

INDICADORES DE PROCESO DEL S.G.C

Desarrollo Estratégico

1. Perspectiva grupos de interés
 - Disciplina estratégica logro de objetivos.
 - Disciplina Estratégica PAT “Plan Anual de Trabajo”.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Gestión del riesgo institucional.
 - Eficiencia en trámites y servicios.
 - Cumplimiento del programa de auditoría.
 - Cumplimiento de hallazgos de auditorías.
3. Perspectiva del cliente
 - Encuesta de satisfacción del cliente externo.
 - Encuesta de satisfacción del cliente interno.
 - Quejas y Reclamos – Eficiencia en la respuesta.
 - Quejas y Reclamos – Grado de satisfacción de los clientes con la respuesta de su queja o reclamo.
 - Quejas y Reclamos – Disminución de quejas y reclamos por el mismo motivo.
 - Oportunidad en respuesta de peticiones.
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua

Representación institucional

Perspectiva interna del negocio

- Efectividad de la representación institucional.

Formalización

1. Perspectiva grupos de interés
 - Crecimiento de ingresos.
 - Crecimiento de ingresos (Afiliados).
 - Aumento de formalización
 - Natalidad empresarial.
 - Supervivencia empresarial.
 - Mortalidad empresarial.
 - Gobernabilidad de la entidad.
 - Tramite de matrículas jurídicas.

2. Perspectiva interna del negocio
 - Repetibilidad en devoluciones.
 - Eficiencia en trámites y servicios.
 - Fidelización del foco.
 - Calidad en el servicio.
3. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente.
 - Agilidad en el servicio “Tiempo de atención”
 - Tiempo de espera.
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.

Estructuración y Gestión De Proyectos

1. Perspectiva grupos de interés
 - Recursos movilizados hacia la región
2. Perspectiva interna del negocio
 - Eficiencia en trámites y servicios.
3. Perspectiva del cliente
 - Contribución al fortalecimiento empresarial.
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.

Gestión Comercial

1. Perspectiva grupos de interés
 - Crecimiento de ingresos.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Impacto de la oferta académica en el mercado laboral.
3. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente.
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.

Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

1. Perspectiva grupos de interés
 - Crecimiento de ingresos.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Eficacia en procesos de conciliación.
3. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente.
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.

Competitividad Regional

1. Perspectiva grupos de interés
 - Recursos invertidos para el desarrollo y fortalecimiento empresarial
 - Internacionalización.
 - Conectar empresas con el mundo.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Facilidad para hacer negocios
 - Eficiencia en trámites y servicios
 - Número de proyectos de innovación presentado ante fuentes de financiación
 - Gestión de riesgos y oportunidades.
 - Número de hallazgos de auditoría interna y externa gestionados o tramitados.
3. Perspectiva del cliente
 - Credibilidad, confianza y fidelización (satisfacción del cliente)
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Fortalecimiento empresarial
 - Emprendimiento
 - Mejora continua

Observatorio Económico e Infomediación

1. Perspectiva grupos de interés
 - Relevancia de la información.
 - Cumplimiento de meta de ingresos (PAT)
2. Perspectiva interna del negocio
 - Estudio de impacto y utilidad.
 - Eficiencia en trámites y servicios.
3. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente.

4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.

Gestión Administrativa y financiera

1. Perspectiva grupos de interés
 - Cumplimiento del presupuesto del gasto.
 - Cumplimiento del presupuesto del ingreso.
 - Fortalecimiento de competencias.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Eficiencia en tareas administrativas.
 - Gestión con proveedores.
 - Agilidad en el despacho de las comunicaciones oficiales.
3. Perspectiva del cliente.
 - Satisfacción del cliente
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.
 - Mejoramiento del clima laboral.

Comunicaciones

1. Perspectiva grupos de interés
 - Impacto de la información.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Manejo de la imagen institucional.
 - Oportunidad de los medios publicitarios internos
 - FACEBOOK – Número de personas que vieron la información publicada.
 - FACEBOOK – Número de personas que interactúan con la página.
 - FACEBOOK – Total nuevos me gusta.
 - TWITTER – Número de tweets
 - TWITTER – Número de seguidores
 - Eficiencia en trámites y servicios.
3. Perspectiva del cliente
 - Efectividad de las redes sociales y página web.
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.

Control Interno

1. Perspectiva grupos de interés
 - Efectividad del control interno.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Promover procesos efectivos y la mejora continua.
3. Perspectiva del cliente
 - Cobertura de control interno
 - Promover la cultura del autocontrol.
 - Asesoría y acompañamiento.
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Uso de herramientas tecnológicas para el control
 - Desarrollar competencias, experticia, idoneidad y efectividad en el talento humano de la OCI.

Tecnología de la información

1. Perspectiva grupos de interés
 - Disponibilidad en recursos tecnológicos.
2. Perspectiva interna del negocio
 - Actualización tecnológica.
3. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Mejora continua.