

	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO : CCMDGC-11
		VERSIÓN : 02
		FECHA : 30/09/2020
		Página 1 de 18

INFORME DEL DESEMPEÑO SIG 2DO SEM 2020

1. OBJETIVO

Conocer el grado en que se cumplieron los objetivos de calidad propuestos, las metas establecidas para los indicadores de los procesos y productos, de tal forma que se pueden tomar acciones que redunden en la mejora de la eficacia del SIG (Norma ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018, en el cumplimiento de los requisitos del cliente durante el segundo semestre 2020.

2. ALCANCE

Objetivos de calidad, Desempeño y tendencias de los procesos y servicios.

3. PROCEDIMIENTO

Para conocer el resultado de los objetivos de calidad se presenta la siguiente tabla que describe el objetivo, forma de medición, meta proyectada y responsable de su medición.

3.1. OBJETIVOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

El Comité Integrado de Gestión revisa el cumplimiento de cada uno de los objetivos de Sistemas Integrado de Gestión en el segundo semestre de 2020. A continuación relacionamos los objetivos y el cumplimiento de los mismos.

	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO : CCMDGC-11
		VERSIÓN : 02
		FECHA : 30/09/2020
		Página 2 de 18

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META PROYECTADA	RESULTADOS 1 SEM 2020	SEGUIMIENTO/ OBSERVACIONES
La Cámara de Comercio de Magangué, en el cumplimiento de sus actividades misionales, se compromete a:	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
® Ofrecer un servicio eficiente y con calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas,	Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% Satisfacción sobre los procesos de formación	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	>=80%	94,00%	Se cumplió con el indicador sobrepasando en un 14% más la meta establecida, se impartieron un total de 20 capacitaciones en todo el año, en las cuales se evaluó el nivel de satisfacción en cada una de ellas.
	Lograr que el resultado de la medición sobre la satisfacción del cliente, sea superior al 90% de favorabilidad para la entidad.	% de satisfacción al cliente en Oficina principal por servicios	Resultados de encuesta al cliente en la oficina principal%	>=90%	92,00%	Se logra un 92% de satisfacción al cliente en la oficina principal, representado en un 2% más que la meta establecida, se hace seguimiento al comportamiento de los resultados obtenidos



INFORME DESEMPEÑO SIG

CÓDIGO : CCMDGC-11
VERSIÓN : 02
FECHA : 30/09/2020

Página 3 de 18

<p>® Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo,</p>	<p>Promover un ambiente de trabajo seguro y saludable para los funcionarios y contratistas de la Cámara de Comercio de Magangué</p>	<p>Frecuencia de Accidentalidad</p>	<p>(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes/ Número de trabajadores en el mes)*100</p>	<p><1%</p>	<p>0,48%</p>	<p>Esto significa que la frecuencia de accidentalidad durante lo corrido del 2020 es del 0.48 % con relación al total de trabajadores. Las medidas de seguridad han sido eficaces.</p>
		<p>Severidad de Accidentalidad</p>	<p>(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes / Número de trabajadores en el mes)*100</p>	<p><1%</p>	<p>0,00%</p>	<p>No se han presentado incapacidades por accidente de trabajo. Se realizan actividades asociadas al plan anual SST.</p>



INFORME DESEMPEÑO SIG

CÓDIGO : CCMDGC-11
VERSIÓN : 02
FECHA : 30/09/2020

		Proporción de accidentes de trabajo mortales	(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo presentados en el año)*100	0%	0,00%	No se han presentado accidentes mortales en nuestra entidad. Se realizan actividades asociadas al plan anual SST.
		Prevalencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el año / promedio de trabajadores en el año) *100000	0%	0,00%	No se han presentado enfermedades laborales en nuestra entidad.
		Incidencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el año / promedio de trabajadores en el año) *100000	0%	0,00%	No se han presentado enfermedades laborales en nuestra entidad.

 <p>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</p>	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO : CCMDGC-11
		VERSIÓN : 02
		FECHA : 30/09/2020
		Página 5 de 18

		Ausentismo por causa médica	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) *100	<20%	10,83%	El índice obtenido es de un 10.83% a corte 31 de diciembre de 2020, lo cual representa los días de incapacidad por causa médica, pero no sobrepasa el límite máximo permitido en nuestra entidad. Se deben tomar medidas para reducir el ausentismos por causas médicas.
® Eliminar los peligros y reducir los riesgos de la SST y de Calidad,	Determinar la eficacia de los controles propuestos en la Matriz de Peligros, Riesgos y Oportunidades	Acciones para peligros y riesgos	(Número de peligros o riesgos intervenidos eficaces / Total de peligros o riesgos identificados) x 100	>=85%	100,00%	El resultado obtenido es de un 100%, superando en un 15% de la meta mínima establecida, lo que indica que las acciones o medidas tomadas para evitar que el riesgo se materialice.
® Consultar y permitir la participación de los trabajadores o sus representados en el Sistema Integrado de Gestión,	Promover la participación semestralmente en un 90% de los trabajadores y contratista en las actividades del SGI	Participación de trabajadores y contratistas	(Número de trabajadores y contratistas participantes en eventos del SGI/Total de trabajadores) x 100	>=90%	93,00%	El resultado obtenido en la participación de actividades de los trabajadores y contratistas fue del 93%, cumpliendo con la meta mínima establecida. Se recomienda aumentar el nivel de motivación para los involucrados en las actividades relacionadas con el SIG.

 <p>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</p>	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO : CCMDGC-11
		VERSIÓN : 02
		FECHA : 30/09/2020
		Página 6 de 18

® Cumplir los requisitos legales y aplicables a nuestra corporación,	Cumplir anualmente en un 100% con los requisitos legales aplicables a la Cámara de Comercio de Magangué	Cumplimiento legal	(Número de requisitos legales que se cumplen SIG / Totalidad de requisitos legales aplicables) x 100	100%	100,00%	Se logra cumplir con un 100%, con todos los requisitos legales establecidos.
® Disponer profesionales competentes en los procesos,	Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	Competencia de trabajadores	(Promedio del Desempeño de trabajadores/Desempeño esperado) x 100	>=80%	86%	La evaluación de desempeño de todos nuestros colaboradores fue de un 86% de cumplimiento, cumpliendo así con la meta mínima establecida. Se recomienda fortalecer el plan de formación de nuestros colaboradores, teniendo en cuenta la especialidad o funciones que desempeñan cada uno de ellos.
® Proporcionar información oportuna y veraz,	Lograr menos del 1% con el control de las quejas con relación al total de trámites recibidos de manera mensual	Tiempo de respuesta de las Quejas	# De quejas por mes/# total de trámites	<=1%	0,35%	En el año 2020 el control establecido a las quejas tuvo como resultado un 0.35%, dentro del cual interpusieron 3 quejas de 10.511 trámites realizados en la entidad. Estas quejas se les hicieron el tratamiento respectivo y la verificación de la eficacia del nivel de satisfacción.

 <p>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</p>	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO : CCMDGC-11
		VERSIÓN : 02
		FECHA : 30/09/2020
		Página 7 de 18

	Realizar por lo menos el 90% de servicios registrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio.	Oportunidad en ejecución de trámites registrales	Tiempo de realización de los servicios registrales <= tiempos establecidos para registros empresariales	>=90%	90,00%	La oportunidad en la ejecución de los trámites registrales obtuvo un resultado de un 90%. Se recomienda hacer seguimiento especial a dichos trámites para así aumentar el resultado del mismo.
® Proporcionar los recursos financieros necesarios y	Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de Comercio	Presupuesto	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	>=8%	0,00%	Con ocasión a la situación de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, establecida por el Gobierno Nacional; los ingresos de la entidad se vieron afectados en este primer semestre; es por ello que no se logró cumplir con la meta mínima establecida y por lo que el resultado es 0%. Solo se logra alcanzar el 67% del presupuesto anual.
® Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión – SIG.	Lograr por lo menos el 90% semestralmente las metas propuestas en los procesos	% Eficacia procesos	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	>=90%	93,00%	Este indicador mide la eficacia de todos los procesos, en el cual logramos obtener un 3% más de la meta mínima aprobatoria, pese a las circunstancias adversas provocadas por la pandemia producida por el COVID-19.

	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO : CCMDGC-11
		VERSIÓN : 02
		FECHA : 30/09/2020
		Página 8 de 18

	Implementar anualmente el 92% de las acciones de mejoras en el SIG	Acciones de mejoras	# de acciones de mejora implementadas en el año en curso/# de actividades de mejora identificadas en el año anterior	>=92%	100,00%	<p>Se establece en 100%, toda vez que en este año se han realizado siete (07) importantes mejoras al SIG, con relación a 4 mejoras del año 2019. Entre las mejores del año en curso se encuentran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La adecuación del primer piso para mejorar la prestación del servicio al público. 2. Integración del SGC y SG-SST. 3. Jornada de relajación con colaboradores de la entidad. 4. Jornada de Rumba terapia. 5. Formación en lineamientos de Auditoría bajo la ISO 19011 6. Formación en Diplomado Gestión Documental. 7. Formación en NIAS.
--	--	---------------------	--	-------	----------------	---

3.2. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

	% CUMPLIMIENTO 2do Sem. 2019	% CUMPLIMIENTO 2do Sem. 2020
GESTION DE CALIDAD/ GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	93%	93%
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	93%	67%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	93%	95%
TALENTO HUMANO	92%	93%
GESTIÓN DE AFILIADOS	97%	97%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%	97%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%	96%
REGISTROS EMPRESARIALES	69%	85%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	98%	92%
TIC	93%	99%
MANTENIMIENTOS	95%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	93%	90%
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	93%	96%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	93%	93%

Cuadro N° 1 Desempeño Eficacia de los procesos del SIG

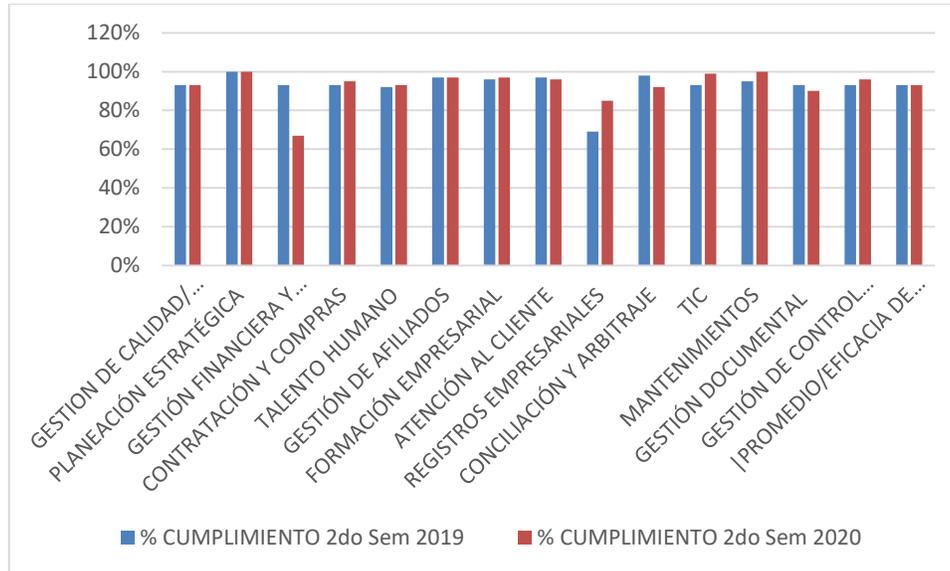


Gráfico N° 1

El comportamiento del desempeño de los procesos del SIG, según indica el gráfico, evidencia que el resultado general comparativo del mismo período de los años 2019 y 2020, obteniendo los siguientes resultados: El proceso de Gestión financiera y contable sufrió una baja significativa del 67%, no alcanzando uno de los tres indicadores que lo conforman, uno de ellos es el incremento de los ingresos en el cual se debe superar en un 8% más que en el mismo período del año anterior, así como el indicador del cumplimiento del presupuesto ingreso anual; la explicación se debe a la situación de emergencia sanitaria emitida por el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia producida por el COVID-19, lo que provocó el cierre del comercio y por ende se disminuyeron los ingresos de la entidad en el año 2020. De igual manera, se observa que el indicador del proceso de registros públicos en comparación con el año anterior, sufre un aumento pasando de un 69% a un 85% de cumplimiento en general. En este proceso se mide el desempeño con el resultado de los indicadores de: oportunidad en la entrega de los trámites de registros (RUES) obteniendo un 75% por lo cual se debe implementar acción correctiva representado en un 2.13% sobrepasando el nivel de tolerancia que es de un 2%, no se logró alcanzar la meta. Para el caso en la ejecución de trámites registrales, se obtiene un resultado promedio de un 90%. En el porcentaje de productos no conformes (errores internos, anulaciones y reversiones) se logra obtener un porcentaje del 100%, alcanzado satisfactoriamente la meta mínima probatoria, El otro indicador que se mide, es el que se refiere al control de devoluciones, el cual se logra un 100%

	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 02
		FECHA	: 30/09/2020
		Página 11 de 18	

logrando superar la meta establecida; pero en el resumen del proceso se obtiene un 73%, lo que indica que no supero el 80% de eficiencia, así las cosas, se hace necesario establecer acciones correctivas que logren mejorar sustancialmente el proceso en cuestión. En términos generales los procesos de gestión tuvieron un desempeño del 93%, superando la meta mínima aprobatoria en un 3%. Es importante resaltar, que se debe tomar acciones de mejora en cada proceso para que logren mejorar o superar las metas mínimas establecidas en cada uno de ellos, sin perjuicio del indicador que les mide su eficacia.

3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DE SST.

De manera detallada y cronológicamente ejecutada, las actividades concernientes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo para el segundo semestre del año 2020 fueron:

- Enero:
 - Actualización de los indicadores de SST 2019
 - Actualización de los objetivos de SST vigencia 2019
 - Diseño del Plan Anual de SST
 - Evaluaciones Médicas Ocupacionales de ingreso y periódico.

- Febrero:
 - Designación de Miembro suplente de COPASST por parte de los trabajadores.
 - Diseño y revisión de la Política del Sistema Integrado de Gestión
 - Inclusión de prohibición de actos en el formato de inscripción que afecten la realización adecuada de la Travesía Ciclística y Cultural por la Mojana e Isla de Mompo XIII
 - Socialización por correo electrónico de las Novedades y Prevención del Coronavirus
 - Diligenciamiento de encuestas Perfil Sociodemográfico 2020.
 - Planificación del Plan Anual de Trabajo de la ARL con nuestra entidad.
 - Divulgación sobre prevención ante emergencias en el trabajo
 - Divulgación de la Circular 017 de 24 de febrero de 2020 (Información sobre Coronavirus)
 - Diseño del Programa de Auditoria Integral.

 <p>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</p>	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 02
		FECHA	: 30/09/2020
		Página 12 de 18	

- Revisión de Indicador mensual con los Estándares Mínimos.

- **Marzo:**
 - Celebración del Día de la Familia
 - Diseño y aprobación de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión
 - Cancelación de Jornada Salud Visual
 - Entrega de Tóner usado a proveedor
 - Resolución de Trabajo en Casa por Emergencia Sanitaria por COVID-19

- **Abril:**
 - Reprogramación del Cronograma de Socializaciones y Capacitaciones de SG-SST por Covid-19
 - Reprogramación del Plan Anual de Trabajo por Covid-19
 - Autoevaluación de los Estándares Mínimos bajo Resolución 0312 del SG-SST.
 - Socialización sobre Protocolo de Emergencias por Sismos y Terremotos.
 - Realización de Evaluación Médica de Retiro.
 - Participación Taller Web con ARL Positiva sobre Prevención y Contención de Covid-19.
 - Realización del Taller Virtual sobre “Estrategias de Implementación del SG-SST como Contingencia ante el Covid-19”, dirigido al público en general.

- **Mayo:**
 - Seguimiento a Recomendaciones Médicas
 - Planificación y socialización del Protocolo de Bioseguridad de la CCM.
 - Taller web virtual sobre Protocolo de Bioseguridad para el público en general bajo Resolución 0666 de 24 de abril de 2020.

- **Junio:**
 - Inspección de Seguridad por áreas
 - Capacitación en Implementación de la ISO 45001:2018 en la CCM.

 <p>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</p>	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 02
		FECHA	: 30/09/2020
		Página 13 de 18	

- Julio
 - Elección y conformación del COPASST vigencia 2020-2022
 - Socialización del funcionamiento, conformación y aspectos legales del COPASST
 - Socialización de la Política del Sistema integrado de Gestión, Objetivos del SIG, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y Responsabilidades del SG-SST.
 - Reinducción de Riesgos al Auxiliar de Gestión Documental Willian Negrete Ramos.

- Agosto
 - Jornada sobre cuidado visual para todos los colaboradores
 - Auditoría Externa del SG-SST bajo el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.
 - Jornada de Orden y Aseo “5S”

- Septiembre
 - Capacitación sobre Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias.
 - Socialización sobre Procedimiento de Higiene Postural y Pausas activas.
 - Jornada de Relajación en finca campestre.
 - Jornada de organización en el área de bodega y archivo.

- Octubre
 - Socialización sobre buenas prácticas ambientales
 - Revisión de la constancia del Protocolo de Bioseguridad de la Cámara de Comercio de Magangué por parte de la ARL
 - Gestión sobre simulacro de emergencias
 - Recomendaciones generales previo y durante la auditoría al SIG con el ente certificador ICONTEC

- Noviembre
 - Reprogramación de la Batería Psicosocial.
 - Revisión de la constancia del Protocolo de Bioseguridad de la Cámara de Comercio de Magangué por parte de la ARL.
 - Gestión sobre simulacro de emergencias.
 - Realización de la auditoría al SIG con el ente certificador ICONTEC.
 - Curso de Primeros Auxilios.
 - Programación de inspección de extintores para el mes de noviembre.

	INFORME DESEMPEÑO SIG	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 02
		FECHA	: 30/09/2020
		Página 14 de 18	

- Diciembre
 - Reprogramación de la Batería Psicosocial.
 - Reprogramación del curso de Primeros Auxilios.
 - Rendición de Cuentas.
 - Informe de Ausentismo.
 - Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.3.1. AUTODIAGNÓSTICO INICIAL DEL SG-SST

Durante el año 2020, el SG-SST de la CCM se retroalimenta con las actividades enmarcadas dentro del Plan Anual de Trabajo y de aquellas que surgían como reportes de condiciones inseguras, condiciones de salud y las inspecciones en las diferentes áreas de la entidad, esto sumado además a los aportes que se realizaban mes a mes por parte de los miembros del COPASST y del Plan de Trabajo con la ARL.

A corte 31 de diciembre de 2020, el autodiagnóstico del SG-SST bajo la resolución 0312 de 2019, arrojó un resultado de cumplimiento de 96%.

Para la vigencia 2021, se programa la realización de mediciones higiénicas ambientales, las cuales deberán realizarse para hacerle seguimiento a las condiciones de seguridad de todos los colaboradores de la entidad.

	ACTA DE REVISION GERENCIAL	CÓDIGO	: CCMRGC-24
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018

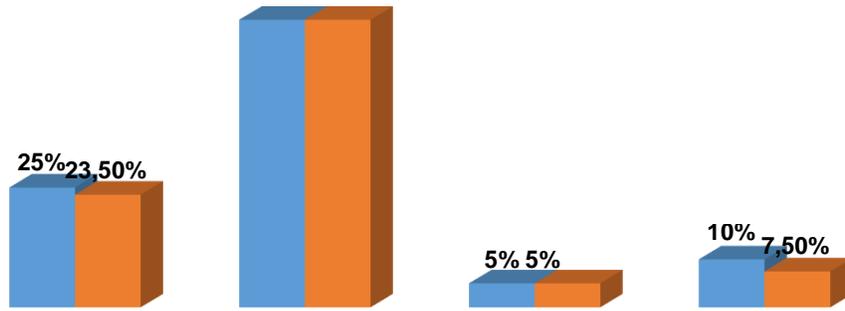
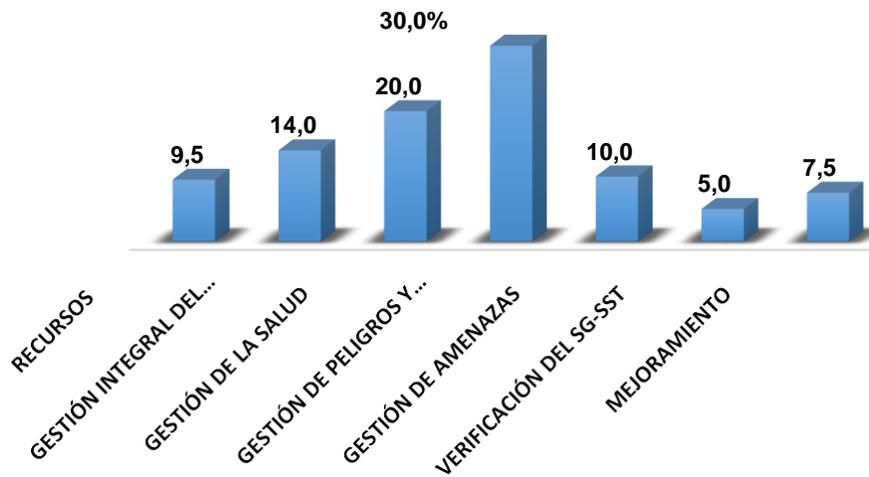


Gráfico N° 2 Autodiagnóstico final del SG-SST bajo ciclo PHVA a corte 31 de diciembre de 2020.

CALIFICACIÓN POR ESTÁNDARES



Cuadro N° 3 Autodiagnóstico final del SG-SST bajo estándares de la resolución 0312 de 2019 acorte 31 de diciembre de 2020

	ACTA DE REVISION GERENCIAL	CÓDIGO	: CCMRGC-24
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018

3.3.2. REPORTE DE CONDICIONES DE AMBIENTES DE TRABAJO Y CONDICIONES DE SALUD.

Con relación a los reportes de condiciones de ambientes de trabajo para el año 2020, se presentaron dos (02) reportes de condiciones peligrosas con el formato (CCMRTH-26), los cuales se le dieron tratamiento en fecha.

Sin embargo, se presentaron nueve (09) auto reportes de condiciones de salud (CCMRTH- 39), lo anterior se debe al seguimiento con las evaluaciones médicas ocupacionales y a las manifestaciones verbales que presentaban los colaboradores sobre condiciones de salud.

3.3.3. INSPECCIONES PROGRAMADAS

La entidad cuenta con un Programa de Inspecciones Planeadas (CCMRTH-41) el cual contiene todas las inspecciones programas para el año en curso, dentro de las inspecciones programas y ejecutadas a corte 31 de diciembre de 2020 se encuentran:

- Inspección de Botiquines el 26 de febrero de 2020 con el Control de Elementos de Primeros Auxilios (CCMRTH-8)
- Inspecciones Locativas el 11 de marzo de 2020, el cual se documentó en el Informe de Inspecciones de Áreas de Trabajo (CCMRTH-14)
- Inspecciones Locativas los días 3 y 4 de junio de 2020, como evidencia se tiene registro con la Lista de Chequeo Inspecciones por Áreas (CCMRTH- 12).
- Jornada de Orden y Aseo el 21 de agosto de 2020.
- Inspecciones de botiquines el 4 de septiembre con el formato de Control de Elementos de Primeros Auxilios (CCMRTH-8)
- Inspección de Rutas de Evacuación realizada el 8 de septiembre de 2020.
- Inspección de Elementos de Emergencias (Luces de evacuación, detectores de humo, sistema de alarmas) el 10 de octubre.
- Inspección de extintores el 11 de noviembre de 2020 con el formato Lista de Chequeo para el Control de Extintores.

	ACTA DE REVISION GERENCIAL	CÓDIGO	: CCMRGC-24
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018

3.3.4. INDICADORES DE AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA

Con relación al ausentismo por causa médica a corte 31 de diciembre de 2020, los resultados fueron poco relevantes con relación a los resultados obtenidos en la misma vigencia del año inmediatamente anterior.

Se acumularon 42 horas por ausencia de causa médica, lo que equivale a 5 días laborales, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

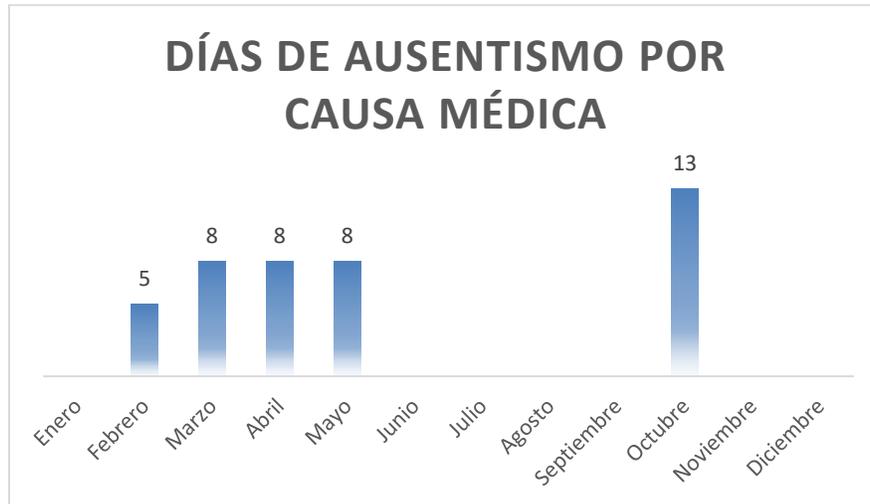
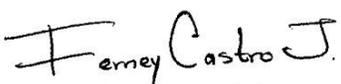
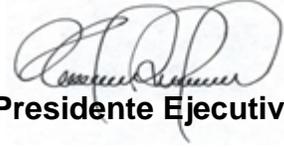


Gráfico N° 4. Días perdidos por causa médica

Tal como se evidencia en el gráfico, el mes donde mayor abstención laboral tuvo la entidad cameral por causa médica fue octubre.

En término monetarios, las incapacidades médicas le costaron a la entidad \$2.291.456 lo cual se obtiene de la hora hombre trabajada de los funcionarios que se ausentaron por causa médica por los días incapacitados durante el año 2020.

	ACTA DE REVISION GERENCIAL	CÓDIGO	: CCMRGC-24
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
 Directora de Gestión Administrativa	 Profesional SST y Calidad	 Presidente Ejecutivo