícula+NIT+IyCo+Notificación Planeación)	S: 6 hr A: 8,75 hr	8,75 HORAS	Trimestral	Dirección Jurídica	12,5	8,3	8,47
Total de matriculados efectivos personas naturales en trimestre X											
EFECTIVIDAD	Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado(persona jurídica)	Σ del tiempo del total de matriculados efectivos personas jurídicas en trimestre X (obteniendo Matrícula+NIT+IyCo+Notificación Planeación)	S: 20 hr A: 24 hr	24 HORAS	Trimestral	Dirección Jurídica	21,2	14,2	15,7		
		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	79,3%	85,7%	83,7%		
		Total transacciones de creación de empresa persona natural + persona jurídica en trimestre X									

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	2013-1	2013-2	2014-1
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	Profesional Centro empresarial de negocios 1	97,0%	99,1%	99,8%
				Total solicitudes							
		EFICACIA	Nivel de claridad	Encuestados satisfechos en explicación clara (Encuesta)	Max=100% S=95% A=90% Min=85%	90%	Anual	Profesional Centro empresarial de negocios 1	99,0%	94,0%	89,4%
				Total encuestados orientación C.E.N y jurídica							
		CUMPLIMIENTO	Nivel de Cumplimiento Asesorías Grupales	No. Empresas vinculadas	A= 95% (Meta Proexport)	95%	Trimestral	Profesional Centro empresarial de negocios 1	0,0%	69,6%	140,0%
				No. Empresas planificadas							