



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS PULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

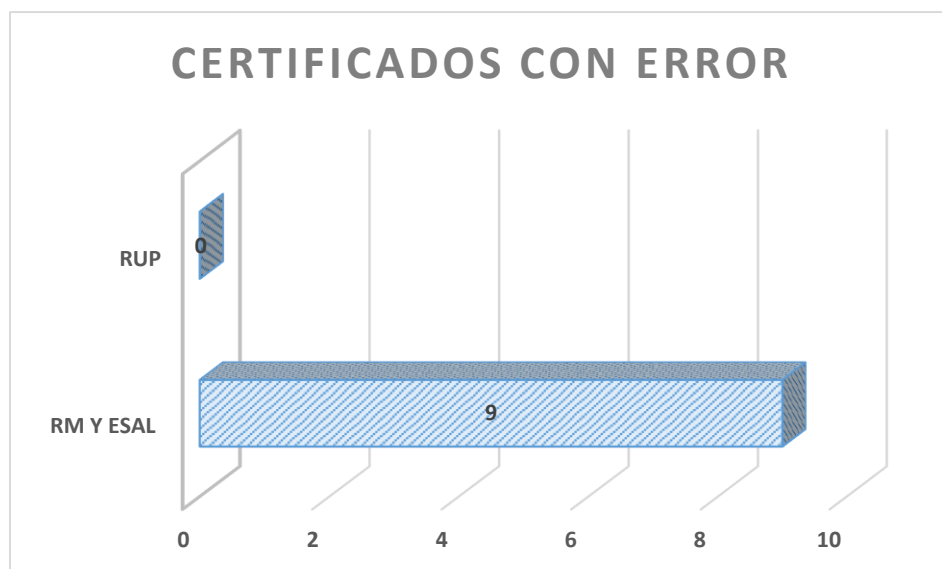
OBJETIVO:	Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de ENERO, FEBRERO, MARZO DEL 2015 a fin de asegurar la conformidad de los mismos y/o tomar acciones en beneficio del SGC.
PROCESO	REGISTROS PUBLICOS
RESPONSABLE DEL PROCESO	Representante de la dirección ante el SGC, y los jefes de áreas responsables de los procesos de calidad.

ANALISIS DE INDICADORES

- DATOS, ANALISIS Y GRAFICA- PERIODO**

I TRIMESTRE

- Analizando el indicador **“PORCENTAJE DE CERTIFICADOS CON ERROR** se constató que de **27.756** certificados expedidos **9** presento error, lo que equivale al **0.03%** proceso que cumple la meta proyectada que es menor o igual a **2.5%** por ciento de certificados con error.





CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

ANÁLISIS DEL GRAFICO: El indicador muestra que de 27.756 Certificados expedidos solo hubo un error en 9 certificado, la meta en el primer semestre está cumplida, han disminuido los certificados con error, ya que se ha implementado que un funcionario se encargue de revisar la información para generarla en el sistema.

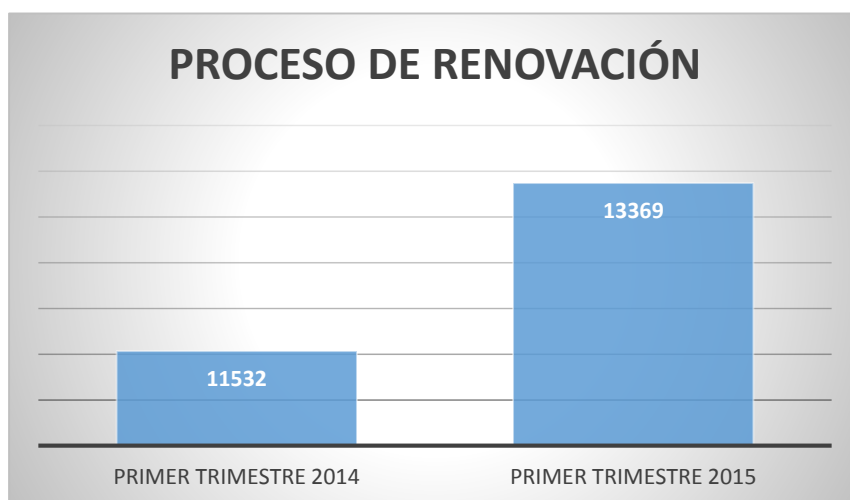
INDICADORES DE EFICIENCIA

I TRIMESTRE

2. EFICIENCIA EN EL PROCESO DE RENOVACIÓN: para en primer trimestre muestra una eficiencia del 50% de empresas renovadas, ya que es periodo con mayor afluencia para este trámite, cumpliendo así la meta establecida de $\geq 50\%$ establecida para este indicador.

No de empresas renovadas del periodo / No de empresas a renovar x 100

$$13.369 / 26.694 \times 100 = 50\%$$



ANÁLISIS DEL GRAFICO: Aunque se cumple con el indicador Eficiencia en el proceso de renovación, para el primer trimestre del 2015, es necesario notar que al compararla con el año inmediatamente anterior se determina una variación positiva de 16%; es decir que aumentaron las renovaciones en el año 2015.



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

3. INDICADORES DE CAPACITACION EN REGISTRO: Esta se medirá de la siguiente manera:

No. De empresarios capacitados / No empresarios convocados X100

$$66 \quad / \quad 100 \times 100\% = 66\%$$

Se observa un resultado positivo ya que el resultado, o porcentaje obtenido en este indicador fue del 66% y la meta establecida es de $\geq 50\%$ lo que demuestra que hemos alcanzado la meta.

4. VARIACIÓN NO. DE DEVOLUCIONES DE DOCUMENTOS Y LIBROS PRESENTADOS PARA REGISTROS: Este indicador presento un porcentaje del 47% en la devolución de documentos y libros para Registro Público lo que indica que se alcanzó la meta del indicador en cual es menor o igual al 3%.

$$\begin{array}{c} \text{N}^{\circ} \\ - 23 \quad / \quad 23 \quad \times 100\% = 47\% \end{array}$$

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

SE LEVANTA UNA ACCION DE MEJORA EL DIA 1 DE FEBERO: dicha acción corresponde a la habilitación de 2 cajas a las ya asistentes con el propósito de mejorar en servicio en la temporada de renovación de registros públicos; se deja abierta hasta el mes de Abril.

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

1. Acciones cerradas / acciones levantadas X 100



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

$$0 \quad / \quad 1 \quad 100 = 100\%$$

2. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas X 100

$$0 \quad / \quad 0 \quad X 100 = 100\%$$

3. No de indicadores cumplidos / No de indicadores a cumplir X 100

$$4 \quad / \quad 4 \quad X 100 = 100\%$$

DECISIONES TOMADAS

Las decisiones que se han tomado para mejorar el servicio y por ende los indicadores en los cuales se levantó acción, es realizar, o desarrollar capacitaciones al personal, para no generar tantos errores en los certificados, además asesorar al usuario de los servicios virtuales para generar menos devoluciones y hacerle publicidad al servicio de revisión de actas virtuales.

COMPROMISOS

Seguir velando por la conformidad de Sistema de Gestión de Calidad desde cada uno de los procesos certificados en la entidad y seguir con la política de mejoramiento continuo a través de toma de acciones cuando sean necesarias.



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS PULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

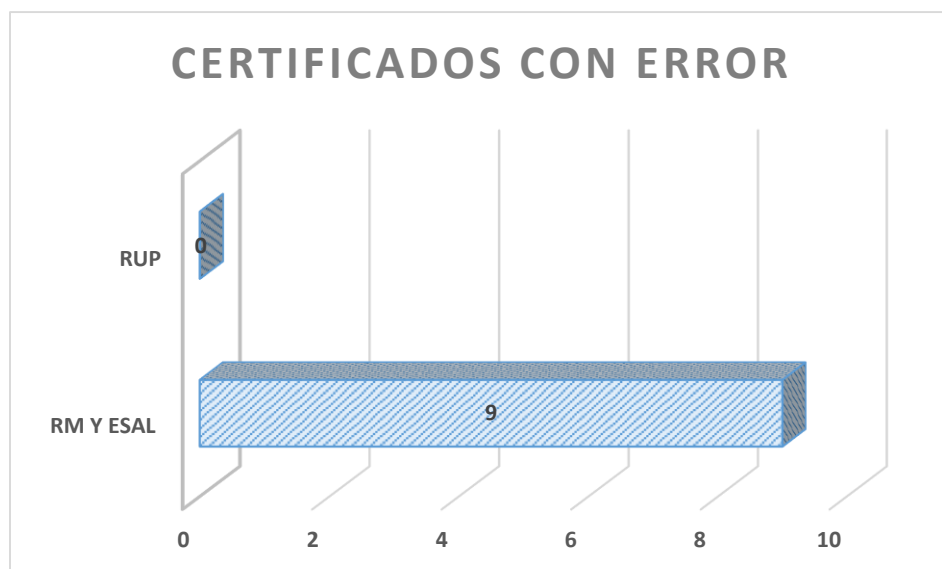
OBJETIVO:	Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de ABRIL, MAYO, JUNIO DEL 2015 a fin de asegurar la conformidad de los mismos y/ o tomar acciones en beneficio del SGC.
PROCESO	REGISTROS PUBLICOS
RESPONSABLE DEL PROCESO	Representante de la dirección ante el SGC, y los jefes de áreas responsables de los procesos de calidad.

ANALISIS DE INDICADORES

- DATOS, ANALISIS Y GRAFICA- PERIODO**

I TRIMESTRE

- Analizando el indicador **"PORCENTAJE DE CERTIFICADOS CON ERROR** se constató que de ----- certificados expedidos **9** presento error, lo que equivale al **0.03%** proceso que cumple la meta proyectada que es menor o igual a **2.5%** por ciento de certificados con error.





CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

ANÁLISIS DEL GRAFICO: El indicador muestra que de 27.756 Certificados expedidos solo hubo un error en 9 certificado, la meta en el primer semestre está cumplida, han disminuido los certificados con error, ya que se ha implementado que un funcionario se encargue de revisar la información para generarla en el sistema.

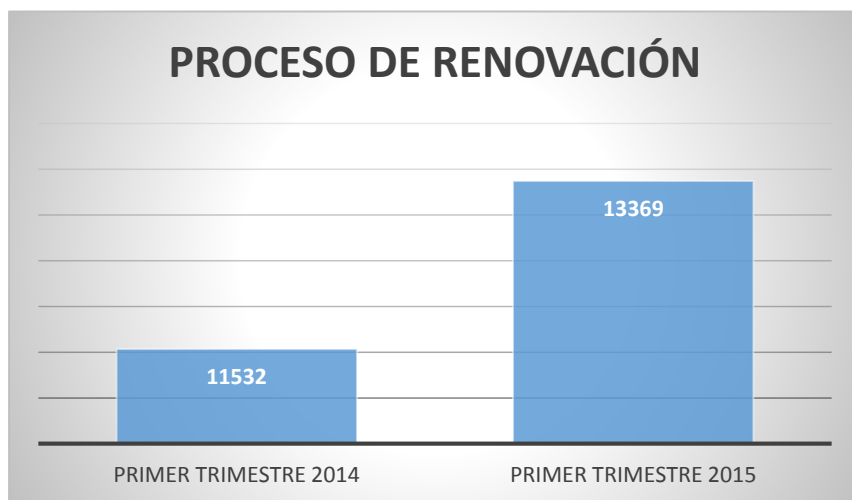
INDICADORES DE EFICIENCIA

I TRIMESTRE

2. EFICIENCIA EN EL PROCESO DE RENOVACIÓN: para en primer trimestre muestra una eficiencia del 50% de empresas renovadas, ya que es periodo con mayor afluencia para este trámite, cumpliendo así la meta establecida de $\geq 50\%$ establecida para este indicador.

No de empresas renovadas del periodo / No de empresas a renovar x 100

$$13.369 / 26.694 \times 100 = 50\%$$



ANÁLISIS DEL GRAFICO: Aunque se cumple con el indicador Eficiencia en el proceso de renovación, para el primer trimestre del 2015, es necesario notar que al compararla con el año inmediatamente anterior se determina una variación positiva de 16%; es decir que aumentaron las renovaciones en el año 2015.



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR

JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

3. INDICADORES DE CAPACITACION EN REGISTRO: Esta se medirá de la siguiente manera:

No. De empresarios capacitados / No empresarios convocados X100

$$66 \quad / \quad 100 \times 100\% = 66\%$$

Se observa un resultado positivo ya que el resultado, o porcentaje obtenido en este indicador fue del 66% y la meta establecida es de $\geq 50\%$ lo que demuestra que hemos alcanzado la meta.

4. VARIACIÓN NO. DE DEVOLUCIONES DE DOCUMENTOS Y LIBROS PRESENTADOS PARA REGISTROS: Este indicador presento un porcentaje del 47% en la devolución de documentos y libros para Registro Público lo que indica que se alcanzó la meta del indicador en cual es menor o igual al 3%.

$$\begin{array}{c} \text{N}^{\circ} \\ - 23 \quad / \quad 23 \quad \times 100\% = 47\% \end{array}$$

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

SE LEVANTA UNA ACCION DE MEJORA EL DIA 1 DE FEBERO: dicha acción corresponde a la habilitación de 2 cajas a las ya asistentes con el propósito de mejorar en servicio en la temporada de renovación de registros públicos; se deja abierta hasta el mes de Abril.

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

4. Acciones cerradas / acciones levantadas X 100



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

**ACTA DE ANÁLISIS DE LOS INDICADORES
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS**

ACTA: 1

REUNIÓN: 5/04/2015

HORA: 5:00 P.M

$$0 \quad / \quad 1 \quad 100 = 100\%$$

5. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas X 100

$$0 \quad / \quad 0 \quad X 100 = 100\%$$

6. No de indicadores cumplidos / No de indicadores a cumplir X 100

$$4 \quad / \quad 4 \quad X 100 = 100\%$$

DECISIONES TOMADAS

Las decisiones que se han tomado para mejorar el servicio y por ende los indicadores en los cuales se levantó acción, es realizar, o desarrollar capacitaciones al personal, para no generar tantos errores en los certificados, además asesorar al usuario de los servicios virtuales para generar menos devoluciones y hacerle publicidad al servicio de revisión de actas virtuales.

COMPROMISOS

Seguir velando por la conformidad de Sistema de Gestión de Calidad desde cada uno de los procesos certificados en la entidad y seguir con la política de mejoramiento continuo a través de toma de acciones cuando sean necesarias.