

Sistemas y Herramientas tecnológicas para la gestión y control

Durante la gestión de la Dra. Lillyam Mesa Arango, la Cámara de Comercio Aburrá Sur, en aras del mejoramiento continuo de sus procesos, implementó los siguientes sistemas y herramientas de apoyo, con el fin de brindar servicios de calidad y oportunidad que propendieran por la satisfacción de los grupos de interés, entre ellos usuarios y entes de control.

1. Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 (hoy ISO 9001 de 2015)

Desde el año 2002, la Cámara de Comercio Aburrá Sur inició su proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual recibió por primera vez su certificación bajo la Norma ISO 9001 el 27 de Noviembre de 2002. Desde entonces la Cámara ha recibido esta certificación de seguimiento y renovación de manera ininterrumpida hasta la fecha.

Esta certificación es el reflejo del compromiso de la entidad por la mejora continua de sus procesos, la cual se ha propiciado mediante la actualización constante de los mismos, la implementación de herramientas tecnológicas y la implementación de auditorías internas.

Lo anterior ha permitido ofrecer servicios de calidad y de manera oportuna a sus usuarios, logrando altos niveles de satisfacción.

2. Aplicativo Inscripciones a Eventos

Desde el 2018 la Cámara de Comercio Aburrá Sur implementó una herramienta para facilitarle a los usuarios (Emprendedores, comerciantes, empresarios y demás grupos de interés) la **Inscripción Virtual a los distintos eventos programados por la Cámara.**

Lo anterior no solo ha facilitado el proceso de cara a los usuarios, sino que también le ha permitido a la Cámara la recolección, organización y procesamiento de los datos, con el fin de llevar estadísticas de asistencias a los eventos.

3. Aplicativo Consultorio

Con la llegada de la Pandemia en 2020 la Cámara de Comercio Aburrá Sur reestructuró su **Modelo de Atención y Asesorías** llevándolo al campo de la virtualidad.

Como resultado de esta medida, se implementó una herramienta digital que permitió en su momento la gestión optima de asesorías solicitadas por los usuarios en temas registrales y empresariales.

Tras evidenciar que la herramienta de asesorías permitió una correcta gestión, la Cámara decidió continuar con el uso de la misma, la cual se ha venido actualizando, permitiendo así que ésta se convierta en un repositorio de información para las asesorías presenciales y virtuales.

Con esta herramienta la Cámara realiza hoy procesos de análisis de satisfacción, evaluación de volúmenes de asesorías por tema, por asesor, por tipo de empresario y por municipio, y evidencia la preferencia horaria de sus usuarios.

4. Chat Virtual

Desde el 2018 la Cámara, con el fin de prestar un servicio oportuno y haciendo uso de las nuevas tecnologías, implementó un nuevo canal de atención a sus usuario a través del **Chat**.

Mediante esta herramienta, los usuarios pueden interactuar virtualmente con un asesor, con el fin de que este pueda resolver sus inquietudes, sin que el usuario deba desplazarse a las sedes de la Cámara.

5. Línea Inteligente Automatizada (Lía – Bot)

A finales del 2020 la Cámara de Comercio Aburrá Sur implementó en su canal de atención virtual un **Bot denominado LÍA (Línea Inteligente Automatizada)**, a través del cual los usuarios son atendidos las 24 horas del día los 7 días de la semana, sin que tenga que ser operado por una persona.

LÍA le permite a los usuarios llevar a cabo las siguientes actividades:

- Comprar certificados
- Consultar el valor de la renovación
- Consultar el estado de una matricula
- Consultar el estado de un Trámite
- Obtener el certificado adquirido
- Consultar los últimos trámites y el número de recuperación
- Reenvío de facturas
- Acceso a preguntas frecuentes

6. Actualización del Sitio Web y Actualización Sección de Transparencia

Con la entrada en vigencia de la Resolución 1519 de 2020, la cual fue de obligatorio cumplimiento para las Cámaras de Comercio a partir del 2022, la Cámara de Comercio Aburrá Sur actualizó el contenido de su Sitio Web de Transparencia (www.ccas.org.co) e implementó mejoras para hacer más accesible la misma a personas con discapacidad.

Entre las mejoras se encuentra:

- El texto mínimo usado en la página web es de 12 puntos con posibilidad de ampliación.
- Aplicación de contraste de color para el sitio web.
- Se puede navegar por el sitio web mediante el uso del teclado de manera ordenada y resaltando la información seleccionada.
- Control de contenidos en movimiento.

7. Tableros de Control - Cronograma de Obligaciones ante Entes de Control

Con el fin de hacerle seguimiento a la presentación oportuna de los múltiples informes y reportes que la Cámara debe realizar ante los distintos Municipios y Entes de Control, se construyeron unos tableros de control con los cuales se puede:

- Medir la cantidad de reportes a presentar según el Ente de Control o Entidad a reportar
- Medir el nivel de cumplimiento. En estos tableros se puede identificar la fecha de reporte y evidenciar si este fue presentado de manera oportuna.
- Permite consultar todas las obligaciones de la Cámara durante el año en curso.

8. Tablero de Seguimiento Plan Anual de Trabajo – Adenda

La Cámara de Comercio Aburrá Sur, con el fin de reforzar el **Seguimiento al Plan Anual de Trabajo y su impacto en los empresarios, comerciantes, emprendedores y estudiantes** diseñó e implementó unos tableros de control, mediante los cuales se puede hacer controlar la ejecución presupuestal, la cantidad de beneficiarios y la cobertura que los planes, programas y proyectos tienen sobre los 5 municipios del Aburrá Sur.

9. Radicación del PQRSF mediante el gestor documental de la Cámara, herramienta Docxflow

Con la entrada en vigencia de la Circular Externa 100-0000021 de la Superintendencia de Sociedades, la Cámara de Comercio Aburrá Sur actualizó su proceso de recibo y respuesta a las distintas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

En aplicación al Numeral 1.1.1.11 de la citada Circular **la Cámara integró este proceso al Sistema de Gestión Documental operado mediante la herramienta tecnológica Docxfow.**

Con esta articulación se logró:

- La asignación y entrega de un número de radicado al usuario, con el cual puede hacer seguimiento a su trámite.
- Habilitar la opción de búsqueda para que el usuario pueda consultar el estado de su trámite mediante el radicado asignado.
- Generar alertas a nivel interno para que las respuestas a las PQRSF se den dentro de los tiempos establecidos.

10. Tablero de Seguimiento de PQRSF, Derechos de Petición y Solicitudes de Información

La Cámara de Comercio Aburrá Sur cuenta hoy con **Tableros de Seguimiento a los tiempos de respuestas de las Solicitudes de Información, Derechos de Petición y PQRSF.**

Con ello se busca monitorear el cumplimiento de los términos de ley para dar respuesta, según el caso. Sirve, además, como punto de referencia para el manejo de estadísticas y como insumo para la mejora de procesos.

11. Tablero de Mando

Actualmente la Cámara de Comercio Aburrá Sur cuenta con un **Tablero de Mando**, el cual le permite a los directivos de la Cámara evaluar el comportamiento del número de matrículas, renovaciones y cancelaciones según el municipio.

Así mismo permite al equipo cameral consultar los ingresos según el concepto y el origen, y realizar consultas históricas, entre otros.

12. App

La Cámara también cuenta con la implementación de una **App** propia mediante la cual los usuarios pueden:

- Comprar certificados
- Realizar su renovación
- Consultar nombres
- Consultar el estado del trámite
- Inscribirse a eventos
- Identificar las sedes de la Cámara de Comercio Aburrá Sur
- Ponerse en contacto con un asesor mediante el chat virtual