SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

SITUACIONES: NO CONFORMIDAD - OPORTUNIDAD DE MEJORA - SERVICIO NO CONFORME						FORMULACIÓN DE ACCIONES					
Nro.	FECHA	PROCESO	ORIGEN DE LA SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	CAUSA RAIZ IDENTIFICADA	CORRECIÓN	FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/0 DE MEJORA	RESPONSABLE	Responsables asociados	RECURSOS NECESARIOS	FECHA PLANEADA DE EJECUCIÓN
1	03/08/2020	Experiencia del Cliente	Evaluación SEECC-2019 / Requerimiento SIC	Diseñar y publicar en la página web un procedimiento que le permita contar con la información centralizada para conocer los tiempos de respuesta de las peticiones teniento en cuenta que éstas se tramitan desde diferentes unidades de la Cámara a través de correos electrónicos independientes por fuera de la plataforma que lleva su conteo.		No aplica	Actualizar Procedimiento para el manejo de peticiones, quejas, reclamos , sugerencias y felicitaciones (incluyendo tiempos de respuesta de cara al cliente, canales de atención)	Sonia Angulo	Laura Londoño		30-ago
2	03/08/2020	Experiencia del Cliente	Requerimiento SIC	Diseñar y publicar en la página web un procedimiento que le permita contar con la información centralizada para conocer los tiempos de respuesta de las peticiones teniento en cuenta que éstas se tramitan desde diferentes unidades de la Cámara a través de correos electrónicos independientes por fuera de la plataforma que lleva su conteo.	Evaluación SEECC-2019	No aplica	Planeación y ejecución de socialización del Manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias entre los colaboradores internos Cámarabaq	Sonia Angulo	Laura Londoño		15-sep
3	03/08/2020	Experiencia del Cliente	Requerimiento SIC	Diseñar y publicar en la página web un procedimiento que le permita contar con la información centralizada para conocer los tiempos de respuesta de las peticiones teniento en cuenta que éstas se tramitan desde diferentes unidades de la Cámara a través de correos electrónicos independientes por fuera de la plataforma que lleva su conteo.		No aplica	Seguimiento y control bimensual del cumplimiento del procedimiento	Sonia Angulo			
4	06/08/2020	Formalización	Requerimiento SIC	La Cámara de Comercio deberá establecer programas con el fin de promover y estimular mayores niveles de formalidad empresarial.	Evaluación SEECC-2019	No aplica	Implementar el programa de crecimiento empresarial para la formalización de micro y pequeñas empresas en convenio con el Ministerio de Comercio industria y Turismo. Promover mejores prácticas empresariales en las micro y pequeñas empresas (mipes) beneficiadas a través de procesos de acompañamiento, formación, asistencia técnica especializada y herramientas de gestión para mejorar su oferta de valor y avanzar su proceso de reactivación y/o de crecimiento con enfoque en la formalización empresarial. En este programa hay un mayor nivel de profundidad dadas las circunstancias no solamente en el fortalecmiento de las empresas para la formalización, sino en procesos de reactivación de las mismas.	Ana Maria Charris	Leila Escaff	Consultores, Talleristas y Logistica. Plataformas Educativas	23-dic
5	06/08/2020	Formalización	Requerimiento SIC	La Cámara de Comercio deberá establecer programas con el fin de promover y estimular mayores niveles de formalidad empresarial.	Evaluación SEECC-2019	No aplica	Implementar el Programa denominado CRECER ES POSIBLE, cuyo objetivo es ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a las unidades económicas productivas que no se encuentran matriculadas en la CCB, mediante acciones pedagógicas que contribuyan al fortalecimiento de sus negocios, y que les permita su inserción y participación eficaz en el mercado formal. Con la nueva estrategia para difundir el programa hemos alcanzado, impactar o llegar a más unidades económicas productivas, apoyados en la virtualidad y difusión en radio.	Marcela Blanco	Deimer Rivas	Contratación Capacitadores y personal de apoyo. Plataformas Educativas y Difusión a través de medios	31-oct
6	06/08/2020	Transformación Digital	Requerimiento SIC	Implementar estrategias de capacitación y sensibilización que permitan: promover la eficiencia y seguridad de las operaciones y masificar el conocimiento en las TIC de modo que se incremente la confianza en el uso de las transacciones virtuales.	Evaluación SEECC-2019	No aplica	Realizar capacitaciones de manera virtual y gratuita a nuestros empresarios sobre temas relacionados con la transformación digital, logrando una asistencia 250 asistentes sensibilizados.	Ana Maria Charris	Leila Escaff	Capacitadores y Plataformas educativas.	31-dic
7	06/08/2020	Transformación Digital	Requerimiento SIC	Implementar estrategias de capacitación y sensibilización que permitan: promover la eficiencia y seguridad de las operaciones y masificar el conocimiento en las TIC de modo que se incremente la confianza en el uso de las transacciones virtuales.							