

Informe Revisión por la Dirección

Año 2022

Fecha Revisión del SGC
Octubre 10 del 2022

Revisión por la dirección
No: 28

Objetivo: Revisión Ordinaria del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia dentro de la organización.

Asistentes:	Alejandro Callejas Daniel Alejandro Gómez Sergio Barreneche Laura Rojas Giovanni Rincón Daniel Rey Nelson Hoyos Juan Camilo Quintero Ángela Vargas Arturo Montero Diana Alba Daniel Vásquez	Gerente Regional Director Administrativo y Financiero Director Comercial Directora Jurídica Director de Estudios Urbanos Director económico y de información Director de Comunicaciones Coordinador de Sostenibilidad Coordinadora Talento Humano Coordinador de Contabilidad Coordinadora Comercial Coordinador Económico
Auditores Internos:	Luz Adriana Riaño Adriana Calle	Profesional de Contabilidad Coordinadora Calidad

CONTENIDO

Entradas de la revisión por la Dirección

1. Estado de las acciones de revisión por la dirección previas
2. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC
3. Información sobre el desempeño y eficacia del SGC
 - 3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas
 - 3.2 Aseguramiento de la política y logros de los objetivos de calidad
 - 3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - 3.4 Acciones correctivas y preventivas según la actual Revisión por la Dirección
 - 3.5 Resultados de seguimiento y medición
 - 3.6 Resultados de las auditorías internas
 - 3.7 Desempeño de los proveedores externos
4. Adecuación de los recursos
5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
6. Oportunidades de Mejora

Salidas de la revisión por la Dirección

7. Oportunidades de Mejora
8. Cambios y recomendaciones de mejoramiento 2023 que podrían afectar el SGC
9. Necesidades de recursos

INTRODUCCIÓN

Siendo Camacol Regional Bogotá y Cundinamarca el gremio que representa los intereses de los actores del sector de la construcción en el distrito y la región, es de nuestra responsabilidad mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión que nos permita ejercer un control y seguimiento de todos nuestros procesos de forma que garanticemos la satisfacción de nuestros clientes y por ende cumplimiento en los objetivos de calidad que se ha trazado la organización.

Es así como la Revisión por la Dirección constituye un importante ejercicio de análisis gerencial en conjunto con los representantes de cada proceso y demás jefes de área e integrantes de procesos críticos, con el fin de consolidar los resultados y evidenciar cómo nuestro proceso de mejoramiento continuo hace que las actividades enmarcadas en el sistema de gestión respondan a los nuevos lineamientos estratégicos y a la Política en pro de la satisfacción de nuestros clientes.

Este documento presenta el análisis de **las entradas de la revisión** enmarcado en el estado de las acciones de revisión previas, los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC, información sobre el desempeño y eficacia del SGC, en relación con 1) satisfacción del cliente, 2) logro de los objetivos de calidad, 3) desempeño de los procesos, 4) no conformidades y acciones correctivas, 5) resultados de seguimiento y medición, 6) resultados de las auditorías, 7) desempeño de proveedores externos, la adecuación de recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades y las oportunidades de mejora.

Del análisis se identifican las **salidas de la revisión** enfocadas en las decisiones y acciones relacionada con las oportunidades de mejora, necesidades de cambio en el SGC y las necesidades de recursos necesarios para aumentar la mejora de nuestros productos, procesos y servicios.

La Revisión por la Dirección da cumplimiento al ítem 9.3 de la norma ISO 9001:2015.

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ESTADO DE LAS ACCIONES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

De la revisión por la dirección No. 27 de septiembre 28 del 2021, se realiza el seguimiento a las siguientes acciones:

Procesos del SGC	Acciones Correctivas	Acciones de Mejora	Responsable
Gestión Calidad	1	4	Adriana Calle
Talento Humano	1	1	Ángela Vargas
Compras	1	1	Daniel Gómez
Estudios Técnicos	0	2	Daniel Rey
Gestión Gremial	0	3	Directores Misionales
Contabilidad	1	2	Arturo Montero
Direccionamiento Estratégico	0	1	Gerente
Administración	1	1	Daniel Gómez
Comunicaciones Corporativas	0	3	Nelson Hoyos
Gestión Comercial	1	4	Sergio Barreneche
Total Hallazgos	6	22	
Abiertas	0	0	
Cerradas	6	22	

El 100% de las **acciones de mejora y correctivas definidas en el 2021** se encuentran **cerradas**.

En cuanto a las 6 acciones correctivas: 5 acciones con un grado de eficacia alto y 1 acción con grado de eficacia bajo.

En cuanto a las 22 acciones de mejora: 21 acciones se ejecutaron con un grado de eficacia alto y 1 acción con grado de eficacia medio. Adicionalmente, las acciones fueron cerradas entre septiembre del 2021 y julio del 2022.

El detalle de las acciones de mejora y correctivas de la revisión por la dirección previas puede observarse en el **anexo No. 1**.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Dada la situación de emergencia social y económica, la organización ajusta el contexto a:

- ❖ Año de reorganización y fortalecimiento interno
- ❖ Consolidación de la Oferta de Valor

Propósito general

“Consolidarnos como una **plataforma regional sostenible** para la cadena de valor de la construcción en Bogotá y la Región, con **vocación de servicio a los afiliados** donde se priorice el trabajo con las autoridades públicas y se fortalezca la relación con los grupos de interés, creando así condiciones para el desarrollo de ciudades sostenibles y de bienestar, propendiendo por ser un **sector más dinámico, formal, educado y solidario.**”

Contexto



Comportamiento del precio de los insumos: generando impacto en la inflación, incremento tasas de interés.

Normativo y legal: pólizas decenales, seguimiento a cumplimiento metas PDD, PD departamental, Región Metropolitana.

POT – Implementación.

Elecciones: elecciones parlamentarias en marzo, elecciones presidenciales mayo y segunda vuelta junio.

Eventos deportivos: noviembre 21 a diciembre 18 mundial de futbol Qatar.

Retorno de la presencialidad: Actividades y eventos gremiales en formato presencial o híbrido.



Como elemento de gran importancia para el SGC es la **planeación**, la cual constituye un ejercicio organizado que identifica los lineamientos de la gerencia, de la Junta Directiva Regional, en línea con plan de acción en términos de proyectos, actividades, presupuesto:

➤➤➤ **10 Proyectos** ➤➤➤ **18 Acciones gremiales**

- 1** Establecer y gestionar **alianzas con los actores públicos y privados** que fortalezcan la relación y trabajo articulado promoviendo el desarrollo urbano sostenible en Bogotá y Cundinamarca.
 **2 Proyectos**
6 Acciones gremiales
- 2** Consolidar la vocación de **servicio y fidelización** gremial fortaleciendo los productos y servicios que generen valor a los afiliados y partes interesadas.
 **1 Proyecto**
7 Acciones gremiales
- 3** Generar **productos innovadores** que contribuyan al apalancamiento financiero de la Regional Bogotá y Cundinamarca.
 **3 Proyectos**
- 4** Asegurar la **eficiencia administrativa y financiera** brindando a los colaboradores de la organización herramientas que permitan ejecutar de forma eficaz su operación.
 **4 Proyectos**
5 Acciones organizacionales

57% Avance

*Corte del 31 de julio del 2022

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

A continuación, se presenta el estado de la retroalimentación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Partes interesadas pertinentes	Mecanismo de evaluación/Seguimiento Utilizado
Afiliados, JDR	<ul style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de satisfacción del cliente, aplicada en el marco de la asamblea anual de afiliados Bogotá y Cundinamarca. 2. Encuestas de evaluación de la logística y conferencistas de los eventos. 3. Las manifestaciones de conformidad en la gestión se generan en las sesiones de Junta Directiva regional. 4. Aprobación de los proyectos y actividades de la planeación.
Gobierno Local	<ul style="list-style-type: none"> 1. Espacios de trabajo, conversatorios, reuniones de trabajo concertados y articulados con entidades públicas del orden municipal y distrital. 2. Diálogo constante e intercambio de información. 3. Participación del equipo misional en reuniones y sesiones con entidades públicas del orden local y generación de compromisos.
Trabajadores de Camacol	Se aplica las encuestas de satisfacción de los eventos encaminados al bienestar y formación para los colaboradores.

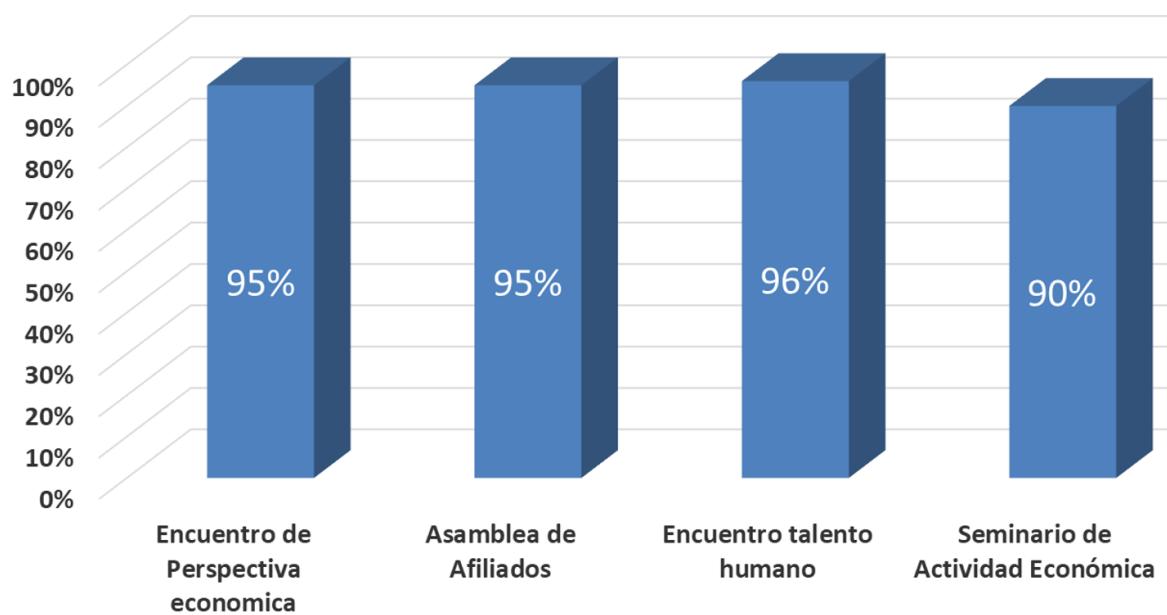
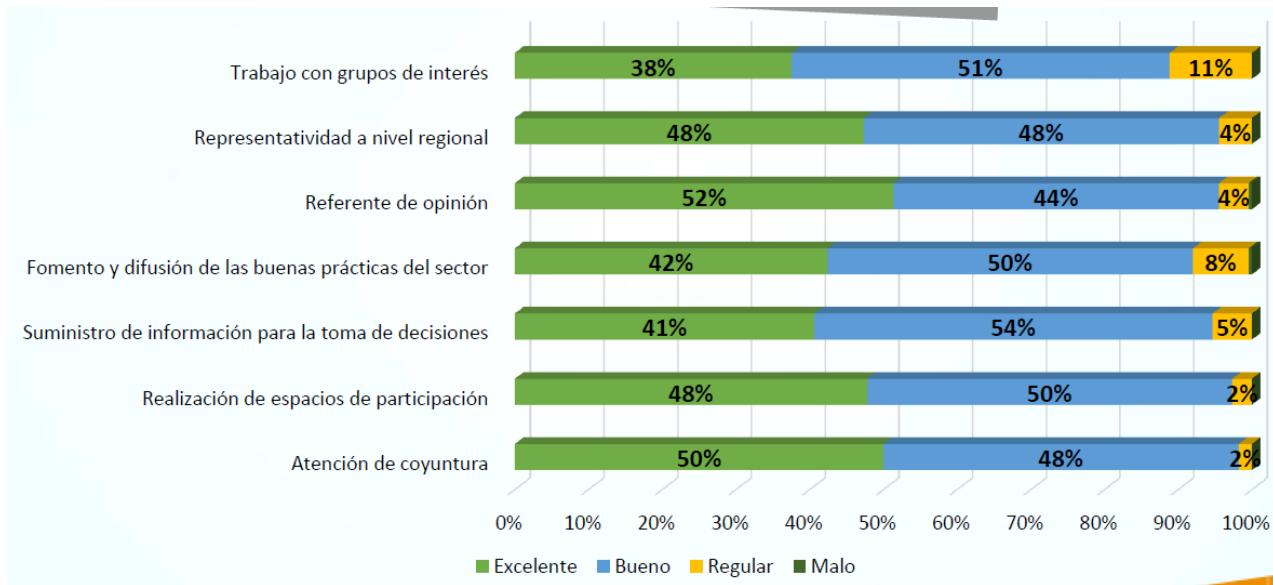
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Ficha Técnica	
Modalidad	Evento presencial
Periodicidad de Medición	Anual
Evento	Asamblea Anual de afiliados
Total asistentes:	444 afiliados participantes
Número de Encuestados:	224 encuestas aplicadas a los participantes.
Fecha Realización:	Abrial 19 del 2022
Metodología:	Aplicación encuesta virtual (Google forms)

Meta: 85%	
Representación	Productos y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> 1. Trabajo con grupos de interés 2. Representatividad regional 3. Referente de opinión 4. Fomento y difusión de buenas prácticas 5. Realización espacios de participación 6. Atención coyuntura- posiciones gremiales. <p style="text-align: center;">95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Comités Temáticos 90% 2. Ciclo de Capacitaciones 95% 3. Informes económicos 96% 4. Coordenada urbana 94% 5. Observatorio Urbano Regional 97% 6. Contratación Pública 94% <p style="text-align: center;">94%</p>

Se da cumplimiento a la meta definida por la organización.

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Acciones derivadas de los Resultados de satisfacción del cliente

Brindar experiencia al usuario que participa en los eventos de la organización.

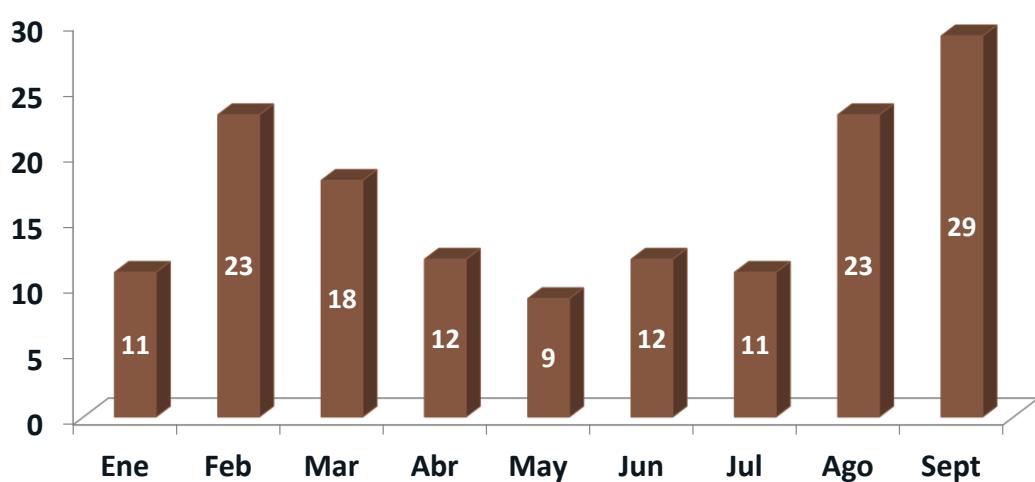
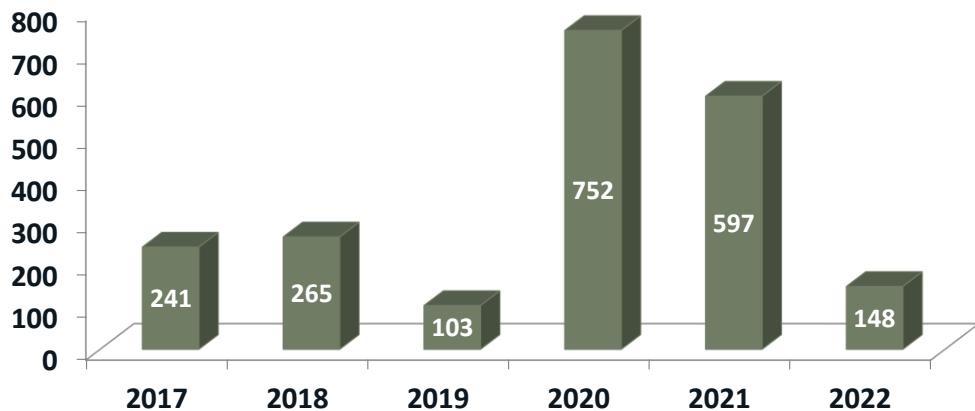
Trabajar en audiencias y generar experiencias de doble vía de comunicación

Para cada audiencia tenemos espacios. Tales como Eventos, comités, cada comité debe tener una ayuda de memoria, podcast y empezar a fidelizar

INFORME SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A continuación, se presenta el comportamiento de las solicitudes de contáctenos de los últimos seis (6) años. Se está generando al 2022 una disminución significativa en las solicitudes desde contáctenos, lo cual es positivo dado el fortalecimiento de la página web y de otros medios de comunicación y de la calidad de información que se envían a los afiliados y partes interesadas:

Solicitudes desde Contáctenos



Las solicitudes se centran en:

1. Información sobre foros, eventos y webinars.
2. Solicitud de Afiliaciones al gremio.
3. Contacto con entidades como DANE u otros gremios.
4. Interés en participar en los programas de sostenibilidad.
5. Registro e inscripciones en eventos realizados por el gremio
6. Contacto entidades relacionadas como CCI, Sociedad Arquitectos, Sociedad ingenieros.
7. Postulaciones de hojas de vida.

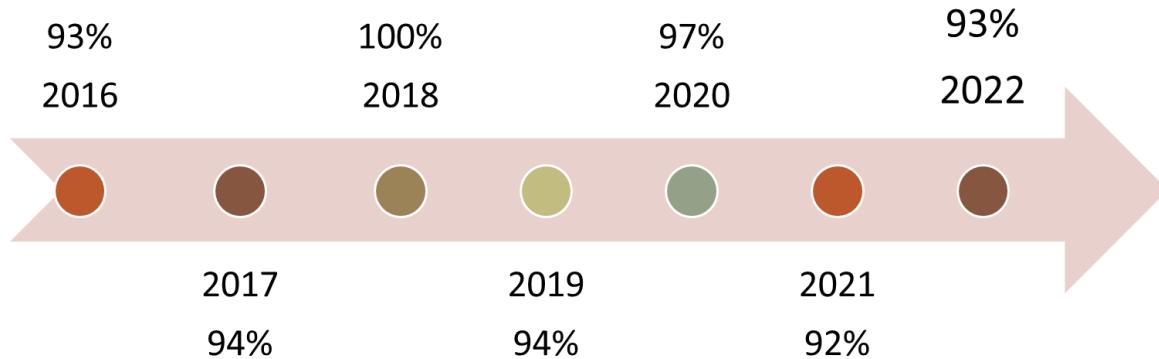
Desde la **Junta Directiva** se hace seguimiento a solicitudes, quejas y reclamos de los miembros, encontrándose que NO se identifican quejas y reclamos en este periodo.

ASEGURAMIENTO DE LA POLÍTICA Y LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La política continúa siendo pertinente y adecuada y se evidencia el **cumplimiento del 92%** de los indicadores medidos al corte del III trimestre del 2022 que inciden en los objetivos del SIG.

A la fecha, se han medido 30 indicadores y se encuentra pendiente los resultados de los 2 indicadores asociados a desempeño y satisfacción cliente interno/clima laboral, los cuales inciden en el resultado definitivo al corte al final del año.

A continuación, se presenta un comparativo de los últimos 7 años:



Logro de los objetivos al corte del III Trimestre del 2022

100%	16 indicadores	OBJETIVO 1. Incrementar el desempeño de los procesos internos, garantizando la satisfacción de los clientes y partes interesadas con los productos y servicios, para el cumplimiento de los objetivos que orienten la gestión.
65%	5 Indicadores	OBJETIVO 2. Fortalecer la competencia, el bienestar y la gestión del conocimiento de los colaboradores de la organización, mediante la cultura de aprendizaje y mejoramiento continuo.
100%	3 Indicadores	OBJETIVO 3. Fortalecer la comunicación estratégica con las partes interesadas, asegurando que los mecanismos aporten valor y se encuentren articulados con el quehacer gremial.
100%	5 Indicadores	OBJETIVO 4. Prevenir los accidentes y enfermedades laborales, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo en los colaboradores de la organización.
100%	3 Indicadores	OBJETIVO 5. Asegurar la disponibilidad y el uso racional de los recursos, para garantizar la continuidad de la operación y la generación de proyectos y actividades estratégicas que impacten los objetivos que orienten la gestión.

VÉASE ANEXO No.6 Cumplimiento Objetivos del sistema integrado de gestión, en relación con los indicadores de gestión al corte del tercer trimestre 2022.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad permite a través del seguimiento de los procesos, productos y servicios estén conformes con los requisitos definidos. En este sentido, la organización en su mejora continua presenta el consolidado de las acciones de mejora creadas generadas durante el año 2022 versus las definidas en tres años anteriores.

Procesos del SGC	# Acciones Mejora 2020	# Acciones Mejora 2021	# Acciones Mejora 2022
Gestión Talento Humano	4	1	2
Administración	4	1	4
Compras	2	1	2
Estudios Jurídicos	1	NA	NA
Estudios Técnicos	2	2	3
Contabilidad	4	2	2
Direccionamiento Estratégico	1	1	1
Gestión Comercial	2	4	1
Gestión Gremial	1	3	3
Gestión de Calidad	2	4	5
Comunicaciones Corporativas	1	3	4
Total No Acciones de Mejora	24	22	27

Fuente: Carpeta Compartida Registro de Acciones de Mejora.

Procesos del SGC	Cerradas 2022	Abiertas 2022	Grado Eficacia
Gestión Talento Humano	2	0	
Administrativo	2	2	Alta
Compras	2	0	
Estudios Técnicos	0	3	Alta
Contabilidad	0	2	Alta
Direccionamiento Estratégico	0	1	Alta
Gestión Comercial	0	1	Alta
Gestión Gremial	3	0	
Gestión de Calidad	2	3	Alta
Comunicaciones Corporativas	3	1	Alta
Total acciones de Mejora	14	13	
	52%	48%	

Se evidencia que el **52%** de las acciones de mejora creadas en el 2022 fueron **cerradas** y tienen un **grado de eficacia Alta**.

El **48%** de las acciones se encuentran **abiertas** y se encuentran en seguimiento, estableciéndose estableciéndose **cierre del 70% para diciembre 2022 y 30% para el primer trimestre del 2023**.

VÉASE ANEXO NO. 2. La relación detallada de las acciones de mejora del 2022.

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**ACCIONES CORRECTIVAS GENERADAS EN LA
ACTUAL REVISIÓN GERENCIAL (No. 28)**

Durante la Revisión por la Dirección, se presentaron las siguientes acciones:

Procesos del SGC	Acción Correctiva	Responsable
Gestión Calidad	1	Adriana Calle
Talento Humano	0	Angela Vargas
Compras	1	Daniel Gómez
Estudios Técnicos	0	Daniel Rey
Gestión Gremial	0	Maria Angelica Moreno Directores misionales
Contabilidad	0	Arturo Montero
Direccionamiento Estratégico	0	Alejandro Callejas
Administración	0	Daniel Gómez
Comunicaciones Corporativas	0	Nelson Hoyos
Gestión Comercial	0	Sergio Barreneche
Total Acciones	2	
Acciones Abiertas	2	
Acciones Cerradas	0	

Las dos acciones correctivas abiertas se encuentran en seguimiento y se establece su cierre para el primer trimestre del 2023.

VÉASE ANEXO No. 3 la relación detallada de las acciones correctivas.

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización realiza seguimiento, medición y evaluación en períodos específicos de acuerdo con lo que se ha determinado. En este sentido, se presentan a continuación el **consolidado de elementos aplicables**, dada la actual revisión por la dirección:

Elemento de seguimiento/medición	Espacio	Periodicidad	Resultado	
Planeación de proyectos (oportunidades)	Mesa Directiva JDR	Semestral	57%	Satisfactorio
Presupuesto	Mesa Directiva JDR	Anual	N.A.	
Riesgos – eficacia de acciones	Revisión por la dirección	Anual	80%	Satisfactorio
Indicadores de gestión (cumplimiento Objetivos SIG)	Revisión por la dirección	Anual	92%	Satisfactorio
Evaluación de desempeño por cargos	Reuniones personalizadas	Anual	90%	Satisfactorio
Compromisos Junta Directiva	Comité de gerencia	Cuando aplique	100%	Satisfactorio
Auditorías internas	Auditorias	Anual	100%	Satisfactorio
Acciones correctivas y de mejora	Auditorias	Semestral	Alta	Satisfactorio
Productos, salidas no conformes	Auditorias	Anual	0	Satisfactorio
Satisfacción de productos, servicios y eventos	Asamblea eventos	Anual	94%	Satisfactorio
Satisfacción de gestión gremial	Asamblea	Anual	95%	Satisfactorio
Confiabilidad proveedores	evaluación	Semestral	95%	Satisfactorio

De la anterior información se generan los siguientes **resultados**:

1. El sistema de gestión de calidad es eficaz, adecuado con la gestión y conveniente porque sus procesos apoyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
2. Los resultados de la satisfacción del cliente demuestran mejora, reconocimiento y pertinencia en la labor del gremio.
3. Los productos y servicios que la organización ha considerado como estratégicos (estudios, plataformas, eventos, comités) están bien posicionados y son reconocidos por los afiliados y junta directiva.
4. Dada la revisión en varios niveles, se controlan en los procesos las salidas no conformes.
5. Las acciones planificadas en la agenda de trabajo 2022 se han implementado de forma eficaz, dado el seguimiento al tablero de control.
6. Los proveedores tienen un grado de confiabilidad alta.

RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Entre el 20 septiembre y el 10 de octubre del 2022 se ejecutó la auditoría interna, la cual tuvo la participación de **2 auditores activos**. En las auditorías internas se lograron verificar los registros al corte del II y III trimestre del 2022. El resultado es el siguiente:

Procesos del SGC	Observaciones	No Conformidades	Responsable
Gestión Calidad	1	0	Adriana Calle
Talento Humano	0	0	Angela Vargas
Compras	0	0	Daniel Gómez
Estudios Técnicos	0	0	Daniel Rey
Gestión Gremial	0	0	Directores Misionales
Contabilidad	0	0	Arturo Montero
Direccionamiento Estratégico	0	0	Alejandro Callejas
Administración	0	0	Daniel Gómez
Comunicaciones Corporativas	0	0	Nelson Hoyos
Gestión Comercial	0	1	Sergio Barreneche
Total Hallazgos 2022	1	1	
Total Hallazgos 2021	1	4	
Total Hallazgos 2020	4	1	
Total Hallazgos 2019	8	6	

A los anteriores hallazgos se realiza seguimiento y definición de acciones por parte de los responsables de los procesos entre el 10 y 14 de octubre del 2022. El seguimiento y cierre de las acciones se ejecuta entre octubre 2022 y marzo 2023.

VÉASE ANEXO No. 4 se presenta el detalle de los hallazgos de NO conformidad y de observaciones con su respectivo responsable y el ítem de la Norma ISO 9001: 2015 que afecta.

Como **conclusión** de los resultados de las auditorías internas realizadas en modalidad híbrida (virtual y presencial) se encuentra que el sistema de gestión:

- Cada proceso se encuentra en **cada etapa del ciclo como Implementado, adecuado y conveniente** acorde a los lineamientos establecidos en la ISO 9001:2015.
- Se generan **oportunidades de mejora** para iniciar su análisis de conveniencia de aplicación y ser desarrolladas e implementados a partir del IV trimestre del 2022.
- Es Eficaz porque todo lo que se planeó se dio cumplimiento y es adecuado con la gestión de la organización,
- La gestión de afiliaciones debe ser simplificada para mejorar la operatividad del proceso.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

No. PROVEEDORES

29

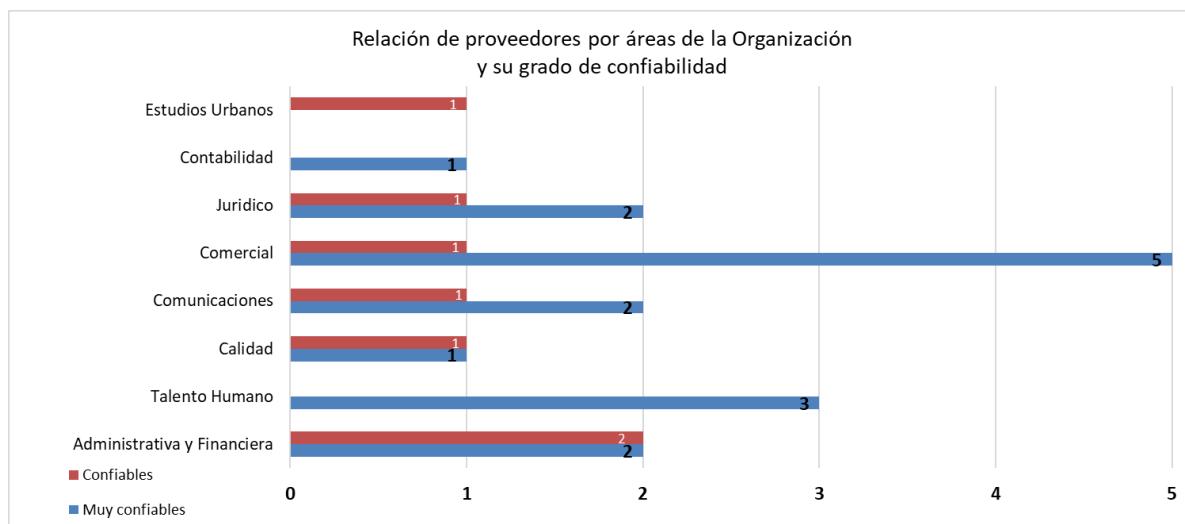
(20 proveedores son muy confiables, 12 son confiables)

NIVEL DE CONFIABILIDAD

95%

Meta indicador (grado de confiabilidad) 80%		
Criterios de evaluación de proveedores	Calificación	No. Proveedores
Muy Confiable	más del 90%	21
Confiable	70 - 90%	8
No Confiable	0 – 70%	0

Composición proveedores en términos de grado criticidad	No. proveedores activos
Alto	8
Medio	21
Bajo	0



Al primer semestre se presenta un nivel de confiabilidad del **95%**

Desde el año 2020 se mantiene el indicador “Cobertura Consultas Sarlafft” el cual permite asegurar que los proveedores sean consultados, generando alertas tempranas.

Ante la gerencia regional se presentará el informe consolidado de los proveedores, contratos, periodicidad, evaluación con el fin de determinar acciones puntuales frente a la prestación de servicios de acuerdo con el nivel de criticidad.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Camacol Bogotá y Cundinamarca ha establecido las **oportunidades** en términos de las acciones definidas en la planeación anual, por lo cual las **acciones para abordar las oportunidades** se identifican como los proyectos o acciones en sí desplegadas en hitos.

La organización realiza el **seguimiento al corte de septiembre del 2022** y se identifican 51 riesgos que se establecen en los siguientes niveles:

RIESGO RESIDUAL	RIESGOS CLASIFICADOS
ACEPTABLE	2
TOLERABLE	24
MODERADO	0
IMPORTANTE	25
INACEPTABLE	0
TOTAL	51

En el tercer trimestre del 2022 entre la Coordinación de Calidad y los responsables de procesos realizó el seguimiento a acciones definidas en los riesgos, donde se generan como resultados:

Total Acciones definidas 41 ACCIONES	No. Acciones Ejecutadas 33 ACCIONES	Grado de eficacia Alta
Cumplimiento 80%		

Acciones en proceso:

1. Fortalecer la **estrategia de comunicación** y el portafolio de productos y servicios de la regional, a partir de los resultados de la consultoría que entregue el proveedor Sabrina enfocada a dar herramientas desarrolladas y acciones definidas: Alma de Marca.
2. Para contribuir a **aumentar la satisfacción del cliente** se trabajará en diseñar experiencia en el marco del evento Expoconstrucción y Expodiseño. Espacio de visualización de marca y de comercialización de productos y servicios.
3. Revisión de los actuales **proveedores** (servicios, costos, antigüedad, experiencia, etc) con el fin de validar su continuidad o búsqueda de otros proveedores del mercado que realicen el servicio de recolección de censo de obras.
4. Creación de un **tablero de control** de seguimiento mensual para revisión de los ingresos (nuevos afiliados) y egresos (desafiliados) para generar el cálculo de las desafiliaciones.
5. Definir el plan de **capacitación a los auditores internos** para realizar ejercicio de auditorías internas
6. Consolidar la **información de la gestión gremial** en un sistema de información de fácil consulta y gestión digital por parte de los equipos misionales – por lo cual se estudiará el funcionamiento de la plataforma Sevenet para cargue de información documental.

De acuerdo con la política y metodología de gestión de riesgos, la organización se concentra en los riesgos inaceptables e Importantes estableciéndose para el 2022 y 2023 en la verificación trimestral de los planes de manejo para los riesgos “importantes” e “inaceptables” y en el seguimiento a los riesgos y las acciones relacionadas para evitar su materialización.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

La organización adecua los recursos para asegurar que en 2022 sea año de organización interna:

1. Proveer los **recursos administrativos y financieros** para la adaptación de los procesos por retorno a las oficinas
2. Control y aseguramiento de la **optimización de los gastos**.
3. Renovación tecnológica (equipos y celulares corporativos, herramienta de correos masivos)
4. Planeación y logística de eventos nuevamente en modalidad presencial, definiendo escenarios y proveedores para su ejecución durante el año.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como oportunidades de mejora detectadas se resaltan las siguientes:

Acciones	Fecha Seguimiento	Responsable
1. Generar metas retadoras en los indicadores de gestión del proceso donde presenten un verdadero desafío y permita generar acciones que optimicen la operación y el proceso.	Marzo del 2023	Coordinación de Calidad y directores
2. Potencializar las estrategias y medios de comunicación en torno a mejorar la visita a la página web para aumentar el tráfico.	Mayo del 2023	Dirección de Comunicaciones
3. Dada la dinámica actual de retorno de oficinas y del uso del VPN es importante generar buenas prácticas alrededor del trabajo híbrido	Febrero del 2023	Dirección Administrativa y Financiera
4. Optimizar la consulta de los documentos históricos de gestión gremial y garantizar uso adecuado de la información histórica.	Mayo del 2023	Direcciones Misionales Administrativa
5. Optimizar la usabilidad de la herramienta Sevenet para el manejo de la gestión documental de la memoria institucional.	Junio del 2023	Profesional de Compras
6. Trazabilidad de las desafiliaciones así como revisión del proceso de la desafiliación, estableciéndose control documental frente a la desvinculación de empresas.	Abril del 2023	Dirección Comercial

VÉASE ANEXO 5 Oportunidades de mejora de revisión por dirección anterior.

CAMBIOS, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO PARA EL AÑO 2023 QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los **componentes de cambio** que la organización se concentrará en el año 2023 son:

1. Enfocarnos en proyectos muy estratégicos.
2. Generar mayor experiencia al cliente (hacia los afiliados y partes interesadas)
3. Optimizar los gastos.
4. Simplificar los procesos.
5. Plantearnos una manera distinta de hacer las cosas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Una vez presentados los resultados de la gestión del sistema de gestión de calidad, durante la revisión del SGC, el comité de gerencia identifica con base en los **componentes de cambio**, las siguientes oportunidades de mejora que se deben integrar para el 2022:

Acciones	Fecha Seguimiento	Responsable
1. Clima Laboral: Evaluar, establecer acciones derivadas del plan de acción de la encuesta de bienestar realizada.	Abril del 2023	Gestión Talento Humano
2. Soporte técnico: Generar indicador de servicio de soporte tecnológico, enfocado a la atención de tickets una vez configurado al 100% el VPN.	Marzo del 2022	Dirección Administrativa y Financiera
3. Trazabilidad mensual en la documentación de los afiliados.	Mayo del 2022	Dirección Comercial
4. Publicación de diagramas de flujo de los procedimientos, facilitando la comprensión de las actividades.	Marzo del 2022	Coordinación Calidad
5. Estudio de cambio de versionamiento y/o administrador de contenidos de la página web, aumentando la seguridad informática.	Julio del 2022	Dirección Comunicaciones

CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las siguientes acciones y cambios podrían afectar el SGC para el 2023:

Acciones	Fecha Seguimiento	Responsable
1. Prepararnos para auditorias al primer semestre del año	Mayo del 2023	Coordinación de Calidad
2. Posicionamiento de la intranet	Marzo del 2023	Coordinación Talento Humano / Calidad
3. Trazabilidad cruzada de afiliaciones, ventas, facturación, cartera	Abril del 2023	Dirección Administrativa Coordinación de Calidad
4. Diseñar un Balanced scorecard que consolide los indicadores estratégicos de la organización	Junio del 2023	Coordinación de Calidad Gerencia Regional

NECESIDADES DE RECURSOS

El desarrollo de los componentes de cambio se presentará en el marco de la planeación estratégica 2023, donde se evalúan los recursos (tecnológicos, humanos, financieros) necesarios para la operación de los proyectos y acciones gremiales que se definan alrededor de la realización de los productos, servicios y procesos. El ejercicio tiene lugar el 3 de noviembre del 2022 y se presenta a la junta directiva regional el 17 de noviembre para su aprobación.

ANEXOS

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ANEXO 1. ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Acciones de Mejora 2021	Fecha de Cierre	Responsable/ Grado de eficacia
1. Fortalecer el mecanismo de mensajería y correspondencia digital y establecer controles que nos permitan hacer seguimiento de la mensajería de la organización.	Junio 2021	Administrativo ALTA
2. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos del SG-SST para proveedores y contratistas vinculados a la organización.	Enero 2022	Compras ALTA
3. Tener un nuevo Canal de comunicación que dé respuesta inmediata a nuestros afiliados.	Diciembre 2021	Comunicaciones ALTA
4. Fortalecer la página web creando dos secciones nuevas Agenda Eventos e Información Trámites, para que sea uno de los principales canales de comunicación para informar nuestros eventos y recolectar información por parte de los afiliados.	Diciembre 2021	Comunicaciones ALTA
5. Informar a nuestro público de interés, principalmente afiliados, de nuestros eventos, comités y comunicados de última hora a través del chat.	Octubre 2021	Comunicaciones ALTA
6. Actualizar el procedimiento de Nómina para dar cumplimiento a la Resolución No. 00013 del 06 de febrero de 2021 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN correspondiente a la implementación de la Nómina Electrónica.	Junio 2022	Contabilidad ALTA
7. Crear el procedimiento para la expedición de certificados de retención dando cumplimiento con lo señalado en el Artículo 381 del Estatuto Tributario, Decreto 380 de 1996, decreto 522 de 2003 y del Decreto 4680 de 2008 y teniendo en cuenta la sugerencia realizada por la Revisoría Fiscal.	Junio 2022	Contabilidad ALTA
8. Fortalecer el ejercicio de seguimiento del tablero de control con las áreas frente a la Planeación Estratégica	Julio 2022	Direccionamiento Estratégico ALTA
9. Disminuir el gasto administrativo que representa el archivo permanente de documentación inactiva, a través de la depuración del material, publicaciones y archivo localizado en las bodegas del proveedor externo.	Enero 2022	Gestión de Calidad ALTA
10. Integrar la información de las historias laborales en carpetas digitales para consulta única por parte de la Coordinación de Talento Humano.	Diciembre 2021	Gestión de Calidad ALTA
11. Brindar acompañamiento para seguimiento y cierre de acciones de mejoramiento continuo de los procesos asegurando registro y oportunidad en el desarrollo de acciones y medición de indicadores de gestión.	Abril 2022	Gestión de Calidad ALTA
12. Integrar la información de los proveedores en carpetas digitales para consulta única por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.	Septiembre 2022	Gestión de Calidad ALTA
13. Fortalecer los conocimientos del proceso de gestión comercial (procedimiento, acciones, indicadores) y actividades de reincidencia del equipo, dada la participación de nuevo personal.	Octubre 2021	Gestión Comercial ALTA
14. Potencializar el proceso de gestión comercial (afiliaciones, desafiliación, metas, ingresos y documentación pertinente a los afiliados)	Febrero 2022	Gestión Comercial ALTA
15. Mantener la alineación con los estatutos nacionales de la presidencia nacional de Camacol y atraer a pequeñas empresas y Mipymes para la vinculación a la regional Bogotá y Cundinamarca.	Julio 2021	Gestión Comercial ALTA
16. Implementar estrategias de atracción de nuevos afiliados con las empresas Pymes y estrategias de retención con afiliados actuales.	Septiembre 2021	Gestión Comercial ALTA
17. Comunicar de forma assertiva y oportuna las actuaciones que refieren a los temas de interés sectorial que impactan la cadena de valor del sector constructor. En este sentido y teniendo en cuenta que la comunicación	Septiembre 2021	Gestión Gremial ALTA

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

debe ser más expedita, simple, oportuna para los afiliados que reciben múltiples correos de la regional, se crean chat especializados y segmentados.		
18. Comunicar de forma asertiva y oportuna las actuaciones que refieren a la construcción de vivienda y temas de interés sectorial. En este sentido y teniendo en cuenta que la comunicación debe ser más expedita, simple, oportuna para los afiliados que reciben múltiples correos de la regional, se crean chat especializados y segmentados.	Septiembre 2021	Gestión Gremial ALTA
19. Fortalecer los comités existentes (norma, jurídico, industriales, contratación) así como generar un comité financiero como respuesta a las necesidades de afiliados como entidades bancarias, fondos de inversión entre otros.	Julio 2021	Gestión Gremial ALTA
20. Adaptar el mecanismo de evaluación de desempeño de los colaboradores aplicado actualmente al procedimiento definido para tal fin.	Enero 2022	Talento Humano ALTA
21. Reorganizar las funciones basada en las competencias del equipo del proceso estudios técnicos dado el proyecto de reestructuración de la operación comercial y de producción.	Diciembre 2021	Estudios Técnicos ALTA
22. Poder contar con otra alternativa para las validaciones preliminares, ante imprevistos por la base preliminar enviada por Camacol Nacional	Diciembre 2021	Estudios Técnicos MEDIA

Acciones Correctivas 2021	Fecha Cierre	Responsable/ Grado de eficacia
1. No se evidencia cumplimiento del registro de la correspondencia despachada en el I y II Trimestre del 2021.	Diciembre 2021	Administrativo ALTA
2. Algunas facturas que llegan al correo de facturación no están siendo enviadas al área de compras para trámite, por lo que se han generado quejas en retraso de pagos a proveedores, e inconsistencias en el sistema de la DIAN, correspondientes a los proveedores, ACH, Designer, y Sandra Bolívar entre marzo y mayo del 2021.	Septiembre 2021	Compras ALTA
3. Se realiza trazabilidad a los formatos utilizados para registros de actividades del proceso, se evidencia que los siguientes formatos no se encuentran identificados con la versión vigente: los formatos Ejecución acumulada por unidad de negocio, Estado Resultados General y Estado de situación financiera.	Diciembre 2021	Contabilidad ALTA
4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente, se evidencia un promedio lineal del 90%, el cual se relaciona directamente con los resultados de evaluación de productos y servicios, donde el 80% de los encuestados califican con puntuación Excelente-Bueno el nivel de satisfacción respecto a los productos y servicios, el restante 16% de los encuestados identifican que no saben/ no conocen los productos y servicios y de estas calificaciones se resalta por encima del 20% el Observatorio Urbano Regional, las herramientas de análisis, la plataforma de contratación pública y el estudio de condiciones salariales.	Octubre 2021	Gestión de Calidad ALTA
5. Se realiza trazabilidad a 19 carpetas de afiliados verificando 14 requisitos para un total de 266 documentos y/o evidencias en revisión. Del resultado de la revisión se encuentran 61 documentos pendientes, tal como se expone para las empresas afiliadas. De otra parte, durante el ejercicio de la auditoria se evidencian acciones, registros e información documentada de mejora del proceso, sin embargo, no se encuentran registradas las acciones de mejoramiento de acuerdo con los lineamientos del SGC y de la norma ISO 9001:2015.	Abril 2022	Gestión Comercial BAJA
6. No se evidencian estrategias y actuación frente desarrollo de la formación del personal en la organización, por ende, a la evaluación de la eficacia de las capacitaciones, dada la dinámica actual de trabajo en casa (por situación de pandemia)	Enero 2022	Gestión Talento Humano ALTA

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ANEXO No. 2 ACCIONES DE MEJORA DE LA ACTUAL REVISIÓN

Acciones de Mejora	Fecha de Cierre	Responsable/ Grado de eficacia
1. Adoptar herramientas de comunicaciones y tecnológicas para el funcionamiento de video conferencias y sala de reuniones.	Abril 2022	Administrativo ALTA
2. Garantizar una arquitectura con equipos y plataformas seguras reduciendo los tiempos en la ejecución de procesos y garantizando una infraestructura tecnología eficaz.	Octubre 2022	Administrativo ALTA
3. Activar el servicio de la planta Telefónica en todos los computadores de la organización para mejorar la comunicación con las partes interesadas.	Marzo 2023	Administrativo
4. Fortalecer la estrategia de control del número de Afiliados Activos y de las desafiliaciones que se presenta a la junta directiva en el año, asegurando que la facturación se encuentre adecuada al momento de su seguimiento o causación contable.	Diciembre 2022	Administrativo
5. Clasificar en el listado maestro de proveedores si el tercero vinculado con Camacol es persona Natural, Jurídica o Contratista, facilitando la consulta de documentos del SGST.	Septiembre 2022	Compras ALTA
6. Consolidar información y datos relevantes que se usan de forma frecuente en el proceso de compras, para efectos de actualización en las diferentes instancias con clientes y proveedores desde el apoyo prestado por el personal pasante	Septiembre 2022	Compras ALTA
7. Creación de Toolkit. Consolidar logos, plantillas y todo el material de comunicaciones para que los colaboradores conozcan y tengan acceso a este material.	Diciembre 2022	Comunicaciones
8. Optimizar los mecanismos de comunicación hacia las partes interesadas. Lograr que todas las áreas de trabajo estén enteradas de los envíos que tiene Camacol B&C para disminuir y evitar saturar al afiliado con información y programación de reuniones, eventos y comités.	Diciembre 2022	Comunicaciones
9. Adoptar una nueva herramienta de masivos que facilite el envío de correos a las partes interesadas.	Diciembre 2022	Comunicaciones
10. Aumentar la lecturabilidad y consulta del Boletín Construnota por los afiliados con el envío y publicación en redes (cada semana) uno de los artículos publicados en el Boletín hasta compartirlos todos.	Septiembre 2022	Comunicaciones ALTA
11. Dar cumplimiento a la Resolución 000167 del 30 de diciembre de 2021 Por la cual se implementa y desarrolla en el Sistema de Facturación Electrónica la funcionalidad del documento soporte en adquisiciones efectuadas a sujetos no obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, para su transmisión electrónica y se expide el anexo técnico para este documento.	Diciembre 2022	Contabilidad
12. Validar la necesidad de plasmar el paso a paso del proceso de pagos a proveedores, donde se incluya el registro desde que se recibe la factura de compra hasta su programación y envío de soporte de pago.	Diciembre 2022	Contabilidad
13. Incluir una variable que permita identificar si el proyecto tiene alguna característica especial como lo es la certificación de construcción sostenible	Octubre 2022	Estudios Técnicos
14. Fidelizar clientes y atraer nuevos negocios para Coordenada Urbana mediante capacitaciones y/o presentaciones de las mejoras implementadas en la plataforma de CU (Geonálisis-Bitacorá Urbana).	Diciembre 2022	Estudios Técnicos
15. Actualizar las variables usadas para los indicadores de completitud con el fin de mejorar la completitud de información y contar con un instructivo que permita identificar las variables que se requieren para su actualización.	Marzo 2023	Estudios Técnicos

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

16. Integrar la información de las carpetas digitales de afiliados activos para consulta única por parte del área comercial. Actividad se realiza en el marco del proyecto estratégico CAMACOL DIGITAL (proyecto de planeación estratégica del gremio del 2022)	Septiembre 2022	Gestión de Calidad ALTA
17. Disminuir el número de empresas cuya percepción respecto a los productos y servicios que ofrece Camacol BYC es No sabe/no responde, identificadas en la encuesta de satisfacción del gremio aplicada en el marco de la Asamblea Anual de Afiliados del 2022.	Septiembre 2022	Gestión de Calidad ALTA
18. Generar Diagramas de flujo de los procedimientos de la organización facilitando el entendimiento y comprensión de las actividades a ser desarrolladas	Noviembre 2022	Gestión de Calidad
19. Actualizar la matriz de documentos del Sistema de gestión con la información de cargos que requieren conocimiento por su aplicación en la organización, esta acción se fundamenta en:	Diciembre 2022	Gestión de Calidad
20. Fortalecer la meta y análisis de los indicadores de gestión de los procesos, de acuerdo con los resultados de la revisión por la alta dirección	Marzo 2023	Gestión de Calidad
21. Realizar seguimiento estricto del presupuesto de ingresos y gastos y de los proveedores que atienden los productos y servicios de la organización para asegurar que se cumpla el presupuesto acordado con la Junta Directiva Regional.	Diciembre 2022	Direccionamiento Estratégico
22. Comunicar de forma assertiva y oportuna las actuaciones que refieren a los temas de interés sectorial que impactan la cadena de valor del sector constructor. En este sentido y teniendo en cuenta que la comunicación debe ser más expedita, simple, oportuna para los afiliados que reciben múltiples correos de la regional, se crean chat especializados y segmentados en los cuales se comparten dos comunicaciones de interés.	Octubre 2022	Gestión Gremial ALTA
23. Generar herramientas y productos que den valor agregado a los afiliados y les sirvan para el conocimiento y entendimiento del sector, así como que permita la solución de problemas con trámites que puedan ser solucionados a través de reuniones o mesas de soluciones con el sector público y con las que se pueda hacer trazabilidad de los compromisos adquiridos a través de la pestaña "exclusivo afiliados".	Octubre 2022	Gestión Gremial ALTA
24. Mejorar la trazabilidad al proceso de gestión gremial, teniendo en cuenta los diferentes cambios de personal de los equipos que intervienen en la actualización de los temas de interés y de la matriz.	Octubre 2022	Gestión Gremial ALTA
25. Incluir en los filtros de seguridad un estudio que permita evaluar antecedentes, formación académica, referencias laborales y personales de los colaboradores que ingresan a la organización, permitiendo que el talento vinculado no se encuentre asociado a un requerimiento legal o situaciones que puedan poner en riesgo a la organización.	Agosto 2022	Gestión Talento Humano ALTA
26. Adquirir plataforma de atracción de personal GenomaWork que permite evaluar, gestionar y reclutar candidatos de manera sistematizada, mejorando la experiencia a través de juegos basados en metodología de Gamificación.	Mayo 2022	Gestión Talento Humano ALTA
27. Integrar de forma organizada la documentación de las empresas desafiliadas y optimizar el procedimiento relacionado con las desafiliaciones facilitando su operación.	Marzo 2023	Gestión Comercial

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ANEXO No. 3 ACCIONES CORRECTIVAS DE LA ACTUAL REVISIÓN

Acciones Correctivas	Fecha Cierre	Responsable/ Grado de eficacia
1. De acuerdo con la trazabilidad de contratos generados en el año 2022 en el flujo establecido en la plataforma Sevenet se evidencia que no se da cumplimiento con el tiempo de gestión adecuado de 17 días para los contratos, durante la muestra revisada de las áreas comercial, coordenada urbana, comunicaciones.	Enero 2023	Compras
2. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción del evento Seminario de Actividad Edificadora, se evidencia que no se da cumplimiento a la muestra esperada, teniendo como resultado una muestra por debajo de lo esperado (299 / 37 respuestas). Adicionalmente evidencia que el panel "Intereses y desafíos en la experiencia del cliente inmobiliario" y la conferencia "Oportunidades de inversión en activos fijos" tuvieron una calificación regular en la calidad de la conferencia del 11% y 24% y en el contenido de la conferencia del 16% y 27% respectivamente; así mismo algunos comentarios al respecto no fueron positivos.	Marzo 2023	Gestión de Calidad

ANEXO 4. hallazgos observación y no conformidades derivadas de auditorías internas

NO CONFORMIDADES

Hallazgos de No Conformidad.	Ítem Norma	Responsable
<p>En la trazabilidad realizada de la auditoría interna, ciclo I-2022 Se revisan 32 afiliados del 2021 y 33 afiliado del 2022, donde se evidencia que no hay completitud de la información contenida en las carpetas digitales de afiliados, de acuerdo con lo definido en el procedimiento de gestión de afiliaciones y desafiliaciones.</p> <p>Se encuentran 6 documentos pendientes de afiliados del año 2021 de los afiliados como Zona franca Gachancipá, ZAD 4 Grupo, entre otros, documentos relacionados con Formato de información de contactos y contratos de afiliación y 56 documentos pendientes de afiliados del año 2022 de los afiliados Houm Colombia, Hippo Build, Metrocuadrado, entre otros. Documentos relacionados con Formato afiliación empresas, información contactos afiliados, cámara de comercio, estados financieros, verificación documentos, consulta Sarlafit y contratos.</p>	Diciembre 2022	Gestión Comercial

OBSERVACIONES

Hallazgos de Observación	Ítem Norma	Responsable
<p>No se evidencia publicación en la intranet corporativa de la organización para su consulta de los documentos el Procedimiento de Nomina y el procedimiento de Compras.</p> <p>Esto incumple el numeral 4. Condiciones Generales punto "9. La documentación del SIG se encuentra disponible en la intranet corporativa". También incumple El numeral 5.4 Publicación de Documentos en la Intranet y el punto 5.6 tiempos de respuesta para el control de documentos.</p> <p>7.5.3.1 "La información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite "</p>	7.5.3 7.5.3.1	Gestión de Calidad

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ANEXO 5. SEGUIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA SEGÚN REVISIÓN POR DIRECCIÓN ANTERIOR (NO. 27)

Las siguientes acciones se encuentran en seguimiento según fecha establecida:

Acciones	Fecha Seguimiento	Responsable
1. Digitalización del archivo física: Iniciar la depuración, definición y escaneo de la información física localizada en el archivo de la Regional. Manejo por fases / años	Septiembre del 2022	Gestión Talento Humano
2. Soporte técnico: Generar indicador de servicio de soporte tecnológico, enfocado a la atención de tickets.	Marzo del 2022	Dirección Administrativa y Financiera
3. CRM. Fortalecer el buen uso de la herramienta digital hacia todas las áreas de la organización para eliminar las bases de datos de Excel usadas actualmente.	Marzo del 2022	Dirección Comercial
4. Afinamiento de la herramienta de dispersión de masivos , herramienta que permita llegar con más eficacia para la convocatoria a espacios que desarrolla el gremio. Si bien el chat es un medio alterno para comunicar a los afiliados y es de mayor atención vía correos masivos. Se invita a un uso racional de los envíos masivos.	Julio del 2022	Dirección de Comunicaciones
5. Generar Diagramas de trabajo a través de los procedimientos que permita para los equipos de trabajo nuevos y consolidados identificar con cada proceso los puntos críticos de control facilitando la operación.	Mayo del 2022	Coordinación de Calidad
6. Integración del SG-SST con el SGC	Julio del 2022	Coordinación Talento Humano Coordinación de Calidad
7. Implementación de la funcionalidad del documento soporte de pago de nómina electrónica (Resolución 013 DIAN)	Marzo del 2022	Coordinación de Contabilidad