



CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AÑO 2022





CONTENIDO

0.	INTRODUCCION.....	3
1.	EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	5
2.	LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	10
3.	LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO	12
3.1	LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	12
3.2	EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD	17
3.2.1	REVISIÓN DE LA POLITICA DE GESTIÓN	19
3.3	EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	19
3.3.1	DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	26
3.4	LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	30
3.5	LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	32
3.6	LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.....	33
3.7	DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS	35
4.	LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	36
5.	LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	37
6.	LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	40
7.	CONCLUSIÓN DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2022	41
	LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS.....	42



0. INTRODUCCION

La Revisión por la Dirección es una herramienta que apoya el mejoramiento continuo y permite asegurar que el Sistema de Gestión sea conveniente, adecuado, eficiente y mantenga los lineamientos estratégicos establecidos por la alta dirección, facilitando así la toma de decisiones en la organización con el fin de identificar las oportunidades de mejora, necesidades de recursos, acciones para abordar los riesgos y otras estrategias que permitan la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas, al igual que el cumplimiento a los requisitos organizacionales.

Los objetivos principales de esta revisión realizada bajo el liderazgo de la alta dirección que contiene las entradas exigidas en el numeral 9.3 “Revisión por la Dirección” de la NTC ISO 9001:2015 y el Artículo 2.2.4.6.31. del DECRETO NÚMERO 1072 de 2015 son:

- Revisar la integridad e idoneidad del sistema de gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia corporativa.
- Determinar en qué medida se cumple con la política y los objetivos de seguridad y salud en el trabajo y se controlan los riesgos.
- Dar a conocer a la alta dirección el estado del Sistema de Gestión, para el periodo 2022.
- Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del Sistema de Gestión y
- Propiciar la mejora en la organización.

A continuación, se presenta las entradas analizadas de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y el Artículo 2.2.4.6.31. del DECRETO NÚMERO 1072 de 2015, al igual que los registros utilizados por la organización como evidencia de su cumplimiento.

Las entradas se presentan en el orden sugerido por la norma y para cada una de ellas se realiza el análisis de los datos consolidados de los resultados obtenidos durante el 2022, verificando la conformidad del sistema de gestión e identificando las oportunidades de mejora que se deberán abordar durante el año 2023.



Tabla 1: entradas de la revisión por la dirección (SGC-SGSST)

ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - NTC ISO 9001:2015 / DECRETO NÚMERO 1072 de 2015

Entradas requeridas por la norma	Descripción de las entradas
a El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	a- Matriz de Compromisos revisiones 2022
b Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad y de SG SST	b1-Matriz de riesgos y oportunidades contexto Externo b2-Matriz de riesgos y oportunidades contexto interno b3-Matriz de planificación y gestión de cambios 2022
c La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:	
1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2022 c1.1- Matriz-de-partes-interesadas 2022
2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad y del SGSST	c2- Cuadro resumen Cumplimiento objetivos 2022 (revisión de las la política integrada SG SST Y SGC)
3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;	c3 - indicadores de proceso 2022 c3.1 - indicadores de proceso BSC 2022 c3.2 - indicadores de proceso SGSST
4) Las no conformidades y acciones correctivas;	c4- no conformidad y acción correctiva 2022
5) Los resultados de seguimiento y medición;	c5 - cuadro resumen del resultado de seguimiento y medición
6) Los resultados de las auditorías;	c6- resultados de auditorías año 2022
7) El desempeño de los proveedores externos;	c7- desempeño de proveedores externos 2022
d La adecuación de los recursos;	d- cuadro resumen de adecuación de recursos
e La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	e- gestión de riesgos 2022
f Las oportunidades de mejora.	f- plan de acción de adecuación de recursos

ASISTENTES A LA REUNIÓN

Doctora Sandra Milena Santa Ocampo -Presidenta Ejecutiva

Doctora Lina Andrea Arango Prado -Directora Jurídica

Doctora Diana Paola Giraldo Aristizábal - Directora de Competitividad

Alexandra Giraldo Gómez -Asistente de Presidencia

Ana María Sánchez Henao- Coordinadora de Talento Humano

Lilia Elizabeth Santa Vinasco - Analista de Sistema Integrado

Nathalia García Bedoya - Coordinadora de Comunicaciones

Eduard Alberto Henao Ortiz - Coordinador Aseguramiento y Calidad - Responsable

El Director Administrativo y Financiero, Doctor Santiago Soleibe Quintero, no asiste a la reunión por encontrarse en otras actividades propias del cargo.



Inicia la reunión a las 8:00 am y termina a las 4:00 pm, registrado en Binaps mediante ACTA DE COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD # 68- FEBRERO 27 2023.

1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Para dar cumplimiento a esta entrada de la revisión por la dirección, la Cámara de Comercio de Cartago sistematiza la información en la matriz de compromisos resultantes de la revisión por la dirección (generados en la revisión anterior), los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 2: Matriz de los compromisos resultantes de la revisión por la dirección (revisión periodo anterior)

TIPO DE REUNIÓN	Comité Aseguramiento y Calidad			
CODIGO DE REUNIÓN	2-01 -18			
NOMBRE DE REUNIÓN	COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD ACTA # 66- MAYO 05 DE 2022 - REVISIÓN POR			
COMPROMISOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	AVANCES /EVIDENCIA	ESTADO
<p>Revisión por la Dirección año 2021 Posterior a la Jornada de Renovación, Analizar la viabilidad de implementar en las oficinas receptoras un horario en el cual en la mañana se atiendan trámites registrales hasta la 1:00 pm y en la tarde realizar labores de promoción de los programas y difusión de la gestión y servicios de la Cámara entre los empresarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Realizar cronograma de trabajo el cual incluye visitas a los empresarios, telemercadeos, ofrecimiento de servicios y formalización. •Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma y a las metas asociadas al mismo. 	Lina Andrea Arango Prado	17/12/2022	- El día 1 de junio la directora jurídica y el gestor del servicio realizan cronograma de actividades de formalización, de difusión de programas y beneficios de la Cámara de Comercio de Cartago la cual será ejecuta por los colaboradores de las oficinas receptoras el cual fue socializado y compartido a la Directora de Competitividad para la inclusión de actividades y metas pertinentes	F
<p>Realizar ajuste a los indicadores de los 6 procesos pendientes de revisión y actualización con la metodología (Gestión Estratégica, Conciliación, Gestión de Procedimientos Legales, Gestión Documental, Gestión Administrativa y Financiera, Servicios Empresariales).</p> <ul style="list-style-type: none"> •Actualizar los indicadores en el sistema de información. •Socialización de los nuevos indicadores. •Incluir los nuevos indicadores en el esquema de seguimiento. <p>Actividad para realizar en el segundo semestre de 2022</p>	Eduard Alberto Henao Ortiz	15/12/2022	<p>- En la reunión del comité directivo del 18 de octubre de 2022 se determinó que cada líder de proceso debe agendar el espacio con la Coordinación de Aseguramiento y Calidad con el fin de realizar la tarea de: ajuste a los indicadores de los 6 procesos pendientes de revisión y actualización con la metodología (Gestión Estratégica, Conciliación, Gestión de Procedimientos Legales, Gestión Documental, Gestión Administrativa y Financiera, Servicios Empresariales).</p> <ul style="list-style-type: none"> •Actualizar los indicadores en el sistema de información. •Socialización de los nuevos indicadores. •Incluir los nuevos indicadores en el esquema de seguimiento. Actividad para realizar en el segundo semestre de 	F



			2022.	
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos.	Eduard Alberto Henao Ortiz	30/06/2022	- Se revisaron los riesgos actuales versus los del contexto y la conclusión es que no fue necesario actualizar la matriz de riesgos de la Coordinación de Aseguramiento. Dentro del programa de Auditorías internas se dedicó una auditoría enfocada solamente a la revisión de riesgos a nivel general de la Cámara de Comercio, con esta auditoría se pretende hacer la actualización general de las matrices de riesgos.	F
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos.	Santiago Soleibe Quintero	30/06/2022	- Se habló con los líderes de gestión de la Dirección Administrativa y Financiera, para poder que desde sus procesos inicien la revisión de los riesgos registrados con el fin de actualizarlos según corresponda de acuerdo a la Planeación Estratégica 2022- 2025. - Se finalizó la actualización del proceso de revisión de Gestión Documental. Con Gestión de Tics se está terminando la revisión en compañía del Coord. de Aseguramiento cruzando tanto la información del contexto con el resultado del informe del análisis realizado en el 2019 y 2020. De la Gestión Administrativa se finalizó un primer barrido en el que se identifican que es prudente revisar procedimientos para determinar si aún están vigentes	F
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos. (Procesos bajo la responsabilidad de la Dirección Jurídica - Conciliación, RP - Procedimientos Legales	Lina Andrea Arango Prado	30/06/2022	- Se efectúa revisión de los riesgos actuales de acuerdo al contexto interno y externo en el mes de mayo, al día 13 de julio se efectúa una nueva revisión donde se observa que los riesgos actuales aún persisten y que los controles son los necesarios para mitigarlos.	F

25/02/2023

COMPROMISOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	AVANCE	ESTADO
			- Se efectúa revisión de los riesgos actuales de acuerdo al contexto interno y externo en el mes de mayo, al día 13 de julio se efectúa una nueva revisión donde se observa que los riesgos actuales aún persisten y que los controles son los necesarios para mitigarlos.	



Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos. (compromisos de la dirección de competitividad)	Diana Paola Giraldo Aristizabal	30/06/2022	- Se realizo cruce, se consolido y se generaron 5 nuevos riesgos con sus respectivos controles.	F
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos.	Ana María Sanchez Henao	30/06/2022	- Talento humano a partir de la revisión de contexto actualiza sus riesgos y genera nuevos riesgos más que requiere control para generar una adecuada gestión: 1. Colaboradores no alineados con la estrategia de la entidad debido a la debilidad en la comunicación interna, generando además desmotivación y difusión de rumores y desconfianza por parte de los colaboradores por falta de una comunicación interna más fortalecida entre las áreas.	F
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos.	Ana Maria Ramirez Cordoba	30/06/2022	- Inicia con la extracción de los riesgos identificados en el PINAR. - Por medio de una reunión mediada por tecnología el día 22 de junio de 2022 (horario de 8:30- 10:00 am), se recibe acompañamiento de la Coordinación de Aseguramiento y Calidad, en conceptos técnicos y metodología para el reporte, calificación y control de los riesgos en el Sistema Binaps. - Se actualizan los riesgos de gestión documental y sus controles desde la plataforma de Binaps. Se da por finalizada la actividad.	F
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos.	Cristian Restrepo Zuluaga	30/06/2022	- Se está analizando el informe diagnóstico realizado en el 2019 a tics con el fin de extraer de allí nuevos riesgos - Se realiza la identificación de nuevos riesgos basado en el informe de auditoría externa al área de Tics en el año 2019. Se elaboran los respectivos controles teniendo en cuenta la guía de diseño de controles (6 pasos). La evidencia reposa en el repositorio de evidencias del Pat 2022 de la Gestión de Tics. Tener en cuenta que esta actividad se seguirá ejecutando en el PAT 2023 para fortalecer la matriz de riesgos del proceso.	F
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos.	Nathalia Garcia Bedoya	30/06/2022	- Se realiza actualización de controles a los riesgos, ya que las causas y consecuencias del riesgo identificado a la gestión de comunicaciones sigue vigente.	F
Cruzar riesgos actuales con riesgos del contexto (interno y externo) e incorporar riesgos o causas nuevas y Definir nuevos controles de acuerdo con la actualización de los riesgos. (SG-SST)	Lilia Elizabeth Santa Vinasco	30/06/2022	- Se realiza la revisión de los riesgos, se ajustan los controles.	F

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	AVANCE	ESTADO
-----------	-------------	-----------------	--------	--------



<ul style="list-style-type: none"> •Actualizar el manual de calidad, caracterizaciones de acuerdo con la realidad de los procesos. •Subir información actualizada del direccionamiento la página web. •Los cargos y perfiles se deben actualizar de acuerdo con la nueva planeación (roles y responsabilidades), vinculación de nuevos colaboradores, necesidad de ampliarnos para los servicios. •Ajustar los roles y responsabilidades, ajustare el organigrama. 	Eduard Alberto Henao Ortiz	30/06/2022	<p>- Avances de Actividad:</p> <p>1)Actualizar el manual de calidad: Se tiene un gran avance en el documento. Se está trabajando en la actualización del portafolio corporativo para dejar listo el trabajo.</p> <p>2)Caracterizaciones de acuerdo con la realidad de los procesos: Se actualizaron todas las caracterizaciones con los indicadores, a medida que se necesiten cambios se realizan los ajustes.</p> <p>3)Subir información actualizada del direccionamiento la página web: Esta actividad se realizó con el montaje de la nueva página web.</p> <p>4)Los cargos y perfiles se deben actualizar de acuerdo con la nueva planeación (roles y responsabilidades): Se tiene actualizada toda la información de las funciones y responsabilidades de los cargos, este trabajo fue realizado desde la Coordinación de Talento Humano.</p> <p>5)Vinculación de nuevos colaboradores, necesidad de ampliarnos para los servicios: Se ha realizado el proceso de vinculación de acuerdo a las necesidades, este trabajo fue realizado desde la Coordinación de Talento Humano.</p> <p>6)Ajustar el organigrama: El organigrama se encuentra actualizado al 100% de la realidad de la Cámara de Comercio.</p>	D
Realizar seguimiento al mejoramiento de los resultados en la variable de servicios virtuales	Eduard Alberto Henao Ortiz	30/05/2022	<p>- Contexto: El resultado de satisfacción general de los clientes en el año 2021 fue del 95%, alcanzando la meta planificada, sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con servicios empresariales virtuales, ya que fue la dimensión que obtuvo la menor valoración (89%).</p> <p>En el seguimiento se evidenció las siguientes acciones: Se cambiaron las preguntas de la encuesta de satisfacción de servicios virtuales, se definieron nuevas preguntas para el ítem de logística.</p> <p>Se consulta con la colaboradora Leidy Posada para preguntarle sobre los resultados después de los cambios aplicados (teniendo presente que se lleva solo un mes de haberlos aplicado), y comenta que si se ha presentado mejora en los resultados en vista que ha disminuido las calificaciones regulares y malas, pero de igual manera este indicador se encuentra en observación por la ponderación que se le asignó en la medición del mes de mayo.</p>	F
<p>Socializar la política de seguridad de la información (Capacitar a los colaboradores en gestión de seguridad de la información, aplicando actividades prácticas y de impacto para fomentar su cultura en la organización). Actividad viene de la revisión por la dirección año 2021. (Actividad para realizar entre mayo y diciembre de 2022)</p> <p>Socializar la política de seguridad de la información.</p> <p>Incorporar en la inducción de personal nuevo el conocimiento de la Política de Seguridad de la Información.</p> <p>Incorporar video tutorial con comunicación de la Política de seguridad en la ruta de inducción.</p> <p>Monitorear el plan de implementación de la Política.</p>	Cristian Restrepo Zuluaga	15/12/2022	<p>- El pasado miércoles 01 de junio de 2022 se realizó la socialización de la Política de Seguridad de la Información con todo el personal de la Cámara de Comercio de Cartago incluyendo las oficinas receptoras.</p> <p>- Se tienen identificadas las brechas de seguridad de la información las cuales serán ejecutadas en el transcurso del año. Esto obedece a una actividad planeada en el PAT de Tics</p>	F



<p>Tomar acción correctiva sobre los resultados del indicador SGC - Acciones correctivas y preventivas: (Gestionar acción correctiva junto con los líderes de procesos que están reportando mayores incumplimientos) (Verificar la eficacia de la toma de la acción correctiva)</p>	<p>Eduard Alberto Henao Ortiz</p>	<p>26/07/2022</p>	<p>- Se gestionó el PLAN DE ACCIÓN PA 332 con las siguientes actividades: "ACCION CORRECTORA: Gestionar con los responsables el cierre de todas las actividades vencidas." "Registrar en la agenda de Aseguramiento 1 punto de control mensual (mínimo) sobre las actividades propuestas en las acciones correctivas. Esta actividad pretende garantizar el cumplimiento de las acciones propuestas por los procesos, sin restar la acción de autocontrol que deben realizar en cada área." Realizar solicitud a casos Binaps para solucionar la falla que no deja finalizar los planes de acción en el módulo PA. Realizar seguimiento de control al cierre de acciones y planes de acción</p>	<p>F</p>
---	-----------------------------------	-------------------	---	----------

COMPROMISOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	AVANCE	ESTADO
<p>Asegurar que el 100% de los indicadores establecidos para el control de la estrategia y los procesos cuenten con una meta, de igual forma ajustar la meta de aquellos que de acuerdo con los resultados del desempeño del indicador demuestra que puede ser más retadora: •Verificar histórico del comportamiento de los indicadores sin meta o con necesidad de ajusten las mismas. •Fijar metas para el año 2022. •Realizar cálculo de los indicadores y compararlos frente a las metas.</p>	<p>Eduard Alberto Henao Ortiz</p>	<p>31/05/2022</p>	<p>- En enero de 2022, se contrató una consultoría para el acompañamiento a la organización en la revisión y ajuste de los indicadores de proceso, de forma alineada con los indicadores estratégicos. En esta actividad se eliminaron indicadores, otros se integraron y se crearon nuevos para 6 procesos (Aseguramiento y Mejora, TICs, Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial, Gestión Humana, Comunicaciones. En estos procesos al momento de la revisión por la dirección ya se había actualizado las metas, para el caso de los 6 procesos restantes (Gestión Administrativa y Financiera, Servicios Empresariales, Conciliación, Gestión de Procedimientos Legales, Gestión Documental, Gestión Estratégica) se consultó con los responsables sobre los indicadores que están en las caracterizaciones actualmente, pero es importante aclarar que estos van a cambiar al aplicar en el segundo semestre la metodología aprendida.</p>	<p>F</p>
<p>Cierre efectivo de las no conformidades que continúan sin tratamiento o en desarrollo: Reunión con líderes que tienen no conformidades pendientes, para socializar plazo para el cierre efectivo de las mismas. Seguimiento mensual al avance en el cierre de estas. Verificar la mejora en el resultado de los indicadores del cierre efectivo de las no conformidades y eficacia de la acción correctiva. Verificar en el programa de auditorías la independencia de los auditores internos. Verificar el registro de riesgos identificados en las NC</p>	<p>Eduard Alberto Henao Ortiz</p>	<p>26/07/2022</p>	<p>- Se gestionó el cierre de las actividades, se contempló como acción correctora dentro del PA 332</p>	<p>F</p>
<p>Implementar acciones de retroalimentación de los resultados de la evaluación a proveedores. •Enviar resultados de la evaluación a los proveedores retroalimentando según resultados y las decisiones tomadas. •Actualizar el manual de compras con el requisito de notificar a partes interesadas.</p>	<p>Santiago Soleibe Quintero</p>	<p>26/07/2022</p>	<p>- Se aclara que la información que se envía a los proveedores son los resultados de la Reevaluación porque ya se ha podido conocer y usar los productos y/o servicios del proveedor por parte de la entidad y de esta manera poder evaluarlos de acuerdo a los criterios establecidos Se evidenció que se enviaron del correo de Gestión Documental los resultados correspondientes a la reevaluación del 2021 (tener presente que la reevaluación se realiza en el último trimestre del año) Respecto a la actualización del Manual de Contratación y Compras, se realizó el Comité de Compras el día 17 de mayo de 2022 con los ajustes requeridos (Para este</p>	<p>F</p>



			<p>caso, se ajustó en el ítem de Reevaluación de Proveedores) La evidencia queda registrada en el momento de la aprobación del acta de dicho Comité.</p>	
--	--	--	--	--

Cartago, febrero 27 de 2023
 8:00 am a 4:00 pm
 Sala de Juntas
 Acta: N° 68 COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD

Se verifica el cumplimiento de los compromisos acordados de acuerdo las revisiones por la dirección previas realizadas en el COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD ACTA # 66 de MAYO 05 DE 2022 y el COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD ACTA # 67 de SEPT 15 2022 SGSST.

Para el compromiso que se encuentra en desarrollo, se traslada a las oportunidades de mejora de la presente revisión por la dirección, a fin de asegurar su continuidad y cierre efectivo.

Esta es: Actualizar el manual de calidad.

2. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN

Los registros que se utilizan en la organización para reportar esta entrada corresponden a la Matriz de Riesgos y Oportunidades del Contexto Externo, Matriz de Riesgos y Oportunidades del contexto interno y la Matriz de planificación y gestión de cambios.

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CONTEXTO EXTERNO

En el diseño del plan estratégico para la vigencia 2022-2025 se realizó el análisis del contexto externo e interno, identificando los riesgos y oportunidades generados tanto para el Sistema de Gestión como para el logro de los objetivos estratégicos y de calidad. La matriz empleada también contiene las acciones emprendidas para aprovechar las oportunidades y prevenir o mitigar los riesgos, A continuación, se presenta la matriz, con aquellos de riesgos y oportunidades del contexto externo de alto impacto sobre la gestión de la entidad (si desea ver la matriz completa ver la planeación estratégica vigente).



Las oportunidades que fueron identificadas de alto impacto se tuvieron en cuenta en la definición de las estrategias establecidas para cumplir con los objetivos estratégicos y de calidad, en cuanto a los riesgos de alto impacto se realizó la revisión contra los mapas de riesgos de procesos, para verificar que estuvieran incluidos o realizar la actualización de nuevos riesgos y nuevas causas, según aplique.

La Información en detalle de esta entrada se presenta al comité en anexos b1- Matriz de riesgos y oportunidades del contexto Externo y b2- Matriz de riesgos y oportunidades del contexto interno y b3-Matriz de planificación y gestión de cambios 2022, los cuales por ser archivos muy extensos no se pueden aplicar al presente documento.

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS

La información correspondiente a la planificación de y gestión de cambios es consignada en una matriz que lleva el mismo nombre, sobre este registro se verificaron las acciones tomadas de forma anticipada sobre aquellos aspectos que se previó que podrían tener un impacto significativo sobre el Sistema de Gestión de la entidad y el logro de los objetivos estratégicos. Los cambios gestionados para la vigencia 2022 fueron:

1. Restyling de Marca: Se realizan cambios al logotipo de la Cámara de Comercio de Cartago y de la tipografía institucional
2. Cambio del Sistema de Medición de Turnos para el nuevo "TAIL"
3. Cambio en el registro de avances del PAT e INDICADORES (no continuar haciéndolo en Binaps)
4. Infraestructura del edificio principal (ampliación del archivo del piso 1, adecuación de nueva oficina de competitividad, traslado de la oficina de comunicaciones)
5. Sede oficina receptora de la Unión
6. Traslado sede oficina receptora de Roldanillo
7. Implementación de la Política Salarial
8. Cambio de Junta Directiva
9. Cambio de Revisoría Fiscal

Las actividades en desarrollo se trasladan a la matriz de compromisos y oportunidades de mejora de esta revisión por la dirección.

Tabla 7: Compromisos de la planificación y gestión cambios y su estado de avance

Actividad	Fecha límite de implementación	Responsable	Evidencia	Estado
Entrega del Sistema de Medición de Turnos "TAIL" - cierre de aspectos por mejorar	Marzo 15 de 2023	COORDINADOR DE TICS		EN DESARROLLO
Sede oficina receptora de la Unión	Dic 15 de 2023	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FIN.		EN DESARROLLO



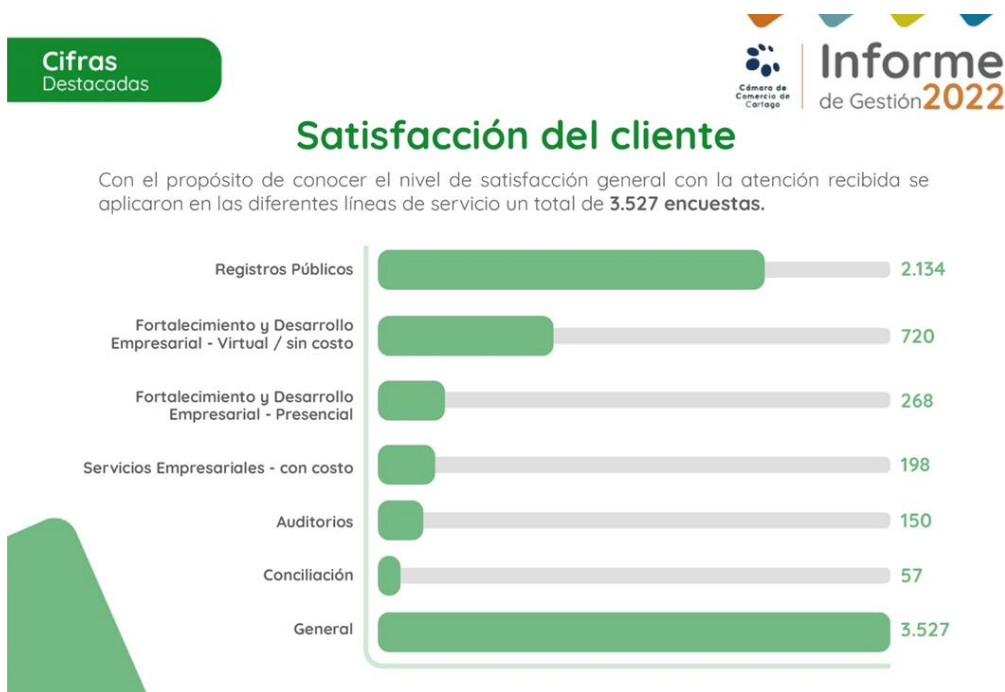
3. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO

LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

3.1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción del cliente durante el año 2022:

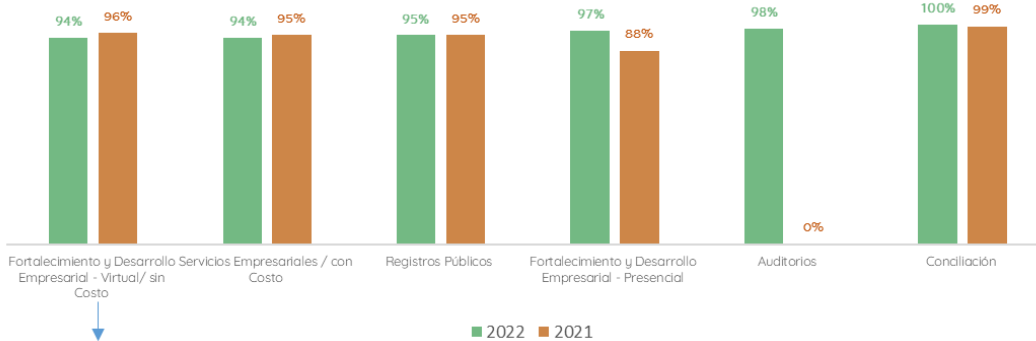




Cifras Destacadas



COMPARATIVOS 2022-2021



DATO PARA SUPERSOCIEDADES: En el año 2022, le preguntamos: "¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida?" a 2134 clientes del proceso de registros públicos, los cuales nos calificaron como muy satisfechos 1976 personas y satisfechos 136 personas, obteniendo un indicador del 98,97%, superando así la meta establecida en el sistema de gestión de calidad (95%). Con relación al 2021 se encuestaron 1396 personas más y mejoró el indicador en 1,02% (Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100

Cifras Destacadas



Satisfacción General

El indicador satisfacción general cerró en 95% cumpliendo así la meta propuesta para el año 2022.



El resultado de satisfacción general de los clientes en el año 2022 fue del 95%, alcanzando la meta planificada, sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con servicios empresariales y fortalecimiento y desarrollo empresarial donde los resultados estuvieron levemente bajo la meta (94% y 94% respectivamente)



Cifras Destacadas

Sistema PQR

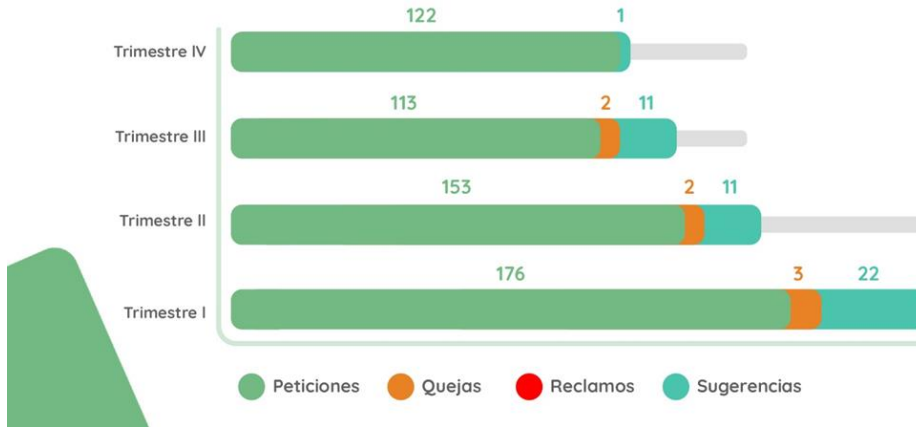


Informe de Gestión 2022

El Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos presentó un movimiento de 616 actividades las cuales fueron gestionadas desde el proceso de gestión de procedimientos legales durante los tiempos establecidos.

Más de 300 mensajes de felicitación con relación al trato, servicio, asesoría, amabilidad, atención, calidad y profesionalismo.

Se reportaron 7 quejas relacionadas con la información, el servicio y los tiempos de espera.



HISTÓRICO DE PETICIONES



TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES 98,76% (Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100
De las 564 peticiones recibidas en el año 2022, el 98,76% se atendió dentro del término establecido. En comparativo con el número de peticiones recibidas, se presenta un crecimiento del 5,32% frente al año anterior.

HISTÓRICO DE QUEJAS



COMPARATIVO QUEJAS 54% (Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior)*100

En el año 2022 se presentaron 7 quejas, 6 menos comparada con el año 2021 (46%), las cuales están relacionadas con:

- 1) Cobro en la matrícula de una SAS (se le explicó al usuario los detalles del valor facturado)
- 2) Dos quejas por dificultad en la comunicación telefónica (se implementaron las medidas internas y se le brindó información de la línea de whatsapp donde podrá resolver dudas e inquietudes)
- 3) Servicio al cliente en oficina Cartago (se explicaron los motivos particulares del caso).
- 4) Información suministrada (se explicó los detalles del caso particular al cliente mediante oficio y también en llamada telefónica).
- 5) Expedición de certificados en página web (se revisaron las inconsistencias en la página web y se realizaron las mejoras, se agradeció al cliente por la formulación de su queja).
- 6) Respuesta a propuesta comercial para la Cámara de Comercio: (se dio respuesta a la persona que formuló la queja, donde se explica que la a la fecha no se han presentado eventos o proyectos donde se pueda aplicar la propuesta presentada).

HISTÓRICO DE RECLAMOS



En todos los casos se realizó la respectiva retroalimentación con el usuario que formuló la queja con el fin de obtener la mayor cantidad de información y así poder realizar las mejoras y correctivos necesarios a nivel interno. La queja relacionada con el número 6 no hace parte de la prestación del servicio misional de la entidad.



En la siguiente tabla se presenta el comportamiento de las quejas, las peticiones y el porcentaje de participación del año 2016 al 2021:

Tabla 8: Comportamiento de las quejas y peticiones

Año	# Quejas	# Peticiones	%
2016	7	21	33%
2017	5	40	12,5%
2018	10	51	19,6%
2019	11	116	9,5%
2020	12	412	2,9%
2021	13	534	2,4%
2022	7	564	1,2%

En proporción al total de peticiones recibidas, la participación de las quejas ha disminuido considerablemente, pasando del 33% en el 2016 al 1.2% en el año 2022.

El detalle del tratamiento brindado se encuentra en el registro de seguimiento a quejas, peticiones y reclamos.

El nuevo indicador de satisfacción general incluye todos los servicios de la Cámara de Comercio, no se enfoca solamente en el proceso de registros públicos.

Se calcula por separado el nivel de satisfacción por cada una de las líneas de servicio de la Cámara de Comercio utilizando el indicador de $(\sum \text{de los resultados individuales de cada encuestado} / (\# \text{ de encuestados} * \text{máximo valor esperado})) * 100$ y luego se ponderan los resultados, asignando la ponderación de acuerdo con el número de personas que respondieron la encuesta por cada línea de servicio. Los resultados de la satisfacción individuales se obtienen de la encuesta de satisfacción del cliente, aplicada de forma trimestral.

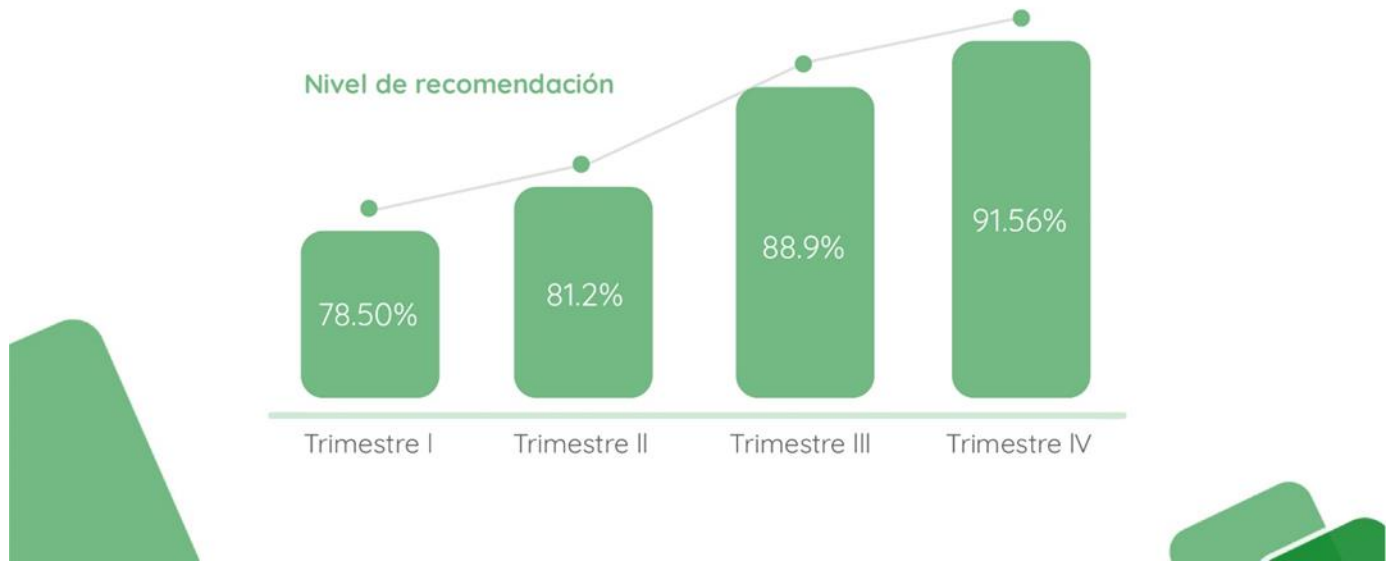
Se implementó el indicador “NPS” para medir la satisfacción del cliente y también medir la lealtad. Como sistema de medición, el NPS tiene un único objetivo: descubrir la probabilidad de que una persona recomiende una marca, una empresa, un producto o un servicio a otra persona. Al 4 trimestre del 2022 el indicador presentó un resultado de **91.56%**



Cifras Destacadas

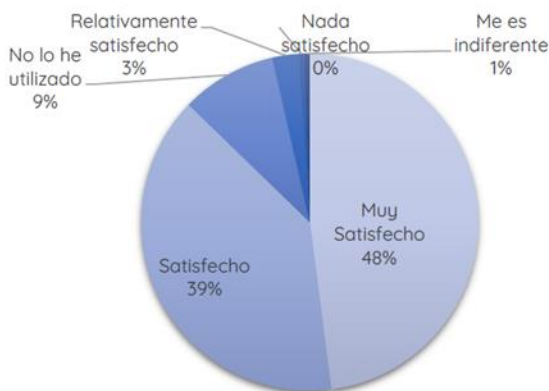
NPS

Se efectuó validación del nivel de recomendación por parte de los usuarios respecto a los servicios de la Cámara de Comercio.



Satisfacción de los afiliados

1. ¿De los beneficios del programa somos aliados de la Cámara de Comercio de Cartago(atención preferencial, certificados gratuitos, descuentos, programas de formación entre otro) indica tu nivel de satisfacción.



El 48% de los afiliados respondieron estar Muy Satisfechos, 39% Satisfechos con los beneficios del programa.

196 Afiliados encuestados



En términos generales esta medición muestra un buen desempeño, logrando entre afiliados muy satisfechos (44%) y satisfechos (51%) para un total del 95%.

Otras partes interesadas

Se cuenta con la matriz de partes interesadas, en la cual se identifican las necesidades y expectativas por cada una de ellas, al igual que las estrategias y el plazo definido para cumplirlas. Adicionalmente se registra el nivel de cumplimiento y las evidencias que lo soportan.

Durante el año 2022, el nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en dicha matriz fue del 100%, por lo tanto, no requiere acciones de mejora.

3.2 EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para la planeación estratégica 2022-2025, se realizó la alineación del direccionamiento estratégico con objetivos y estrategias, se integraron los objetivos de calidad, se asignaron KPI's.

MATRIZ DE ALINEACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CON OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS		
Política de gestión	Objetivo estratégico	Descripción de las estrategias
Manejar de forma responsable y transparente de los recursos.	Mantener un margen que garantice el funcionamiento y la reinversión en programas para el beneficio de los empresarios.	Optimización y Control de la Gestión Administrativa y Financiera. (cumplimiento 2022 98.88%)
Promover y fortalecer el tejido empresarial. Todas nuestras acciones están regidas por principios de responsabilidad social, cumplimiento de la normativa legal vigente.	Liderar la movilización y articulación de actores público - privados que favorezcan el desarrollo sostenible de la región.	Programa de caracterización y exposición de la región como atractivo para la inversión. (cumplimiento 2022 está para el 2023)
		Postulación a convocatorias para acceder a recursos a nivel nacional e internacional, para beneficiar a empresarios. (100%)
		Generación de espacios para apoyar la consolidación de conexiones de valor a nivel nacional e internacional (ruedas de negocios, clínicas de ventas, ferias, fuentes de financiación). (100%)
		Consolidación de encadenamientos productivos. (100%)
		Programa de Responsabilidad Social Empresarial (Está para el 2024)

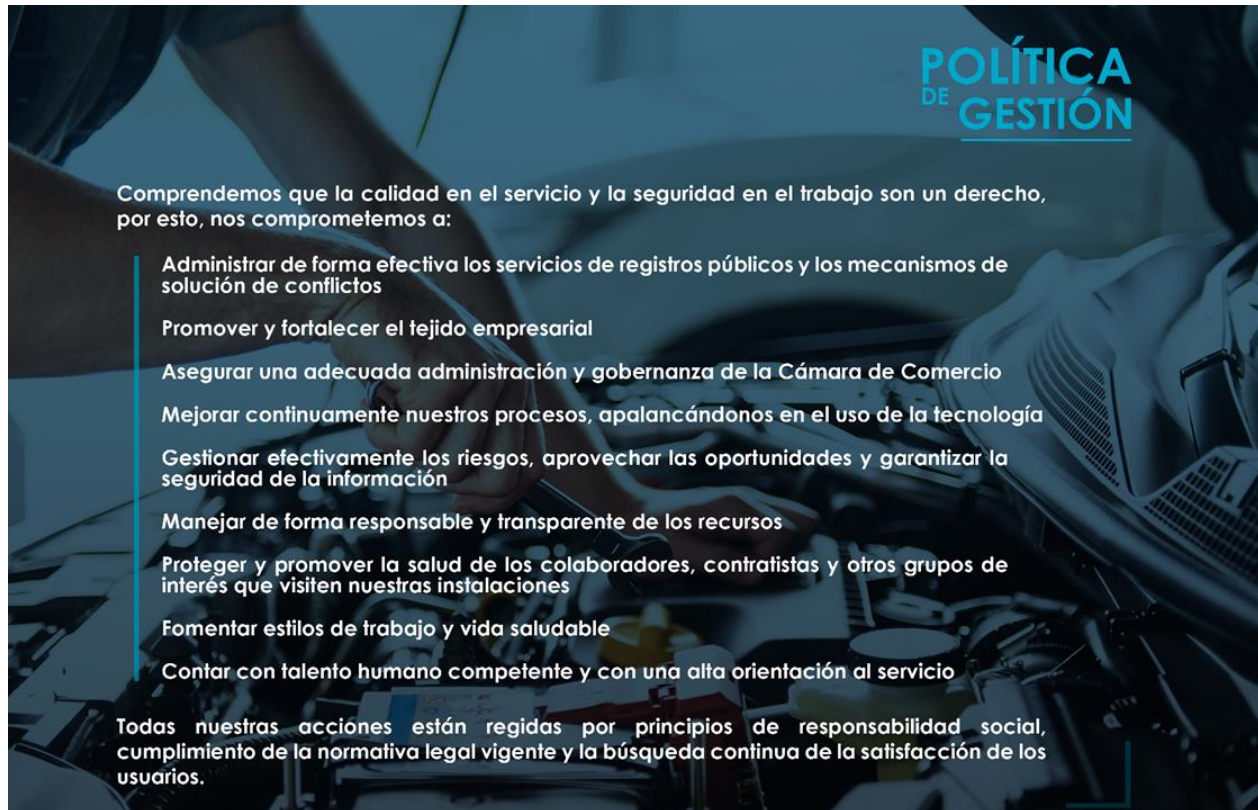


Búsqueda continua de la satisfacción de los usuarios.	Asegurar el nivel de satisfacción esperado por parte de los empresarios y otros usuarios de los servicios de la entidad.	Plan de mercadeo para servicios empresariales. (cumplimiento 2022 100%)
Administrar de forma efectiva los servicios de registros públicos.	Creer en la renovación de la matrícula mercantil (personas naturales y jurídicas).	Campañas de renovación posicionando el registro como herramienta de competitividad. (cumplimiento 2022 100%)
Asegurar una adecuada administración y gobernanza.	Incrementar el número de afiliados que asegure la gobernabilidad institucional.	Plan de mercadeo para afiliados. (cumplimiento 2022 100%)
Administrar de forma efectiva los mecanismos de solución de conflictos.	Ampliar la cobertura de empresas beneficiadas con los programas ofertados por la entidad, asegurando un impacto positivo en su gestión.	Consolidación de la oferta de asesoría especializada. (cumplimiento 2022 100%)
		Fortalecimiento de los programas y servicios del centro de conciliación. (92%)
		Oferta de programas acordes a las necesidades de los empresarios de los municipios de la jurisdicción diferentes a Cartago, con el fin de incrementar presencia y cobertura de la Cámara. (cumplimiento 2022 100%)
		Cámara de Comercio como centro de transformación digital empresarial. (cumplimiento 2022 99%)
Gestionar efectivamente los riesgos, aprovechar las oportunidades.	Alcanzar la efectividad operacional esperada.	Mantenimiento y mejora del sistema de gestión integral (SGC y SGSST). (cumplimiento 2022 100%)
		Ampliar el alcance del plan de contingencia del servicio, a todos los procesos críticos de la Cámara de Comercio. (cumplimiento 2022 67%)
		Programa de Gestión documental. (cumplimiento 2022 100%)
		Optimización y control de la gestión financiera. (cumplimiento 2022 100%)
Contar con talento humano competente y con una alta orientación al servicio.	Gestionar un ambiente de trabajo que propicie la productividad y el bienestar del colaborador.	Medición del clima laboral y gestión de las brechas detectadas. (cumplimiento 2022 100%)
Proteger y promover la salud de los colaboradores, contratistas y otros grupos de interés que visiten nuestras instalaciones. Fomentar estilos de trabajo y vida saludable.	Mantener el control de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales a través de la gestión efectiva de riesgos.	Programa de fortalecimiento de estilos de vida saludable. (cumplimiento 2022 100%)
		Programa de prevención de riesgo psicosocial.
Mejorar continuamente nuestros procesos, apalancándonos en el uso de la tecnología. Garantizar la seguridad de la información.	Asegurar la disponibilidad de los elementos de TI que soportan los servicios de la entidad y la productividad interna.	Plan de desarrollo tecnológico y seguridad informática. (cumplimiento 2022 93%)



3.2.1 REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN

En el Comité se revisa el texto de la política de gestión y se concluye que la política es pertinente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y del DECRETO NÚMERO 1072 de 2015, la política es acorde a los objetivos y estrategias de la Cámara de Comercio de Cartago.



3.3 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A continuación, se presenta el desempeño anual de cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión con los indicadores del BSC y se utilizan las siguientes convenciones, de acuerdo con el resultado obtenido.

Convenciones nivel de desempeño:

	Superior al 100%: Desempeño sobresaliente.
	Entre el 86 y el 100%: Desempeño satisfactorio.
	Entre 76% y 85%: Desempeño Regular
	Menor al 75%: Desempeño insatisfactorio



- Los 5 indicadores de la perspectiva financiera cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas, para el año 2022.
- De los 12 indicadores de la perspectiva clientes/comunidad, dos presentan oportunidad de mejora en vista que no lograron cumplir con la meta, por lo cual se emprendieron las respectivas acciones correctivas. (Variación de la renovación de la matrícula mercantil con un desempeño del 84% (regular) y variación de nuevos empresarios formalizados con un desempeño del 63% (insatisfactorio)
- Los 5 indicadores de la perspectiva procesos cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas, para el año 2022.
- Los 10 indicadores de la perspectiva aprendizaje y desarrollo cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas, para el año 2022.

Tabla 10: Resultado y desempeño de los procesos BSC

BSC 2022						
Nombre del indicador / Índice	Formula	Unidades	Meta 2022	Responsable del indicador	Ítem	Trimestres
						Dic.
PERSPECTIVA FINANCIERA						
Cumplimiento del presupuesto de ingresos por recursos públicos	(Ingresos reales / Ingresos planificados) * 100	\$	3.429.130.000	Director Administrativo y Financiero	Meta	\$ 3.429.130.000
					Resultado	\$ 3.832.559.365
					Desempeño	110%
Cumplimiento del presupuesto de ingresos por recursos privados	(Ingresos reales / Ingresos planificados) * 100	\$	414.715.000	Director Administrativo y Financiero	Meta	\$ 414.715.000
					Resultado	\$ 546.342.895
					Desempeño	110%
Margen neto recursos públicos	(Utilidad / Ingresos) * 100	%	10%	Director Administrativo y Financiero	Meta	10%
					Resultado	15%
					Desempeño	110%
Margen neto recursos privados	(Utilidad / Ingresos) * 100	%	15%	Director Administrativo y Financiero	Meta	15%
					Resultado	29%
					Desempeño	110%



Rotación de activos	Ingresos / Total activos	Veces	0,47	Director Administrativo y Financiero	Meta	0,47
					Resultado	0,70
					Desempeño	110%
Desempeño Perspectiva Financiera						110%
PERSPECTIVA CLIENTES / COMUNIDAD						
Formalización de alianzas	# De alianzas formalizadas y operando (acumulado).	#	20	Directora de Competitividad / Directora Jurídica	Meta	20
					Resultado	22
					Desempeño	110%
Impacto en los empresarios beneficiados a través de alianzas	((# De empresarios beneficiados con variación positiva respecto a la medición inicial / total de empresarios monitoreados) * 100	%	30%	Directora de Competitividad	Meta	30%
					Resultado	70%
					Desempeño	110%
Gestión de recursos de cooperación	Recursos agenciados para fortalecer los programas de la entidad en beneficio de los empresarios y la ciudad.	\$	566.000.000	Directora de Competitividad	Meta	\$ 566.000.000
					Resultado	\$ 563.303.951
					Desempeño	99,52%
Nivel de satisfacción de los clientes.	Desempeño ponderado de la satisfacción de los clientes de los diferentes servicios.	%	95%	Dirección de Competitividad / Dirección Jurídica	Meta	95%
					Resultado	97%
					Desempeño	102%
Nivel de recomendación (clientes recursos)	% de clientes promotores - % de clientes detractores.	%	70%	Dirección de Competitividad / Dirección Jurídica	Meta	70%
					Resultado	92%
					Desempeño	110%
Variación renovación de matrícula mercantil	((Empresas renovadas en el trimestre acumulado del periodo actual - empresas renovadas en el trimestre acumulado del	%	8,0%	Directora Jurídica	Meta	8%
					Resultado	7%
					Desempeño	84%



	periodo anterior) / empresas renovadas en el trimestre acumulado del periodo anterior) * 100					
Variación de nuevos empresarios formalizados	((Empresas nuevas en el trimestre acumulado del periodo actual - empresas nuevas en el trimestre acumulado del periodo anterior) / empresas nuevas en el trimestre acumulado del periodo anterior) * 100	%	16,0%	Directora Jurídica	Meta	16%
					Resultado	10%
					Desempeño	63%
Variación de afiliados	((Afiliados del periodo actual - afiliados del periodo anterior) / afiliados del periodo anterior) * 100	%	10%	Directora de Competitividad	Meta	10%
					Resultado	20%
					Desempeño	110%
Cobertura de empresas beneficiadas con los programas de la Cámara	(# De empresas beneficiadas con los programas de la Cámara / total de empresas matriculadas) * 100	%	10%	Dirección de Competitividad / Dirección Jurídica	Meta	10%
					Resultado	15%
					Desempeño	110%
Cobertura de empresas beneficiadas con los programas de la Cámara en municipios (diferentes a Cartago)	(# De empresas de municipios diferentes a Cartago beneficiadas con los programas de la Cámara / total de empresas matriculadas de municipios diferentes a Cartago) * 100	%	20%	Dirección de Competitividad / Dirección Jurídica	Meta	10%
					Resultado	13%
					Desempeño	110%
Porcentaje de empresas con impacto positivo	(# De empresas que participan en los programas con variación positiva en su gestión / total de empresas beneficiadas de	%	30%	Dirección de Competitividad / Dirección Jurídica	Meta	30%
					Resultado	59%
					Desempeño	110%



	los programas monitoreados) * 100					
Imagen y posicionamiento de la Cámara frente a los empresarios	(S Resultados individuales del la valoración de la imagen de la Cámara / (máximo valor esperado * # de encuestados) * 100	%	90%	Coordinadora de Comunicaciones	Meta	90%
					Resultado	93%
					Desempeño	103%
Desempeño Perspectiva Clientes						101%
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS						
Desempeño de los procesos	(# De procesos con desempeño satisfactorio o sobresaliente / total de procesos) * 100	%	90%	Coordinación de Aseguramiento y Calidad	Meta	90%
					Resultado	100%
					Desempeño	110%
Eficacia de la acción correctiva	(1- (No conformidades que se repiten / # De no conformidades vigentes))	%	70%	Coordinación de Aseguramiento y Calidad	Meta	70%
					Resultado	71%
					Desempeño	102%
No conformidades de fuentes diferentes a la auditoría.	(# De no conformidades detectadas de fuentes diferentes a la auditoría / total de no conformidades identificadas) * 100	%	15%	Coordinación de Aseguramiento y Calidad	Meta	15%
					Resultado	64%
					Desempeño	110%
Gestión del riesgo	(# de riesgos que disminuyeron su nivel de exposición/total de riesgos)*100	%	94%	Coordinación de Aseguramiento y Calidad	Meta	94%
					Resultado	86%
					Desempeño	91%
Cumplimiento de las metas de los proyectos de adecuación de la infraestructura	(# De proyectos que cumplen con las metas a la fecha de corte / Total de proyectos de infraestructura activos) * 100	%	90%	Dirección Administrativa y Financiera	Meta	90%
					Resultado	93%
					Desempeño	103%



Desempeño Perspectiva Procesos Internos						103%
PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y DESARROLLO						
Nivel de desempeño por competencias	(Σ de los resultados individuales de cada colaborador / (número de colaboradores evaluados* máximo valor esperado) * 100	%	92%	Coordinación de Talento Humano	Meta	92%
					Resultado	93%
					Desempeño	101%
Índice de Alineación estratégica	(# De colaboradores cuyos objetivos están vinculados a los objetivos estratégicos / total de colaboradores en la planta de cargo) * 100	%	90%	Coordinación de Talento Humano	Meta	90%
					Resultado	95%
					Desempeño	106%
Aseguramiento del conocimiento clave	(# De conocimientos claves asegurados / total de conocimientos claves identificados) * 100.	%	30%	Coordinación de Talento Humano	Meta	30%
					Resultado	34%
					Desempeño	110%
Desempeño de las iniciativas de mejoramiento e innovación)	(# De iniciativas con cumplimiento satisfactorio a la fecha de corte / total de iniciativas de mejoramiento e innovación) * 100	%	70%	Coordinación de Talento Humano	Meta	70%
					Resultado	100%
					Desempeño	110%
Nivel de clima laboral	(Σ de los resultados individuales de cada colaborador / (número de colaboradores que evaluaron el clima laboral * máximo valor esperado) * 100	%	85%	Coordinación de Talento Humano	Meta	85%
					Resultado	89%
					Desempeño	105%
Frecuencia de accidentalidad	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de colaboradores en el mes) * 100	%	0%	Coordinación de Aseguramiento y calidad	Meta	0%
					Resultado	0%
					Desempeño	100%
Incidencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos		0	Coordinación de	Meta	0



	de enfermedad laboral en el periodo / Promedio de colaboradores en el periodo) * 100.000	Eventos por cada 100.000		Aseguramiento y calidad	Resultado	0
					Desempeño	100%
Cumplimiento de las metas de los proyectos de TI.	(# De proyectos que cumplen con las metas a la fecha de corte / Total de proyectos de TI activos) * 100	%	85%	Dirección Administrativa y Financiera (Gestor Tics)	Meta	85%
					Resultado	84%
					Desempeño	99%
Optimización del uso de la tecnología.	(Brechas cerradas de apropiación tecnológica / total de brechas identificadas) * 100	%	35%	Dirección Administrativa y Financiera (Gestor Tics)	Meta	35%
					Resultado	33%
					Desempeño	94%
Seguridad informática.	(Brechas cerradas de seguridad informática / total de brechas identificadas) * 100	%	60%	Dirección Administrativa y Financiera (Gestor Tics)	Meta	60%
					Resultado	58%
					Desempeño	97%
Desempeño Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento						102%
Desempeño de la organización						104%

En cuanto a los indicadores de los procesos, se presentan las fichas de los procesos Gestión de Registros Públicos, TICs, Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial, Aseguramiento y Mejora, Gestión Humana y Comunicaciones, los cuales corresponden los nuevos indicadores propuestos a partir del año 2022.

Proceso de gestión de registros públicos: De los 10 indicadores del proceso, 7 cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2022. Los indicadores que presentan incumplimiento de metas son:

Variación renovación de matrícula mercantil - desempeño del 84%

Variación en las cancelaciones - desempeño del 2%

Variación de nuevos empresarios formalizados - desempeño del 64%

Se emprendió acción de mejoramiento de acuerdo al plan de acción PA#377 del 17-feb-2023

Proceso de TICS: De los 5 indicadores del proceso, 4 cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2022. El indicador que presenta incumplimiento de metas es:



Cumplimiento de las metas de los proyectos de TI – desempeño del 56%

Proceso de fortalecimiento y desarrollo empresarial y proceso de servicios empresariales:

Los 6 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2022, no requieren de acciones de mejoramiento relacionadas con los indicadores.

Proceso de gestión humana: Los 11 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2022, no requieren de acciones de mejoramiento relacionadas con los indicadores.

Los procesos de Tecnologías de la Información y Comunicación y Gestión Documental cumplen satisfactoriamente con las metas esperadas, por lo tanto, no requieren de acciones de mejoramiento relacionadas con los indicadores.

Proceso de conciliación: Los 6 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2022, no requieren de acciones de mejoramiento.

Proceso de gestión de mercadeo y comunicaciones: 8 de los 9 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2022.

El indicador de Crecimiento del nivel de interacción de la comunidad digital / comunidad - Resultado del indicador -FB, presentó un desempeño anual del 88% -regular.

Proceso de aseguramiento y mejora: 17 de los 18 indicadores asociados al proceso cumplen satisfactoriamente la meta; el indicador “Cumplimiento del Programa de Auditorías” obtuvo un desempeño del 28% insatisfactorio, por lo tanto, se emprendió una acción de mejoramiento donde participó todo el equipo de auditores internos para identificar causas y formular mejoras programa anual (ver PA #379 en Binaps).

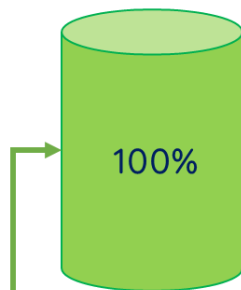
3.3.1 DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se presenta el detalle de los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, encontrándose conformidad en los resultados. También se presentaron las actividades realizadas en el 2022 para promover la seguridad y salud en el trabajo y los hábitos de vida saludable. (Entrega dotación Brigada, Participación con los comités de SST en actividad jornada renovación zona de PITS, Charlas de SST, Medición del riesgo psicosocial Evaluaciones periódicas, Simulacro de Emergencia, Semana de la Salud, entre otros.



Revisión por la dirección 2022

SG-SST 2022

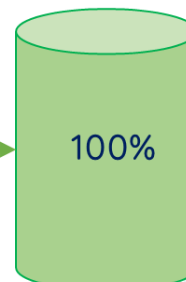
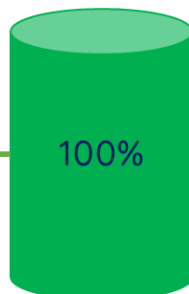


PAT 2022

Actividades Ejecutadas 99

PAT Capacitaciones 2022

Actividades Ejecutadas 13

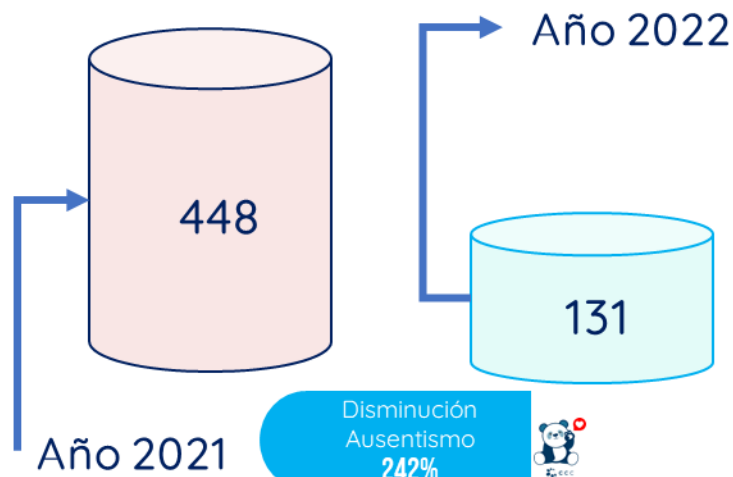


Autoevaluación 2022

Item cumplidos 21 (art 9 resolución 0312 de 2019)

Revisión por la dirección 2022

COMPORTAMIENTO DEL AUSENTISMO



2021	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Año
Días	37	32	33	51	70	62	46	46	37	19	9	6	448
%	4,87%	4,2%	3,9%	6,4%	8,5%	7,8%	5,9%	6,1%	4,7%	2,4%	1,2%	0,8%	0,44 %
20212	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Año
Días	38	2	5	23	15	4	10	8%	8%	0	18	0	131
%	5,28%	0,2%	0,5%	2,7%	1,8%	0,5%	1,2%	1,0%	1,0%	0%	2,1%	0%	0,11%



Tipo	Nombre del Indicador	Fórmula o Método de calculo	Frecuencia de Medición	Meta o límite del indicador	Responsable	Resultado	Cumplimiento
Accidente de Trabajo (AT)	Severidad de Accidentalidad	Número de días Perdidos por AT en el mes + Número de días cargados en el mes / Numero de trabajadores en el mes *100	Mensual	0	Analista SIG	0,00	CUMPLE
			Anual	0			
	Frecuencia de Accidentalidad	Número de accidentes de trabajo en el periodo / Número de trabajadores en el Periodo * 100	Mensual	0	Analista SIG	0,00	CUMPLE
Anual	0						
	Proporción de Accidentes de trabajo mortales	Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el periodo / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el periodo * 100	Anual	0%	Analista SIG	0%	CUMPLE
Enfermedad Laboral (EL)	Prevalencia de la enfermedad laboral	Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo / Promedio total de trabajadores en el periodo * 100.000	Anual	0	Analista SIG	0,0	CUMPLE
	Incidencia de la enfermedad laboral	Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo / Promedio Total de trabajadores en el periodo * 100.000	Anual	0	Analista SIG	0,0	CUMPLE
Ausentismo	Indicadores de Ausentismo por Incapacidades	Número de días de ausencia por incapacidad laboral y común / Numero de días de trabajo programados * 100	Mensual	2%	Analista SIG	0,11%	CUMPLE
			Anual	2%			
Estructura - proceso - Resultado (E-P-R) del SG-SST	Indicadores de Estructura	Total de Ítems Cumplidos de los indicadores de estructura / Total de Ítems a evaluar de los indicadores de estructura * 100	Anual	90%	Analista SIG	100%	CUMPLE
	Indicadores de Proceso	Total de Ítems Cumplidos de los indicadores de Proceso / Total de Ítems a evaluar de los indicadores de Proceso * 100				100%	CUMPLE
	Indicadores de Resultado	Total de Ítems Cumplidos de los indicadores de Resultado / Total de Ítems a evaluar de los indicadores de Resultado * 100				90%	CUMPLE



Revisión por la dirección 2022

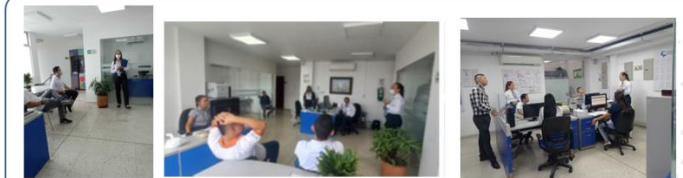
Actividades SST 2022



Entrega dotación Brigada



Participación con los comités de SST en actividades jornada renovación zona de Pist.



Charlas de SST

Revisión por la dirección 2022

Actividades SST 2022



Medición del riesgo psicosoal Evaluaciones periódicas



Simulacro de Emergencia



Semana de la Salud

Revisión por la dirección 2022

Riamos como niños
Torneo mixto de fútbol
Cancha sintética
5:00 p.m.

¡Un café reparador!
Comparte un café con quien quieras



Charla
Primeros auxilios emocionales

Sábado
25 de septiembre

SEMANA SALUD

¡Cero estrés que nos fuimos de caminata!
Paseo Parque de la uva
Salida @ 8:00 a.m.
Respiramos aire puro y disfrutamos la Semana de la Salud

Cinema Cámara

Auditorio 2 y 3
Puedes venir con un familiar.
Confirma tu asistencia y la de tu acompañante



3.4 LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Esta información consignada en el registro de “Conformidad y acción correctiva”, en el cual se verifican las no conformidades, sus fuentes, los procesos donde se identificaron y la reincidencia de estas.

NO CONFORMIDAD POR FUENTE DE INFORMACIÓN

Tabla 11: No Conformidad por fuente de información

Fuente	2022 Número	2021 Número	2022 Porcentaje
Análisis de datos	0	0	0%
Auditoría externa	0	2	0%
Auditoría interna	5	11	36%
Gestión del riesgo	0	0	0%
Indicadores de la competencia	0	0	0%
Medición de la satisfacción de los colaboradores	0	0	0%
Medición de la satisfacción del cliente	0	0	0%
Medición y control de los procesos	1	0	7%
PQRS	1	1	7%
Seguimientos de Control Interno	1	4	7%
Revisión por la Dirección	1	0	7%
Salida No Conforme	0	0	0%
Seguimiento al plan estratégico	5	0	36%
Sugerencias de los colaboradores	0	0	0%
Total	14	18	64%

El 36% de las no conformidades se identificaron en las auditorías internas, seguidas de los seguimientos al plan estratégico 36%.

El incremento de las No conformidades por seguimientos al plan estratégico se debe al nuevo esquema de seguimientos implementado con la planeación estratégica del 2022-2025.



NO CONFORMIDADES POR PROCESO

Tabla 12: No Conformidades por proceso

Proceso	2022		2021
	Número	Porcentaje	Número
Gestión estratégica	0	0%	0
Gestión de comunicaciones	0	0%	0
Gestión humana	0	0%	1
Gestión de aseguramiento y mejora	1	7%	1
Gestión de registros públicos	7	50%	4
Conciliación	0	0%	0
Servicios empresariales	1	7%	1
Fortalecimiento y desarrollo empresarial	1	7%	1
Gestión de procedimientos legales	1	7%	3
Gestión documental	0	0%	0
Gestión de TIC's	0	0%	1
Gestión administrativa y financiera	3	21%	6
Total	14	100%	18

En cuanto a los procesos el 50% de las No Conformidades se registraron en gestión de registros públicos, seguido del 21% en gestión administrativa y financiera.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN EL CIERRE DE NO CONFORMIDADES

Tabla 13: Nivel de cumplimiento en el cierre de No Conformidades

NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN EL CIERRE DE NO CONFORMIDADES		
Nivel de cumplimiento	Número	Porcentaje
Atrasada o no iniciada	0	0%
En desarrollo	1	7%
Cerrada o completa	13	93%
Total	14	100%

De las 14 no conformidades 1 se encuentra sin cerrar, presentándose aquí una oportunidad de mejora orientada al cierre efectivo de aquellas que continúan sin tratamiento o en desarrollo.

REINCIDENCIA DE NO CONFORMIDADES

Tabla 14: Reincidencia de no conformidades

REINCIDENCIA DE NO CONFORMIDADES

¿Reincidencia?	Número	Porcentaje
No	10	71%
Si	4	29%



Total	14	100%
--------------	-----------	-------------

De las 14 no conformidades 4 son reincidentes, las cuales se relacionan:

- a. Se evidencia incumplimiento de lo establecido en el Plan de Optimización del Gasto.
- b. Eficacia de la acción correctiva
- c. Cierre de planes de acción
- d. Gestión de viáticos

3.5 LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

En la siguiente tabla se relacionan los aspectos a los cuales la Cámara realiza seguimiento y medición, en el ítem de “AUDITORÍAS INTERNAS” se marca en rojo porque el Indicador de desempeño del Cumplimiento del Programa de Auditorías tuvo un resultado del %25, sobre este aspecto se formuló una acción de mejora en el numeral de desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Tabla 15: Resultados del seguimiento y la medición

ASPECTOS A EVALUAR	CUANDO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	MET A	RESULTADO	DESEMPEÑO
OBJETIVOS DE CALIDAD / INTEGRADOS A LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Informe de Seguimiento al PAT mensual desde Aseguramiento Seguimiento trimestral al PAT en Comité Directivo Seguimiento anual del PAT en comité de calidad,	Informe mensual de PAT Acta de comités Directivos y de aseguramiento y calidad	100%	99,50%	99,50%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Se cuenta con encuestas de satisfacción en los procesos de Registros Públicos, Conciliación, Servicios Empresariales, Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial, Gestión Humana. Se realiza seguimiento permanente desde la coordinación de aseguramiento y se realizan los respectivos análisis en los comités de calidad, y comités directivos y en la revisión por la dirección.	Actas comités directivo y de calidad - revisión por la dirección	95%	95,00%	100,00%
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	Se realizó la evaluación por competencias utilizando una herramienta tecnológica llamada "megametricas". La información fue presentada a Presidencia Ejecutiva por el proceso de G.T.H	Herramienta de evaluación por competencias / Megametricas	80%	97%	121,25%
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Se realiza seguimiento a los indicadores en la revisión por la dirección, seguimientos presupuestales, comités de proceso. Indicador KPI resultado anual %100.	Actas de comités internos y revisión por la dirección	100%	100%	100,00%



GESTION DE NO CONFORMIDADES	Se realiza seguimientos al cumplimiento de los planes de acción que nacen por no conformidades. Se envía al comité directivo con copia a Presidencia Ejecutiva. También se presentan anualmente en la revisión por la dirección. Eficacia de la acción correctiva (desempeño %101.43). No conformidades de fuentes diferentes a la auditoría. (desempeño del %102)	Actas de comités internos y revisión por la dirección. Módulo de Planes de acción de Binaps	70%	71%	101,43%
AUDITORÍAS INTERNAS	se presenta el resultado general de auditorías a los responsables de procesos en los cierres de la auditoría, y en la revisión por la dirección. Indicador del Cumplimiento del Programa de Auditorías %25	Actas de comités internos y revisión por la dirección. Módulo de Planes de acción de Binaps. Módulo de Auditorías de Binaps	90%	25%	27,78%
GESTION DE PROVEEDORES	La evaluación de proveedores se realiza para ingresar un proveedor a la cámara de comercio y el seguimiento pasado un año del ingreso. Esta actividad es liderada por el director administrativo y financiero y se presenta en la revisión por la dirección	Evaluaciones y Revisión por la dirección. Informe evaluación de proveedores	90%	92,00%	102,22%
PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO Y PLANES ANUALES DE TRABAJO	Se realiza seguimiento mensual a través de informes desde aseguramiento hacia Presidencia Ejecutiva. Se realiza seguimiento trimestral en comité directivo. Se realizó una auditoría especial con temática en el cumplimiento de los PAT'S	Actas de comités internos y revisión por la dirección	100%	100%	100,00%
MATRIZ DE RIESGOS	Revisión por la dirección / Seguimientos periódicos. Indicador de Gestión del Riesgo %86	Revisión por la dirección - Informes de la Oficina de Aseguramiento	94%	86,00%	91,49%

Convenciones nivel de desempeño:

	Superior al 100%: Desempeño sobresaliente.
	Entre el 86 y el 100%: Desempeño satisfactorio.
	Entre 76% y 85%: Desempeño Regular
	Menor al 75%: Desempeño insatisfactorio

3.6 LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS



Auditoría Interna 2022: Para la vigencia 2022 se elaboró un programa de auditoría, el cual fue aprobado por la alta dirección, las auditorías internas se realizaron en 1 ciclo comprendido entre agosto y diciembre.

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO CON ICONTEC.

En junio 16 y 17 la auditoría externa realizada por ICONTEC para el seguimiento del Certificado de Calidad.

Adicional al programa de auditorías internas se realizaron las siguientes actividades que apoyaron al fortalecimiento del sistema de control interno de la Cámara de Comercio.

- Auditoría a la liquidación de la nómina, seguridad social y prestaciones sociales. Al corte del 31 de diciembre de 2021, con la firma MGI vía consultoría s.a.s, se contrató una auditoría para la gestión de nómina, seguridad social y prestaciones sociales. Al corte del 31 de diciembre de 2021.
- Revisoría fiscal: Consultando Ltda., realizó durante la vigencia 2022, auditorías de tipo financiero y tributario.
- Seguimientos de control interno: se realizaron 32 informes de seguimiento (12 de los pat's, 4 indicadores de sst, 4 de pqr's, 3 de planes de acción de binaps, 2 seguimientos al programa de capacitaciones, 2 compromisos de las actas de comités, 4 inspecciones de sst, 1 lectura de documentos del SIG.
- Arqueos de caja: Se realizaron 35 arqueos de las bases de caja y cajas menores.

De las 5 no conformidades identificadas en las auditorías, 2 pertenecen al proceso de gestión de registros públicos y 3 a la gestión administrativa y financiera.

La información detallada de las no conformidades se describe en el numeral 3.4- las no conformidades y acciones correctivas (clasificación por procesos, por fuente, porcentaje de cierre, nivel de reincidencia).

Se concluye en esta entrada que se cumplió el programa anual de auditorías del 2022, pero no se logró cumplir la meta del Indicador del Cumplimiento del Programa de Auditorías, el cual presentó un desempeño del %25

Las acciones que se derivan de esta entrada se encuentran incluidas en las acciones tomadas relacionadas con el indicador de gestión de acciones correctivas y el indicador de efectividad en la toma de acciones correctivas. (Estos indicadores incluye las No conformidades resultantes del ciclo de auditorías).



En relación con las no conformidades, se recomendó al cierre de las auditorías a los responsables de proceso que, es indispensable tomar las medidas correctivas de manera inmediata mediante el logro de un avance significativo o cumplimiento de las acciones de mejora, subsanando las no conformidades con el propósito de mejorar el sistema de calidad.

El Sistema de Gestión de la Cámara de Comercio de Cartago está en capacidad de responder en la práctica al cumplimiento de los requisitos planificados y atender satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos de la entidad; no obstante, es prioritario se atiendan los hallazgos no conformes identificados para los diferentes procesos en el desarrollo de la auditoría interna, así como las observaciones (no conformidades potenciales) y controlar los riesgos.

3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Con el fin de conocer el desempeño de los proveedores externos, el proceso de Gestión Administrativa y Financiera efectúa evaluación de la prestación del servicio, donde se califican los siguientes criterios:

Tabla 16: Criterios de calificación para cada proveedor

Proveedor	Criterios
Cafeterías	Calidad, Garantía, Condiciones de pago, Precio Tiempo de entrega Manipulación de alimentos.
Medios	Calidad, Credibilidad, Condiciones de pago. Precio, Tiempo de entrega Referencias
Conectividad por acuerdo de servicios	Garantía, Mantenimiento correctivo, Mantenimiento preventivo, Condiciones de pago, Referencias.
Otros	Calidad, Garantía, Condiciones de pago, Precio., Tiempo de entrega, Referencias

Se reevaluaron 66 proveedores en el año 2022, de los cuales 12 son del proceso de servicios empresariales, 15 de fortalecimiento y desarrollo empresarial, 30 de gestión de los recursos y 9 conciliadores.

Sobre esta entrada de la revisión por la dirección se atendió la recomendación presentada en la anterior revisión que consistía en “Implementar acciones de retroalimentación de los resultados de la evaluación a proveedores”.

Sobre esto se notifica al proveedor el resultado de la reevaluación a través de una carta, la cual es enviada al correo electrónico y en caso de requerir actualizar documentación se solicita en el mismo correo.



Cartago, 12 de enero de 2023

Señoras:
OPTIMIZAIRES AIRE ACONDICIONADO S.A.S
Calle 67 No 26 - 85
Pereira

REF: REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Reciba un cordial saludo,

Usted hace parte del grupo de proveedores que genera un impacto importante en el desarrollo de nuestra organización, hecho que nos ha motivado a dar cumplimiento a los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001:2015. Por consiguiente, nuestro Sistema de Gestión de Calidad requiere el seguimiento y registro del proceso de reevaluación de proveedores.

De acuerdo a esto, encontrará el resultado obtenido en la reevaluación anual que hemos llevado a cabo este año. Esta reevaluación considera criterios como cumplimiento, calidad y servicio post venta, aspectos que permiten evaluar la capacidad que tienen nuestros proveedores para cumplir con los requerimientos expresados por nuestra entidad.

Según el puntaje total obtenido en la reevaluación se clasifican los proveedores en tres grupos A, B y C así:

CATEGORIA	PUNTAJE	TIPO DE PROVEEDOR
A	8, 0 o Mas	Calificado
B	6,1 a 7,9 Puntos	Reserva Sujetos a verificación condiciones
C	1 a 6,0 Puntos	Rechazados

El resultado obtenido en su calificación final fue de 10 sobre 10, el cual lo categoriza como Proveedor CALIFICADO y altamente confiable, lo que indica que cumple satisfactoriamente los requisitos para asegurar la calidad del servicio.

En caso de dudas o comentarios por favor contactarse al siguiente correo electrónico: asistenteadministrativa@camaracartago.org

Atentamente,

SANTIAGO SOLEIBE QUINTERO
Director Administrativo y Financiero

Cartago: Carrera 4 #12-101 Tel. (602) 217 99 12
La Unión: Carrera 14 #15-22 Tel. (602) 217 99 12 - Ext. 121
Roldanillo: Carrera 7 #6-111 Tel. (602) 217 99 12 - Ext. 122



www.camaracartago.org
@camaracartago



4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

La Cámara de Comercio de Cartago dispone de los recursos para la operación de las actividades que se desarrollan al interior, los cuales garantizan el cumplimiento del direccionamiento estratégico, los requisitos de las partes interesadas y las normas aplicables.

Cada año se realiza el ejercicio presupuestal para las necesidades de cada proceso.

Los recursos asignados al interior de la organización para la operación y mantenimiento del Sistema de Gestión en la vigencia 2022, fueron gestionados por la Coordinación de Aseguramiento y Mejora donde se desarrollaron las actividades del plan anual de trabajo del proceso, incluidas entre otras:

- HONORARIOS POR AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A CERTIFICACION ISO 9001 REALIZADA LOS DÍAS 15 Y 16 DE JUNIO 2022 \$2.949.408
- CHARLA MAGISTRAL PARA LA PROMOCION DE HABITOS DE VIDA SALUDABLE LANZAMIENTO DEL PLAN DE ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES \$150.000, AUDITORIA EXTERNA ESPECIAL AL PROCESO DE NOMINA, SEGURIDAD SOCIAL, LIQUIDACION DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES \$4.000.000



- 32 VALORACIONES MEDICAS DE SALUD OCUPACIONAL Y 31 BATERIAS DE RIESGO PSICOSOCIAL POR SEMANA DE LA SALUD \$2.403.500
- ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA REVISION POR LA DIRECCION DE LAVIGENCIA 2021 DE ACUERDO CON LO REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015. \$2.700.000.

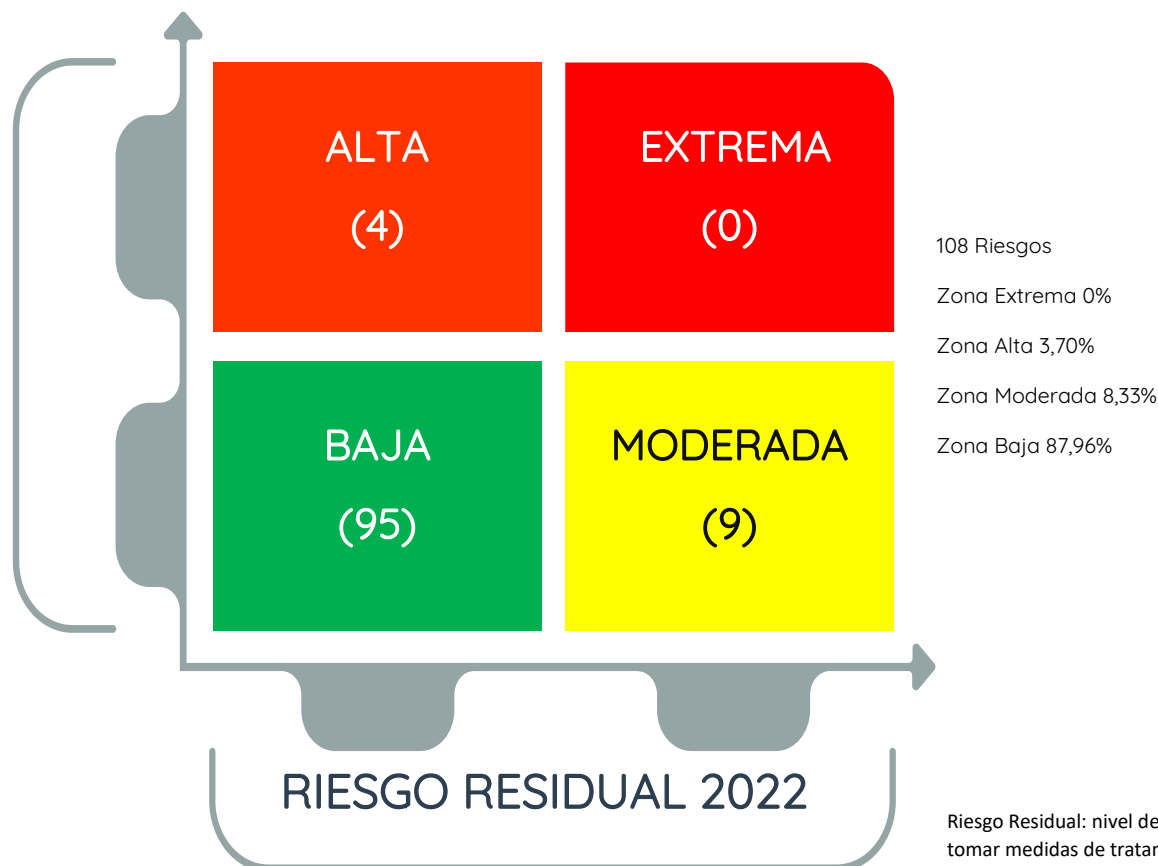
Esta entrada no requiere oportunidad de mejora, puesto que anualmente se identifica y dispone de los recursos para el adecuado funcionamiento y la mejora continua del sistema de gestión de la entidad.

5. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Esta entrada se detalla en el documento “Gestión de Riesgos” donde se evidencia que durante la vigencia 2022, se da cumplimiento con la periodicidad establecida para el monitoreo de los controles definidos para prevenir o mitigar los 108 riesgos identificados.

El 96,99% de los riesgos identificados se encuentran en Niveles Bajo o Moderado

Los lideres de proceso han implementado 239 controles.





- El Riesgo inherente de la ZONA EXTREMA pasó de 15 Riesgos en su reporte inicial a 0 Riesgos después de aplicar controles.
- El Riesgo inherente de la ZONA ALTA pasó de 38 Riesgos en su reporte inicial a 4 Riesgos después de aplicar controles.
- El Riesgo inherente de la ZONA MODERADA pasó de 46 Riesgos en su reporte inicial a 9 Riesgos después de aplicar controles.
- El Riesgo inherente de la ZONA BAJA pasó de 9 Riesgos en su reporte inicial a 95 Riesgos después de aplicar controles

Las oportunidades de mejora sobre esta entrada se abordaron en las entradas relacionadas con los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, al igual que en la No Conformidad y acción correctiva.

Desde el proceso de Aseguramiento y Mejora en la táctica “Medición del desempeño de los procesos”, se tiene definida la actividad Realizar, monitoreo de la gestión de riesgos y oportunidades, por lo que se realizaron asesorías a los procesos de:

- Gestión Humana - febrero 07 de 2023.
- Gestión de Comunicaciones- febrero 07 de 2023.
- Gestión Estratégica - febrero 10 de 2023.
- Servicios Empresariales - Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial - febrero 10 de 2023.
- Gestión de Registro Público - febrero 09 de 2023.
- Gestión Administrativa y Financiera - febrero 15 de 2023.
- Gestión Documental - febrero 15 de 2023
- Gestión de Tics - febrero 22 de 2023.

En la mencionada asesoría se revisaron aspectos como redacción del riesgo, vigencias de las causas, aplicación de controles, actualización de controles.

Se realizó depuración y fusión de algunos riesgos por tratarse de causas similares, controles idénticos. También se eliminaron riesgos en vista que sus causas ya habían sido eliminadas.

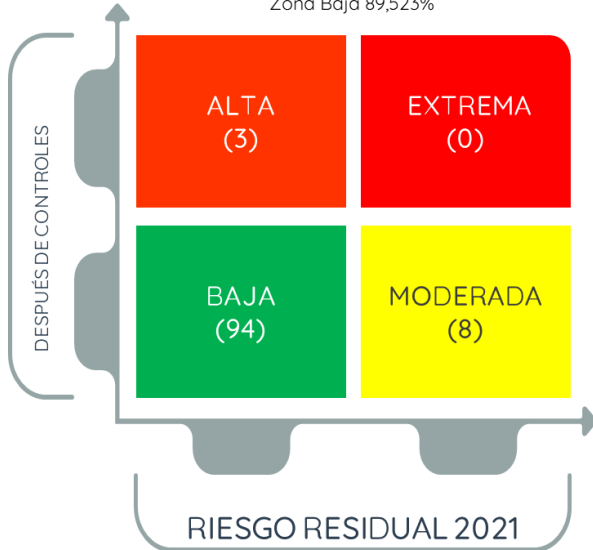


COMPARATIVO 2021/2022

97,14 %

En Niveles Bajo o Moderado

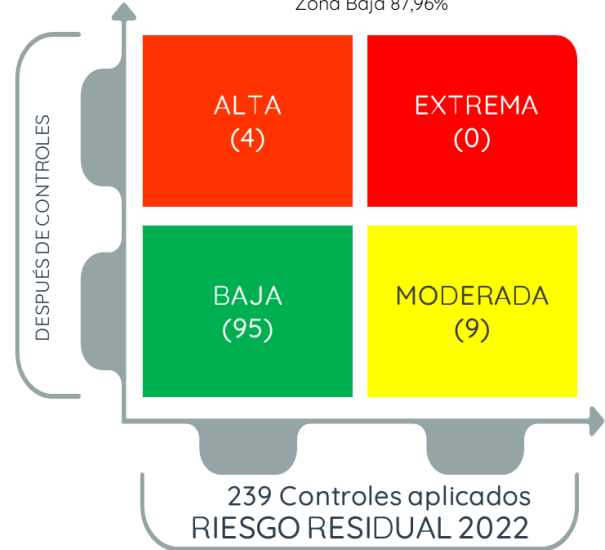
105 Riesgos
 Zona Extrema 0%
 Zona Alta 2,85%
 Zona Moderada 7,61%
 Zona Baja 89,523%



96,99%

En Niveles Bajo o Moderado

108 Riesgos
 Zona Extrema 0%
 Zona Alta 3,70%
 Zona Moderada 8,33%
 Zona Baja 87,96%



Fuente: Binaps Risk



6. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el cuadro “Oportunidades de Mejora”, a continuación, se relacionan las oportunidades de mejora que se fueron identificando a medida que se revisaron las entradas de la presente revisión por la dirección, las mismas por efectos de control y trazabilidad se llevan a los compromisos del Acta # 68 del COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD.

Tabla 18: Oportunidades de mejora

ENTRADAS QUE GENERA LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	NOMBRE DEL REGISTRO	DESCRIPCION DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE	PLAZO
1.EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	a- Matriz de los compromisos resultantes de la revisión por la dirección (revisión periodo anterior)	Actualizar el manual de calidad	Terminar la actividad que viene pendiente del año anterior, alinearla con el manual del Sistema Integrado	Coord. de Aseguramiento	Abril 30 2023
2.LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN	a- Matriz de los compromisos resultantes de la revisión por la dirección (revisión periodo anterior)	Actualizar el procedimiento de gestión del cambio.	Actualizar el documento de acuerdo a la forma como se están gestionando los cambios en la organización de una manera más sencilla y práctica.	Coord. de Aseguramiento	Abril 30 2023
3.LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN,	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2022	Enviar informe de gestión a los afiliados	Enviar informe de gestión a los afiliados	Directora de Competitividad	Marzo 11 2023
2.2LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2022	Suministrar información de los comentarios positivos de las encuestas de satisfacción del 2023 a la Dirección Jurídica	Suministrar información de los comentarios positivos de las encuestas de satisfacción a la Dirección Jurídica. Se enviará junto con el informe de satisfacción.	Analista de SIG	Abril 12 2023



2.2 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2022	Actualizar Matriz de partes interesadas de acuerdo a la que mencionó la auditora externa, incluir también la Economía Popular	Actualizar Matriz de partes interesadas de acuerdo a la que mencionó la auditora externa, incluir también la Economía Popular. Actualizar el documento en Binaps	Coord de Aseguramiento	Marzo 15 2023
2.3 EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD	c2- Cuadro resumen Cump obj 2022	Gestionar la realización del Comité de Seguridad con el objetivo de que se revise el Plan de Contingencia desde el punto de vista de cada Dirección	Gestionar la realización del Comité de Seguridad con el objetivo de que se revise el Plan de Contingencia desde el punto de vista de cada Dirección	Coord de Aseguramiento	Abril 17 2023
2.4 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	C3.1 - Indicadores de Proceso BSC 2022	Ajustar Indicador de Nuevos empresarios formalizados del 16% al 11% en vista que debe ser más aterrizado a la dinámica de crecimiento de matrícula mercantil en los últimos años.	Ajustar Indicador de Nuevos empresarios formalizados del 16% al 11% en vista que debe ser más aterrizado a la dinámica de crecimiento de matrícula mercantil en los últimos años.	Directora Jurídica	Marzo 15 2023

7. CONCLUSIÓN DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2022

De acuerdo con la información presentada y analizada, se puede concluir que la entidad cuenta con un Sistema de Gestión competente y Eficiente y es adecuado para el propósito de la Cámara de Comercio de Cartago y que se encuentra en constante mejoramiento para lograr el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la entidad.



LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS

- 0- LISTA DE CHEQUEO - REV DIR 2022 FEB 2023
- A- MATRIZ DE COMPROMISOS REV 2022
- B1- MATRIZ DE RIESGOS Y OPO CONT EXTERNO
- B2- MATRIZ DE RIESGOS Y OPO CONT INTERNO
- B3- MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS 2022
- C1- RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS 2022
- C1.1- MATRIZ-DE-PARTES-INTERESADAS 2022
- C2- CUADRO RESUMEN CUMP OBJ 2022
- C2.1- CUADRO RESUMEN CUMP PAT 2022
- C3 - INDICADORES DE PROCESO PROC 2022
- C3.1 - INDICADORES DE PROCESO BSC 2022
- C3.2 - INDICADORES DE PROCESO SST
- C4- NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA 2022
- C5 - CUADRO RESUMEN DEL RES DE SEGU Y MEDICIÓN
- C6- RESULTADOS DE AUDITORIAS AÑO 2022
- C7- DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS 2022
- E- GESTIÓN DE RIESGOS 2022
- F. OPORTUNIDADES DE MEJORA