

Revisión por la Dirección

»» 3 de Octubre de 2023



2023

Índice

01

Introducción

02.

Plan de Mejora

03.

Acciones de Seguimiento

04.

Desempeño y Eficacia

05.

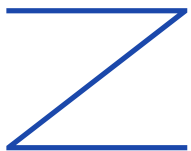
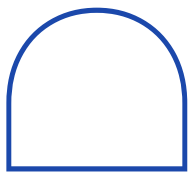
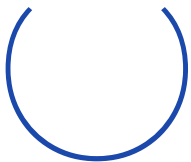
Cumplimiento de Objetivos

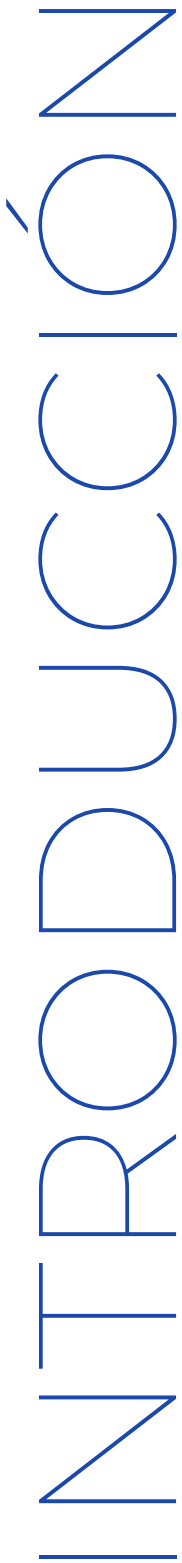
06.

Resultados del Seguimiento

07.

Riesgos y Oportunidades





La revisión por la dirección es un proceso fundamental dentro del sistema de gestión de calidad establecido por la norma ISO 9001:2015. Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad efectivo que una organización debe implementar para asegurar la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus procesos.

La revisión por la dirección es un proceso periódico y sistemático en el que la alta dirección de la organización se reúne para evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad. Los principales objetivos de esta revisión son:

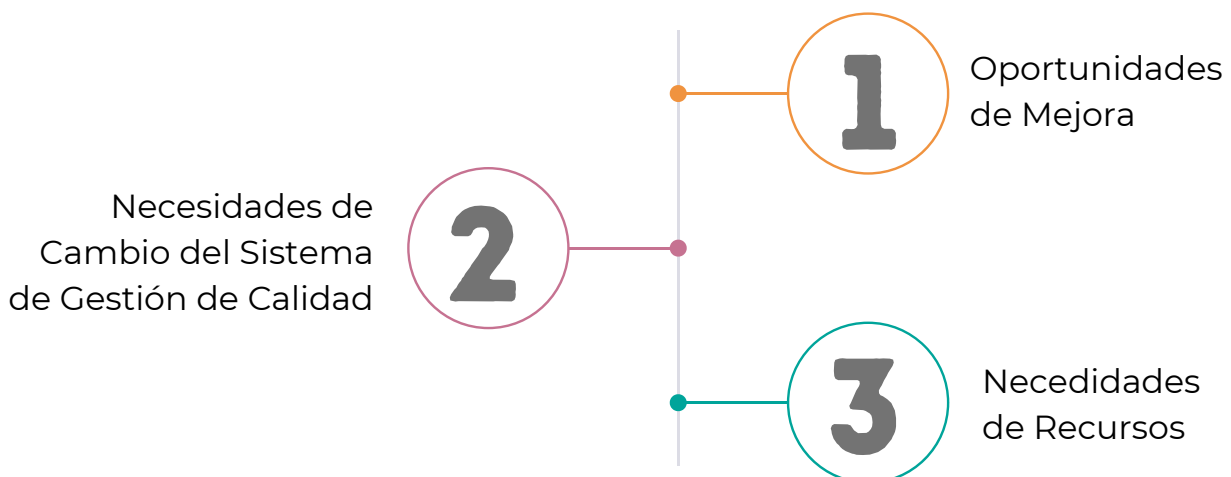
- Proceso de evaluación y toma de decisiones.
- Realizado por la alta dirección.
- Objetivos:
 - Evaluar eficacia del sistema de gestión de calidad.
 - Analizar resultados de auditorías y retroalimentación de clientes.
 - Identificar oportunidades de mejora.
- Decisiones basadas en datos y evidencia objetiva.
- Documentado formalmente.
- Impulsa mejora continua y alineación con objetivos.

La revisión por la dirección generalmente incluye la revisión de indicadores clave de desempeño, resultados de auditorías, quejas de clientes, cambios en el contexto de la organización y otros elementos relevantes. Esta revisión se documenta formalmente, y sus resultados se utilizan para tomar decisiones que impulsan la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

INFORMACIÓN DE ENTRADA



INFORMACIÓN DE SALIDA



ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA



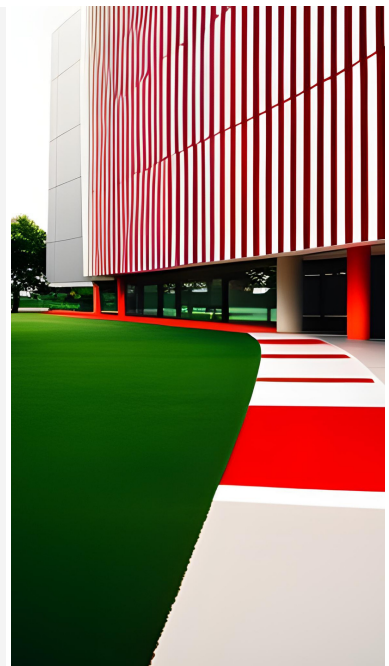
Misión

Somos responsables de prestar un servicio de facilitación en el registro público a los agentes económicos, para el cumplimiento de las funciones delegadas por el Estado, con el fin de afianzar la formalización empresarial, promover el desarrollo sostenible empresarial de la región, propiciar espacios de formación y emprendimiento, a través de la gestión y alianzas estratégicas que propendan por la competitividad regional con procesos de calidad, transparencia, talento humano competente, infraestructura física adecuada y óptima tecnología.



Visión

En el año 2024, La Cámara de Comercio de Ipiales, consolidará su liderazgo empresarial con: la ampliación de la cobertura de sus servicios a los municipios de la jurisdicción, la creación del centro empresarial y el fortalecimiento de su Instituto Técnico Empresarial, mejorando el reconocimiento por parte de nuestros empresarios y comunidad en general. Lo desarrollaremos con personal competente y motivado, recursos técnicos adecuados y financieros suficientes, generando oportunidades para el crecimiento y desarrollo de la región.



ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA



Política de Calidad

Con el compromiso del talento humano competente se propende por el mejoramiento continuo de procesos y la eficacia del sistema de gestión de calidad, en los servicios del registro público, promoción comercial, capacitación permanente, conciliación y arbitraje, liderando el crecimiento constante de la entidad y la satisfacción total de los clientes. Esta política está disponible como información documentada y publicada para las partes interesadas. Es comunicada, entendida y aplicada en la organización.



Objetivos de Calidad

1. Mantener talento humano competente
2. Mejorar continuamente nuestros procesos y mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad.
3. Liderar un crecimiento constante.
4. Mantener una alta calificación en cuanto a satisfacción de nuestros clientes.



CONCLUSIONES

- La misión, visión, política y objetivos de la calidad son adecuados al propósito de la organización, no han tenido ajustes durante el periodo de análisis.
- La visión trazada para el año 2024, se está desarrollando actualmente, con el plan estratégico año 2020-2024. En la siguiente vigencia deberá evaluarse una nueva proyección
- Los objetivos de la calidad se están cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido. Por lo tanto se está generando un impacto positivo en el mejoramiento continuo de los procesos hacia las partes interesadas. Debe proyectarse

ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA

CONCLUSIONES

Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad

La declaración de misión, visión, política y objetivos de la calidad de la organización ha sido exhaustivamente evaluada en relación con el propósito y los objetivos estratégicos de la entidad. Durante el período de análisis en cuestión, se ha observado que estas declaraciones fundamentales no han experimentado ajustes o modificaciones sustanciales, lo que indica su alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

Visión 2024 y Plan Estratégico 2020-2024

La visión delineada para el año 2024 está actualmente en proceso de desarrollo y ejecución, en concordancia con el plan estratégico quinquenal 2020-2024. Este último documento de planificación estratégica establece una hoja de ruta detallada que guía las iniciativas y acciones destinadas a materializar la visión a largo plazo de la organización. El plan estratégico es una herramienta fundamental que proporciona una estructura para el logro de los objetivos organizativos y define las prioridades estratégicas que se están implementando en la actualidad.

Cumplimiento de Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad establecidos por la organización se están cumpliendo de acuerdo con el cronograma previamente establecido. Este cumplimiento puntual se traduce en un impacto positivo en el proceso de mejora continua, contribuyendo así a la satisfacción y a las expectativas de las partes interesadas. Los objetivos de calidad no solo son metas cuantitativas, sino también indicadores clave que respaldan la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su alineación con los requisitos y necesidades de las partes interesadas.





Este análisis detallado de la situación subraya la coherencia y efectividad de las declaraciones y acciones estratégicas de la organización en su búsqueda de la mejora continua y el logro de sus objetivos de calidad.

PLAN DE MEJORA

La Cámara de Comercio de Ipiales está revisando su estructura organizativa y el manual de funciones para ajustarse a cambios propuestos en cargos y denominaciones. Se analizan las funciones actuales y se consideran nuevas posiciones para mejorar la eficiencia. Este proceso busca alinear la organización con sus objetivos a largo plazo, distribuir tareas eficientemente y gestionar los recursos humanos de manera efectiva. La actualización del manual de funciones garantiza una gestión más eficaz y contribuye a los objetivos institucionales de la Cámara de Comercio de Ipiales.



SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Actividad	Acción	Quién	Dónde	Cuándo	Cómo	Seguimiento	Recursos	Conforme SI / NO	Observaciones
Implementación del Compliance Legal	Oportunidad	Planeación	Todos los Procesos	20/12/2022	Asesor Externo	SI	Humanos, Técnicos, Financieros	NO	Ejecutado 
Implementación del Sistema Ambiental	Oportunidad	Control y Mejoramiento	Todos los Procesos	30/12/2022	Asesor Externo	SI	Humanos, Técnicos, Financieros	NO	Sin ejecutar 
Digitalizar toda la documentación de Conciliación	Oportunidad	Conciliación	Centro de Conciliación y arbitraje	30/12/2022	Personal idóneo	SI	Humanos, Técnicos, Financieros	NO	En ejecución 
Actualizar organigrama y manual de Funciones	Oportunidad	Planeación	Planeación	30/12/2022	Asesor Externo	SI	Humanos, Técnicos, Financieros	NO	Ejecutado 
Implementación Empresarial FIT	Oportunidad	Alta Dirección	Alta Dirección	30/08/2022	Logística necesaria	SI	Humanos, Técnicos, Financieros	SI	Ejecutado 
Implementación nueva sede Mistares	Oportunidad	Alta Dirección	Alta Dirección	30/08/2022	Logística Necesaria	SI	Humanos, Técnicos, Financieros	SI	Ejecutado 



Recibido a satisfacción



Pendiente recepción



Recibido con observaciones



Sin ejecución

CONCLUSIONES

Es de anotar que los proyectos relacionados con la implementación del Compliance Legal y la actualización del organigrama y Manual de Funciones, se encuentran ejecutados desde su parte contractual, sin embargo, los productos entregados, tuvieron observaciones por parte de los líderes de los procesos que fueron intervenidos.

En ese sentido, los mismos se encuentran en proceso de revisión y ajustes para que se cumplan los requerimientos y necesidades institucionales.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES PREVIAS EFECTUADAS

CONCLUSIONES

- El seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas para el año 2021 y hasta junio de 2022 se ha realizado de manera adecuada, lo que ha asegurado un alto nivel de cumplimiento hasta la fecha.
- La implementación del Compliance Legal y de Gobierno Corporativo, originalmente programada 2022, se ha pospuesto debido a las recomendaciones de la junta directiva y se llevó a cabo en el año 2023. Además, se planean cambios en la estructura organizacional.
- La implementación del Sistema de Gestión Ambiental se ha programado para la vigencia de 2023, marcando un hito importante en la gestión de sostenibilidad.
- Se ha avanzado en la actualización del organigrama y el manual de funciones con el objetivo de clarificar los roles y responsabilidades de cada funcionario en la organización. Actualmente se continúa con la revisión.
- La implementación del Centro de Acondicionamiento Empresarial se llevó a cabo con éxito el 30 de agosto de 2022, lo que representa un avance significativo en el apoyo a nuestros afiliados.
- La apertura de la nueva sede y el traslado del Centro de Conciliación y Arbitraje son proyectos ejecutados contribuirán a fortalecer la presencia y los servicios de la organización en el futuro próximo.



CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS O EXTERNAS

CONCLUSIONES

- El Coordinador de Control Interno y Calidad ha realizado una revisión exhaustiva, en conjunto con la Presidencia Ejecutiva, de las cuestiones internas y externas que conforman el plan estratégico. Esta revisión tenía como objetivo verificar el estado actual del plan y su adecuación al contexto de la organización.
- Se ha observado que el plan estratégico se actualiza de manera regular, anualmente y cuando sea necesario, para adaptarse a los cambios en el entorno de la organización. Esta actualización toma en consideración tanto las cuestiones internas, como las debilidades y fortalezas, como las cuestiones externas, como las oportunidades y amenazas.
- En la presente vigencia, se ha realizado una actualización enfocada principalmente en las oportunidades identificadas. Un ejemplo relevante de esta actualización es la creación del Centro de Acondicionamiento Empresarial, que se estableció como una fortaleza el 21 de abril de 2022. Esta incorporación demuestra la capacidad de la organización para adaptarse y aprovechar nuevas oportunidades en su entorno.

Estas acciones evidencian un enfoque proactivo hacia la gestión estratégica en la organización, donde se prioriza la actualización constante del plan estratégico para mantener su relevancia y alineación con el contexto cambiante.



CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS O EXTERNAS

PLAN DE MEJORA



01

Aspecto a Mejorar

Revisión anual del plan estratégico

Tipo de Acción: Oportunidad

02.

Responsable

Presidencia Ejecutiva, Coordinador de Calidad y Control Interno

Fecha: 30 de diciembre de 2022

03.

Recursos y Enfoque

Recursos: Humanos, financieros y Técnicos

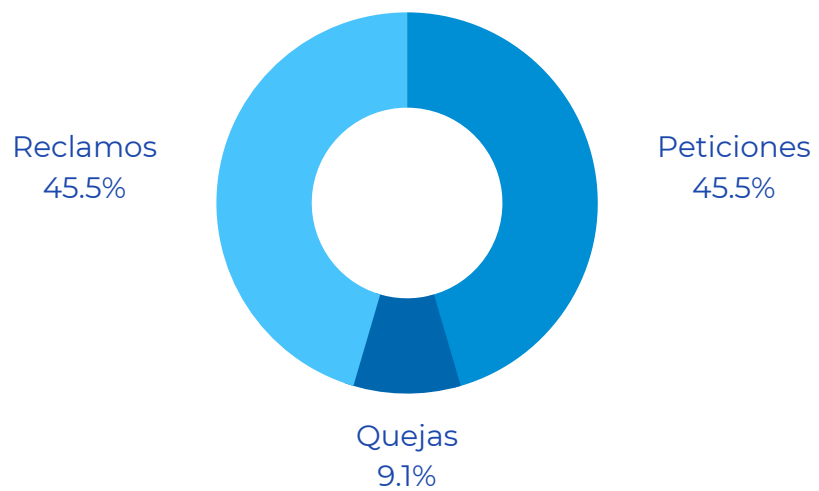
Enfoque: SGC / Usuario

Planificar como cambio: **NO**

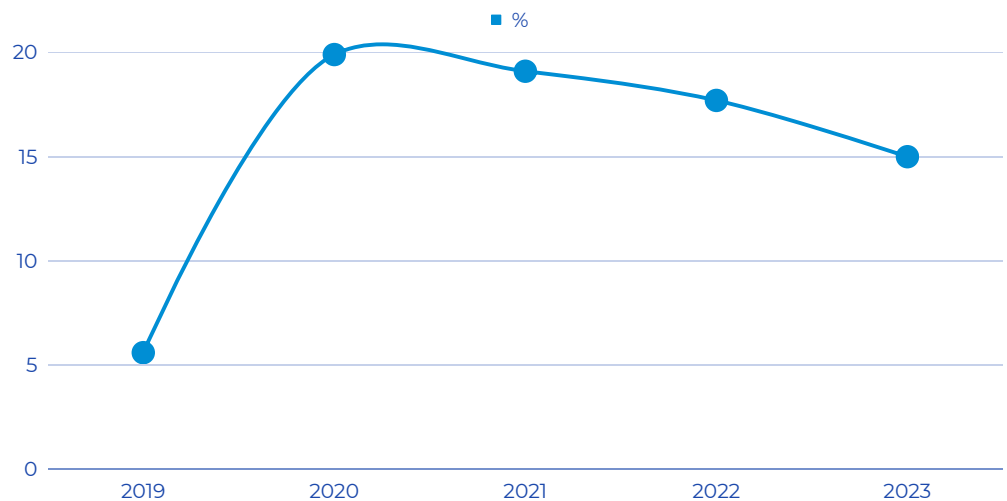
1. Satisfacción del Cliente y Retroalimentación de las Partes Interesadas | 2019-2023



2. Estado de las PQRs | 2019-2023



3. Demanda Servicios Virtuales | Tendencias



LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD



01

Mantener el Talento Humano competente



02

Mejorar continuamente nuestros procesos y mantener la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad



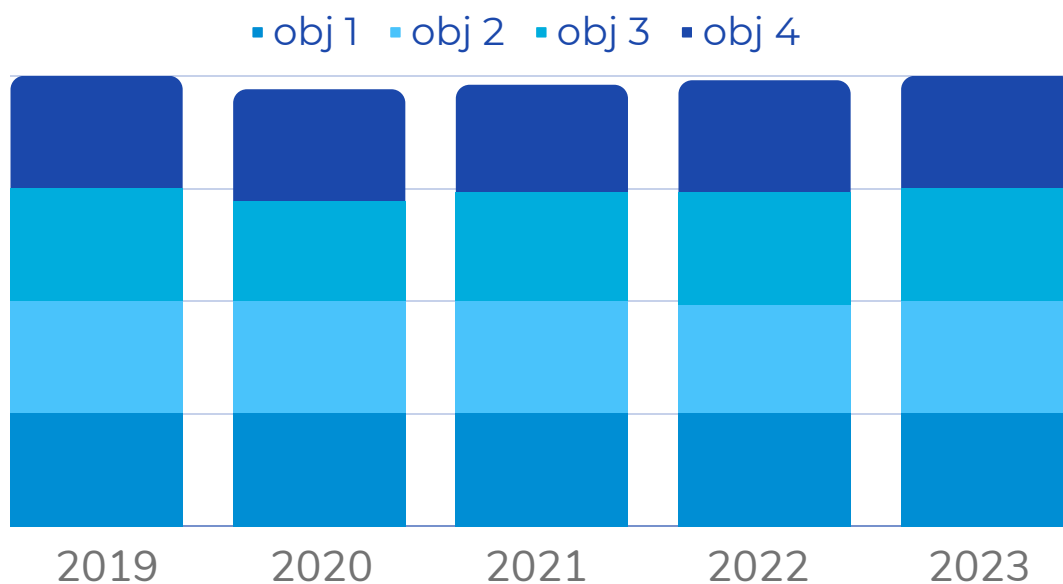
03

Liderar un crecimiento Constante



04

Mantener una alta calificación en cuanto a la satisfacción de nuestros clientes

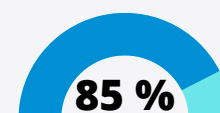


Cumplimiento de los objetivos

A continuación, haremos una descripción respecto de las actividades que desarrollaron cada uno de los objetivos.

Objetivo 1. **Mantener el Talento Humano Competente**

1. **Actualizar Organigrama y Manual de Funciones** | 25 de abril 2022 - 30 de diciembre de 2022 | **Responsable:** Jefatura Administrativa y de Talento Humano, Coordinador de Control Interno y Calidad | **Actividades:** Se actualizó el organigrama mediante acta de presidencia ejecutiva del 2 de septiembre de 2022



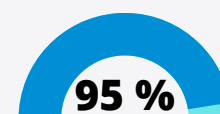
El manual se encuentra en revisión y ajuste de redacción

2. **Realizar el seguimiento por medio de la evaluación de desempeño** | 10 de septiembre de 2022 - 15 de diciembre de 2022 | **Responsable:** Jefes de Departamento y Líderes de Proceso | **Actividades:** Esta pendiente por realizar el seguimiento de evaluaciones de desempeño de 2 funcionarios, que están cursando el Técnico en Asistencia Administrativa Gerencial y la Especialización en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



La evaluación de desempeño está cumplida en un **95%**

3. **Verificar la culminación del procesos educativo por competencias de los funcionarios inscritos en el ITECCI.** | 10 de septiembre de 2022 - 15 de diciembre de 2022 | **Responsable:** Jefatura Administrativa y de Talento Humano | **Actividades:** Dos funcionarios culminaron el Técnico en Asistencia Administrativa Gerencial.



Los procesos de Formación se culminan en el primer semestre de 2023

91%





Al cierre de la vigencia, el objetivo estará cubierto en su totalidad.

Cumplimiento de los objetivos

A continuación, haremos una descripción respecto de las actividades que desarrollaron cada uno de los objetivos.

Objetivo 2.

Mejorar continuamente nuestros procesos y mantener la eficacia del sistema de gestión de la Calidad

Actividad	Fechas	Responsable	Estado
Realización de Auditorías internas	16/08/2022 - 26/08/2022	Coordinador de Calidad y Control Interno, Auditores Internos	
Planificación Planes de Mejoramiento	12/08/2022 - 20/09/2022	Coordinador de Calidad y Control Interno, líderes de procesos	
Revisión por la dirección	02/08/2022 - 28/08/2022	Presidente Ejecutivo, Coordinador de Calidad y Control Interno.	
Rendición de Cuentas	20/09/2022 - 27/09/2022	Presidente Ejecutivo, Coordinador de Calidad y Control Interno, Jefes de Dependencia	

100%

Al cierre de la vigencia, el objetivo está cubierto en su totalidad.

Cumplimiento de los objetivos

A continuación, haremos una descripción respecto de las actividades que desarrollaron cada uno de los objetivos.

Objetivo 3.

Liderar un crecimiento constante



Capacitación Permanente

se realizaron: 1 Diplomado y 2 cursos de educación continua, participaron un total de 121 asistentes. En el segundo trimestre esta en ejecución: 1 Técnico de primer semestre con 82 participante. Actualmente se están desarrollando campañas de promoción de las capacitaciones por medio de radio, redes sociales, entre otros.

100%



Conciliación y Arbitraje

Hasta el mes de julio se llevan realizando en el centro de conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Ipiales, 300 solicitudes de conciliaciones. Se realiza alianzas con Alcaldía, Bienestar Familiar, Policía Nacional, Personería, entre otros, para un crecimiento constante como el CONCILIATON gratuito a nivel nacional en el mes de septiembre

100%



Promoción Comercial

Se realizaron campañas de promoción en fechas especiales incentivando en comercio local. Se participó y acompañó a empresarios en ruedas de negocios. Se consolidó la participación en el programa "Fábricas de la Productividad 2022 para Mipymes"

100%

Cumplimiento de los objetivos

A continuación, haremos una descripción respecto de las actividades que desarrollaron cada uno de los objetivos.

Objetivo 4.

Mantener una alta calificación en cuanto a la satisfacción de nuestros clientes.



37

Capacitaciones
al personal



77%

Cumplimiento
del SGSST



85%

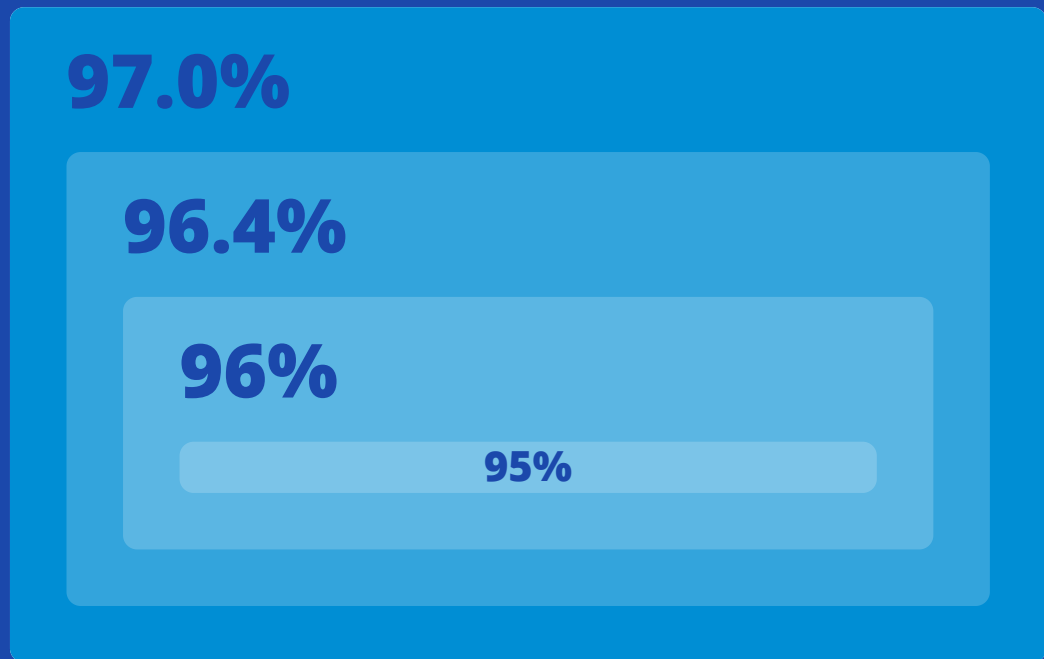
Cumplimiento
de Objetivos

Se observa que el cumplimiento de objetivos, en la vigencia 2022 es de 85% que corresponden al cumplimiento de 17 acciones de 23 planificadas, hasta el mes de julio de la vigencia 2022

Cabe resaltar que las acciones planificadas fueron apropiadas para el logro de los objetivos de la calidad.

Desempeño de los Procesos y conformidad del Producto y/o Servicio

Mejora del SGC | Meta: 80%



- En 2019, el indicador alcanzó un 95.42%.
- En 2020, este valor aumentó a un 96.64%.
- Durante 2021, el porcentaje se mantuvo en un sólido 96%.
- Hasta 2022, el indicador llegó al 97%, superando ampliamente la **meta establecida del 80%**. Este logro se debe al cumplimiento de los objetivos de los procesos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

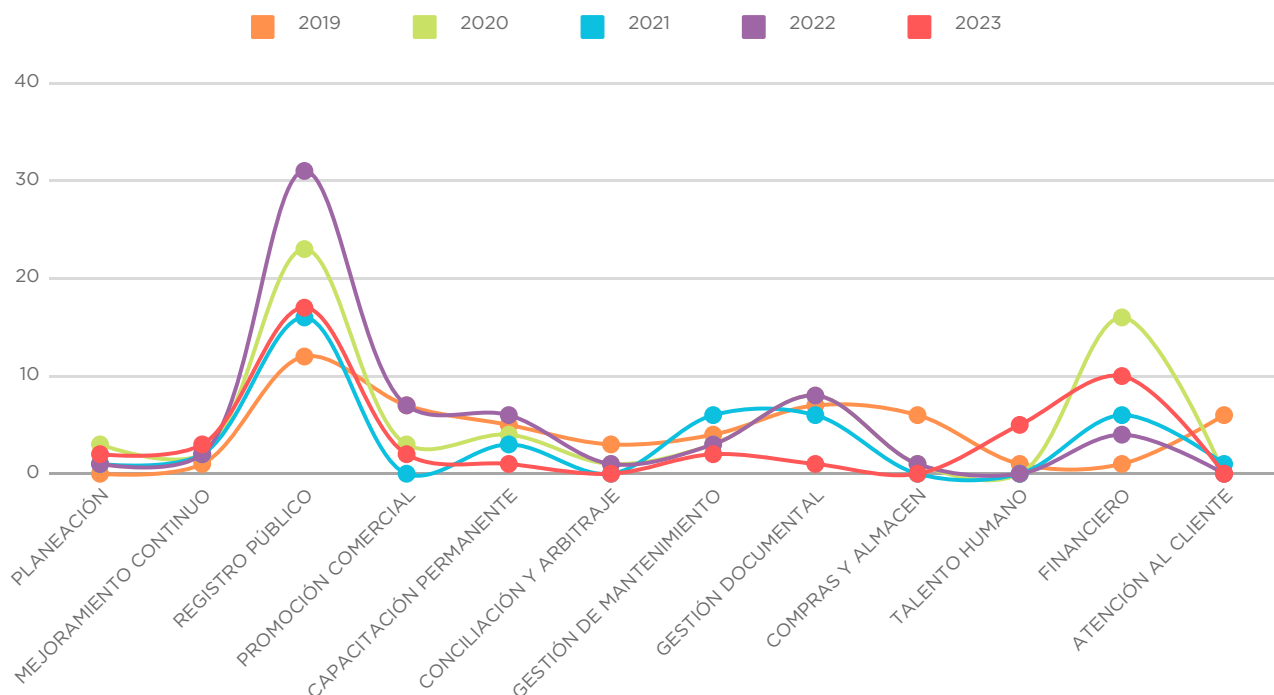
Es importante destacar que se han identificado no conformidades durante las auditorías, se ha realizado un seguimiento exhaustivo de las peticiones, quejas y reclamos, se ha cumplido con los indicadores de satisfacción y se monitorean de manera constante los indicadores de gestión y las salidas no conformes. Además, se han implementado acciones correctivas y de mejora, y se sigue de cerca el progreso de las revisiones por parte de la dirección. También se han identificado oportunidades de mejora.

Es relevante señalar que el sistema de gestión de calidad ha experimentado una dinamización significativa gracias a la herramienta tecnológica SIG DOC.

SALIDAS NO CONFORME

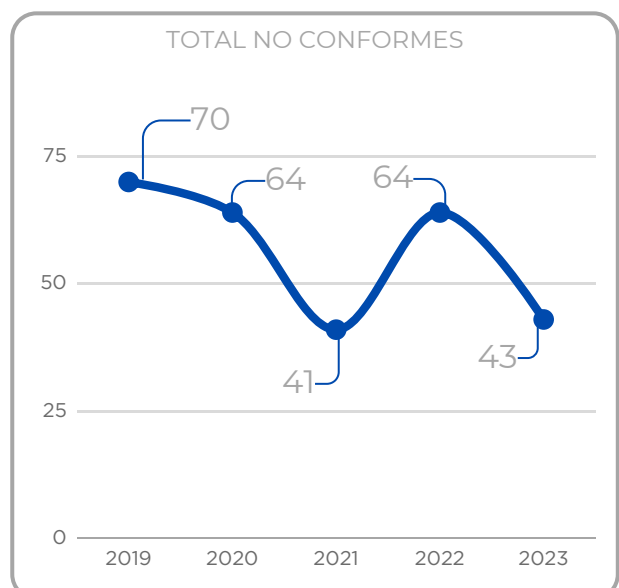
TENDENCIAS POR PROCESO

Durante el año 2022, se detectaron y manejaron un total de 64 salidas no conformes. Los procesos que más reportaron estas no conformidades fueron los siguientes: el proceso de Registro Público con 31, seguido de Gestión Documental con 8, Promoción Comercial con 7 y Capacitación con 6.



Es relevante destacar que se produjo una disminución en las salidas no conformes en comparación con años anteriores. En 2021, se identificaron 41, mientras que en 2020 fueron 64 y en 2019 alcanzaron las 70. Sin embargo, para el año 2023, se reportaron 43 salidas no conformes que disminuyen la estadística revisada, encontrando una mejora de los procesos del sistema.

Este aumento resalta la importancia del control de las salidas no conformes para la mejora continua de los procesos. La gráfica muestra que los líderes de proceso están tomando medidas más efectivas para identificar y gestionar estas salidas no conformes.



NO CONFORMES Y EL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDADES EN AUDITORÍAS INTERNAS



Los ciclos de auditoría correspondientes a los años 2019, al 2023, fueron llevados a cabo por un equipo de 12 auditores internos de la entidad.



En la vigencia 2023 se identificaron 31 No conformidades en los procesos auditados; cifra que disminuyó, respecto del año 2022, donde se identificaron un total de 40 no conformidades, mientras que las vigencias 2019 a 2021, registraron un promedio de 40 no conformidades en auditoría. Estos resultados, junto con la implementación de las acciones correctivas, contribuyen al fortalecimiento del sistema.



se hace necesario revisar que el proceso de Control y Mejoramiento durante el ciclo de auditoría del año 2022 no presentó no conformidades, sin embargo en el año 2023, presentó 3 no conformidades y 2 observaciones. Los procesos financieros presentaron un total de 10 no conformidades, mientras que el proceso de atención al cliente reportó 5 no conformidades, lo que los posiciona como los procesos con mayor número de no conformidades en este ciclo de auditoría. Todos los procesos han presentado sus planes de acción, los cuales están en proceso de ejecución.



Para el año 2023, se considera necesario proporcionar retroalimentación a los auditores internos sobre la normativa de la versión 2015 y con el ánimo de contar con un equipo mayor de auditores.

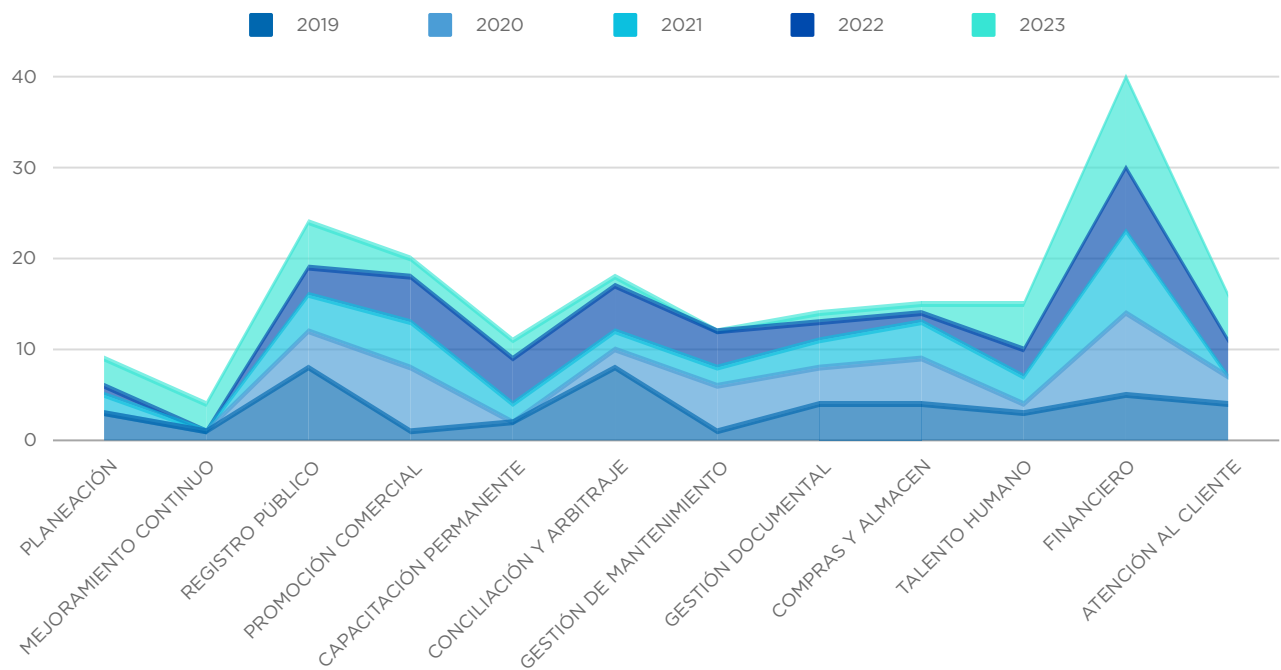


La gestión de calidad es un proceso fundamental que respalda el sistema, fomentando una cultura de control y basándose en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para lograr mejoras continuas en la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NO CONFORMES Y EL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

TENDENCIAS POR PROCESO

No conformidades detectadas en las Auditorías Internas



Total No conformidades por año



Seguiremos trabajando en la mejora constante para que el sistema de gestión de la calidad sea cada vez más eficaz.



PLAN DE MEJORA

Resultado de las Auditorías Internas de Calidad

Aspecto a Mejorar	Tipo	Responsable	Fecha	Recursos	Enfoque de Acción
Capacitación a Líderes de Proceso en ISO 9001:2015	Acción de Mejora	Coordinador de Control Interno y Calidad	2023-1	Humanos, Técnicos y Financieros	SGC/Usuario
Seguimiento a las acciones correctivas de las auditorías internas	Acción de Mejora	Coordinador de Control Interno y Calidad	Permanente	Humanos, Técnicos y Financieros	SGC/Usuario

Para considerar el plan de mejora después de la Auditoría Interna, cada líder de proceso se compromete a entender de manera exhaustiva los hallazgos de la auditoría, identificando áreas críticas de no conformidad o debilidades en los procesos y políticas. Además, se asume el compromiso de priorizar estos hallazgos, asignándoles una jerarquía en función de su impacto en la organización y un compromiso firme de definir objetivos claros y medibles para cada área de mejora, garantizando que sean alcanzables y relevantes para la empresa.

Asimismo, se asumirá la responsabilidad de asignar tareas y plazos realistas, asegurando la ejecución efectiva de las acciones necesarias con el firme compromiso de garantizar que los recursos necesarios, como personal y presupuesto, estén disponibles para la implementación eficaz del plan de mejora.

Se establecerá un plan detallado que describirá con precisión las actividades específicas a realizar, y se comunicará de manera efectiva a todo el equipo.

El equipo directivo asume la responsabilidad de establecer indicadores clave de rendimiento para medir el progreso y realizar ajustes según sea necesario, fomentando una cultura de aprendizaje continuo que permita documentar meticulosamente todo el proceso se consideran prácticas ineludibles.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

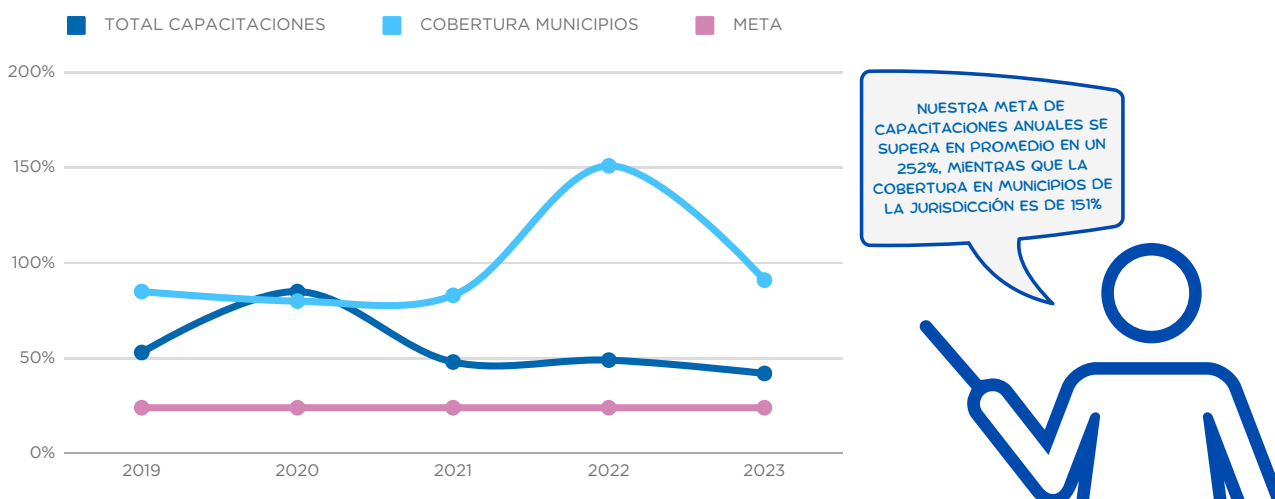


CAPACITACIONES

Eventos de Capacitación

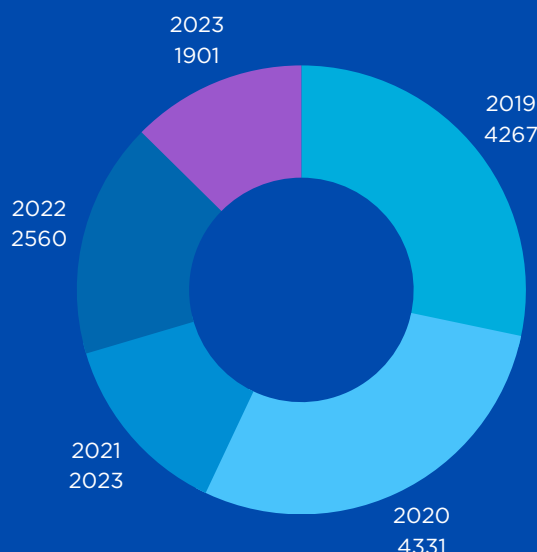
Se observa que el número de capacitaciones supera la meta anual de 24. En el año 2019 se llevaron a cabo 53 capacitaciones, en el año 2020 se realizaron 85, en el año 2021 se realizaron 48, en 2022 se llevaron a cabo 49 capacitaciones mientras que en el 2023, al mes de agosto se efectuaron 42. Estas capacitaciones se han desarrollado en dos modalidades: presencial y virtual. Dentro de las formaciones ofrecidas se incluyen capacitaciones, cursos, diplomados y programas técnicos, gracias a que la entidad cuenta con el Instituto Técnico Empresarial de la Cámara de Comercio de Ipiales (ITECCI).

De la Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Ipiales, se cubrieron un promedio de 8 municipios, entre el 2019 y 2022.



Personas Capacitadas

En el año 2019, se registraron un total de 4,267 capacitados, seguido de 4,331 en el año 2020 y 2,023 en el año 2021. En junio de 2022, se han incluido a 2,560 personas en mientras que en lo corrido del 2023, se llevan 1901 personas capacitadas. Estos números indican que se ha superado con creces la meta anual de capacitaciones, que estaba fijada en 1,000, gracias a una convocatoria efectiva y al reconocimiento positivo que la entidad ha logrado entre sus partes interesadas, incluyendo empresarios, profesionales y la comunidad en general.



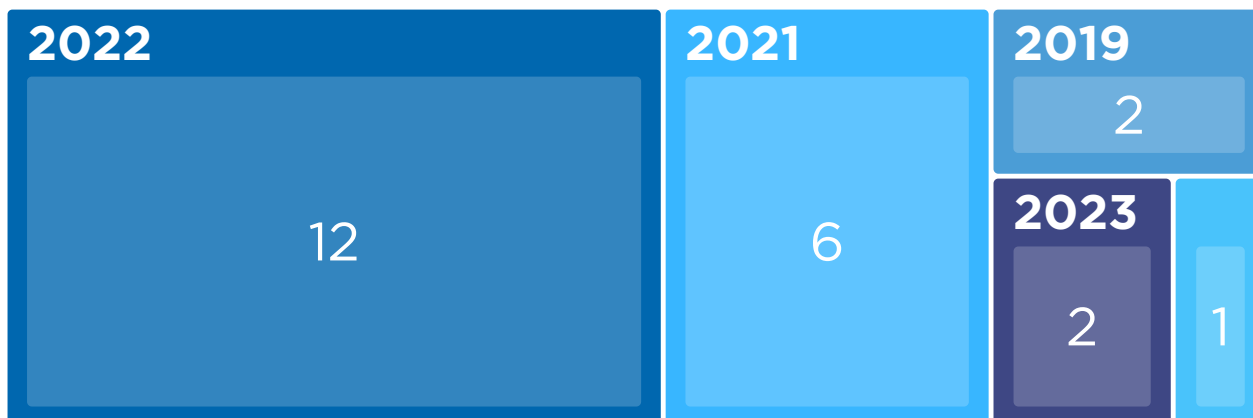
INVESTIGACIONES ECONÓMICAS

Tendencias en Estudios y Publicaciones

En el ámbito de las investigaciones económicas, se había establecido una meta de 2 investigaciones anuales. Para el 2023, se realizaron 2 estudios económicos y una investigación correspondiente a la Costumbre mercantil. En el año 2019 se llevaron a cabo 2 investigaciones económicas como se había planificado. Sin embargo, en el año 2020, debido a las circunstancias adversas provocadas por la pandemia, solo se logró realizar 1 investigación, incumpliendo así la meta anual.

En cambio, durante el año 2021, se logró un notable avance en este aspecto al llevar a cabo un total de 6 investigaciones económicas.

Este número incluyó las 2 investigaciones pendientes del año 2020. Hasta julio de 2022, se han avanzado con 12 investigaciones económicas en curso, abordando diversas áreas temáticas que incluyen Costumbre Mercantil, Encuesta COVID-19 Confecamaras, Encuesta de Coyuntura Económica 2021, Impacto Comercial en el Comercio Exterior 2021, Encuesta de Opinión Pública Sobre Paro 2021, Encuesta de Ritmo Empresarial, Informes Día Sin IVA, Estudio Económico 2021, Estudio de Brechas de Capital Humano Red Ormet, Estudio de Flujo Vehicular 2022, Estudio Sobre la Inflación y Potencial de Comerciantes.

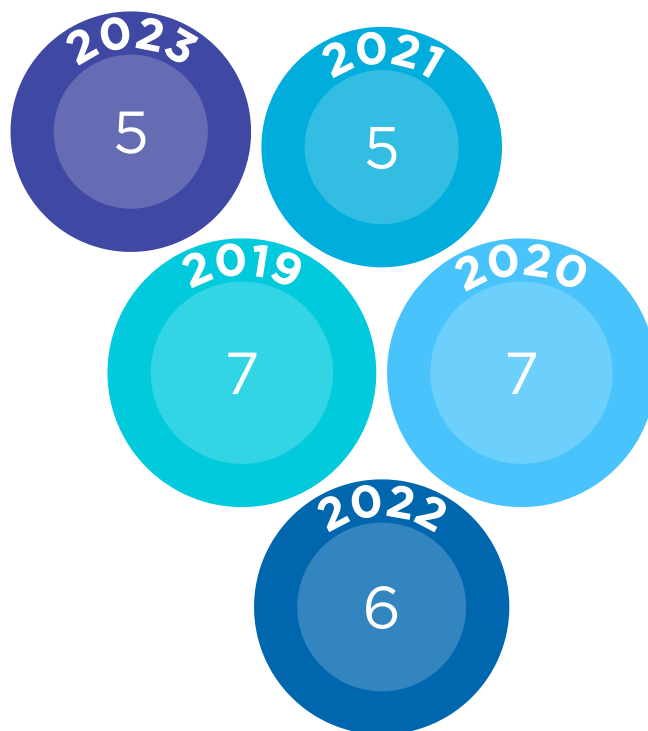


Estos resultados indican que la entidad no solo ha logrado recuperarse de desafíos significativos, como la pandemia, sino que también ha demostrado una sólida capacidad para cumplir y superar sus metas, brindando un valor adicional a sus partes interesadas a través de la generación de investigaciones económicas relevantes. Esta evolución positiva es un indicativo del compromiso y la eficacia de la entidad en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

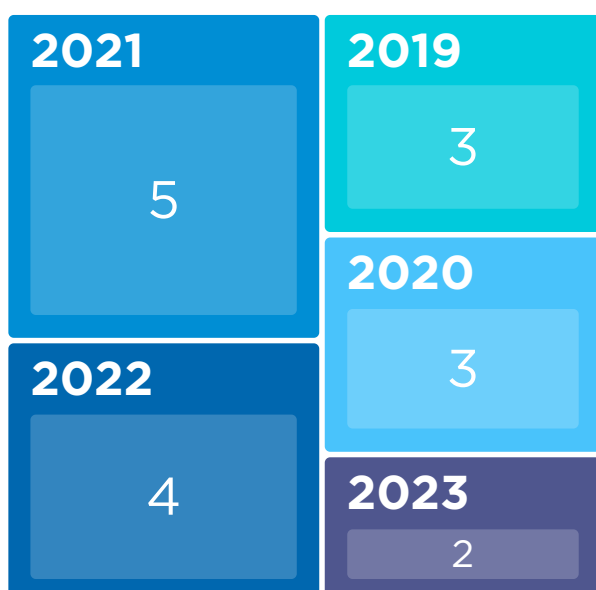
PROMOCIÓN COMERCIAL

Tendencias en eventos de promoción

En cuanto al cumplimiento del número de eventos de promoción comercial, la meta es 3, en la tendencia de los años 2019,2020,2021, la meta con un mínimo de 3 eventos, gracias a la estrategia de promoción por medios de difusión como: radiales, televisivos, redes sociales, correos electrónicos y llamadas telefónicas se a sobrepasado la meta cumpliendo con un buen desempeño de los eventos. Para el 2022 se realizaron 6 eventos de promoción comercial cumpliendo la meta propuesta, como: Feria Gastronómica, Día sin IVA, Salón del Queso, Día de la Madre. De igual manera, se proyecta dar cumplimiento a la meta en 2023, con la realización de 5 eventos hasta la fecha, los cuales se pueden duplicar con la acogida de las actividades que el comercio pide que se institucionalicen y se repitan cada año.



Gestión de Proyectos

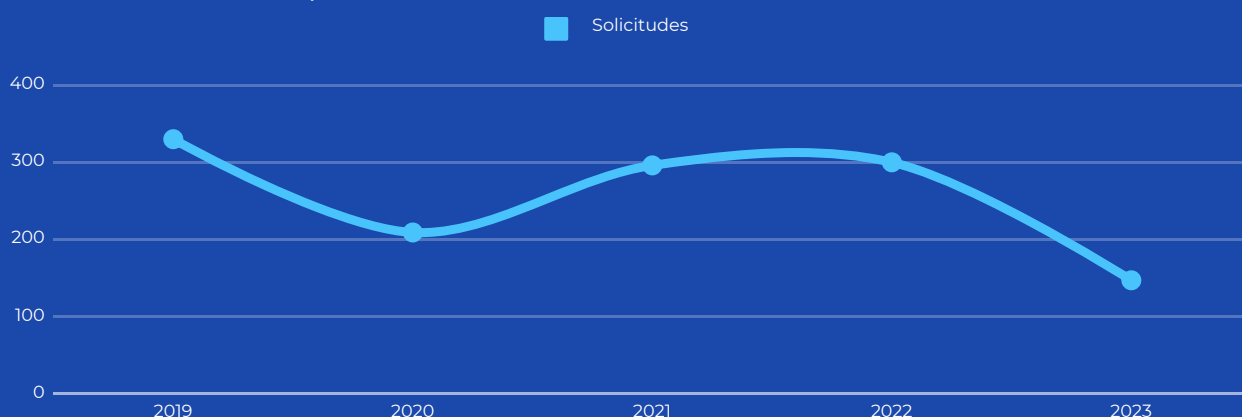


Se observa que se ha sobrepasado la meta de porcentaje de gestión de proyectos que es de 40%, en la tendencia de los años 2019 con 3 proyectos gestionados, en 2020 con 3 proyectos, en el 2021 con 5 proyectos, para un 100% de cumplimiento, debido a las alianzas estratégica con Colciencias y Innpulsa, cabe resaltar que algunos empresarios de la jurisdicción se han beneficiado de recursos del gobierno nacional, gracias al acompañamiento de la entidad. En la vigencia 2022 con 4 proyectos : Feria Gastronómica, Día sin IVA, Salón del Queso, Día de la Madre. A lo corrido del 2023, se ha cumplido la meta y se están gestionando más proyectos que financien las iniciativas de la Cámara de Comercio de Ipiales con algunos sectores como el lácteo y turismo.

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

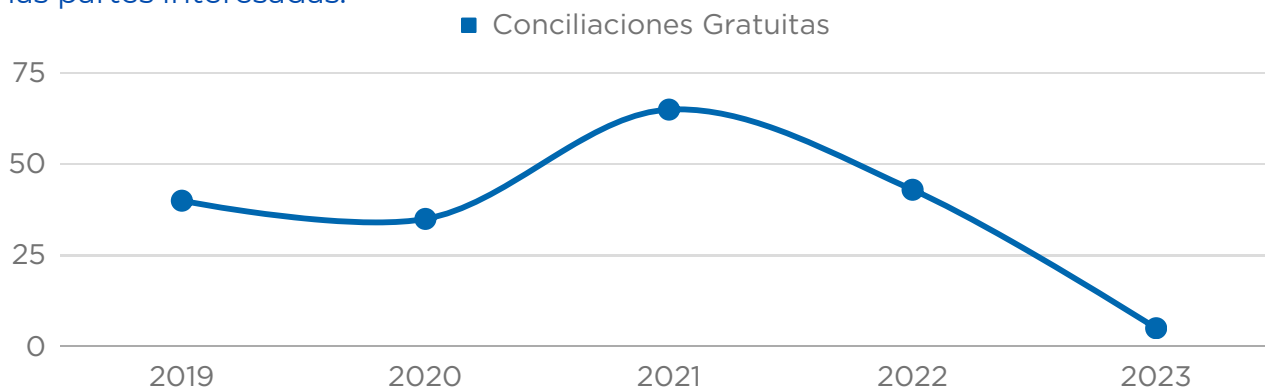
Solicitudes de Conciliación e Insolvencia

A junio de 2023, se han realizado 147 solicitudes de audiencias, mientras que se observa que la meta de el numero de conciliaciones e insolvencia es de 60, que fue sobrepasada en la tendencia de los años 2019 con 330 solicitudes de conciliaciones e insolvencia, en el 2020 con 209, en el 2021 con 296 solicitudes de conciliaciones, 2022 con 300 solicitudes de conciliación, gracias a la confianza y excelente servicio de parte de la entidad a las partes interesadas en este caso a los usuarios, ha sido posible consolidar estos resultados.



Conciliaciones Gratuitas

Se observa que el número de conciliaciones gratuitas, hasta el mes de junio de 2023, fue 5, las cuales corresponden a actividades de presencia institucional en cámara móvil. Es de anotar que a la fecha del presente informe no se ha realizado la conciliación que ayudará a la medición del informe, debido a que se encuentra en etapa de planeación y la su realización se programó para el segundo semestre del 2023. Cabe resaltar que el realizar conciliaciones gratuitas por parte de la entidad, fomenta la responsabilidad social mediante este importante servicio a las partes interesadas.



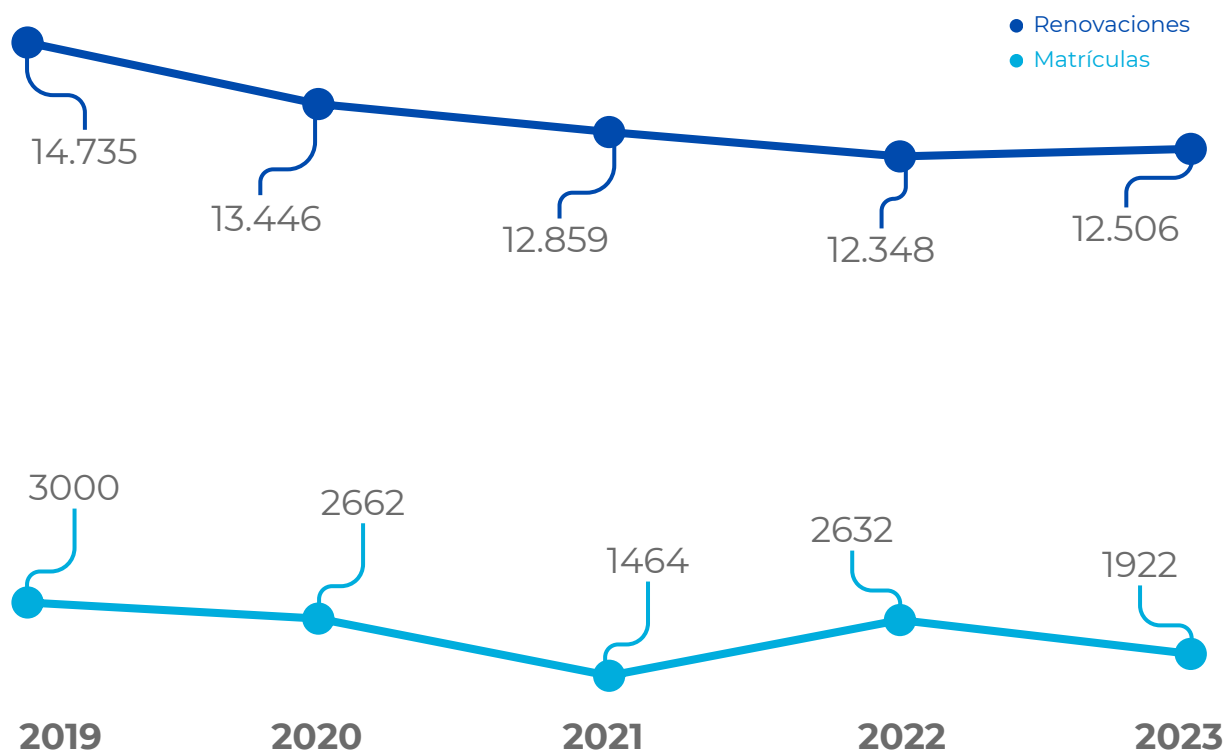
REGISTROS PÚBLICOS

MOVIMIENTOS REGISTRO MERCANTIL

Observando la tendencia en los años 2019 - 2022, se destacan los siguientes puntos:

En 2019, se superó la meta de aumento en el registro mercantil en un $\geq 5\%$ con un porcentaje del 43.8%. Esto se debió a factores como el aumento de la tasa de cambio y la ubicación estratégica en una zona fronteriza, lo que impulsó la economía y la creación y renovación de empresas.

En contraste, en 2020, hubo una disminución significativa de las matrículas y renovaciones, con un porcentaje negativo de -14.94%, debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. En 2021, se mantuvo una tendencia negativa con un porcentaje de -8.22%, continuando la reducción. Para el año 2023, se observa un crecimiento del 14.05%. Se espera que las estrategias como el telemercadeo y una segunda cámara móvil en los meses de septiembre y octubre generen resultados positivos en este indicador en el futuro cercano.



43,8%



-14,94%



-8,22%



14,6%



7,1%

**Porcentaje de incremento o reducción de matrículas del registro mercantil, respecto del año inmediatamente anterior.*

REGISTROS PÚBLICOS

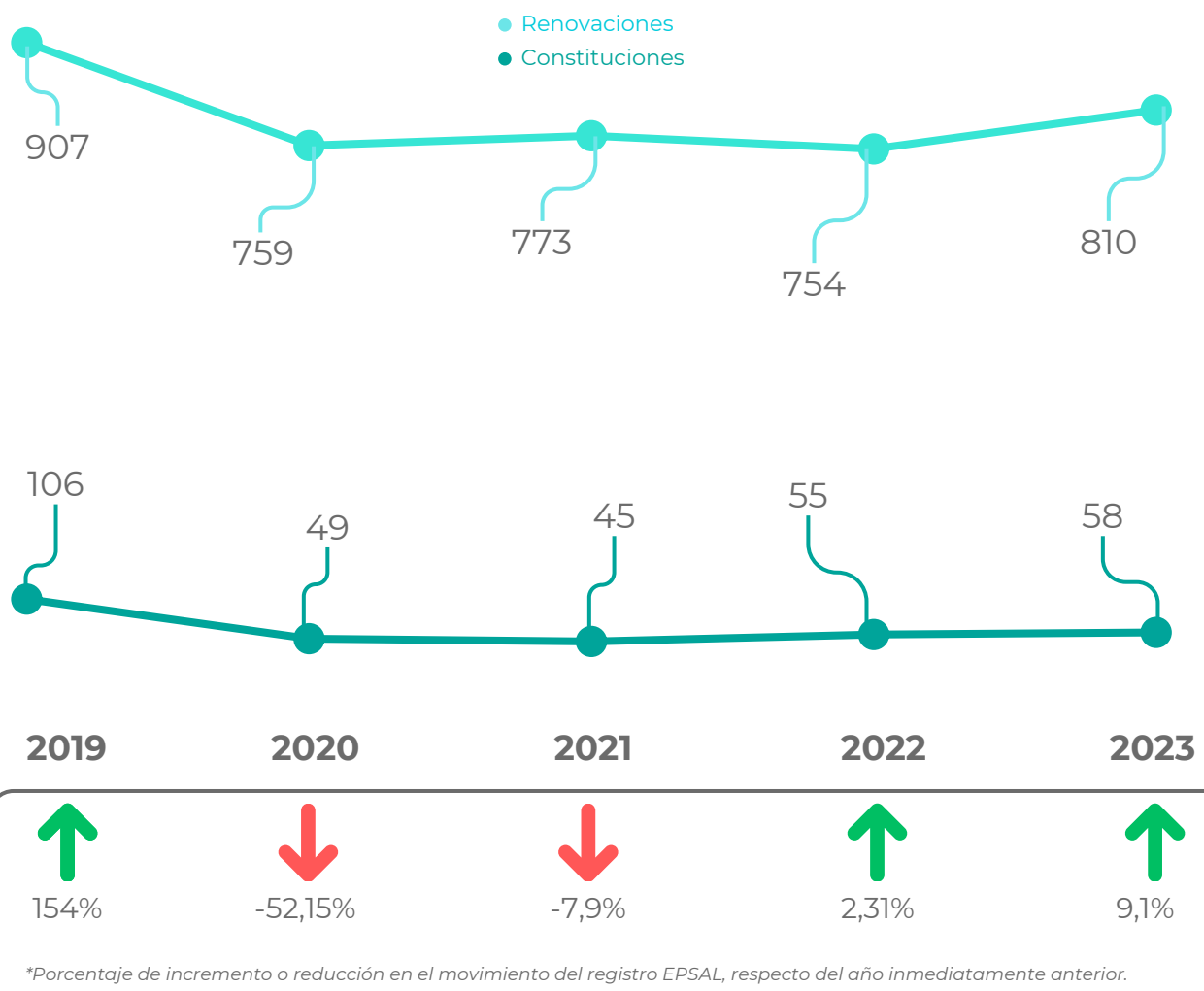
MOVIMIENTOS REGISTRO E.P.S.A.L.

Al observar la tendencia en los años 2019, 2020, 2021 y 2022, se destacan los siguientes puntos:

En 2019, se superó la meta de movimiento en el registro ESAL con un aumento del $\geq 5\%$ en comparación con el año anterior.

Sin embargo, en 2020, se observó una drástica reducción en las matrículas y renovaciones, con un porcentaje negativo alarmante de -52.15% , atribuido a la emergencia sanitaria del COVID-19.

En el año 2021, se mantuvo la tendencia negativa con un porcentaje negativo del -7.9% . Para revertir esta situación, se espera que las estrategias como el telemercadeo implementadas hasta diciembre de 2022 logren aumentar este indicador en el futuro cercano.



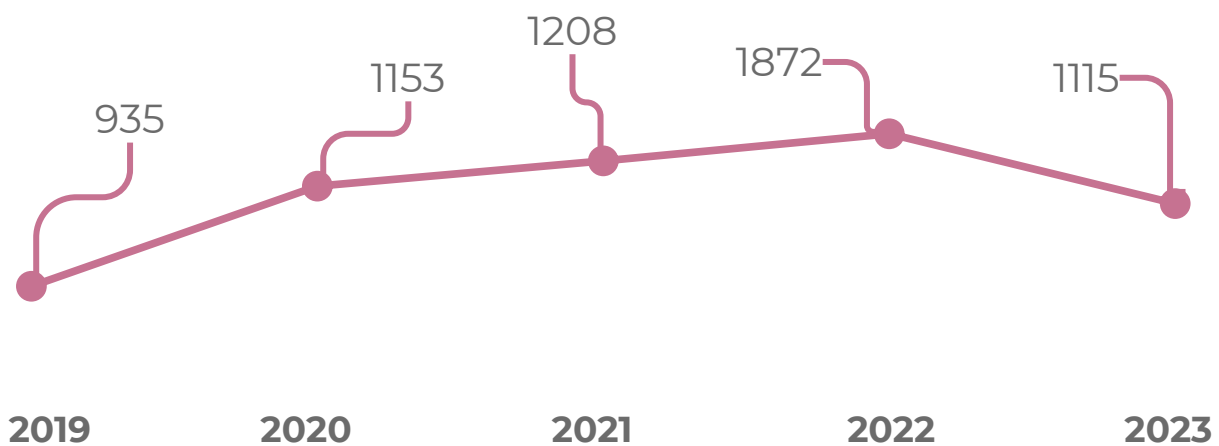
REGISTROS PÚBLICOS

CÁMARA MÓVIL

En 2019, se alcanzó un porcentaje del 11.66%, equivalente a 935 trámites realizados. En 2020, este porcentaje aumentó significativamente a 18.91%, representando 1,153 trámites. En 2021, se mantuvo un porcentaje del 4.55%, nuevamente con 1,153 trámites. Sin embargo, en 2022, se experimentó un notorio crecimiento con un porcentaje de 54.97% y un total de 1,872 trámites.

Este éxito se atribuye al programa Cámara Móvil, que incluye visitas a municipios de la jurisdicción para realizar matriculaciones, renovaciones y proporcionar asesoría, capacitación y promoción de los servicios de la entidad. Es importante destacar que la tendencia en los trámites registrados entre los años 2019, 2020, 2021 y 2022 muestra un crecimiento constante, impulsado por estrategias publicitarias y de telemercadeo.

● Trámites en Cámara móvil



11%



18,91%



4,55%



54,97%



23,22

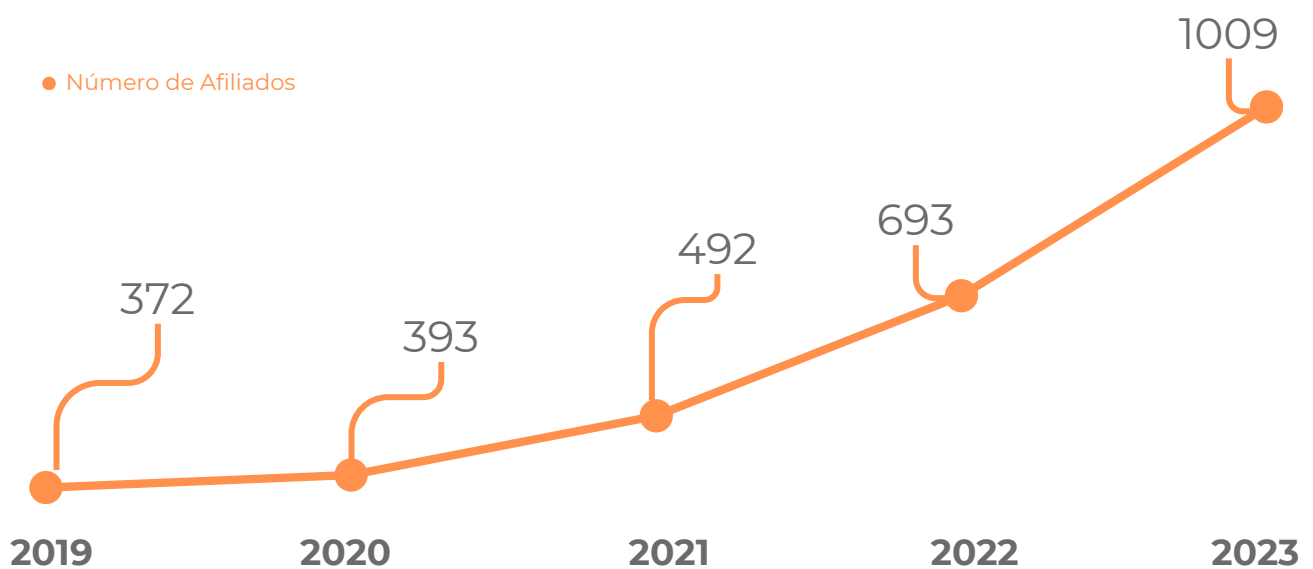
*Porcentaje de incremento o reducción en el movimiento de solicitudes, respecto del año inmediatamente anterior.

AFILIADOS

SOLICITUDES APROBADAS

En el año 2019, se registró un porcentaje de -0.22%, lo que corresponde a 372 afiliados. En 2020, se experimentó un aumento con un porcentaje del 5.65%, llegando a 393 afiliados. En 2021, el crecimiento fue más pronunciado, alcanzando un 25.19%, que se tradujo en 492 nuevos afiliados. Finalmente, en 2022, hubo un incremento significativo del 35%, llegando a un total de 664 afiliados, lo que representó un aumento de 171 respecto al año anterior.

Es importante señalar que, aunque se logró cumplir con la meta mínima de 200 afiliados en los indicadores de los años 2019, se reflejó un resultado negativo debido a la depuración de afiliados que no cumplían con los requisitos legales. Sin embargo, en las vigencias 2020, 2021 y 2022, se experimentó un incremento constante de afiliados, resultado de los incentivos y convenios gestionados por la entidad en beneficio de nuestros afiliados, dando como resultado un total de 1009 afiliados en 2023, que representa un incremento del 145% respecto del 2022



-0,22%



5,65%



25,19%



35%



145%

*Porcentaje de incremento o reducción en el número de afiliados, respecto del año inmediatamente anterior.

Conclusiones del proceso de auditoría interna y sus resultados

Los ciclos de auditoría para los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, fueron llevados a cabo por auditores internos de la entidad. En el año 2023, se identificaron 38 no conformidades y 29 oportunidades de mejora.

En 2020, se encontraron 40 no conformidades y 36 oportunidades de mejora, mientras que en 2019 se registraron 44 no conformidades y 32 oportunidades de mejora.

Es destacable que en el proceso de control y mejora, no se observaron no conformidades en la auditoría de 2022, pero se identificaron 7 no conformidades en los procesos financieros y 5 en el proceso de promoción comercial.

En cuanto a las oportunidades de mejora, el proceso de promoción comercial presentó 6 oportunidades, seguido de cerca por control y mejora, así como gestión de mantenimiento, con 4 oportunidades de mejora cada uno.

La toma de acciones correctivas y de mejora ha sido fundamental para mantener una ruta de mejora que ha ganado reconocimiento positivo de parte de los usuarios y la comunidad. Estos resultados refuerzan la implementación de la versión 2015 y fortalecen el compromiso de la entidad con la mejora continua.

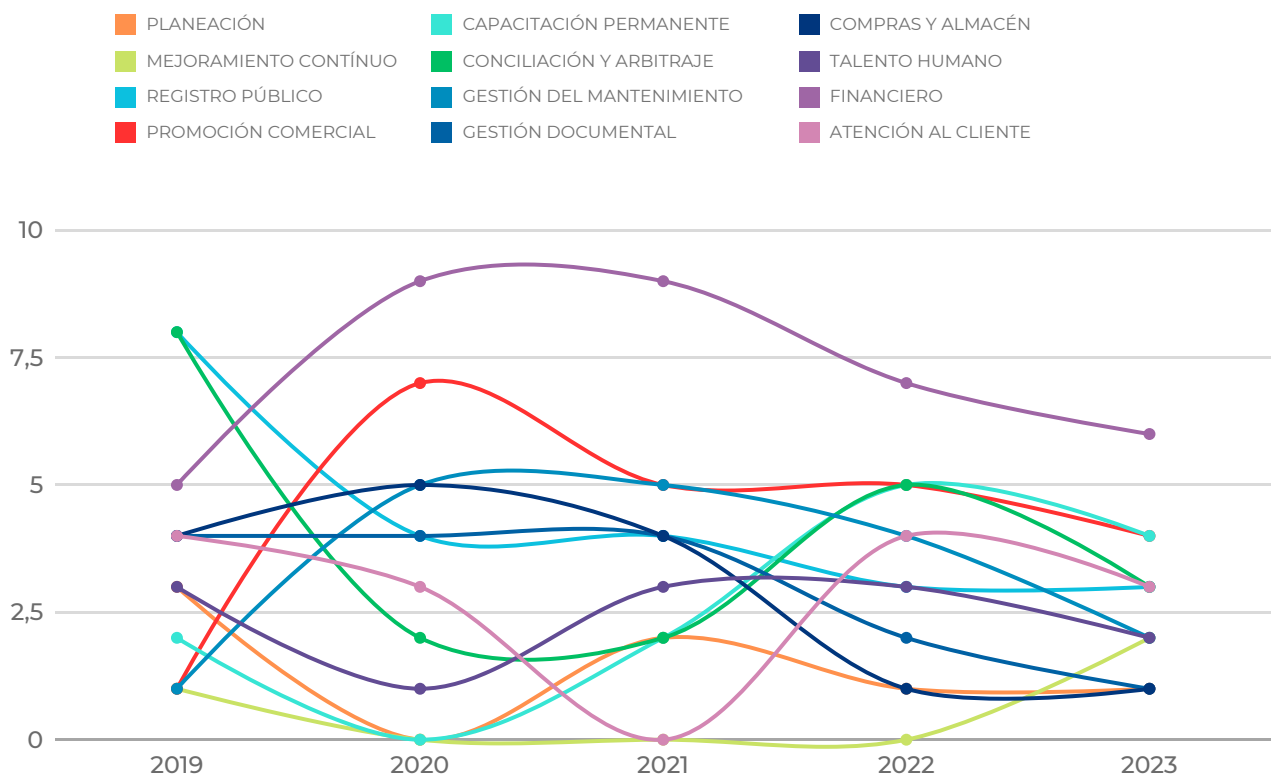
Los procesos de auditoría fortalecen compromiso con la mejora continua



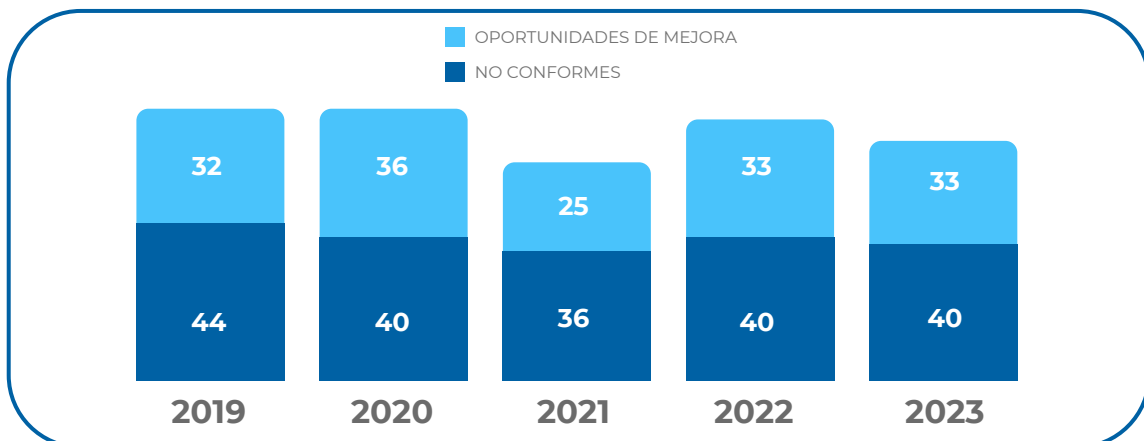
AUDITORÍAS INTERNAS

RESULTADOS

La siguiente gráfica, contiene una dinámica de los resultados de las auditorías internas y las oportunidades de mejora con un antecedente dado desde el año 2019 al año 2023.



La siguiente gráfica muestra el número total de no conformes y oportunidades de mejora, como resultado de los procesos de auditorías internas por año.



PROVEEDORES

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

En el año 2019, se reevaluaron 59 proveedores críticos, de los cuales todos demostraron un alto grado de confiabilidad, alcanzando un cumplimiento del 95.73%. De estos, 33 obtuvieron una calificación del 100%, mientras que 26 alcanzaron una calificación del 90%. Fue necesario solicitar el soporte de pago de seguridad social como medida de mejora debido a la falta de evidencia en algunos casos.

En el año 2020, se evaluaron 97 proveedores, todos los cuales proporcionaron un servicio excelente, reflejado en calificaciones que oscilan entre el 90% y el 100%. Por lo tanto, todos se consideran confiables.

En 2021, la evaluación involucró a 161 proveedores, lo que representa un aumento significativo. A pesar de esto, la calificación se mantuvo sólida en un 94%, manteniendo así su estatus como proveedores confiables con calificaciones consistentemente superiores al 90%.

Esta tendencia se encuentra confirmada para el 2022 con 95% y 2023 con el 96% de calificación, dando como resultado un indicador positivo de proveedores confiables.



ADECUACIÓN DE RECURSOS

CONCLUSIONES Y PLAN DE MEJORA



01

Los recursos son adecuados para el desempeño eficaz del sistema de gestión de la calidad?

02

Cuáles son las necesidades de mi área o dependencia?

03

Qué recursos necesito para seguir cumpliendo y mejorar mis índices de cumplimiento?

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

A la fecha, el único proceso con riesgos por abordar es Conciliación y Arbitraje.

En los procesos en los que no se han tomado acciones para abordar riesgos, es importante destacar que muchas de las acciones que se han cerrado, se han convertido en controles en los mapas de riesgos en la mayoría de los casos. Sin embargo, aún queda pendiente la acción relacionada con el proceso de Conciliación, que se refiere a la digitalización de los expedientes para evitar la pérdida de los mismos.

Esta acción se mantendrá abierta para hacer frente al riesgo correspondiente y se cerrará una vez se resuelvan todas las dificultades presentadas.

Oportunidad de Mejora: Implementar un sistema de digitalización de expedientes en el proceso de Conciliación para reducir riesgos de pérdida y mejorar la eficiencia, aprovechando la actualización del software de gestión documental DocXFlow.

Plan de mejora resultado de las auditorías internas de calidad

Aspecto a Mejorar	Tipo	Responsable	Fecha	Recursos	Enfoque de Acción
Reunión de sensibilización	Acción de Mejora	Líderes de proceso	30/09/2022	Humanos, Técnicos y Financieros	SGC/Usuario

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Resultados de la Revisión

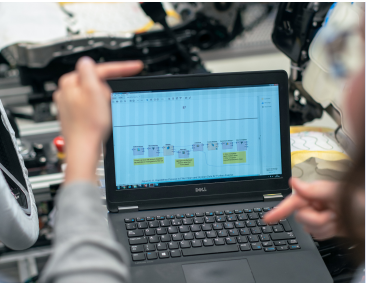

Los resultados que se pueden esperar de la revisión por la dirección en el contexto de la norma ISO 9001 son diversos y están diseñados para mejorar la gestión de la calidad y el desempeño de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Algunos de los aspectos que se tienen en cuenta son los contenidos en la norma ISO 9001:2015, relacionados a continuación:



9.3.3
a.- Oportunidades de Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos

9.3.3
b.- Necesidades de cambios del S.G.C.



9.3.3
c.- Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Técnicos)

En última instancia, los resultados de la revisión por la dirección están diseñados para fortalecer la capacidad de tu organización para entregar productos o servicios de alta calidad de manera consistente, cumplir con las normativas aplicables y ser más eficiente y eficaz en sus operaciones. Esto puede conducir a una mayor satisfacción del cliente, una mayor competitividad en el mercado y un mejor desempeño general de la organización.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Oportunidades para la mejora

Actualmente, se encuentran en curso tres actividades programadas para el año 2023: la digitalización de la documentación del Centro de Conciliación, el cumplimiento legal y el gobierno corporativo, así como la actualización del organigrama y el manual de funciones con la asistencia de un experto externo. Además, tenemos una tarea pendiente relacionada con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.

Asimismo, se han completado dos actividades: la puesta en marcha del Centro de Acondicionamiento Empresarial y la reubicación del Centro de Conciliación y Arbitraje. Es importante destacar que la presidencia ejecutiva brinda un apoyo constante para aprovechar las oportunidades que surgen en cada proceso.

PROCESO	OPORTUNIDAD	VIABLE O REMOTO	SEGUIMIENTO
PLANEACIÓN	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTA REUNIONES SEDE 2 CAPACITACIÓN HERRAMIENTAS DIGITALES	2023-2	EN PROCESO DE EJECUCIÓN
CONTROL Y MEJORAMIENTO	ACTUALIZACIÓN	2023-2	PENDIENTE POR EJECUTAR
REGISTRO PÚBLICO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN USUARIO	2023	
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	DIGITALIZAR TODA LA DOCUMENTACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	2023	EN PROCESO DE EJECUCIÓN
REGISTRO PÚBLICO	COORDINACIÓN SEDE 2 ADECUACIÓN CAJA 30% RECAUDO DE SEDE 2	2023	
ADMINISTRATIVO	ADECUACIÓN SEDE 2 (SEÑALIZACIÓN) ADECUACIÓN SISTEMAS Y COMUNICACIONES revisión de líneas y equipo de celular	2023	

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Necesidades de cambios del S.G.C.

Son adecuados los recursos humanos, técnicos y financieros para el desempeño eficaz del sistema de gestión de la calidad. Para fortalecer los recursos humanos, técnicos y financieros se plantearon acciones de mejora y oportunidades.

PROCESO	NECESIDAD DE RECURSOS	APROBACION
CAPACITACION	equipos auditorio (audio y video)	SI
	equipos de cómputo comunicaciones	
	adecuación puertas y mobiliario salones 208 y 209	
	Manteles y menaje	
REGISTRO PÚBLICO	Equipos de digitalización intercomunicador turnero sede 2 tablet cámara móvil mifi (internet móvil) equipos de cómputo (revisión previa) 2 computadores portátil cámara móvil	SI
CONCILIACIÓN	adecuación mobiliario sala principal de conciliación 3 cámara y 3 micrófono para audiencia 1 disco duro portable	SI
PROMOCIÓN	Equipo de CELULAR	SI
	equipo de cómputo portátil tv stick android tv	
CENES	Señalización gimnasio accesorios gimnasio (pendiente revisión) aire acondicionado gimnasio	SI
	silla jefe	
FINANCIERA	Auxiliar contable silla ergonómica Jefe rediseño de espacio	Pendiente analizar viabilidad

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Conclusiones

En esta revisión por la dirección se evidenció que el sistema de gestión de la calidad continua siendo adecuado, conveniente y eficaz.

El compromiso de la alta dirección y funcionarios ha sido el factor clave para el logro de los resultados institucionales, lo cuál se puede evidenciar en los indicadores de los procesos, los resultados de las encuestas de satisfacción las auditorías internas, la acciones correctivas y de mejora.

La Norma ISO 9001:2015, es un estándar dinámico que nos ayudará a proyectar una entidad más dinámica y que este en mejor capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.



Un sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron incansablemente en la realización de las metas contenidas en este informe. Los esfuerzos individuales y colectivos fueron fundamentales para el éxito de todos nuestros proyectos.

Iván Javier Flórez Portilla
Presidente Ejecutivo

Alexandra Ximena Flórez Ortega
Jefe Jurídica y de Registro Público

Jesús Andrés Pérez Solís
Jefe de Capacitaciones

Liliana Ibet García Urbano
Jefe Financiera y Contable

Jenifer Farneth Paguay Goyes
Directora CENES

Sandra Leonor Patiño Camacho
Jefe Administrativa y de Talento Humano

Juan Pablo Pantoja Arteaga
Director Centro de Conciliación y Arbitraje

Jhon Jairo Suarez Villegas
Jefe de Competitividad y Proyectos

Julio David Jácome Patiño
Coordinador de Control Interno y Calidad

CONTACTO

Cámara de Comercio de Ipiales

Carrera 11 No. 15-28

contactodirecto@ccipiales.org.co

(602) 7732465

www.ccipiales.org.co