

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024



Cámara de  
Comercio de  
Cartago



Carrera 4 # 12 - 101  
Cartago - Valle del Cauca - Colombia  
correspondencia@camaracartago.org  
Tel: +57(2)2179912

# 1

## Contenido

0	INTRODUCCIÓN .....	3
1	EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS .....	4
1.1	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS .....	5
2	LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.....	6
2.1	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CONTEXTO EXTERNO.....	6
2.2	MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS .....	7
2.3	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS .....	8
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:.....	9
3.1	LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.....	9
3.1.1	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	12
3.2	EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	13
3.2.1	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	15
3.3	REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN .....	15
3.4	EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	16
3.5	DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	17
3.5.1	CONCLUSIÓN DE LAS ENTRADAS: EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 19	
3.6	LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	19
3.6.1	CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	21
3.7	LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	21
3.8	LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.....	23
3.8.1	CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS .....	25
3.9	DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	25
4	LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	26
5	LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.....	26
5.1	CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.....	28
6	LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	28
7	GESTIONES REALIZADAS SOBRE LA ENMIENDA ISO/AMD 1:2024.....	32
8	CONCLUSIÓN GENERAL DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024.....	33
9	LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS.....	34

## 0 INTRODUCCIÓN

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 2024.
- 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 2023, verificando la conformidad del sistema de gestión e identificando las oportunidades de mejora que se deberán abordar durante el año 2024.

**Tabla 1: entradas de la revisión por la dirección (SGC-SGSST)**  
**ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - NTC ISO 9001:2015**

Entradas requeridas por la norma		Descripción de las entradas
<b>a</b>	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; <b>(incluye sgc-sgt)</b>	a- Matriz de Compromisos rev 2024
<b>b</b>	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la <b>calidad y de SG SST</b>	b1-Matriz de riesgos y opo Seguimiento contexto 2024 b2-Matriz de novedades Seguimiento contexto 2024 b3-Matriz de planificación y gestión de cambios INTEGRAL
<b>c</b>	<b>La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</b>	
	1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interes c1.1- Matriz-de-partes-interesadas 2024 c1.2- Revisión Por la Dirección TH

	2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; <b>(revisión de las la política integrada SG SST Y SGC)</b>	c2-Informe Matriz de Alineacion 2024
	3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;	c3.1- Indicadores BSC 2024
		c3.2- Indicadores de Proceso2024
		c3.3- InformeGestion2025
		c3.4-Informe Matriz de PAT 2024
		c3.5- InformeGestion2024 SST
	4) Las no conformidades y acciones correctivas;	c4- No Conformidad y accion correctiva 2024
	5) Los resultados de seguimiento y medición;	c5- Cuadro resumen del res de segu y medicion 2024
	6) Los resultados de las auditorías;	C6- Auditorías Internas 2024
	7) El desempeño de los proveedores externos;	C7- Revisión x Dirección_Proveed_2024
<b>d</b>	La adecuación de los recursos;	N.A
<b>e</b>	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	e- Gestión de Riesgos 2024
		e1- Gestión de Riesgos 2024 dato
<b>f</b>	Las oportunidades de mejora.	f- Oportunidades de mejora
<b>g</b>	Sobre la Enmienda CAMBIO CLIMÁTICO	N.A

## 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
- Doctor Santiago Soleibe Quintero – Director Administrativo y Financiero
- Martha Oliva Hoyos Barco -Asistente de Presidencia
- Ana María Sánchez Henao- Coordinadora de Talento Humano
- Nathalia García Bedoya - Coordinadora de Comunicaciones
- Lilia Elizabeth Santa Vinasco – Analista de Sistema Integrado de Gestión
- Eduard Alberto Henao Ortiz - Coordinador Aseguramiento y Calidad – Responsable

Inicia la reunión a las 8:30 am y termina a las 4:00 pm, registrado en el aplicativo del sistema integrado de gestión mediante ACTA DE COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD # 01- DE FEBRERO 24 DE 2024.

## 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 resumen en el siguiente cuadro:

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

RESPONSABLE	CANTIDAD DE COMPROMISOS	ESTADO	DESCRIPCIÓN BREVE
ANA MARÍA RAMÍREZ	1	F	Analizar y mejorar la gestión del Manual de Correspondencia en temas de facturación y recepción de cuentas de cobro.
SANTIAGO SOLEIBE	1	F	Revisar controles en la gestión de anticipos, validando antecedentes de observaciones de la Contraloría en otras cámaras.
DIANA PAOLA GIRALDO	1	F	Revisar criterios de evaluación de módulos de capacitación en competitividad para mejorar eficiencia.
LINA ANDREA ARANGO	2	F	Implementar acciones correctivas para mejorar indicadores de formalización empresarial y renovación de matrícula, y verificar criterios para radicación de solicitudes en puntos de recepción.
ANA MARÍA SÁNCHEZ	3	F	Evaluar sillas del área de competitividad según informe ARL SURA (SST), redefinir indicador de satisfacción en desvinculación laboral, y realizar ejercicio sobre expectativas de reconocimientos para colaboradores.
EDUARD ALBERTO HENAO	4	F	Ajustar indicador NPS para medir satisfacción de servicios privados, evaluar contratación de auditoría externa ISO, verificar implementación del SAGRILAFT y PTEE con Confecámaras, y gestionar planes de acción para riesgos en zonas altas/extremas.

23/02/2024

## 1.1 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

### Avances y Gestión de Compromisos

✓ Todos los compromisos han sido ejecutados satisfactoriamente, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión operativa y estratégica de la entidad.

- ✓ Doctora Diana manifiesta que del área de competitividad se va a seguir manejando la encuestas que desarrollo tic's.
- ✓ La Coordinadora de Talento Humano interviene y explica que, anteriormente, la desvinculación laboral se medía únicamente con el retiro del colaborador. Sin embargo, se comenzó a evaluar el nivel de rotación de personal, ya que este indicador permite identificar si los empleados se sienten a gusto en sus cargos.
- ✓ Reconocimientos: se vinculó en el Pat de talento Humano la revisión del plan de incentivos y otro tipo de reconocimientos que van más allá de la excelencia. Habla que el directivo como líder puede generar un buen comentario para el colaborador. La doctora Sandra interviene y sugiere la creación de una actividad denominada "Premios Cámara", en la que se reconozca la excelencia y el tiempo de servicio de los colaboradores. Propone que el evento se realice en la noche, con una cena especial, y que los asistentes vistan de manera elegante, con el fin de resaltar la importancia de la ocasión. Además, destaca que esta semana debe ser motivadora

para los colaboradores, reforzando su sentido de pertenencia y reconocimiento dentro de la entidad.

***Compromisos de esta entrada:***

1. *Programar la implementación de los "Premios Cámara", un reconocimiento interno dirigido a los colaboradores, con el propósito de destacar la excelencia, la antigüedad y el compromiso con la entidad. Estableciendo un día especial para celebrar y agradecer la labor del equipo de trabajo, promoviendo así un ambiente de motivación y un sentido de pertenencia dentro de la organización. (Gestión Humana).*

## **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 de seguimiento al contexto 2024, Matriz de novedades del seguimiento al contexto 2024, y Matriz de planificación y gestión de cambios del 2024.

#### **2.1 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CONTEXTO EXTERNO**

En el diseño del Plan Estratégico 2022-2025, se realizó un análisis del contexto externo e interno, identificando riesgos y oportunidades que impactan tanto el Sistema de Gestión como el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad. La matriz utilizada incluye las acciones implementadas para aprovechar oportunidades y mitigar riesgos.

A continuación, se presenta una matriz con los riesgos y oportunidades de alto impacto en la gestión de la entidad. (Para consultar la matriz completa, remitirse a la planeación estratégica vigente).

Las oportunidades de alto impacto fueron clave en la formulación de estrategias para el cumplimiento de los objetivos, mientras que los riesgos identificados se contrastaron con los mapas de riesgos de procesos para su actualización, incorporando nuevos riesgos y causas cuando aplicó.

El detalle de esta información se encuentra en los anexos:

B1: Matriz de riesgos y oportunidades – Seguimiento al contexto

B2: Matriz de novedades – Seguimiento al contexto 2024

B3: Matriz de planificación y gestión de cambios integral  
Dado su extensión, estos documentos no se adjuntan al presente informe.

*Desde 2022, las amenazas y debilidades del contexto han sido gestionadas a través de los PATS y las matrices de riesgos. En el seguimiento de 2024, se identificaron novedades que cada líder de proceso atendió mediante la asignación de presupuesto, el registro de actividades en el PAT o la actualización de las matrices de riesgos. Este enfoque garantiza una respuesta oportuna a los cambios que puedan impactar a la Cámara y, a su vez, impulsa la mejora continua de los procesos internos.*

## 2.2 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 2024 fueron:

Cambio	Propósito	Evidencia
1 Actualización TRD Pública	Ajuste de tipos documentales y soportes según normativa.	Parametrización en DOCXFLOW.
2 Implementación Ventanilla Virtual	Facilitar radicación y consulta de trámites en línea.	Seguimiento semestral: 8 trámites radicados, 384 búsquedas.
3 Telefonía IP-PBX	Optimización de comunicaciones internas.	Socialización en Slack y boletines.
4 Protocolo de Digitalización	Garantizar conservación y validez legal de documentos.	Implementado en septiembre 2024, 2,572 trámites digitalizados.
5 Migración a Gmail	Mejor integración, accesibilidad y seguridad.	100% de colaboradores en Gmail.
6 Paneles Solares	Reducción de costos y sostenibilidad.	Proyecto pospuesto para 2025.
7 Instructivos de Activos	Mejor control en asignación de activos fijos.	Instructivo actualizado.
8 Modificación Tarifas Registros Públicos	Ajuste a Decreto 045 de 2024.	Difusión por plataforma de envíos y telemercadeo.
9 ISO 9001: Enmienda Cambio Climático	Alineación con prácticas sostenibles.	En proceso de implementación.
10 Procedimiento de Gestión del Cambio	Formalizar cambios internos.	Instructivo actualizado e implementado.
11 Firmas Electrónicas DOCXFLOW	Seguridad y eficiencia en documentos internos.	100% de colaboradores firmando electrónicamente.
12 Migración DOCXFLOW 4.0	Mejor gestión documental y certificación.	Conversión de 549,201 imágenes a PDF/A.
13 Formato Electrónico Asistencia Capacitación	Digitalizar y optimizar gestión de asistencia.	Implementado en Slack.
14 Cambio de Proveedor de Facturación	Optimización de costos y confiabilidad.	Parametrización con Fature S.A.S.
15 Cambio de Software SIG	Implementación de KAWAK para gestión documental.	En proceso, 353 migraciones realizadas de documentos
16 Cancelación Implementación SAGRILAFT	Parte de la necesidad de reconocer divergencias respecto a los ingresos, tamaños y capacidades inherentes de cada una de las Cámaras de Comercio del país.	Orden de trabajo de consultoría cancelada.

## 2.3 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

### Principales Puntos Tratados

- Control de Activos: Se está implementando un software para su gestión desde TICs, con una estimación de seis meses para su desarrollo. La doctora manifiesta que es importante hacer seguimiento a la contratación de Javier y que se esté cumpliendo con las actividades el cronograma establecido. La doctora Sandra solicita al doctor Santiago que lleve a cabo un seguimiento detallado de las actividades realizadas por el contratista Javier Rojas Montoya. Dicho seguimiento deberá incluir el tiempo dedicado a cada tarea, su nivel de desempeño y cualquier otro aspecto relevante para su evaluación.
- Gestión del Cambio: La Doctora Sandra solicita a la Doctora Diana realizar la gestión del cambio en la adenda, especialmente en lo relacionado con la inclusión del componente ambiental en todos los programas. Además, se debe considerar el tema de los indicadores, ya que nos han informado que debemos reportar al ministerio cada tres meses."
- Normativa: Se espera el decreto reglamentario para la implementación de la Ley 2446 de 2025 y las indicaciones de Confecámaras.
- Facturación Electrónica: El proceso inició a finales de 2024. Además, se prevé implementar la firma electrónica de contratos y convenios en 2025.
- Software KAWAK: Aunque los accesos fueron entregados, muchos colaboradores aún no lo han utilizado. Se destaca su funcionalidad y soporte técnico. Se recomienda promover su uso y evaluar capacitaciones.
- Módulo de Tickets: Se analiza si puede implementarse en Slack o si requiere un desarrollo específico.

### Conclusiones

- La gestión del cambio depende de una comunicación clara y efectiva.
- Es clave que cada directivo refuerce la adaptación a nuevas herramientas y procesos en sus equipos.
- Se debe analizar cada requerimiento antes de implementar cambios para garantizar una transición estructurada.
- El formato actual de gestión de cambios facilita el seguimiento y ajustes dentro de la organización.
- Se debe promover y supervisar desde cada dirección el uso efectivo del software KAWAK. (Todos los Directivos)

**Compromisos de esta entrada:**

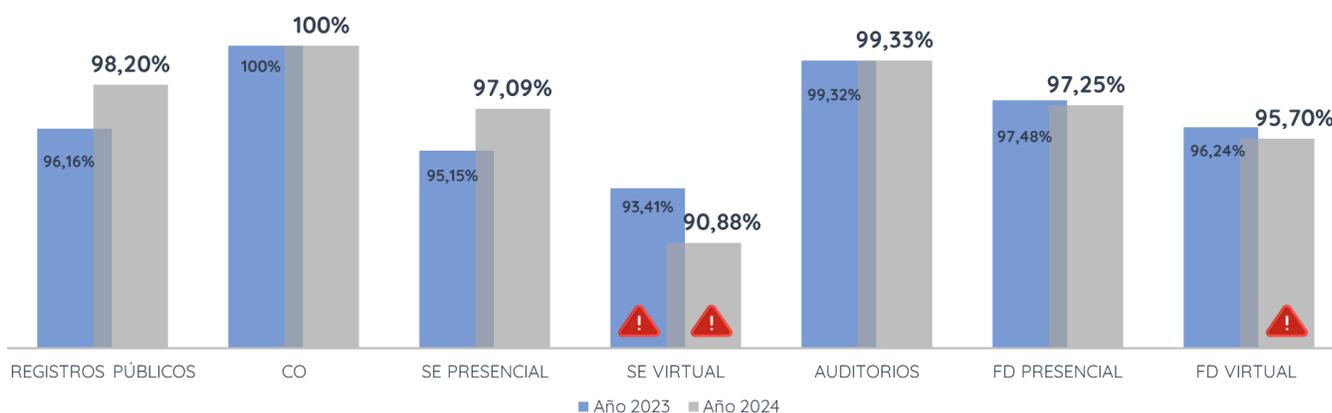
- La doctora manifiesta que es importante hacer seguimiento a la contratación de Javier y que se esté cumpliendo con las actividades el cronograma establecido. La doctora Sandra solicita al doctor Santiago que lleve a cabo un seguimiento detallado de las actividades realizadas por el contratista Javier Rojas Montoya. Dicho seguimiento deberá incluir el tiempo dedicado a cada tarea, su nivel de desempeño y cualquier otro aspecto relevante para su evaluación.
- La Doctora Sandra solicita a la Doctora Diana realizar la gestión del cambio en la adenda, especialmente en lo relacionado con la inclusión del componente ambiental en todos los programas. Además, se debe considerar el tema de los indicadores, ya que nos han informado que debemos reportar al ministerio cada tres meses."

### 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:

#### 3.1 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 2024 y se compara con el 2023:

Comparativo (2023-2024) Satisfacción por Línea de Servicio



•En general, el resultado de satisfacción para el año 2024 es de **97,98%**, lo cual es una mejora con respecto al 96,52% del año 2023.

•Se superó la meta del 96,5% en varias líneas de servicio, lo que indica que el sistema de gestión está funcionando de manera efectiva alcanzando las metas establecidas.

•Las áreas con más oportunidad de mejora son el servicio **SE Virtual** y los **FDs Virtuales**, que aunque están cerca de la meta, requieren atención para evitar posibles tendencias a la baja. En el caso de SE VIRTUAL es el segundo año consecutivo que no se cumple la meta (**en el año 2024 se generó una No Conformidad por esta situación la cual no fue efectiva. Y debe ser abierta nuevamente**)

El enfoque de mejora deberá ser reforzar los procesos digitales, especialmente el servicio virtual, y mantener la alta satisfacción en los servicios presenciales y de auditorios.

## Análisis de Satisfacción por Línea de Servicio (Comparativo 2023-2024)

1. Resultado General: Aquí el coordinador informa El coordinador informa que, desde el área de aseguramiento y calidad, se elaboran y envían informes a los directivos. Sin embargo, a menudo no se sabe si estos informes han sido leídos o no. Para mejorar la eficiencia y la claridad en la comunicación, la Doctora Sandra recomienda que, en lugar de solo enviar los informes, se convoque una reunión para abordar los temas de manera directa y detallada.

El nivel de satisfacción en 2024 alcanzó un 97,98%, mostrando una mejora respecto al 96,52% obtenido en 2023. Se superó la meta del 96,5% en varias líneas de servicio, lo que indica un desempeño positivo del sistema de gestión.

2. Análisis por Línea de Servicio:

### Líneas con desempeño positivo:

- ✓ Registros Públicos: Mejoró de 96,16% a 98,20%.
- ✓ SE Presencial: Incrementó de 95,15% a 97,09%.
- ✓ Auditorios: Mantiene un nivel alto con 99,33% en 2024.
- ✓ FD Presencial: Se mantiene estable con 97,25%.

### Líneas con oportunidades de mejora:

- ☒ SE Virtual: Descendió de 93,41% en 2023 a 90,88% en 2024. Generó una No Conformidad por segundo año consecutivo, lo que evidencia necesidad de intervención.
- ☒ FD Virtual: Bajó de 96,24% a 95,70%, aunque sigue dentro del margen aceptable.

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento de las quejas, las peticiones y el porcentaje de participación del año 2016 al 2023:

Tabla 8: Comportamiento de las quejas y peticiones

Histórico PQR	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total	%Quejas
Año 2016	21	7	3	26	57	12,28%
Año 2017	40	5	4	0	49	10,20%
Año 2018	51	10	1	25	87	11,49%
Año 2019	116	11	4	20	151	7,28%
Año 2020	412	12	2	3	429	2,80%
Año 2021	534	13	0	3	550	2,36%
Año 2022	564	7	0	45	616	1,14%
Año 2023	544	1	0	12	557	0,18%
Año 2024	819	5	0	9	833	0,60%

En proporción al total de peticiones recibidas, la participación de las quejas ha disminuido considerablemente, pasando del 12,28% en el 2016 al 0,60% en el año 2024.

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

## DATOS RELEVANTES

- Implementación del sistema de encuestas digitales mediante códigos QR en el módulo OpinA de TAIL.
- Reducción del impacto ambiental por menor uso de papel y tinta, alineado a cumplir con la enmienda ISO/Amd 1:2024.

## Satisfacción del Cliente y Retroalimentación de Partes Interesadas

- Satisfacción del Cliente:
  - 3.276 encuestas diligenciadas en 2024.
  - Nivel de satisfacción: 97,98%, superando la meta del 96,5%.
  - Aumento del 47% en la gestión de PQRs (833 solicitudes registradas).
- Ranking de encuestas:
  - Mayor participación en encuestas: Claudia Marcela Rivas (36%).
- Satisfacción de Afiliados:
  - No se realizó el informe de satisfacción.
  - Se plantea evaluar satisfacción mediante encuestas en eventos.

**Juntos**  
hacemos más

## Creciendo Juntos: Clima Laboral, Desempeño y su Impacto en el Éxito Organizacional

Coordinación de Talento Humano

 Cámara de  
Comercio de  
Cartago

#Juntoshacemosmás



Interviene la Coordinadora de Talento Humano presentando el informe de clima laboral, desempeño y su impacto en el éxito organizacional.

La coordinadora manifiesta que es importante manejar este año a partir del autocontrol.

### 3. Satisfacción del Clima Laboral

- Encuesta realizada con Megamétricas.
- Evaluación de factores clave:
  - Bienestar y condiciones de trabajo: 88%.
  - Relaciones interpersonales y comunicación cotidiana: 78% (punto de mejora).
- Acciones propuestas:
  - Programa "Cámara te cuida" (bienestar laboral).
  - Refuerzo de la cultura de autocontrol.

### 4. Desempeño y Evaluaciones de Competencias

- Nivel de desempeño por competencias de la organización: 92% (muy alto).
- Importancia del feedback asertivo para mejorar desempeño y competencias.

### 5. Cumplimiento de Objetivos de Calidad y Planeación Estratégica

- Revisión de la Política SIG.
- Evaluación del SG-SST y sus indicadores.
- Cumplimiento de metas estratégicas.

## Otras partes interesadas

La matriz de partes interesadas fue revisada, en la que se identifican las necesidades y expectativas de cada una, junto con las estrategias y los plazos definidos para cumplirlas. Además, se registra el nivel de cumplimiento y las evidencias que lo respaldan.

Durante el año 2024 se logró un cumplimiento del 100% de los compromisos establecidos en esta matriz. Las necesidades están abordadas por las actividades registradas en cada plan anual de trabajo, por lo tanto, no se requieren acciones de mejora adicionales.

### 3.1.1 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente en 2024 alcanzó un 97,98%, superando la meta establecida y evidenciando la efectividad de las estrategias implementadas, como la digitalización de encuestas mediante códigos QR en el módulo OpinA de TAIL. A pesar de este logro, se identifica la necesidad de fortalecer la participación de los usuarios en el diligenciamiento de encuestas y de continuar optimizando la gestión de PQRs, cuyo incremento del 47% refleja tanto una mayor demanda como la capacidad de respuesta oportuna de la entidad. Además, los resultados del clima organizacional, con un 94% de satisfacción general, destacan el trabajo de los líderes, de Talento Humano, de Comunicaciones y todo un

sistema integrado hacia la promoción del bienestar laboral, la comunicación efectiva y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

***Compromisos y acciones clave de esta entrada:***

1. Fortalecer estrategias para incentivar el diligenciamiento de encuestas en todos los procesos.
2. Desarrollar encuestas breves para medir satisfacción de afiliados en eventos estratégicos.
3. Mejorar la comunicación y manejo de conflictos mediante diálogos significativos y estrategias de integración.
4. Implementar medidas disciplinarias e incentivos para fortalecer la convivencia laboral.
5. Reforzar la cultura de autocontrol como parte del desarrollo organizacional.
6. Optimizar los procesos de inducción y entrenamiento para mejorar la adaptación de nuevos colaboradores.
7. Mantener y mejorar la gestión de PQRs, asegurando tiempos de respuesta efectivos.
8. Presentar y ejecutar el Plan de Formación en el Comité de Talento Humano.
9. Definir una muestra general para encuestas de satisfacción que abarque todos los procesos.
10. SE Virtual requiere una revisión prioritaria, dado que no cumple la meta y ha generado una No Conformidad reiterada. Es necesario abrir nuevamente la NC y reforzar los temas débiles, de esto se trata la mejora continua.
11. FD Virtual debe ser monitoreado para evitar una tendencia a la baja sostenida.

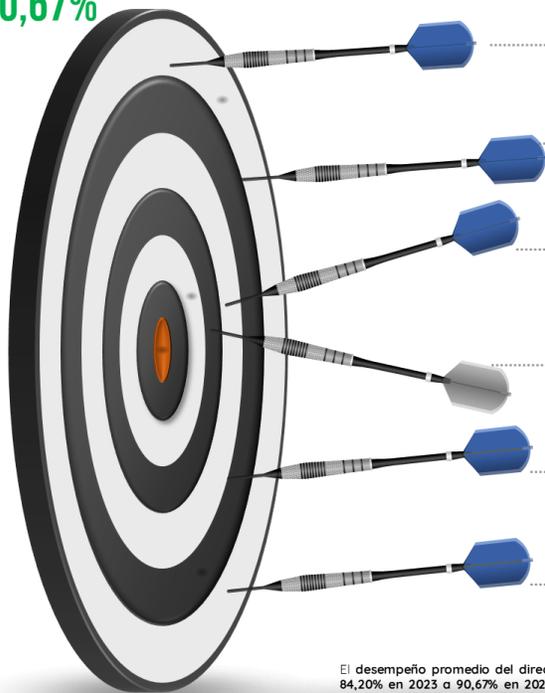
### **3.2 EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

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. En este punto se presenta el Informe de seguimiento de control Interno a la Matriz de Alineación estratégico 2024, el cual se centra en la táctica de Medición del Desempeño de los Procesos, enmarcada en el objetivo de alcanzar la efectividad operacional esperada. Allí se expone el seguimiento detallado a la Matriz de Alineación del Direccionamiento Estratégico con Objetivos, Estrategias y Políticas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

En este seguimiento se presenta de manera gráfica en las tablas, acompañado de un análisis detallado que destaca la conexión entre cada objetivo estratégico y las líneas estratégicas clave, como MEGA, Fines y Propósitos, Misión, Visión, Política de Gestión y Promesa de Valor. Asimismo, se presentan los indicadores clave de desempeño (KPIs).

El cumplimiento de las líneas estratégicas no alcanzó el nivel esperado debido al bajo desempeño de los indicadores clave, en particular por el objetivo estratégico de "Mantener un margen que garantice el funcionamiento y la reinversión en programas para el beneficio de los empresarios" con un desempeño del 67% en el 2024 y nuevamente " Incrementar anualmente la base de nuevos empresarios formalizados." con un desempeño del 0%.

90,67%



**FINES Y PROPOSITOS**

2023 (73,59%) - 2024 (83%) **REGULAR**

**MEGA**

2023 (82%) - 2024 (77%) **REGULAR**

**MISION**

2023 (80,19%) - 2024 (87%) **REGULAR**

**POLITICA DE GESTION**

2023 (92%) - 2024 (97%) **SATISFACTORIO**

**PROMESA DE VALOR**

2023 (87,14%) - 2024 (100%) **SATISFACTORIO**

**VISION**

2023 (90,26%) - 2024 (100%) **SATISFACTORIO**

El desempeño promedio del direccionamiento estratégico pasó de 84,20% en 2023 a 90,67% en 2024, reflejando una mejora general. Destacan los avances en Promesa de Valor, Visión y Política de Gestión, mientras que la Mega tuvo una ligera disminución. Se recomienda fortalecer la alineación estratégica para mantener un crecimiento equilibrado.

**OBJETIVO: INCREMENTAR ANUALMENTE LA BASE DE NUEVOS EMPRESARIOS FORMALIZADOS. DESEMPEÑO DEL 0%**

Este objetivo trabaja directamente para gestionar las siguientes líneas estratégicas:

1. Mega: Incubación de más de 40 empresas, desarrollo de programas de innovación y transformación digital.
2. Fines y propósitos: Generar la cultura del emprendimiento y la formalización en la región.
3. Misión: Ser la Agencia de Desarrollo Empresarial de la Región del Norte del Valle, para el emprendimiento, formalización.

RESULTADOS KPI CORTE 31 DIC 2024

Variación de nuevos empresarios formalizados: Meta 1%, Resultado -6%, Desempeño 0%

**OBJETIVO: MANTENER UN MARGEN QUE GARANTICE EL FUNCIONAMIENTO Y LA REINVERSIÓN EN PROGRAMAS PARA EL BENEFICIO DE LOS EMPRESARIOS. DESEMPEÑO DEL 67%**

Margen neto recursos públicos: Meta 4%, Resultado 15%, Desempeño 110%

Margen neto recursos privados: Meta 1%, Resultado 0.12%, Desempeño 12% INSTATISFACTORIO

Rotación de activos: META 0.49% RESULTADO 0.44% DESEMPEÑO 90%

Sobre esta entrada de la revisión por la dirección, se identifica una oportunidad de mejora que consiste en implementar acciones correctivas para mejorar los resultados de los indicadores asociados a dos objetivos estratégicos clave.

### 3.2.1 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El grado de cumplimiento de los objetivos de calidad refleja avances en la alineación estratégica, con un desempeño general que pasó del 84,20% en 2023 al 90,67% en 2024, evidenciando una mejora en la gestión. Se destacan resultados satisfactorios en Política de Gestión, Promesa de Valor y Visión, mientras que las áreas de MEGA, Misión y Fines y Propósitos presentan desempeños regulares, lo que señala oportunidades de mejora. No obstante, el bajo desempeño de indicadores clave, como el objetivo de incrementar nuevos empresarios formalizados (0%) y el margen neto de recursos privados (12%), afecta el logro de metas estratégicas. Esto resalta la necesidad de fortalecer acciones correctivas y ajustar estrategias para mejorar la efectividad operacional y garantizar la sostenibilidad de los programas dirigidos a los empresarios.

#### *Compromisos y acciones clave de esta entrada:*

- 1. Se debe generar las respectivas acciones correctivas con análisis de causas que identifiquen los factores que llevan a dichos resultados.*
- 2. Es necesario establecer un plan para el cumplimiento de la mega, cuyo horizonte es hasta 2030.*
- 3. La Doctora Sandra Milena le indica a la Doctora Lina que es necesario elaborar un plan para cumplir con la meta establecida. Señala que debemos estar más presentes en la calle realizando matrículas, aprovechando la reducción de tarifas. Además, sugiere que propongamos a la alcaldía la realización de un censo, ya que este ha dado buenos resultados en ocasiones anteriores. A nivel nacional, la creación de empresas disminuyó en un 2.5%, por lo que es clave analizar el indicador y garantizar la sostenibilidad de las empresas en el tiempo.*
- 4. El objetivo de estructurar la gestión comercial es mejorar los ingresos privados, asegurando el cumplimiento de las metas establecidas, Se solicita realizar un seguimiento mensual al cumplimiento de estas metas.*
- 5. La Doctora Sandra manifiesta que lo más importante en este momento es sostener las empresas y asegurar que perduren. Además, señala que es necesario ajustar el indicador a la realidad actual. Reconoce que, debido a la dinámica del mercado, algunas empresas cerrarán, pero enfatiza que debemos tomar medidas respecto a la formalización, proponiendo incluso revisar la formalización a través de brigadas.*

### 3.3 REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN

Durante la reunión del Comité, se examina el texto de la política de gestión y se llega a la conclusión de que ésta es pertinente respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el DECRETO NÚMERO 1072 de 2015. Además, se determina que la política está en consonancia con los objetivos y estrategias de la Cámara de Comercio de Cartago.

De acuerdo a lo expuesto en el apartado 3.2, el año 2024 presentó un resultado del 97% considerado como satisfactorio.

Los resultados de la política de gestión reflejan una excelente gestión de los procesos en 2024, asegurando su interconexión para maximizar el impacto no solo en calidad, control interno, seguridad y salud en el trabajo sino en los demás sistemas que existen en la organización. El liderazgo de la alta dirección, La eficiencia financiera y la articulación con actores clave fortalecen la sostenibilidad y el cumplimiento normativo, mientras que la digitalización y la seguridad de la información optimizan la continuidad operativa. Además, la gestión del talento humano y SST impulsan un entorno laboral productivo, enfocado en la excelencia y seguro. Estos avances también aportan a la aplicación de la enmienda ISO 9001 sobre cambio climático, promoviendo prácticas sostenibles y resilientes que mitigan riesgos ambientales y fortalecen la responsabilidad corporativa.

**Se determina que la política está en consonancia con los objetivos y estrategias de la Cámara de Comercio de Cartago.**

### **3.4 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

A continuación, se presenta el desempeño anual de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión, medido a través de los indicadores del Balanced Scorecard (BSC). También se incluye un resumen del Informe de Gestión 2024, que describe las actividades realizadas en áreas clave como Presencia Institucional, Emprendimiento, Competitividad, Formalización, Innovación, Mercadeo y Comunicaciones.

Asimismo, se detalla los Indicadores de Resultado e Impacto logrados en la prestación de los servicios de desarrollo empresarial, y el análisis de los indicadores de procesos y del BSC. Se presta especial atención a aquellos casos en los que no se alcanzaron las metas establecidas.

Indicadores de Procesos con Desempeño Inferior a la Meta

Se presentan a continuación los indicadores de procesos que en algún momento del año no alcanzaron su meta. Las respectivas acciones de seguimiento fueron registradas y presentadas ante el comité.

#### ***Compromisos y acciones clave de esta entrada:***

 *Oportunidad de mejora: Se solicita registrar acciones correctivas para los indicadores que, al cierre de diciembre, continúan en situación de incumplimiento (ver C3.2 - Indicadores de Proceso 2024).*

### Gestión de Registros Públicos

#### ◆ Oportunidad en la atención de trámites

- Desempeño: 79% (Octubre) → 86% (Noviembre) → 88% (Diciembre)

### Mercadeo y Comunicaciones

- Apropiación de la comunicación impartida → 80% ●
- Crecimiento y fidelización de la comunidad digital (Indicador IG) → 71% ●
- Crecimiento y fidelización de la comunidad digital (Engagement - Indicador FB) → 88% ●

### Aseguramiento y Mejora

#### ◆ Gestión del riesgo

- Desempeño: 0% ●

### Gestión Documental

- Índice de Eficiencia de Transferencias Documentales → 70% ●
- Organización de Archivos de Gestión → 83% ●

### Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial

- Cumplimiento de los ingresos por los servicios empresariales → 82% ●

### Indicadores del BSC con Desempeño Inferior a la Meta

Se presentan a continuación los indicadores del Balanced Scorecard (BSC) que no alcanzaron las metas establecidas. Como parte del seguimiento, se han registrado acciones correctivas y presentado las respectivas estrategias de mejora ante el comité.

### Indicadores con Desempeño Inferior a la Meta

- ◆ Cumplimiento del presupuesto de ingresos por recursos privados → 89% ●
- ◆ Margen neto de recursos privados → 12% ●
- ◆ Variación de nuevos empresarios formalizados → 0% ●

## 3.5 DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se detallan los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, observándose conformidad en los resultados.

Además, se proporciona información detallada sobre las actividades llevadas a cabo en el 2024 para fomentar la seguridad y la salud en el trabajo, así como los hábitos de vida saludable. Estas incluyeron Pausas Activas, Capacitaciones y Charlas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, Actividades de Prevención y Promoción (PyP), Jornada 5s, Semana de la Salud, y simulacro de Emergencia.

## Información sobre el Desempeño del SG-SST 2024

100%

### Plan de Trabajo SST

Actividades Ejecutadas 81

100%

### Plan de Capacitación

Actividades Ejecutadas 14

100%

### Autoevaluación 2024

Ítem cumplidos 21

Art 9 resolución 0312 de 2019  
Reporte Ministerio de Trabajo  
12/02/2025

## Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024



Durante el año 2024, la Oficina de Aseguramiento y Calidad ha llevado a cabo diversas actividades enfocadas en la seguridad y salud de los colaboradores, reflejando nuestro compromiso con la creación de una cultura de autocuidado y la promoción de estilos de vida y trabajo saludables.

### Actividades de Promoción y Prevención

- Evaluaciones medicas periódicas
- Definición de Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud Estilos de vida y entorno saludable
- Salud en movimiento ¡Actívate, relájate y fortalécete! (pausas activas)
- Día de la Salud con estilo Bienestar Integral
- Día de la salud para todos Energía, Nutrición y Actividad para una vida saludable
- Semana de la empatía (Comité Cocola)

### Identificación y Control de Factores de Riesgo

- Inspecciones de seguridad
- Cambio de los extintores SOLKAFLAM por extintores tipo BC-CO2
- Seguimiento a condiciones de salud
- Acompañamiento por parte de la ARL Sura en las actividades de SST
- Implementación del PESV

### Fortalecimiento Comités de SST Copasst, COCOLA y Brigadas de Emergencia

- Conformación y funcionamiento COPASST Periodo 2024-2026
- Conformación y funcionamiento COCOLA Periodo 2024-2026
- Formación Comités de SST
- Conformación del Comité Operativo de Emergencias COE
- Apoyo a las actividades de los comités
- Definición del cronograma de trabajo de los comités

### Plan de Capacitación en SST

- Re-Inducción SIG (SGC-SST-SCCI)
- Movilidad segura en mi empresa
- Promoción de la salud, Hábitos saludables, ergonomía y pausas activas
- Roles y responsabilidades (Comités de SST)
- Identificación de factores de riesgo / Inspecciones de seguridad y planes de mejoramiento
- Investigación y análisis de incidentes y Accidente de trabajo
- Curso virtual de 50 horas SST (nuevos integrantes)
- Formación continua en emergencias

### 3.5.1 CONCLUSIÓN DE LAS ENTRADAS: EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El análisis del desempeño de los procesos y de seguridad y salud en el trabajo evidencia avances en varias áreas, pero también desafíos en el cumplimiento de algunas metas clave. Se identificaron indicadores con desempeño inferior a lo esperado, lo que resalta la necesidad de fortalecer estrategias correctivas y preventivas. Como oportunidad de mejora, se recomienda registrar acciones correctivas para los indicadores con incumplimiento al cierre del año, asegurando un enfoque proactivo para el próximo período.

Revisión por la Dirección de SST

Durante la presentación de resultados, la analista del SIG expuso el comportamiento del ausentismo y explicó los conceptos de incidente y accidente. La Dra. Sandra intervino para consultar a Ana María sobre el procedimiento de autorización de horas extras, solicitando que se gestione este tema y se cree una actividad para su seguimiento. (CREAR ACTIVIDAD).

### 3.6 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	2024		2023	2022	2021
	total	Porcentaje	total	total	total
Análisis de datos	0	0%	0	0	0
Auditoría externa	0	0%	2	0	2
Auditoría interna	0	0%	1	5	11
Gestión del riesgo	0	0%	0	0	0
Comité Directivo	2	9%	1	0	0
Reporte Interno	1	5%	2	0	0
Medición de la satisfacción del cliente	1	5%	0	0	0
Medición y control de los procesos	11	50%	0	1	0
PQRS	0	0%	0	1	1
Seguimientos de Control Interno	3	14%	0	1	4
Revisión por la Dirección	0	0%	0	1	0
Salida No Conforme	0	0%	0	0	0
Seguimiento al plan estratégico	4	18%	8	5	0
Sugerencias de los colaboradores	0	0%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>18</b>

El análisis de los resultados refleja un incremento en el número de no conformidades en comparación con el año 2023. Si bien este aumento no implica necesariamente un deterioro en la gestión, sí sugiere que se están fortaleciendo las labores de supervisión, permitiendo identificar con mayor precisión oportunidades de mejora.

No obstante, un aspecto crítico a monitorear es la recurrencia de las no conformidades. Cuando una misma situación se repite, se evidencia que el análisis de causas raíz no ha sido efectivo, lo que indica deficiencias en la implementación de las acciones correctivas y, por ende, en la eficiencia del sistema de mejora continua.

En cuanto a la presente entrada, no se identifican oportunidades de mejora adicionales.

Tabla 12: No Conformidades por proceso

<b>NO CONFORMIDADES POR PROCESO</b>			
	2024		2023
Proceso	Número	Porcentaje	Número
Gestión estratégica	0	0%	0
Gestión de comunicaciones	0	0%	0
Gestión humana	2	9%	0
Gestión de aseguramiento y mejora	2	9%	1
Gestión de registros públicos	5	23%	3
Conciliación	1	5%	1
Servicios empresariales	6	27%	4
Fortalecimiento y desarrollo empresarial	1	5%	1
Gestión de procedimientos legales	0	0%	0
Gestión documental	0	0%	0
Gestión de TIC's	1	5%	1
Gestión administrativa y financiera	4	18%	3
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN EL CIERRE DE NO CONFORMIDADES

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

Nivel de cumplimiento	Número	Porcentaje
Atrasada o no iniciada	0	0%
En desarrollo	2	9%
Cerrada o completa	20	91%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

## REINCIDENCIA DE NO CONFORMIDADES

¿Reincidencia?	Número	Porcentaje
No	16	73%
Si	6	27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

### 3.6.1 CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

El análisis de las no conformidades en 2024 muestra un incremento respecto a 2023, lo que sugiere una mayor rigurosidad en la supervisión y en la identificación de oportunidades de mejora. La tasa de cierre del **91%** refleja un adecuado seguimiento a las acciones correctivas, aunque el **27% de reincidencia** indica que algunas soluciones no han abordado efectivamente las causas raíz. Destaca la concentración de no conformidades en **Servicios Empresariales (27%) y Registros Públicos (23%)**, lo que requiere especial atención para fortalecer sus controles y procesos.

#### *Compromisos y acciones clave de esta entrada:*

- 1. Optimizar el análisis de causas raíz para reducir la reincidencia de no conformidades.*
- 2. Fortalecer la gestión de aseguramiento y mejora con estrategias preventivas que minimicen la ocurrencia de no conformidades.*
- 3. Reforzar el monitoreo en los procesos con mayor incidencia, asegurando una adecuada implementación y sostenibilidad de las acciones correctivas.*

### 3.7 LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En general, el desempeño en 2024 muestra una mejora en la mayoría de los aspectos evaluados respecto a 2023, con incrementos notables en objetivos de calidad, satisfacción del cliente, desempeño de procesos, gestión de no conformidades, auditorías internas y gestión de proveedores, manteniendo o superando el desempeño satisfactorio. Sin embargo, la evaluación de competencias del personal tuvo un leve descenso del 101,08% al 97,85%, lo que, aunque aún satisfactorio, indica una oportunidad de optimización.

El punto crítico es la gestión de la matriz de riesgos, que pasó de un desempeño regular en 2023 (74,74%) a una total ausencia de cumplimiento en 2024 (0,00%), lo que evidencia una falla en el seguimiento y control de riesgos. Aunque en enero de 2024 se formuló una acción de mejora (PA 414) para abordar este aspecto, esta no fue suficiente y debe replantearse.

**Compromisos y acciones clave de esta entrada:**

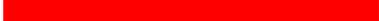
1. *Es urgente implementar acciones correctivas en la gestión de la matriz de riesgos, asegurando su monitoreo y seguimiento continuo. Replantear la acción de mejora PA 414, ajustando sus estrategias y alcance para garantizar su efectividad. (esto se conecta con el registro de no conformidad por el incumplimiento del indicador de gestión de riesgo)*

**Tabla 15: Resultados del seguimiento y la medición  
CUADRO RESUMEN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2024**

			<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>CUÁNDO</b>	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>DESEMPEÑO</b>	<b>DESEMPEÑO</b>
OBJETIVOS DE CALIDAD / INTEGRADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Seguimiento al PAT mensual desde Aseguramiento Seguimiento trimestral al PAT en Comité Directivo Seguimiento anual del PAT en Revisión por la Dirección Presentación de resultados en Junta Directiva	Informe mensual de PAT Acta de comités Directivos y de aseguramiento y calidad. Acta de Reunión de Junta Directiva	92,00%	97,00%
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 Acta de Reunión de Junta Directiva (REVISIÓN bsc) Informe de Gestión (Cifras de Interés)	100,54%	101,53%
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	Se realizó la evaluación por competencias utilizando una herramienta tecnológica llamada "megamétricas". La información fue presentada a Presidencia Ejecutiva por el proceso de G.T.H	Herramienta de evaluación por competencias / Megamétricas	101,08%	97,85%
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Seguimiento trimestral al PAT/INDICADORES en Comité Directivo Seguimiento anual del PAT /INDICADORES en Revisión por la Dirección Presentación de resultados en Junta Directiva	Informe mensual de PAT Acta de comités Directivos y de aseguramiento y calidad. Acta de Reunión de Junta Directiva	108,70%	107,53%
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 %105%). No conformidades de fuentes diferentes a la auditoría. (desempeño del %110)	Actas de comités internos y revisión por la dirección. Módulo de Planes de acción de binaps	105,33%	101,18%

AUDITORÍAS INTERNAS	Se presenta el resultado general de auditorias a los responsables de procesos en los cierres de la auditoría, y en la revisión por la dirección.	Revisión por la dirección. Módulo de Planes de acción de binaps Módulo de Auditorias de Binaps	101,00%	111,11%
MATRIZ DE RIESGOS	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,	Revisión por la dirección - Informes de la Oficina de Aseguramiento	74,74%	0,00%
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 revision por la direccion	Evaluaciones y Revisión por la dirección. Informe evaluacióN de proveedores	111,11%	111,11%

**Convenciones nivel de desempeño:**

	Superior al 100%: Desempeño sobresaliente.
	Entre el 90 y el 100%: Desempeño satisfactorio.
	Entre 76% y 89%: Desempeño Regular
	Menor al 75%: Desempeño insatisfactorio

### 3.8 LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

Se presenta un resumen de las actividades de auditoría realizadas durante el año 2024. Las auditorías abarcaron diferentes aspectos de la gestión de la entidad, incluyendo el cumplimiento legal, calidad, la seguridad y salud en el trabajo, y la gestión financiera.

Los resultados de las auditorías son insumos importantes para la mejora continua de la entidad. Para la vigencia 2024 se elaboró un programa de auditoría, el cual fue aprobado por la alta dirección, las auditorías internas se realizaron con un proveedor externo, atendiendo a una oportunidad de mejora identificada en revisiones anteriores

## RESUMEN DE AUDITORÍAS 2024

ACTIVIDADES QUE APOYARON AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CÁMARA DE COMERCIO.



Se presenta un resumen de las actividades de auditoría realizadas durante el año 2024. La auditoría interna se realizó con un proveedor externo resultando un buen ejercicio para todos. Los resultados de las auditorías son insumos importantes para la mejora continua de la entidad.

**Visita de Minjusticia al centro de conciliación:** 09 de agosto de 2024, un resultado positivo del 90% de cumplimiento, con un requerimiento que dice: *“La prestación del servicio es buena. Se ha aumentado el número de audiencias de conciliación realizadas. Ahora bien, el centro deberá presentar solicitud de modificación de reglamento respecto a las tarifas de acuerdo con lo indicado en la Resolución 1885 de 2021.”*

**Auditoría de Seguimiento con ICONTEC:** Realizada ente el 27 y 29 de mayo de 2024 para el seguimiento del Certificado de Calidad. Verificó el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015. Resultado: 0 NC / 5 OP

**Revisoría Fiscal Kreston:** Kreston inició su labor en 2024 con un cronograma de auditorías sobre diferentes aspectos organizacionales. Su trabajo complementa la labor de control y aseguramiento de la entidad. Los resultados fueron socializados a medida que se ejecutaron las actividades.

**Auditorías Internas:** 1 auditorías programadas en septiembre de 2024 Se evaluaron diferentes aspectos del Sistema de Control Interno, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y Seguridad de la Información. Resultado: 14 Oportunidades de mejora.

**Seguimientos de Control Interno:** Más de 137 actividades de control realizadas y documentadas por el proceso de aseguramiento y mejora. Se incluyen seguimientos al contexto organizacional, la revisión por la dirección, el Plan Anual de Trabajo (PAT), el Balanced Scorecard (BSC), visitas de control a oficinas, sistema de turnos, objetivos estratégicos y tácticas, compromisos y acciones, Inspecciones de sst, Riesgos, la

satisfacción de los clientes, la gestión de PQRS, la seguridad y salud en el trabajo, arqueos de caja, entre otros.

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).

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.

### **3.8.1 CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS**

En general, la Cámara de Comercio ha demostrado un buen desempeño en la gestión de las auditorías. Sin embargo, existen algunas áreas de mejora que deben ser abordadas para fortalecer el Sistema de Gestión y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

### **3.9 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

En la Cámara de Comercio se aplica evaluación a los proveedores de servicios y suministros críticos, también a los proveedores de conciliación, servicios empresariales y fortalecimiento y desarrollo empresarial.

En este espacio interviene el director administrativo presentando el informe del desempeño de proveedores externos. Expone los 7 sectores de proveedores críticos e informa que se reevaluaron 24 proveedores críticos donde se miraron los criterios de cumplimiento, calidad, servicio posventa. Informa que por norma se notificó a los proveedores el resultado de la evaluación y cuál fue su escala de calificación. En este espacio también socializa los proveedores que no continúan.

## CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES CRÍTICOS

Productos/ Servicios críticos según literal 5.3.1 del Manual de Contratación y Compras



1. Mantenimiento y Suministro de Software y Hardware
2. Suministro de Refrigerios
3. Litografías Especializadas
4. Internet y Conectividad
5. Mantenimiento de Equipos Eléctricos
6. Mantenimiento de Equipos de Audio
7. Servicios Especiales

#Juntoshacemosmás



Cámara de Comercio de Cartago

## 4 LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

La Cámara de Comercio de Cartago garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la ejecución eficiente de sus actividades, asegurando así el cumplimiento del direccionamiento estratégico, los requisitos de las partes interesadas y las normativas aplicables. Cada año, se lleva a cabo un ejercicio presupuestal que permite identificar y asignar los recursos adecuados para cada proceso.

En la vigencia 2024, la Coordinación de Aseguramiento y Mejora gestionó los recursos destinados a la operación y mantenimiento del Sistema de Gestión, permitiendo el desarrollo efectivo de las actividades contempladas en el Plan Anual de Trabajo.

Dado que este proceso se realiza de manera estructurada y alineada con las necesidades de la organización, no se identifica oportunidad de mejora en este aspecto. La gestión de recursos se mantiene como un pilar clave para el adecuado funcionamiento y la mejora continua del sistema de gestión.

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

El Coordinador de Aseguramiento presenta la gestión de riesgos del 2024, basada en la información de Binaps con corte al 31 de enero de 2025. Agradece a todos por su gestión y enfatiza la importancia de mantener un enfoque preventivo a través de una administración efectiva de los riesgos.

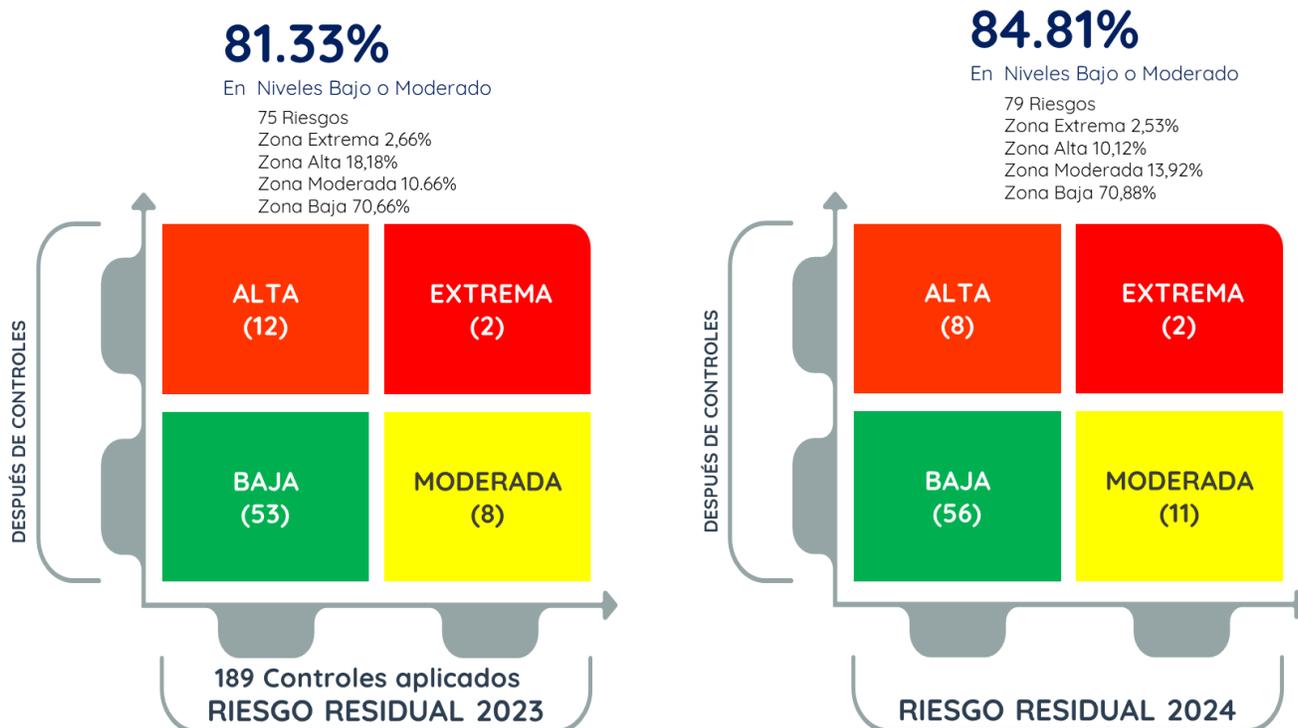
Análisis Comparativo del Riesgo Inherente 2023-2024

El análisis refleja una evolución positiva en la gestión de riesgos, evidenciada en la mejora de los niveles de exposición. Gracias a la aplicación de controles efectivos, se ha logrado aumentar el porcentaje de riesgos en niveles bajo o moderado, pasando del 81.33% en 2023 al 84.81% en 2024.

### Principales Avances

- ✓ Reducción de riesgos en nivel alto: Se pasó de 12 en 2023 a 8 en 2024, evidenciando una mitigación efectiva.
- ✓ Aumento de riesgos en nivel bajo: Se incrementaron de 53 a 56, demostrando mayor control y prevención.
- ✓ Mantenimiento de riesgos extremos: Aunque el número de riesgos extremos se mantiene en 2, su estabilidad indica una contención efectiva.
- ✓ Incremento en riesgos moderados: Se observa un leve aumento de 8 a 11, lo que sugiere áreas con oportunidades de mejora.

### EL CUADRO DE RESULTADOS PRESENTA UNA COMPARACIÓN DEL RIESGO INHERENTE ENTRE LOS AÑOS 2023 Y 2024.



Fuente: Binaps Risk

## 5.1 CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Los resultados reflejan el impacto positivo de la gestión preventiva y correctiva, fortaleciendo la estabilidad y resiliencia de la organización. No obstante, se recomienda mantener el enfoque en la reducción de los riesgos extremos y altos, fortaleciendo los controles y promoviendo la mejora continua en los procesos.

### **Compromisos y acciones clave de esta entrada:**

#### *Oportunidad de Mejora*

*Siguiendo la solicitud de la Dra. Sandra, se identificó la necesidad de revisar el riesgo R-2022-0211:*

- ◊ *Riesgo: "Contratar personal con riesgos no consultados en validación de SAGRILAF y con inhabilidades e incompatibilidades por vínculos entre aspirantes a cargos y los miembros de la Junta Directiva".*
- ◊ *Ubicación: Categoría de riesgo extremo.*
- ◊ *Acción recomendada: Revisar la estructura del riesgo, su probabilidad e impacto, considerando que esta situación no ha ocurrido previamente en la Cámara (Ana María manifiesta que las actividades relacionadas con este riesgo están bajo control)*

Se aclara que en el punto **2.10 Resultados de Seguimiento y Medición**, se identifica una oportunidad de mejora en la gestión de riesgos, derivada del incumplimiento de la meta del indicador durante dos años consecutivos.

## 6 LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el cuadro "Oportunidades de Mejora", se detallan las oportunidades identificadas durante la revisión por la dirección. Estas oportunidades se han relacionado con los compromisos del Acta No. 69 del Comité de Aseguramiento y Calidad para efectos de control y trazabilidad.

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	responsa ble	plazo
a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	a- Matriz de Compromisos rev 2024	Crear los Premios Cámara	La doctora Sandra interviene y sugiere la creación de una actividad denominada "Premios Cámara", en la que se reconozca la excelencia y el tiempo de servicio de los colaboradores. Propone que el evento se realice en la noche, con una cena especial, y que los asistentes vistán de manera elegante, con el fin de resaltar la importancia de la ocasión. Además, destaca que esta semana debe ser	Ana Sanchez	17/05/2025

			motivadora para los colaboradores, reforzando su sentido de pertenencia y reconocimiento dentro de la entidad.		
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 opo Seguimiento contexto 2024 b2-Matriz de novedades Seguimiento contexto 2024 b3-Matriz de planificación y gestión de cambios INTEGRAL	Control del trabajo del contratista de TICS	La doctora manifiesta que es importante hacer seguimiento a la contratación de Javier y que se esté cumpliendo con las actividades el cronograma establecido. La doctora Sandra solicita al doctor Santiago que lleve a cabo un seguimiento detallado de las actividades realizadas por el contratista Javier Rojas Montoya. Dicho seguimiento deberá incluir el tiempo dedicado a cada tarea, su nivel de desempeño y cualquier otro aspecto relevante para su evaluación.	Santiago Soleibe	17/03/2025
		Gestión de cambio de la adenda y revisión de reportes	La Doctora Sandra solicita a la Doctora Diana realizar la gestión del cambio en la adenda, especialmente en lo relacionado con la inclusión del componente ambiental en todos los programas. Además, se debe considerar el tema de los indicadores, ya que nos han informado que debemos reportar al ministerio cada tres meses."	Diana Paola Giraldo	17/03/2025
1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas c1.1- Matriz-de-partes-interesadas 2024	Estrategias para Encuestas de Satisfacción	Fortalecer estrategias para incentivar el diligenciamiento de encuestas en todos los procesos.	Todos	17/03/2025
		Estrategias para Encuestas de Satisfacción	Desarrollar encuestas breves para medir satisfacción de afiliados en eventos estratégicos.	Ludy Andrea Piedrahíta	17/03/2025
		Clima Organizacional y Convivencia Laboral	Mejorar la comunicación y manejo de conflictos mediante diálogos significativos y estrategias de integración Implementar medidas disciplinarias e incentivos para fortalecer la convivencia laboral. Reforzar la cultura de autocontrol como parte del desarrollo organizacional. Optimizar los procesos de inducción y entrenamiento para mejorar la adaptación de nuevos colaboradores.	Ana Sanchez	17/03/2025
		Estrategias para Encuestas de Satisfacción	Definir una muestra general para encuestas de satisfacción que abarque todos los procesos.	Eduard Henao	17/03/2025

		Estrategias para Encuestas de Satisfacción	Solicitar NC a procesos SE Virtual requiere una revisión prioritaria, dado que no cumple la meta y ha generado una No Conformidad reiterada. Es necesario abrir nuevamente la NC y reforzar los temas débiles, de esto se trata la mejora continua. 11. FD Virtual debe ser monitoreado para evitar una tendencia a la baja sostenida.	Eduard Henao	17/03/2025
2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; (revisión de las la política integrada SG SST Y SGC)	c2-Informe Matriz de Alineacion 2024	Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico	Es necesario establecer un plan para el cumplimiento de la mega, cuyo horizonte es hasta 2030.	Todos	17/04/2025
		Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico	La Doctora Sandra Milena le indica a la Doctora Lina que es necesario elaborar un plan para cumplir con la meta establecida. Señala que debemos estar más presentes en la calle realizando matrículas, aprovechando la reducción de tarifas. Además, sugiere que propongamos a la alcaldía la realización de un censo, ya que este ha dado buenos resultados en ocasiones anteriores. A nivel nacional, la creación de empresas disminuyó en un 2.5%, por lo que es clave analizar el indicador y garantizar la sostenibilidad de las empresas en el tiempo.	Lina Andrea Arango	17/04/2025
		Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico	La Doctora Sandra manifiesta que lo más importante en este momento es sostener las empresas y asegurar que perduren. Además, señala que es necesario ajustar el indicador a la realidad actual. Reconoce que, debido a la dinámica del mercado, algunas empresas cerrarán, pero enfatiza que debemos tomar medidas respecto a la formalización, proponiendo incluso revisar la formalización a través de brigadas.	Lina Andrea Arango	17/04/2025
		Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico	El objetivo de estructurar la gestión comercial es mejorar los ingresos privados, asegurando el cumplimiento de las metas establecidas, Se solicita realizar un seguimiento mensual al cumplimiento de estas metas.	Diana Paola Giraldo	17/04/2025

<p>3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</p>	<p>c3.1- Indicadores BSC 2024                  c3.2- Indicadores de Proceso2024                  c3.3-Informe Matriz de PAT 2024                  c3.4- InformeGestion 2024 SST</p>	<p>Registro de No Conformidades en Procesos Clave</p>	<p>Registrar NC a cada proceso por los INDICADORES registrados en el informe que no lograron la meta</p> <p>Gestión de Registros Públicos                  ✦ Oportunidad en la atención de trámites                  • Desempeño: 79% (Octubre) → 86% (Noviembre) → 88% (Diciembre)</p> <p>Mercadeo y Comunicaciones                  • Apropiación de la comunicación impartida → 80% ●                  • Crecimiento y fidelización de la comunidad digital (Indicador IG) → 71% ●                  • Crecimiento y fidelización de la comunidad digital (Engagement - Indicador FB) → 88% ●</p> <p>Aseguramiento y Mejora                  ✦ Gestión del riesgo                  • Desempeño: 0% ●</p> <p>Gestión Documental                  • Índice de Eficiencia de Transferencias Documentales → 70% ●                  • Organización de Archivos de Gestión → 83% ●</p> <p>Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial                  • Cumplimiento de los ingresos por los servicios empresariales → 82% ●</p> <p>Indicadores del BSC con Desempeño Inferior a la Meta                  Se presentan a continuación los indicadores del Balanced Scorecard (BSC) que no alcanzaron las metas establecidas. Como parte del seguimiento, se han registrado acciones correctivas y presentado las respectivas estrategias de mejora ante el comité.</p> <p>Indicadores con Desempeño Inferior a la Meta                  ✦ Cumplimiento del presupuesto de ingresos por recursos privados → 89% ●                  ✦ Margen neto de recursos privados → 12% ●                  ✦ Variación de nuevos empresarios formalizados → 0% ●</p>	<p>Eduard Henao</p>	<p>15/03/2025</p>
--	---	---	---	---------------------	-------------------

3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;	c3.4- InformeGestion 2024 SST	Seguimiento a la autorización de horas extras	Durante la presentación de resultados, la analista del SIG expuso el comportamiento del ausentismo y explicó los conceptos de incidente y accidente. La Dra. Sandra intervino para consultar a Ana María sobre el procedimiento de autorización de horas extras, solicitando que se gestione este tema y se cree una actividad para su seguimiento.	Ana Sanchez	17/04/2025
4) Las no conformidades y acciones correctivas;	c4- No Conformidad y acción correctiva 2024	Mejora en Análisis de Causas	Reforzar el conocimiento de análisis de causas de manera que se pueda atender a las siguientes oportunidades: Oportunidades de mejora: • Optimizar el análisis de causas raíz para reducir la reincidencia de no conformidades. • Fortalecer la gestión de aseguramiento y mejora con estrategias preventivas que minimicen la ocurrencia de no conformidades. • Reforzar el monitoreo en los procesos con mayor incidencia, asegurando una adecuada implementación y sostenibilidad de las acciones correctivas.	Eduard Henao	15/03/2025
e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	e- Gestión de Riesgos 2024 e1- Gestión de Riesgos 2024 dato	Evaluación de riesgos en la contratación de personal	Seguimiento a la solicitud de la Dra. Sandra, se identificó la necesidad de revisar el riesgo R-2022-0211: Riesgo: "Contratar personal con riesgos no consultados en validación de SAGRILAFT y con inhabilidades e incompatibilidades por vínculos entre aspirantes a cargos y los miembros de la Junta Directiva".	Ana Sanchez	17/04/2025

## 7 GESTIONES REALIZADAS SOBRE LA ENMIENDA ISO/AMD 1:2024

El Coordinador de Aseguramiento expone ante el Comité las gestiones realizadas en relación con la aplicación de la enmienda ISO/Amd 1:2024, con el propósito de integrarla en la Revisión por la Dirección. Esto permite asegurar que los cambios introducidos por la enmienda sean debidamente incorporados en el Sistema de Gestión, alineando la organización con los requisitos actualizados y fortaleciendo la mejora continua.

Resumen de Acciones Implementadas para Atender la Enmienda sobre Cambio Climático en la Cámara de Comercio de Cartago (Plan de Acción #434)

✓ **Análisis Inicial:**

Estudio del documento enviado por ICONTEC sobre la enmienda de ISO 9001 relacionada con el cambio climático.

✓ **Gestión Documental y Planificación:**

Registro de la enmienda en el sistema de gestión del cambio.  
Establecimiento de un plan de trabajo para la implementación.

✓ **Comunicación y Sensibilización:**

Comunicación oficial de la enmienda a todo el personal.  
Presentación de los detalles de la enmienda en equipos de trabajo.  
Capacitación de colaboradores encargados de liderar el cambio.

✓ **Evaluación de Impacto en el Sistema de Gestión:**

Verificación y documentación de la pertinencia del cambio climático dentro de la evaluación de riesgos.  
Análisis de cómo los nuevos requisitos afectan los procesos de la Cámara.  
Integración del cambio climático en el desarrollo, mantenimiento y eficacia del sistema de gestión certificado.

✓ **Aseguramiento del Cumplimiento Normativo:**

Inclusión del cambio climático en el alcance de las normas certificadas implementadas (SGC, SST, SGD, Seguridad de la Información).  
Aseguramiento de que los aspectos y riesgos del cambio climático sean considerados en la gestión del sistema.

✓ **Incorporación en la Estrategia Institucional:**

Determinación de la relevancia del cambio climático en la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Este plan de acción busca garantizar que la Cámara de Comercio de Cartago cumpla con los nuevos requisitos de la norma ISO 9001, fortaleciendo la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa ante el cambio climático.

## 8 CONCLUSIÓN GENERAL DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024

Tras la presentación de los resultados del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se presentó agradecimientos y se destacó el compromiso de los participantes con su fortalecimiento y mejora continua. Durante la sesión, se reflexionó sobre la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema, contando con valiosos aportes de los asistentes, quienes resaltaron su madurez, evolución y alineación con los objetivos estratégicos de la entidad. Como resultado del análisis, se concluye que el SIG de la Cámara de Comercio de Cartago:

- ✓ Es idóneo, ya que sigue siendo pertinente y apropiado para la gestión institucional.
- ✓ Es adecuado, dado que continúa siendo suficiente en términos de estructura, alcance y recursos.
- ✓ Es eficaz, al demostrar su capacidad para alcanzar los resultados esperados y aportar valor a la organización.

Adicionalmente, se identificaron oportunidades de mejora estratégicas, las cuales han sido debidamente registradas y asignadas a los responsables en el sistema de gestión. No se requieren ajustes adicionales en recursos, infraestructura o competencias más allá de lo establecido en el Plan Anual de Trabajo Institucional y el Presupuesto 2025.

Finalmente, se reafirma el compromiso de la Cámara de Comercio de Cartago con la mejora continua, asegurando que las acciones implementadas contribuyan al fortalecimiento del sistema y a su sostenibilidad a largo plazo.

Retroalimentación de los participantes

Dra. Lina: Destacó que el sistema se ha fortalecido con los años y que debe mantenerse y seguir robusteciéndose, ya que ha permitido que la Cámara de Comercio funcione de manera organizada.

Dra. Sandra: Resaltó que el SIG se percibe cada vez más maduro, aunque es necesario fortalecer algunos seguimientos e interiorizar ciertos indicadores. Además, señaló que el sistema ha demostrado su eficacia en las auditorías de ICONTEC gracias a su evolución.

Dra. Diana: Sugirió llevar a los colaboradores mayor información sobre indicadores, explicando qué sucede si no se cumplen y cuál es su impacto, para que reconozcan la importancia de estos temas.

Natalia: Enfatizó en la necesidad de que el plan del SIG se interiorice en la cotidianidad de todos los colaboradores.

Ana: Mencionó que el sistema es una herramienta clave para garantizar el control de los procesos, brindando mayor seguridad y tranquilidad.

Comentario general: Coincidieron en que el SIG es un esfuerzo colectivo en el que cada uno contribuye de una u otra manera a su cumplimiento y mejora.

La Dra. Diana propuso como buena práctica presentar un reporte periódico de los resultados del sistema y exponerlo a los procesos.

**EDUARD ALBERTO HENAO ORTIZ**  
Coordinador de Aseguramiento y Calidad  
Elabora  
Febrero 24 de 2025

**SANDRA MILENA SANTA OCAMPO**  
Presidenta Ejecutiva  
Aprueba  
Febrero 24 de 2025

## 9 LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS

A- MATRIZ DE COMPROMISOS REV 2024  
B1-MATRIZ DE RIESGOS Y OPO SEGUIMIENTO CONTEXTO 2024  
B2-MATRIZ DE NOVEDADES SEGUIMIENTO CONTEXTO 2024  
B3-MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS INTEGRAL  
C1- RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERÉS  
C1.1- MATRIZ-DE-PARTES-INTERESADAS 2024  
C1.2- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN TH  
C2-INFORME MATRIZ DE ALINEACIÓN 2024  
C3.1- INDICADORES BSC 2024  
C3.2- INDICADORES DE PROCESO2024  
C3.3- INFORMEGESTION2025  
C3.4-INFORME MATRIZ DE PAT 2024  
C3.5- INFORMEGESTION2024 SST  
C4- NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 2024  
C5- CUADRO RESUMEN DEL RES DE SEGU Y MEDICIÓN 2024  
C6- AUDITORÍAS INTERNAS 2024  
C7- REVISIÓN X DIRECCIÓN\_PROVEED\_2024  
E- GESTIÓN DE RIESGOS 2024  
E1- GESTIÓN DE RIESGOS 2024 DATO  
F- OPORTUNIDADES DE MEJORA