



Sistema De Gestión De Calidad

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017



**CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO**

APOYAMOS EL DESARROLLO Y PROMOVEMOS
LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL



ASISTENTES



Ciudad, fecha : Cartago, Febrero 01 de 2018
Inicio: 8:00 am
Finaliza:
Lugar de la reunión: Sala de Juntas
Acta: 54

- Presidenta Ejecutiva -
Dra. Mónica Osorio Gil
- Directora Jurídica -
Dra. Lina Andrea Arango Prado
- Directora Competitividad-
Dra. Sandra Milena Santa Ocampo
- Director Administrativo y Financiero –
Dr. Carlos Andrés Rendón Arenas
- Coordinadora de Comunicaciones –
Lina María Gaviria Nieto
- Asistente de Presidencia-**Alexandra
Giraldo Gómez**
- Coordinador de CI y SGC **Eduard
Alberto Henao Ortíz**

Sistema De Gestión De Calidad

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

ORDEN DEL DÍA

- Seguimiento acciones a revisiones anteriores
- Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
- Cumplimiento de los objetivos de calidad
- Desempeño de los procesos
- No conformidades y acciones correctivas
- Resultados de seguimiento y medición
- Auditorías Internas
- Desempeño de los proveedores externos
- Adecuación de los recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



Sistema De Gestión De Calidad

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Nuestro Sistema de Peticiones Quejas Reclamos y Felicidades presentó un movimiento de 280 actividades. Donde cada una recibió el respectivo tratamiento de mejora y retroalimentación con el cliente.

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
Semestre I	23	5	4	112
Semestre II	17	0	0	119
Totales	40	5	4	231



Sistema De Gestión De Calidad

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

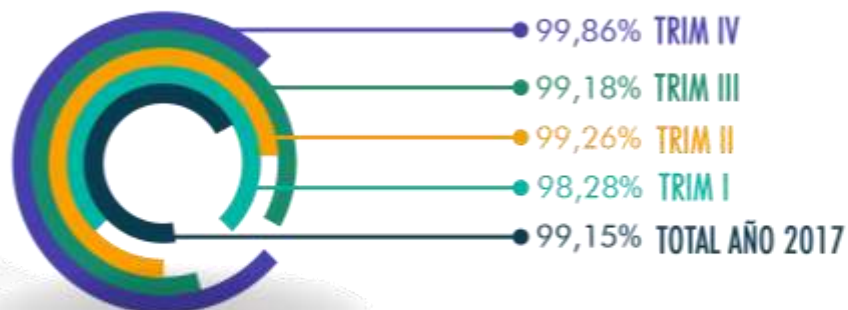
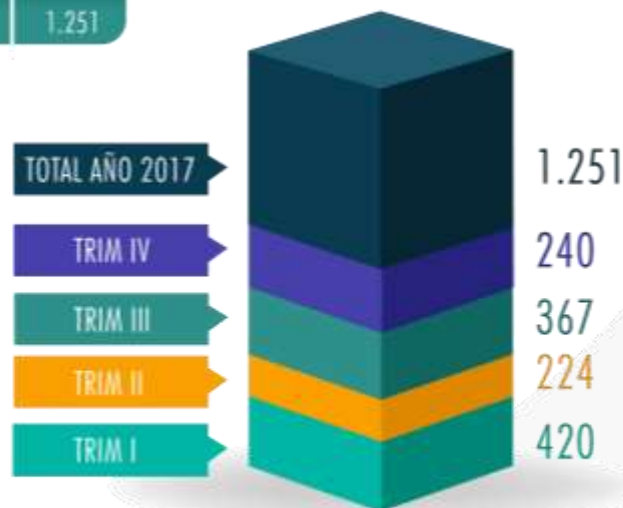
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CUÉNTENOS: RESUMEN GENERAL

1.251 clientes calificaron el servicio con un 99,15% en satisfacción, porcentaje superior a la meta establecida en 95%.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN GENERAL

INDICADOR DE SATISFACCIÓN	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	TOTAL AÑO 2017
Resultado Indicador	98,28%	99,26%	99,18%	99,86%	99,15%
Población encuestada	420	224	367	240	1.251

POBLACIÓN ENCUESTADA



Meta: 95%
de Satisfacción

Sistema De Gestión De Calidad

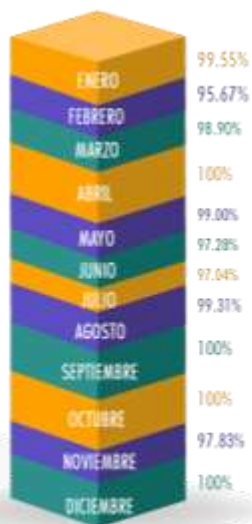
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2017

COMPORTAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN POR OFICINAS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CARTAGO	99.55%	95.67%	98.90%	100%	99.00%	97.28%	97.04%	99.31%	100%	100%	97.83%	100%
LA UNIÓN	100.00%	97.41%	99.51%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ROLDANILLO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GENERAL (TODAS LAS OFICINAS)	99.78%	97.27%	99.38%	100%	99.45%	98.91%	98.15%	99.79%	100%	100%	99.67%	100%

Meta: 95% de Satisfacción

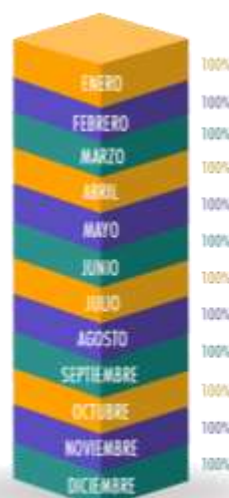
OFICINA CARTAGO



OFICINA LA UNIÓN



OFICINA ROLDANILLO



TODAS LAS OFICINAS





Sistema De Gestión De Calidad

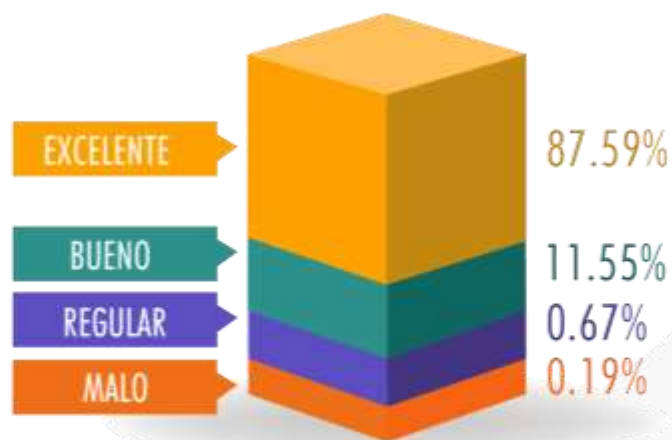
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

PERCEPCIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

De acuerdo a los resultados, el 88% de la población encuestada manifiesta que el servicio recibido es "EXCELENTE", seguido de un 11% que calificaron el servicio recibido como "BUENO".

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TRIMESTRE I	1.448	211	14	7
TRIMESTRE II	559	108	4	1
TRIMESTRE III	974	118	9	0
TRIMESTRE IV	674	45	1	0
	3.655	482	28	8
	87.59%	11.55%	0.67%	0.19%





Sistema De Gestión De Calidad

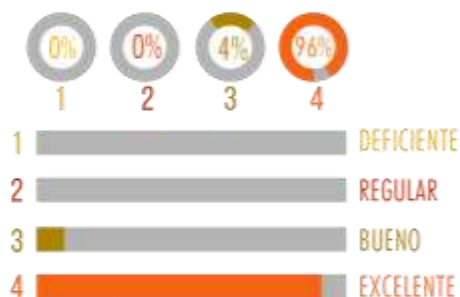
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

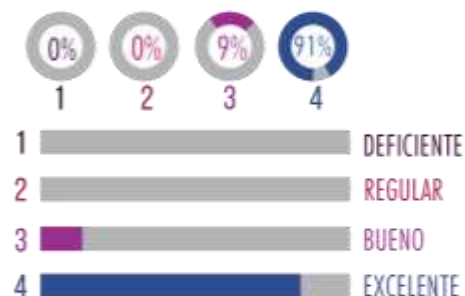
ASÍ NOS CALIFICARON NUESTROS CLIENTES

Les preguntamos a 1251 clientes de la Cámara de Comercio sobre su percepción frente a la atención, el tiempo y la información en el momento de realizar su diligencia en la Cámara de Comercio con los siguientes resultados.

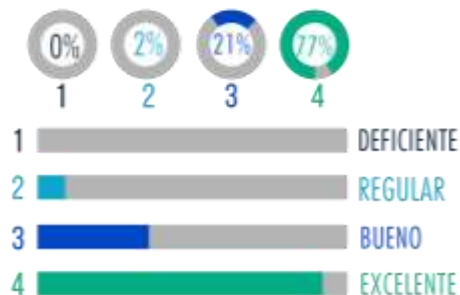
¿Cómo califica el trato que nuestro personal le ha brindado?



¿Cómo califica la información suministrada por nuestro personal?



¿Cómo califica el tiempo de espera desde el momento en que llegó hasta que lo atendieron?





Sistema De Gestión De Calidad

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

Se contrató una consultoría para realizar el estudio de reputación. El informe de la consultoría se adjunta al acta de revisión por la dirección



marketnova
Soluciones en Marketing

Estudio de Reputación

Según las investigaciones de percepción el valor de marca de la entidad es un activo de proporciones más que considerable, es una marca que goza de buena reputación.

El posicionamiento en argumentos como transparencia, honestidad, gestión, desarrollo y calidad son presentes para todos los públicos objetivos involucrados con la Cámara de Comercio de Cartago, de manera transversal colaboradores, instituciones, proveedores, afiliados y público externo coinciden al respecto.





**Sistema De Gestión
De Calidad**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD



**CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO**

OBJETIVOS DE CALIDAD

Estructurar la oferta de servicios a partir de las necesidades de los clientes

•PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS



100%

Brindar servicios con altos estándares de calidad

•PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS



100%

Fortalecer las competencias de cada colaborador de la entidad

•PERSPECTIVA FORMACIÓN, CRECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA



100%

Sostener y Fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la CCC

•PERSPECTIVA FORMACIÓN, CRECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA



102,94%

Fortalecimiento de la cultura del servicio en todo el personal

•PERSPECTIVA FORMACIÓN, CRECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA



107%

OBJETIVO 1:
Estructurar la oferta de servicios a partir de las necesidades de los clientes

TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
Elaborar Plan de Mercadeo Integral					
Actividad 1	Desarrollo del plan de trabajo	Avance del plan de mercadeo	Actividades ejecutadas / actividades programadas	Anual-	100%

OBJETIVO 2: Brindar servicios con altos estándares de calidad

TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META

Optimizar la cadena de valor

		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
ACTIVIDAD 1	Campaña de sensibilización	Círculos de mejora	Círculos realizados / Círculos proyectados	3 (CADA TRES MESES)	100%
ACTIVIDAD 2	Documentar la metodología				100%
ACTIVIDAD 3	Desarrollo de los planes de mejora				100%

TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META

Fortalecer el Sistema de gestión de calidad y control interno

		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
ACTIVIDAD 1	Actualizar la certificación de calidad bajo la versión 2015 de ISO 9001	certificación de calidad	Certificado aprobado	ANUAL	100%
ACTIVIDAD 2	Contratar servicio de cliente incognito	Cliente incognito	Inspecciones realizadas / Inspecciones programada	SEMESTRAL	100%
ACTIVIDAD 3	Desarrollar el Plan de Auditorías Internas Integradas	Auditorías	Informes de auditoría realizados / informes programados	ANUAL	100%
ACTIVIDAD 4	Desarrollo trimestral del Comité de Control Interno y SGC	Comités	Comités realizados / Comités programados	TRIMESTRAL	100%

OBJETIVO 3: Fortalecer las competencias de cada colaborador de la entidad

TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META

Establecer el Plan de Formación Semestral para el equipo de colaboradores		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
ACTIVIDAD 1	Realizar las Evaluaciones por Competencias dos veces al año	Evaluación por competencias	Numero de colaboradores evaluados/numero de colaboradores sujetos a evaluación	semestral	100%
ACTIVIDAD 2	Cumplir con el cronograma de capacitaciones internas al personal de acuerdo a lo identificado en las evaluaciones por competencias	Capacitaciones internas	Numero de eventos de capacitación realizados/total de eventos programados de capacitaciones a colaboradores	mensual	100%

TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META

Gestión del conocimiento		NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
ACTIVIDAD 1	Socializar el 100% de capacitaciones externas a las que asiste cada funcionario de la entidad	Gestión conocimiento	mensual	100%



OBJETIVO 4: Sostener y Fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la CCC

TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META				
Ejecutar el cronograma de mantenimientos de infraestructura física		NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
ACTIVIDAD 1	Elaborar y ejecutar el cronograma anual de mantenimiento preventivo de la entidad	Mantenimiento infraestructura física	mensual	113%
ACTIVIDAD 2	Evaluar y reevaluar el trabajo de cada uno de los proveedores calificados como criticos, con el fin de verificar su continuidad	Evaluacion y reevaluacion proveedores	anual	100%
TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META				
Ejecutar el cronograma de mantenimientos de infraestructura tecnológica		NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
ACTIVIDAD 1	Elaborar y ejecutar el cronograma de mantenimiento preventivo a los equipos de computo e impresoras de la entidad.	Mantenimientos sistemas	mensual	100%
ACTIVIDAD 2	Realizar las auditorias de sistemas.	auditoria sistemas	mensual	100%
ACTIVIDAD 3	Hacer el monitoreo al sistema interno de tickets	tickets internos	mensual	100%
ACTIVIDAD 4	Seguimiento a la virtualización de todos los servicios registrales	virtualizacion	trimestral	100%
ACTIVIDAD 5	Seguimiento a los nuevos desarrollos de Confecámaras a través del SII.	Desarrollos Confecamoras	trimestral	100%
ACTIVIDAD 6	avance en el seguimiento del plan de continuidad del negocio	Plan de continuidad	anual	100%
TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META				
Cumplir el plan de inversión de la entidad		NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
ACTIVIDAD 1	Dar cumplimiento al plan de inversion del año 2017	plan de inversiones	mensual	100%

OBJETIVO 5:
Fortalecimiento de la cultura del servicio en todo el personal

TÁCTICAS ESTABLECIDAS PARA EL LOGRO DE LA META		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESULTADO
Contar con una cultura de excelencia en el servicio					
ACTIVIDAD 1	Evaluar a los colaboradores con respecto a la prestación de servicios de excelencia	Cultura de servicio	Promedio del resultado de la evaluación de la competencia ORIENTACION AL SERVICIO	Anual	98%
ACTIVIDAD 2	Revisar y unificar el protocolo de servicio al cliente incluyendo las normas para prestar un excelente servicio tanto virtual como presencial.		Protocolo realizado	Anual	100%
ACTIVIDAD 3	Capacitar a los colaboradores en temas relacionados con la prestación de servicio con excelencia		#Capacitaciones realizadas / # Capacitaciones programadas	Anual	100%



**Sistema De Gestión
De Calidad**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2017

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS



INFORME DE GESTIÓN 2017

La Cámara de Comercio de Cartago presenta el Informe de Gestión correspondiente al año 2017, allí recopila las gestiones ejecutadas en sus cuatro ejes estratégicos: Emprendimiento, Innovación, Competitividad y Formalización.

Así mismo, contiene las acciones en cuanto a Presencia Institucional, el Concepto Económico, entre otras actividades a destacar.

NOTA:

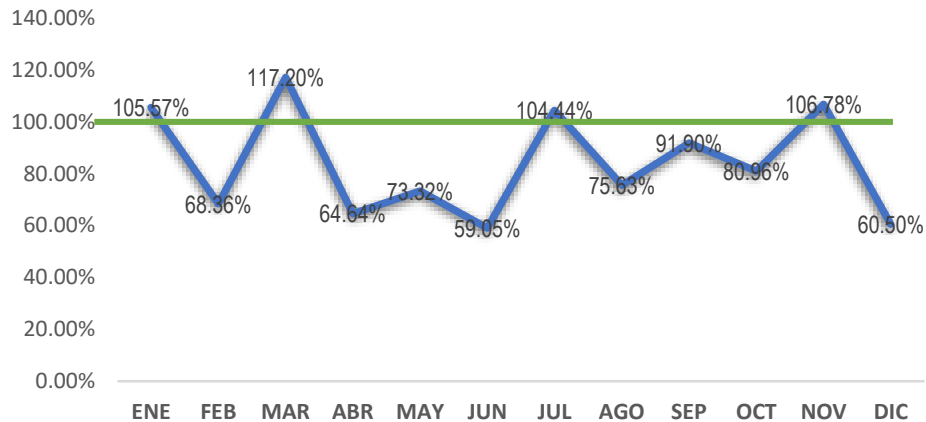
El desempeño de los procesos fue revisado en los Comités de Calidad y Control Interno y Comités Directivos realizados en el año 2017.

El consolidado de los indicadores reposa en las carpetas de mejora continua de cada proceso y el informe de gestión se adjunta como anexo a la presente revisión por la dirección. (Informe de Gestión 2017).

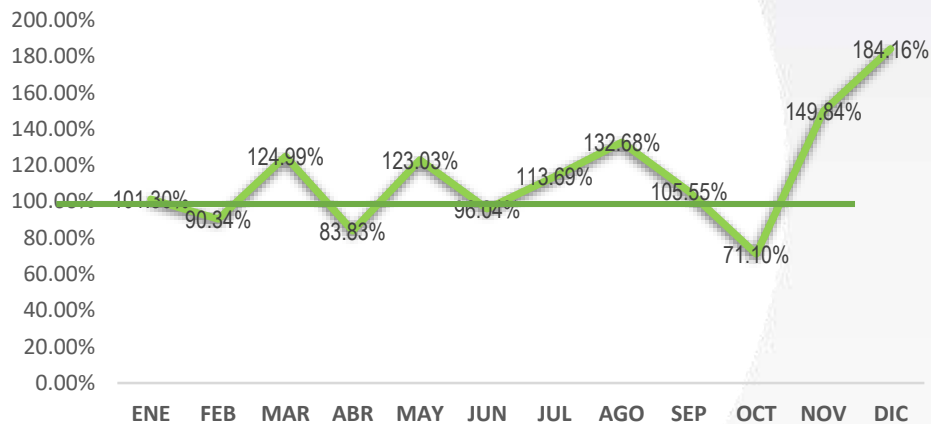
REGISTROS PÚBLICOS INGRESOS



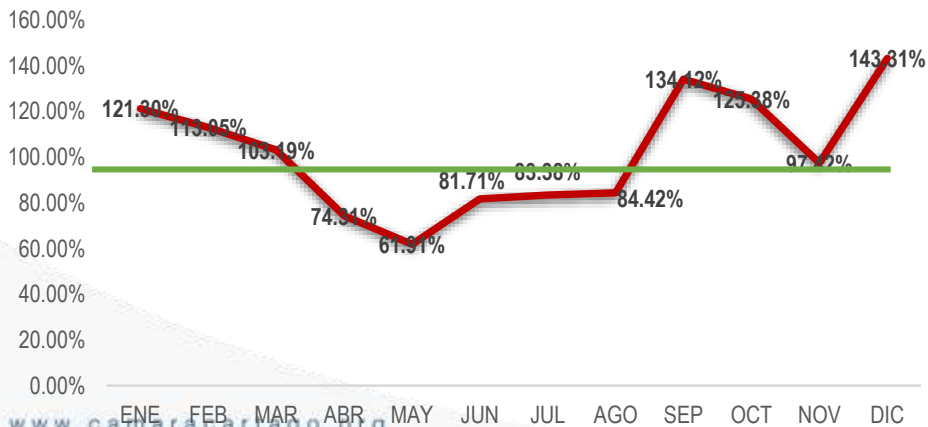
MATRÍCULAS
83,35%%



INSCRIPCIONES
111,77%



RENOVACIONES
104,14%



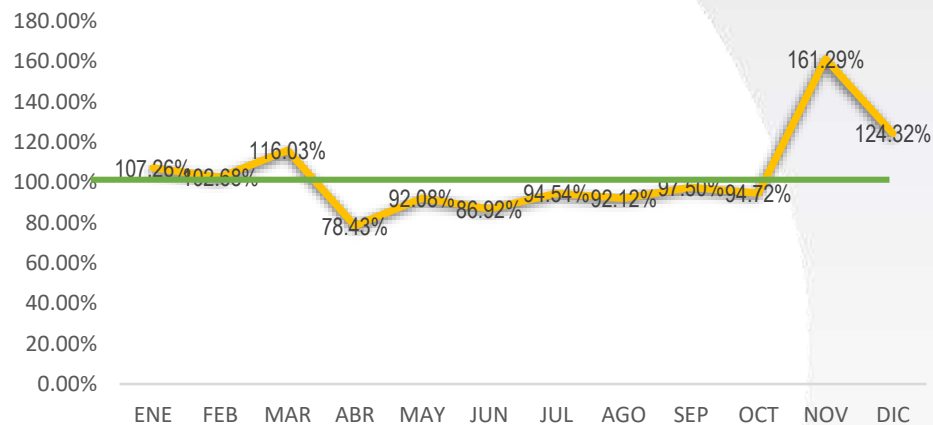
REGISTROS PÚBLICOS INGRESOS



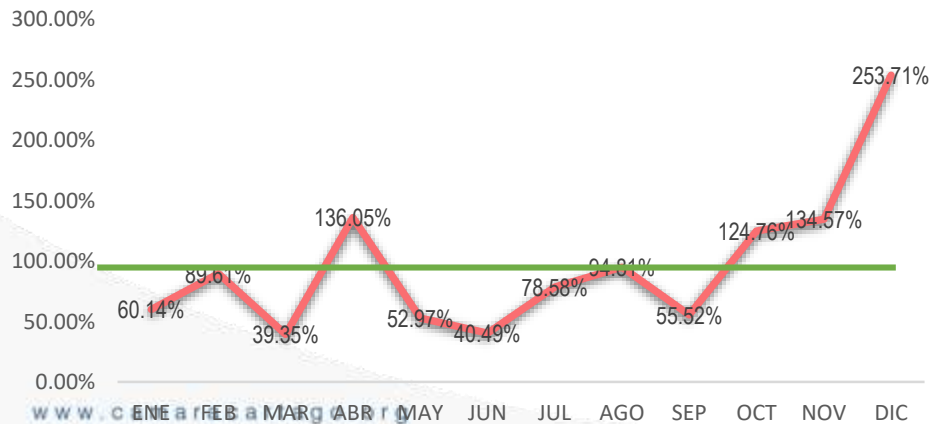
FORMULARIOS 101,57%



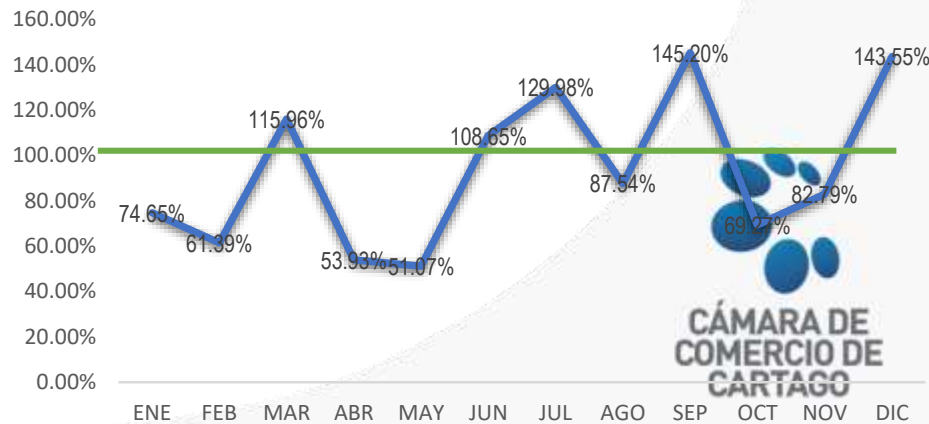
CERTIFICADOS 102,35%



PROPONENTES 90,92%



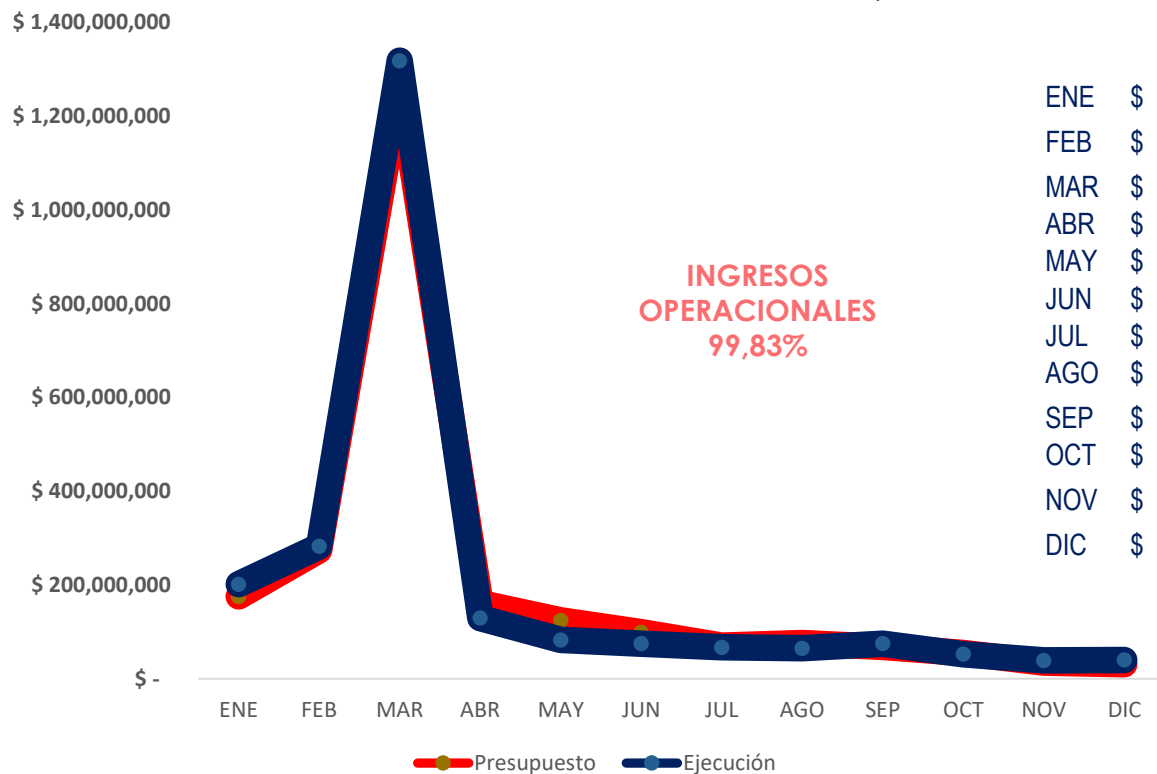
ESAL 99,52%





REGISTROS PÚBLICOS INGRESOS OPERACIONALES

Matrículas, Renovaciones, Inscripciones, Formularios, Certificados, Proponentes, ESAL



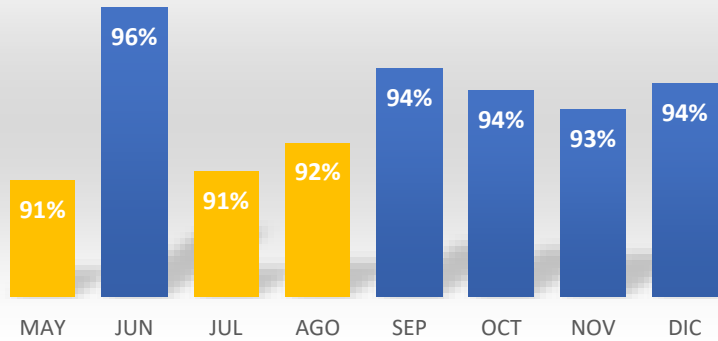
	Presupuesto	Ejecución	%
ENE	\$ 175.419.695	\$ 201.402.900	114,81%
FEB	\$ 273.670.654	\$ 282.408.500	103,19%
MAR	\$ 1.262.595.368	\$ 1.318.206.300	104,40%
ABR	\$ 161.064.054	\$ 129.575.100	80,45%
MAY	\$ 124.369.564	\$ 82.617.000	66,43%
JUN	\$ 99.058.857	\$ 74.843.600	75,55%
JUL	\$ 70.461.925	\$ 66.907.300	94,96%
AGO	\$ 76.210.949	\$ 65.051.100	85,36%
SEP	\$ 68.103.789	\$ 74.920.500	110,01%
OCT	\$ 54.908.613	\$ 52.410.600	95,45%
NOV	\$ 34.579.829	\$ 38.899.400	112,49%
DIC	\$ 30.943.965	\$ 40.033.700	129,37%

REGISTROS PÚBLICOS

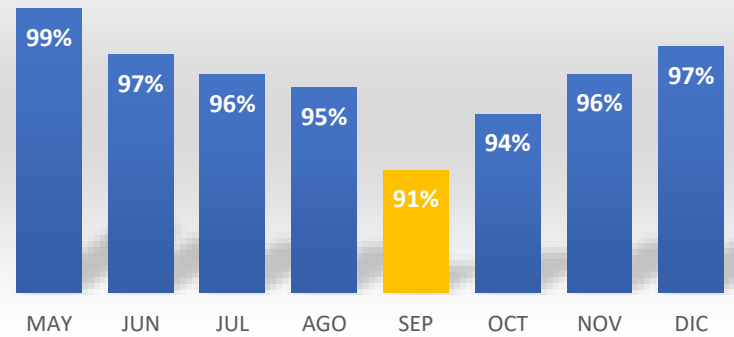
TIEMPOS DE ATENCIÓN



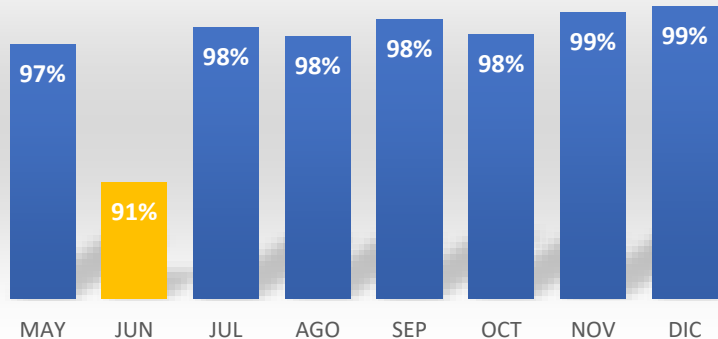
CREACIÓN DE EMPRESA



INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS



CERTIFICADOS



NOTA:

CREACIÓN (Tiempo establecido en Plan de Calidad <= 60 Minutos).
META: (90%)

INSCRIP (Tiempo establecido en Plan de Calidad <= 40 Minutos).
META: (90%)

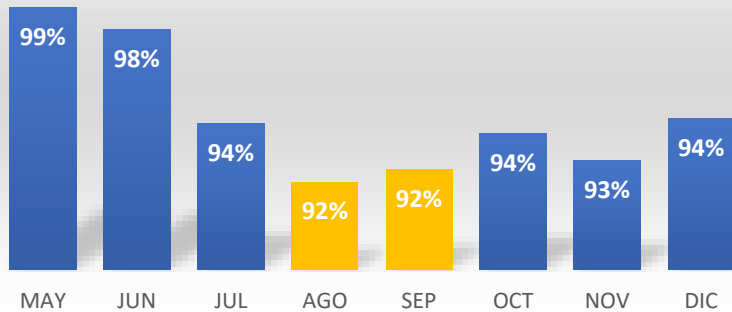
CERTIFICADO (Tiempo establecido en Plan de Calidad <= 5 Minutos).
META: (90%)

REGISTROS PÚBLICOS

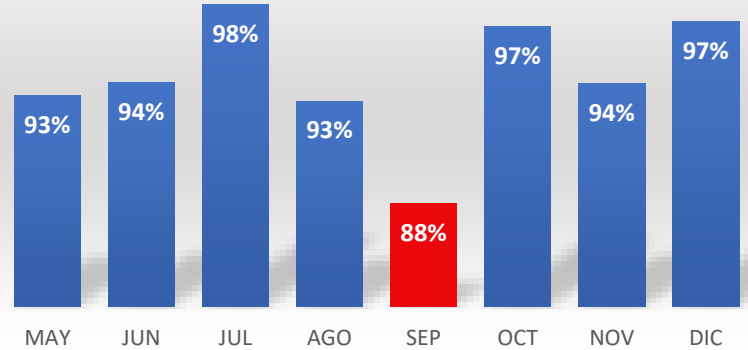
TIEMPOS DE ATENCIÓN



ASESORÍA JURÍDICA / ASESORÍA INFORMACIÓN



RENOVACIONES



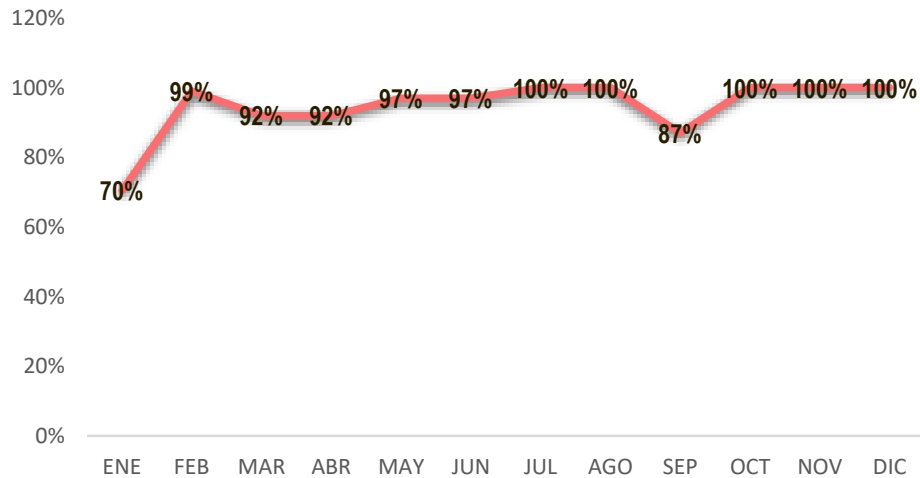
Entre el mes de mayo y diciembre de 2017 se atendieron 19,114 turnos en las 3 oficinas, superando a nivel general el cumpliendo con los tiempos establecidos en el SGC.



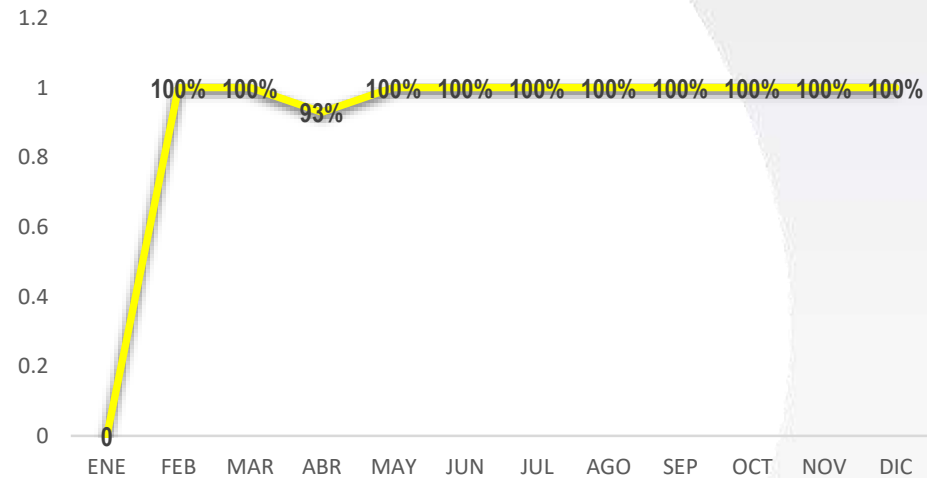
REGISTROS PÚBLICOS

TIEMPOS DE ATENCIÓN

ESTUDIO DE DOCUMENTOS



ESTUDIO DE DOCUMENTOS PROPONENTES



NOTA:

ESTUDIO (Tiempo establecido en Plan de Calidad <= 2 días)
META: (95%)

PROPON (Tiempo establecido en Plan de Calidad <= 5 días)
META: (95%)

FORMACIÓN EMPRESARIAL



Objetivo: Brindar conceptos y herramientas a través de la formación empresarial para impulsar el crecimiento de las empresa

Capacitaciones en temas empresariales:

Temas: Registro de bases de datos, sentido de pertenencia, servicio al cliente, manejo plataforma paisaje cultural cafetero, innovación, manipulación de alimentos, venta consultiva para finca raíz, factura electrónica, empoderamiento personal, SG-SST, tributaria, crédito y cartera, marketing, actualización laboral para no abogados, registro de bases de datos, finca raíz.



Eventos realizados: 19

Beneficiarios: 1.106

63% de los eventos fueron gratuitos

68% beneficiarios formados de manera gratuita

99% de satisfacción en los eventos realizados

Municipios impactados:

Cartago, Versalles, El Dovio, La Unión, Roldanillo.

FORMACIÓN EMPRESARIAL Satisfacción



INDICADORES Con Costo

Satisfacción del capacitador: 99%

Satisfacción logística: 99%

Satisfacción General del Evento: 99%

Se extrajo la información de 262 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a 312 empresarios, que participaron en los eventos con costo realizados por la entidad durante el año 2017.

INDICADORES Sin Costo

Satisfacción del capacitador: 100%

Satisfacción logística: 99%

Satisfacción General del Evento: 99%

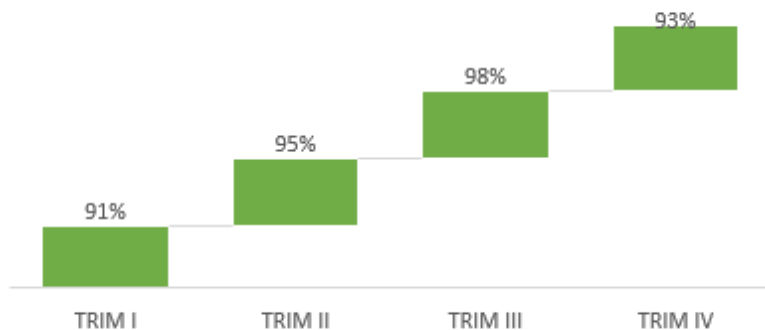
Se extrajo la información de 241 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a 320 empresarios, que participaron en los eventos sin costo realizados por la entidad durante el año 2017.

INDICADORES CONSOLIDADOS

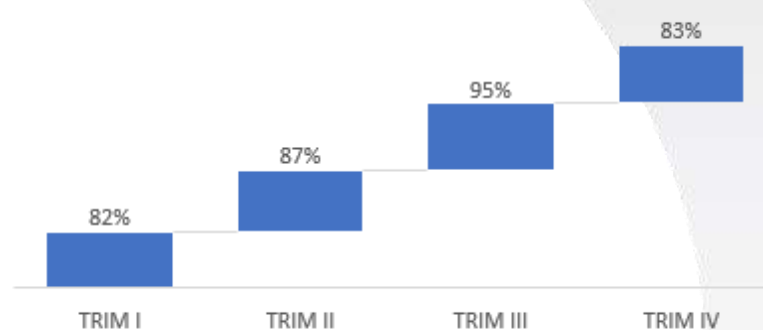
CENTRO DE CONCILIACIÓN



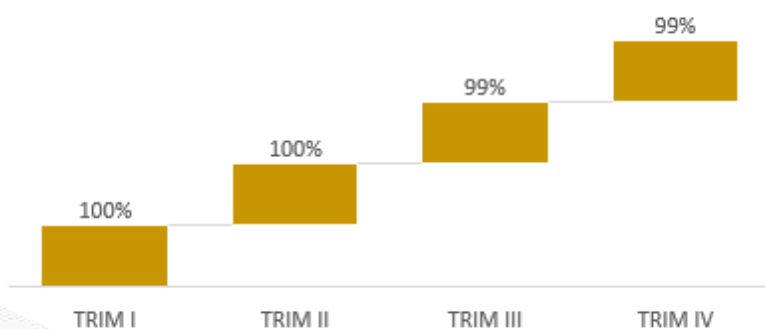
SATISFACCIÓN GENERAL



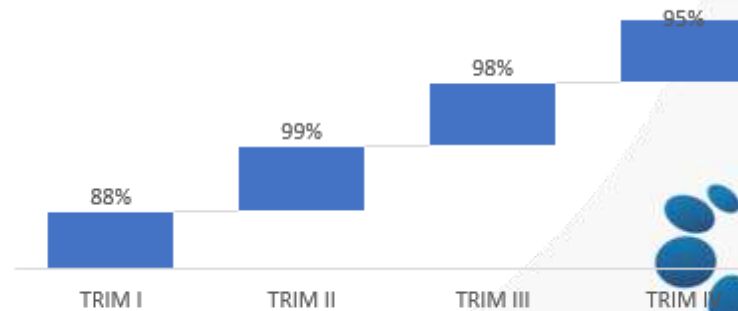
SATISFACCIÓN CON EL MECANISMO



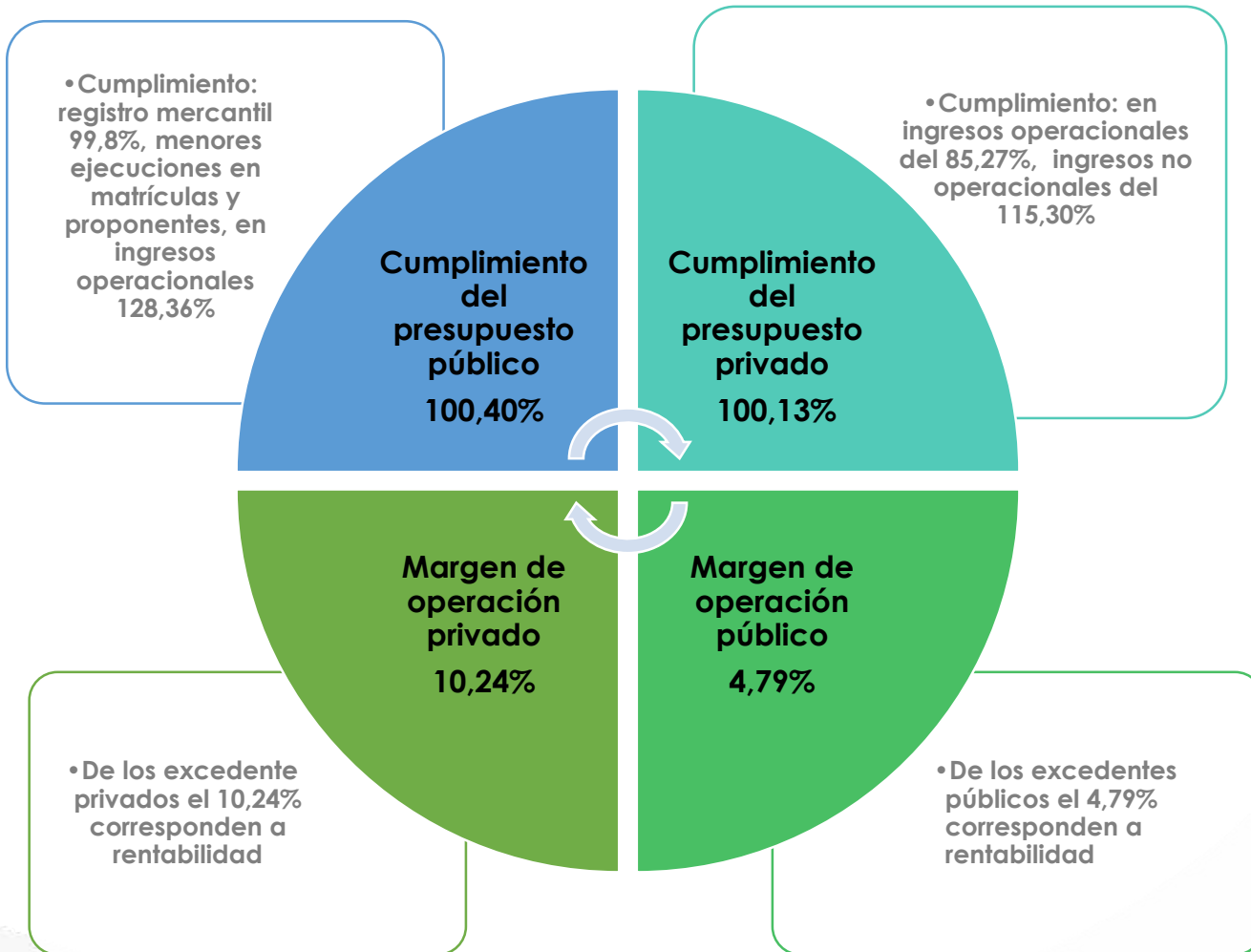
SATISFACCIÓN CON EL CENTRO



SATISFACCIÓN CON EL CONCILIADOR



GESTIÓN DE LOS RECURSOS



GESTIÓN DE LOS RECURSOS

