

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	09/06/2025	20

MANUAL DE CALIDAD



**Cámara de Comercio
del Huila**

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	09/06/2025	20

TABLA DE CONTENIDO

1.	Propósito Superior	1
2.	Objetivos de Calidad	1
3.	Política del Sistema de Gestión de Calidad	1
4.	Terminos y Definiciones	2
5.	Mapa de Procesos	2
6.	Alcance	4
7.	Requisitos no aplicables y Justificaciones de la norma	4
8.	Caracterizaciones	6
8.1.	Gobernanza Corporativa	7
8.2.	Gestión de mejoramiento continuo	11
8.3.	Registros Públicos	14
8.4.	Métodos Alternativos de solución de conflictos MASC	18
8.5.	Servicios empresariales	21
8.6.	Formación	23
8.7.	Eventos	25
8.8.	Emprendimiento y empresarismo	27
8.9.	Innovación y Propiedad intelectual	29
8.10.	Cadenas productivas y sectores económicos	32
8.11.	Internacionalización y atracción de inversión	35
8.12.	Generación de conocimiento	37
8.13.	Seguimiento a indicadores de competitividad	40
8.14.	Gestión Pública efectiva	42
8.15.	Gestión administrativa y financiera	43
8.16.	Gestión de talento humano y SST	47
8.17.	Gestión documental	50
8.18.	Infraestructura de TI	53
8.19.	Gestión de comunicaciones	56
9.	Comunicación Interna	59
10.	Revisión por la Dirección	61
11.	Planificación de Cambios	61
12.	Revisión Y Aprobación:	62
13.	Cambios Y Modificaciones	62

1. PROPÓSITO SUPERIOR

El propósito superior de la Cámara de Comercio del Huila para el periodo 2025-2028 refleja su compromiso con el desarrollo integral del ecosistema empresarial y organizacional de la región. Como aliado estratégico, la Cámara busca promover el crecimiento y la sostenibilidad de empresarios y organizaciones, garantizando un entorno competitivo que fomente la innovación, la colaboración y la prosperidad. Este propósito guía las acciones y proyectos institucionales, asegurando que cada iniciativa esté alineada con las necesidades y expectativas del sector productivo y contribuyendo al desarrollo económico y social del Huila:

"Ser el aliado estratégico de empresarios y organizaciones, facilitando su crecimiento y sostenibilidad, en un entorno competitivo favorable gestionado con la institucionalidad".

2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Para la institución, los objetivos estratégicos y los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) terminan alineándose porque ambos buscan garantizar la eficiencia, sostenibilidad y mejora continua de la entidad. En ese sentido los objetivos de calidad en nuestro sistema terminan siendo los mismos objetivos estratégicos establecidos en el plan estratégico de la entidad y con los que se pretende lograr para cumplir el Propósito Superior. A continuación, se describen:

- ✓ Impulsar el fortalecimiento y la sostenibilidad empresarial.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad institucional.
- ✓ Administrar con oportunidad y calidad los servicios registrales.
- ✓ Promover la responsabilidad social corporativa

3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con ocasión a la enmienda emitida en 2024 por la Organización Internacional de Normalización (ISO), mediante la cual se introdujo la necesidad de considerar el cambio climático dentro del contexto de las organizaciones certificadas en la norma ISO 9001:2015, la Cámara de Comercio del Huila ha incorporado de manera explícita este compromiso en su Sistema de Gestión de la Calidad.

Atendiendo a esta actualización normativa y con plena conciencia de su responsabilidad frente al entorno, la entidad ha asumido el cambio climático como un factor relevante dentro de su análisis de contexto y planificación estratégica. En consecuencia, se han comenzado a establecer acciones que permitan identificar riesgos asociados a las operaciones institucionales, así como oportunidades para adoptar prácticas más sostenibles (interno y externo).

Este compromiso no se limita a una declaración, sino que se traduce en la medición de indicadores ambientales, el diseño y ejecución de un plan de gestión ambiental y la implementación de estrategias y tácticas orientadas a mitigar impactos, generar cultura ambiental y contribuir, desde nuestra gestión, al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La inclusión de este enfoque reafirma el interés institucional por avanzar hacia una gestión más integral, responsable y alineada con los desafíos globales que impactan el entorno económico, social y ambiental.

En ese sentido, la CCH presentó ante la Junta Directiva actualización de la política de calidad que corresponde a las metas organizacionales, las expectativas y necesidades de los clientes así:

"La Cámara de Comercio del Huila está comprometida con el cumplimiento de los requisitos legales, la mejora continua de nuestros procesos y la generación de valor para que nuestros empresarios crezcan, perduren en el tiempo y aporten con la implementación de buenas prácticas, al desarrollo económico, social y ambiental de la región, el país y el planeta."

Para el entendimiento, la implementación y el mantenimiento en todos los niveles de la organización, se tiene una política actualizada, publicada y se ha comunicado al personal a través de los diferentes canales establecidos por la organización adelantadas en la Institución. La manera para verificar la aplicación de la política es a través del cumplimiento de los objetivos y de todos los procedimientos que conforman el sistema documental y estructural de calidad.

El presidente ejecutivo y el Líder de Control Interno y SGC revisan y divultan la política de calidad, con el fin de mostrar el compromiso de la empresa a sus empleados, teniendo en cuenta las metas organizacionales y las expectativas y necesidades de sus clientes.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se relacionan las definiciones clave usadas en la organización y en la norma ISO 9001:

4.1 Alta dirección: Se refiere a la persona o personas que gobiernan al más alto nivel una organización. Puede ser el presidente ejecutivo, director general, un gerente, directores ejecutivos y/o altos ejecutivos.

4.2 Auditoría: Proceso por el que se obtienen evidencias y se evalúan objetivamente, por un tercero (interno o externo), para indicar el grado en el que se están cumpliendo los criterios de auditoría.

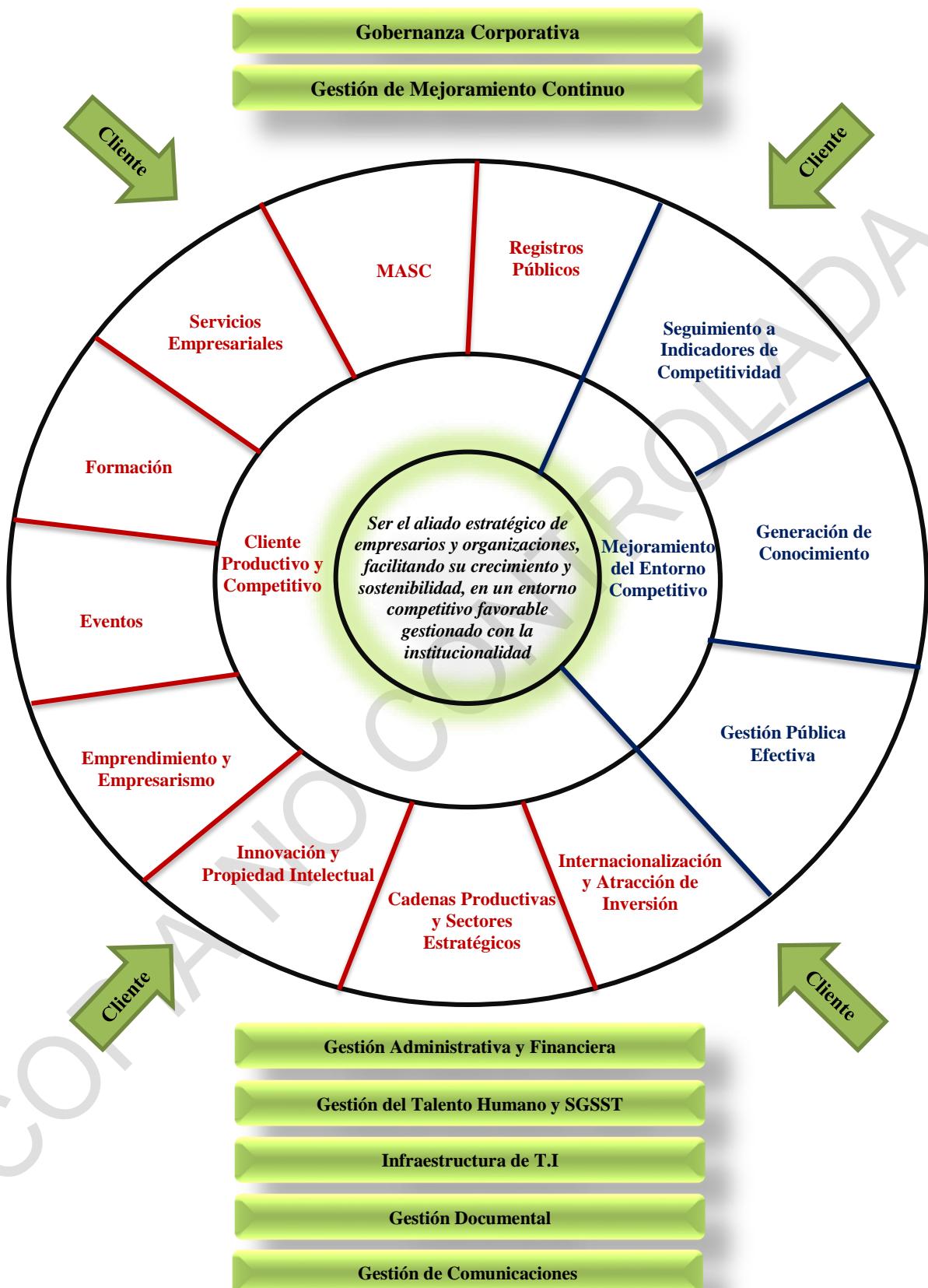
Se puede considerar como un examen orientado a comprobar si las acciones llevadas a cabo para la calidad y sus resultados son acordes a lo esperado o planteado inicialmente.

4.3 Registros de calidad: Los registros son herramientas que permiten un control de las acciones posteriores a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. En la mayoría de los casos, se usan para reseñar avances o fallos, lo que facilita la elaboración de diagnósticos y, a la vez, la adopción de soluciones específicas.

Fuente: <https://www.isotools.us/2016/02/04/conceptos-basicos-para-entender-y-aplicar-sistemas-de-calidad/>

5. MAPA DE PROCESOS

Los procesos que forman parte del sistema de Gestión de nuestra compañía se indican a continuación:



Los procesos seguimiento a indicadores de competitividad, generación de conocimiento y gestión pública efectiva no son servicios de la entidad y por ende estos servicios no se encuentran dentro del alcance del sistema

de gestión de calidad; son actividades que se desarrollan y hacen parte del que hacer institucional, por lo que se considera necesario incorporarse dentro del mapa de procesos.

6. ALCANCE

Este manual documenta apartes del sistema de gestión de calidad, describe el propósito superior, estructura del sistema de calidad de la Cámara de Comercio tomando como referencia la Norma NTC ISO 9001, aplicada para la **Prestación de los siguientes servicios:**

- ✓ Prestación de servicios empresariales.
- ✓ Gestión de programas y proyectos para el desarrollo empresarial.
- ✓ Métodos alternativos de solución de conflictos.
- ✓ Prestación de Servicios Registrales.

El alcance de la certificación aplica solamente para la oficina principal de Neiva-Huila.

Además, está complementado por una serie de procedimientos, que detallan las actividades que influyen sobre la calidad del servicio y son establecidos y mantenidos por cada una de las áreas.

7. REQUISITOS NO APLICABLES Y JUSTIFICACIONES DE LA NORMA

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

En los procesos de LA CAMARA DE COMERCIO no aplica la calibración de equipos, ya que su razón de ser es prestar un servicio al cliente.

“7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones”

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:
a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
b) identificarse para determinar su estado;
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.”

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Cámara de Comercio no opta por el diseño y desarrollo de productos por cuanto su razón de ser radica en cumplir con las funciones asignadas por la ley colombiana.

“8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios”

8.3.1 Generalidades

La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) se conserva la información documentada de estas actividades.

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idóneo para los productos y servicios de la organización.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.”

8. CARACTERIZACIONES

Documento donde se describen de manera general los principales componentes de un proceso y responde a los siguientes interrogantes:

Where = ¿Dónde se realizará la acción? = Proceso

Why = ¿Por qué -razones que justifican lo que se debe hacer? = Objetivo

Who = ¿Quién va a hacer o ayudar? = responsable - Participante

When = ¿Cuándo se debe realizar la acción? = Entradas

What = ¿Qué se debe hacer? = Actividades

Whom = ¿Para quién o quiénes se hace? = Salidas

How = ¿Cómo se va a hacer? = Documentos - Registros

How much = ¿Cuánto? = Indicadores

8.1. GOBERNANZA CORPORATIVA

Gobernanza Corporativa	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Diseñar las estrategias y disponer de los recursos necesarios para lograr el cumplimiento del plan estratégico de la organización y, en consecuencia, nuestro propósito superior.	Presidente Ejecutivo
Quiénes participan en el proceso	Junta Directiva, Secretaría General, directores de Departamento, Líderes de Área, Seccional y Sedes, Coordinadores, Auxiliares Administrativos y Auxiliares operativos.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Todos los Procesos Organismos de Control y Vigilancia Grupos de interés	Desempeño de procesos Requerimientos legales y normativos Expectativas	Diseñar e implementar el plan estratégico de la organización	Plan estratégico	Todos los procesos Organismo de Control y Vigilancia Grupos de interés
		Concertar, definir e implementar el Plan Anual de Trabajo (PAT) de la organización	PAT Anual	Todos los procesos Organismos de Control y Vigilancia Grupos de interés
Organismos de Control y Vigilancia Todos los procesos	Requerimientos legales y normativos Indicadores económicos (SMMLV IPC) Cierre presupuestal	Definir los lineamientos para la elaboración del Presupuesto anual de ingresos y gastos (PB y PV)	Lineamientos	Todos los procesos
Gestión de Mejoramiento Continuo Procesos Misionales	Resultados de auditorías internas y externas	Tomar decisiones para el redireccionamiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos. (Comité de Presidencia)	Actualización Plan Estratégico Ajuste Plan Anual de Trabajo	Todos los Procesos

Todos los procesos	Resultados de encuestas de satisfacción y favorabilidad (reputación) Resultados de Desempeño	Revisión por la dirección	Ajuste Presupuesto de ingresos y gastos Planes de mejoramiento Circulares informativas	
Todos los procesos	Resultados de desempeño	Elaboración informe de gestión anual	Memoria de sostenibilidad Informe de gestión de la vigencia	Organismos de Control y Vigilancia Junta Directiva Partes interesadas
Gobierno Nacional Organismos de Control y Vigilancia	Requerimiento normativo Responsabilidades del Gobierno Corporativo	Gestión para la realización de las elecciones de JD y Revisoría Fiscal.	Conformación de la Junta Directiva con los representantes del comercio y Revisor Fiscal	Todos los procesos Organismos de Control y Vigilancia
Comunidad	Expectativas	Planeación y Ejecución del programa de Responsabilidad Social Corporativa	Informe de RSE	Comunidad
Gobierno Nacional Organismos de Control y Vigilancia	Normativa vigente y aplicable a la entidad.	Ejecutar los mecanismos necesarios para la implementación y cumplimiento de las políticas de transparencia y acceso a la información pública.	Instrumentos de gestión de la información pública. Informe de resultado de autodiagnóstico. Instrumentos de Gestión de Información.	Todos los procesos Comunidad Organismos de Control y Vigilancia.

Todos los procesos Organismos de control y vigilancia Gobierno Nacional	Normatividad vigente y aplicable	Definir las directrices, políticas y lineamientos de la organización	Políticas Programas Planes Evaluaciones	Todos los procesos
Todos los Procesos Organismos de Control y Vigilancia Gobierno Nacional.	Normativa vigente y aplicable a la entidad. Resultado de auditorías	Definir directrices para la seguridad de la información	Políticas de Seguridad de la Información. Evaluación de los riesgos en seguridad de la información. PETI	TI Colaboradores Organismos de control
Organismos de Control y Vigilancia	Normativa vigente y aplicable a la entidad. Guías de la Superintendencia de Industria y Comercio	Definir directrices para protección de datos personales.	Políticas de Protección y Tratamiento de Datos Personales. Programa integral de gestión de protección de datos personales	Todos los procesos Grupos de Interés
Junta Directiva Organismos de control	Cumplimiento Normativo Estatutos Cámara de Comercio del Huila	Sesiones de Junta Directiva	Informes de gestión Actas de JD Resultados evaluación de la Administración	Junta Directiva
Grupos de Interés	ISO 9001:2015 Circular SuperSociedades	Definir directrices para la gestión del cliente	Política de Servicio al Cliente Encuestas de satisfacción	Todos los procesos Grupos de Interés

			Acciones de mejora	
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrativa (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD Grupos de Interés	

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Estatutos de la Cámara de Comercio del Huila Plan estratégico Política contable Política de Calidad Política de Sistema de administración de riesgos Política de seguridad y salud en el trabajo Política medioambiental Política de prevención de consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas. Política para proveedores y contratistas Política de seguridad vial Política de gestión documental Política de Tratamiento y protección de datos personales Política de Servicio al Cliente Política de seguridad de la información Manual de Elecciones de Junta Directiva y Revisor Fiscal Manual de Jurados para elecciones de Junta Directiva y Revisor Fiscal Protocolo Autorización para el tratamiento de datos personales biométricos Protocolo de Seguridad	Porcentaje de Satisfacción de los clientes impactados con los servicios de la Cámara Porcentaje de Favorabilidad de la CCH en la población impactada Número De beneficiarios con programas de RSE Indicador del índice de transparencia y acceso a la información pública

Procedimiento para el ejercicio del derecho de protección de datos personales	
Guía para la realización anual de la jornada de salud Healing The Children	
Grupos de interés - necesidades y expectativas	

Requisitos Asociados	
Requisitos Legales Ley 1581 de 2012 Ley 1607 de 2012 art 182 Ley 1712 de 2014 Ley 1727 de 2014 Ley 1755 de 2015 Ley 590 el 2000 Código de Comercio art 86 Numerales 2 y 10, art 93 Decreto 898 2002 art 10 Numeral 7 12, 13 y 17 Decreto 1074 de 2015 Decreto 1081 de 2015 Decreto 1252 de 1990 Decreto 1377 de 2013 Decreto 886 de 2014 Decreto 1298 de 2014 Decreto 2042 de 2014 Decreto 1038 de 2021 Resolución 1519 de 2020 Circular 100-000002 del 2022 Superintendencia de Sociedades ISO 27001:2013 Guías de referencia del MinTic	ISO 9001:2015 4.1 - 4.2 -4.3 - 5.1 - 5.2 - 6.1 - 6.2 - 6.3- 7.1.1 - 7.4 - 9.1.1 - 9.3 - 10

8.2. GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Gestión de Mejoramiento Continuo

Propósito del proceso	Responsable del proceso
Propender por el mejoramiento continuo y la generación de controles que contribuyan a disminuir las vulnerabilidades que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización.	Líder de Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno
	Quiénes participan en el proceso
	Presidente ejecutivo, Secretaría General, Director Departamento Administrativo y Financiero, Director Departamento Jurídico, Registros Públicos y MASC, Director Competitividad y Desarrollo Empresarial, Directores seccional y sedes, todos los colaboradores.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Organismos de control y vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditorías externas • Requerimientos entes de control • Requerimientos legales y normativos • Solicitudes PQRSF • Plan estratégico • PAT • Presupuesto • Políticas • Lineamientos • Instrumentos de gestión de información • Criterios de control • Información documentada 			
Partes Interesadas		Gestión control interno	Plan de mejoramiento Informes de gestión y de seguimiento Optimización de procesos	Todos los procesos
Gobernanza corporativa				
Empleados (Colaboradores)				
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de auditoría • Plan anual de auditorías 	Realizar auditorías internas	Informe de auditoría Plan de mejoramiento	Todos los procesos
Todos los procesos	Matriz de riesgo	Gestionar riesgos	Estado de la gestión del riesgo	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de creación o actualización de información documentada	Gestionar la información documental	Información documentada	Todos los procesos

Todos los procesos	Acción de mejora	Gestionar las acciones de mejora y/o correctivas	Estado y eficacia de la acción de mejora	Todos los procesos
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Manual de Calidad Manual de gestión y administración de riesgo Procedimiento Acción Correctiva Procedimiento Auditoría Interna Procedimiento Control de documentos Procedimiento Control de Servicio no conforme Procedimiento PQRSF Tipología y Términos de respuesta PQRSF Requisitos Legales	Eficacia en tiempo de respuesta de PQRSF

Requisitos Asociados

requisitos Legales Constitución Política de Colombia, Artículos 23, 209 y 269 Art 209 Código de Comercio Art 86 numeral 10 Código de Comercio Ley 87 1993 Ley 1755 de 2015 Decreto No. 410 de 1971 Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Circular 100-000002 del 2022 Superintendencia de Sociedades	ISO 9001: 2015 4.3 - 4.4 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 8.2.1 - 9.1.1 - 9.1.3 - 9.2 - 10
---	---

8.3. REGISTROS PÚBLICOS

Registros Públicos	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Garantizar el acceso oportuno y de calidad a los servicios registrales encomendados por la Ley, brindando información confiable y útil para la toma de decisiones, propendiendo por la simplificación de trámites y la formalidad empresarial.	Director Departamento Jurídico, Registros Públicos y MASC
Quiénes participan en el proceso	
	Presidente Ejecutivo, Director Seccional, Directores de Oficinas, Abogados, Orientadores Jurídicos, Auxiliares Administrativos, Auxiliares Operativos, Líder de TIC, Pasantes Universitarios, Aprendiz SENA, Judicantes.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Usuario	Soporte técnico y de información Solicitud de información registral	Informar al usuario, sobre la normatividad que debe cumplir para llevar a cabo su trámite registral	Usuario con información de servicios registrales	Usuario
Usuario Registro Único de Proponentes RUP	Formulario RUES y documentos soporte	Recepcionar formulario y documentos soporte para la inscripción, actualización o modificación, renovación del RUP. Realizar control de legalidad a la solicitud	Certificados, devolución condicionada, negativa de registro, Resolución que decreta desistimiento tácito	Usuario

Usuario registro mercantil y ESAL	Radicación de documentos y/o formularios RUES	Recepción de documentos y/o formularios de matrícula o inscripción, renovaciones, mutaciones y cancelaciones de registro mercantil. Realizar control de legalidad a la solicitud	Matrícula o inscripción Acto administrativo Documento para archivo Ingreso financiero Recibo de pago	Usuario
Usuario Registro Nacional de Turismo RNT	Radicación de solicitud registral	Realizar control de legalidad a la solicitud	Certificación del RNT Devolución de solicitud Anotación electrónica	Usuario
- Usuario Registro Único de Operadores de Libranza RUNEOL	Radicación de solicitud registral	Recepción de solicitud a través de la plataforma virtual Realizar control de legalidad a la solicitud	Código Único de operador de libranza - anotación electrónica Ingreso Financiero Recibo de pago Nota de devolución	Usuario
Entes de Control	Requerimiento de información	Elaborar informes solicitados o dar respuesta a requerimiento	informes estadísticos y de Gestión. Respuesta a requerimiento	Superintendencia de Industria y Comercio Superintendencia de Sociedades Contraloría General de la República Entes de control y vigilancia
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos

	Informes de auditoria			
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento Certificados Procedimiento Creación de Usuarios de entidades Estatales Procedimiento Inscripción de documentos y depósitos de estados financieros Procedimiento Inscripción de libros Procedimiento Matrícula persona Jurídica Procedimiento Persona Natural Procedimiento Mutaciones y cancelaciones Procedimiento Recursos contra actos administrativos Procedimiento Registro Nacional de Turismo Procedimiento Registro único de proponentes Procedimiento Registro único Empresarial y social- Cámara Receptora Procedimiento Registro único Empresarial y social- Cámara Responsable Procedimiento Registro único nacional de operadores de libranza o descuento directo Procedimiento Renovaciones	Tiempo de trámites de documentos Tiempo de estudio trámite proponentes Satisfacción del usuario en ventanilla Calidad de la información de los formularios Calidad en el control de legalidad Tiempo de espera en sala Certificados expedidos virtualmente y por dispensador Renovaciones no presenciales Servicio no conforme Cumplimiento Tiempo de respuesta Pactado (Persona Natural) Cumplimiento Tiempo de Respuesta Pactado (Persona Jurídica) Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado (Persona Jurídica) Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado (Persona Natural) Índice de Satisfacción del cliente CAE Tiempo promedio en atención CAE Tiempo de espera en CAE

Procedimiento Revocatoria directa	
Procedimiento Renovación corresponsal bancario	
Manual de Cámara Móvil	
Protocolo de servicio al cliente call center	
Protocolo de servicio al cliente en servicios virtuales	
Protocolo de servicio al cliente asesor CAE	
Protocolo de servicio al cliente informador	
Protocolo de servicio al Cliente orientador jurídico	
Protocolo de Servicio al Cliente Ventanilla	
Guía de documentos para trámites de registro	

Requisitos Asociados		
Requisitos Legales Circular Externa 004 de 2017 de la SIC Ley 1882 de 2018 Ley 1901 de 2018 Ley 1902 de 2018 Decreto 667 de 2018 Decreto 2063 de 2018 Decreto 2119 de 2018 Ley 1955 de 2019 Decreto 957 de 2019 Decreto 2046 de 2019 Decreto 2106 de 2019 Decreto 2260 de 2019 Resolución 084 de 2019 de la DIAN Ley 2068 de 2020 Ley 2069 de 2020 Decreto 398 de 2020 Decreto 434 de 2020 Decreto 1008 de 2020 Circular Externa 007 de 2020 de la SIC Circular Externa 020 de 2020 de la Supersolidaria Decreto 343 de 2021 Decreto 1380 de 2021	Requisitos Legales Decreto 639 de 2017 Decreto 1451 de 2017 Decreto 1650 de 2017 Decreto 1875 de 2017 Decreto 410 de 1971 - Código de Comercio Ley 79 de 1988 Ley 43 de 1990 Ley 80 de 1993 Ley 222 de 1995 Ley 223 de 1995 Decreto Ley 2150 de 1995 Ley 300 de 1996 Decreto 427 de 1996 Decreto 650 de 1996 Ley 446 de 1998 Ley 527 de 1999 Ley 550 de 1999 Ley 590 de 2000 Ley 789 de 2002 Ley 850 de 2003 Ley 905 de 2004 Ley 962 de 2005 Ley 1014 de 2006	ISO 9001: 2015 5.1.2 - 6.1 - 6.2 - 7.1.4 - 7.1.6 - 7.4- 8.1 - 8.2 - 8.5.1 -8.5.2 - 8.7 - 9.1.1 -9.1.3 - 10.

Ley 1727 de 2014	Ley 1101 de 2006
Ley 1753 de 2015	Ley 1116 de 2006
Ley 1755 de 2015	Decreto 4463 de 2006
Decreto 1074 de 2015	Ley 1150 de 2007
Decreto 1082 de 2015	Ley 1258 de 2008
Decreto 1840 de 2015	Ley 1391 de 2010
Resolución 3440 de 2015 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Ley 1429 del 2010
Ley 1780 de 2016	Decreto Ley 019 de 2012
Decreto 1348 de 2016	Ley 1527 de 2012
Decreto 1516 de 2016	Ley 1558 de 2012
Circular Externa 006 de 2016 de la SIC	Ley 1564 de 2012
Decreto 229 de 2017	Ley 1607 de 2012

8.4. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS MASC

Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Prestar servicios de mecanismos alternativos de solución de controversias que permitan a los empresarios y a la comunidad en general resolver sus conflictos en el marco de la cultura de la paz.	Director Departamento Jurídico, Registros Públicos y MASC
Quiénes participan en el proceso	
	Coordinador Métodos alternativos de Solución de conflictos, Auxiliar Administrativo – secretario Centro de Conciliación, Auxiliar administrativo centro de conciliación, orientador jurídico, Auxiliar Administrativo – Informador – Ventanilla - Consejo Directivo, Auxiliar Operativo – Mensajero.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Alta dirección	Plan Estratégico	Planificar la operación del centro de conciliación	Reglamento interno del centro y procedimientos	Usuario interno y/o externo
Usuario	Recepción de la solicitud de conciliación, arbitraje, insolvencia de persona natural no comerciante, amigable composición,	Verificar del asunto a conciliar o trámite a radicar, validar la cuantía y liquidar	Validar ingreso del pago (transferencia electrónica)	Operador

	procedimiento de recuperación empresarial.			
Usuario	Radicar derecho de petición, queja o reclamo	Respuesta de la solicitud y documentación, en caso de ser necesario	Enviar respuesta del derecho de petición y tomar acciones en caso de ser necesario	Usuario
Autoridades judiciales y administrativas	Acciones judiciales y/o requerimientos	Respuesta a acciones de tutela, requerimientos o solicitudes de información	Enviar respuesta a acción de tutela, requerimientos o solicitudes	Juzgados, Ministerio de Justicia, otra autoridad
Confecámaras	Informes y/o solicitudes de información	Consolidar información y/o dar respuesta a la solicitud	Enviar Informe y/o comunicación	Confecámaras
Usuario	Opinión sobre su percepción del servicio	Entregar encuesta de satisfacción al usuario para su diligenciamiento	Consolidar Indicador de satisfacción del servicio – Elaborar y ejecutar Plan de mejoramiento o actividades	Alta dirección
Operadores del Centro	Comunicaciones o solicitudes	Archivar comunicación o elaborar respuesta	Remitir respuesta de ser necesario	Operadores del Centro
		Realizar apoyo logístico		
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoría	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los proceso
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gestión administrativa y financiera Mejoramiento Continuo

Gobernanza Corporativa	<p>Programa integral de Protección de Datos Personales</p> <p>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</p> <p>Directrices Institucionales</p>	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrable (accountability)	Inventario de bases de datos RNB	Grupos de Interés
------------------------	---	---	----------------------------------	-------------------

Información Documentada	Indicadores de Desempeño
<p>Reglamento Interno de Conciliación, Arbitraje y amigable composición</p> <p>Código de Ética</p> <p>Procedimiento Arbitraje</p> <p>Procedimiento Conciliación de derecho</p> <p>Procedimiento Amigable Composición</p> <p>Procedimiento Insolvencia persona natural no comerciante</p> <p>Procedimiento Formalización de apoyos y/o directivas anticipadas</p> <p>Procedimiento de Selección y evaluación de Conciliadores y Árbitros</p> <p>Protocolo de atención a personas con discapacidad.</p>	<p>Conciliaciones</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Servicio no conforme</p> <p>Seguimiento a conciliaciones</p> <p>Efectividad de las conciliaciones</p>

Requisitos Asociados	
<p>Requisitos Legales</p> <p>Constitución Política de Colombia</p> <p>Ley 23 de 1991</p> <p>Ley 446 de 1998</p> <p>Ley 640 de 2001</p> <p>Decreto 1069 de 2015</p> <p>Ley 1563 de 2012</p> <p>Ley 1682 de 2013</p> <p>Decreto 560 de 2020</p> <p>Decreto 842 de 2020</p> <p>Resolución 100-004412 de la Superintendencia de Sociedades</p> <p>Reglamento Único para el Procedimiento de Recuperación Empresarial PRES de la Superintendencia de Sociedades</p> <p>Guía del Procedimiento de Recuperación Empresarial de Confecámaras</p>	<p>ISO 9001: 2015</p> <p>5.1.2 - 6.1 - 6.2 - 7.1.4 - 7.1.6 -7.3 - 7.4- 8.1 - 8.2.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.7 - 9.1.1 -9.1.2 - 9.1.3 - 10.</p>

8.5. SERVICIOS EMPRESARIALES

Servicios Empresariales	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Promover el desarrollo empresarial a través de la implementación de estrategias y servicios que contribuyan al fortalecimiento económico, social, político y cultural de la región Surcolombiana.	<p>Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial</p> <p>Quiénes participan en el proceso</p> <p>Líder de Mercadeo Institucional, Coordinadora de Formación Empresarial, Coordinadora de Fortalecimiento Gremial, Coordinador Desarrollo Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Gremial. Auxiliar Administrativo - Gestión Comercial, Auxiliar Administrativo TI Infraestructura, Auxiliar Operativo TI, Auxiliar Operativo Logística, Directores sedes, seccional y regiones.</p>

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Comerciantes y Empresarios Emprendedores Gremios	Solicitudes o requerimientos de acuerdo a las necesidades y/o expectativas de los comerciantes	Desarrollar plan de acción en beneficio de los empresarios de la región	Plan de Acción	Gremios Comerciantes Empresarios Emprendedores
Comerciantes	Solicitudes de Afiliación	Gestionar la fidelización de la base gremial Afiliados	Portafolio de productos y servicios exclusivos para los afiliados	Comerciantes Empresarios
Grupos de interés Todos los procesos	Solicitud de información	Gestionar las solicitudes de base de datos	base de datos relacionadas con la tipología de la solicitud Cotización al solicitante	Grupos de interés Todos los procesos

Grupos de interés Todos los procesos	Solicitud de servicio de alquiler de espacios	Administrar y gestionar los recursos de espacios físicos y virtuales	Registro de alquiler	Grupos de interés Todos los procesos
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoría	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gestión administrativa y financiera Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostraba (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Reglamento de Afiliados Manual de uso de auditorios Procedimiento de afiliados Procedimiento de venta de información empresarial	Número total de afiliados % Renovación de afiliados Ingresos netos generados por venta de información

Procedimiento Alquiler, préstamo y uso institucional, de los auditórios, plazoletas y demás espacios de CCH	Ingresos por concepto de alquiler de espacios
---	---

Requisitos Asociados	
Requisitos Legales Código de comercio art 86 Numeral 1 y 9 Ley 1014 de 2006 Ley 1581 de 2012. Ley 1727 de 2014 Decreto 898 de 2002 art 10 numeral 1, 6, 8,12 y 13 Decreto 1074 de 2015 Artículo 2.2.2.25.3.1. Artículo 2.2.2.26.2.2. Decreto 2042 de 2014	ISO 9001: 2015 5.1.2 - 6.1 - 6.2 -7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.6 -7.3 - 7.4 - 8.1 - 8.2.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.7 -9.1.1 -9.1.3 - 10.

8.6. FORMACIÓN

Formación	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Planificar, organizar, evaluar y controlar el proceso de formación para que responda a las necesidades de la región Surcolombiana y fortalecer de capital humano de las empresas de la región.	Coordinador de Formación Empresarial
Quiénes participan en el proceso	
	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Líder de Mercadeo Institucional, Coordinador Desarrollo Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Gremial, Auxiliar Administrativo - Gestión Comercial, Auxiliar Administrativo Competitividad y Desarrollo Empresarial

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Gobernanza Corporativa Grupos de interés	Directrices Institucionales Necesidades o Expectativas	Definir el plan de formación a la medida	Oferta de programa de formación con y sin costo	Grupos de Interés
Entorno	Información del mercado	Diagnóstico de la oferta y la demanda de la educación especializada	Programa de Educación Especializada	Grupos de Interés

Gestión de Comunicaciones	Piezas publicitarias	Definir plan de mercadeo y promoción de los programas de formación con costo.	Solicitud Publicidad y/o piezas publicitarias de los programas Piezas Publicitarias	Gestión de Comunicaciones Grupos de interés
Grupos de interés	Inscripciones	Ejecución del plan de formación	Informe final (Control de asistencia y encuesta de satisfacción)	Gobernanza corporativa
Clientes	Encuesta de satisfacción	Análisis de los resultados	Informe Final	
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los proceso
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento Formación Empresarial	Formación continua

	<p>Formación programas especiales Formación Empresarial Masiva Número de horas de formación Satisfacción Usuario formación continua Satisfacción Usuario formación masiva</p>
--	---

Requisitos Asociados	
Requisitos Legales Código de comercio art 86 Numeral 9 Decreto 898 de 2002 art 10 numeral 8 Decreto 898 de 2002 art 10 numeral 12 Ley 1014 de 2006 Circular 100-000002 Superintendencia de sociedades	ISO 9001: 2015 6.1 - 6.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.5.1 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.3 - 10.

8.7. EVENTOS

Eventos	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Planificar, organizar, evaluar y controlar los diferentes eventos comerciales tales como: ferias, exhibiciones, misiones comerciales, ruedas de negocios que realiza la institución con el propósito de fortalecer las empresas de la región.	Líder Ferias y Eventos Quiénes participan en el proceso Coordinador de Formación Empresarial, Líder Mercadeo Institucional, Coordinador Fortalecimiento Gremial, Coordinador Desarrollo Empresarial, Auxiliar Administrativo Competitividad y Desarrollo Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Gremial, Auxiliar Administrativo - Gestión Comercial, y eventos, Aux. Operativo - logística.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Todos los procesos	Se determina el evento a realizarse	Conceptualización del evento -		
Gestión de Comunicaciones	Diseño de piezas publicitarias del evento	Estructuración de la estrategia comercial y promoción del evento	Solicitud de material promocional del evento Piezas publicitarias para la promoción del evento y plano del evento Venta de espacios	Gestión de las Comunicaciones Cientes
		Planificación, organización de los requerimientos logísticos de los componentes del evento	Solicitudes de compra o servicio	Gestión Administrativa y Financiera
Proveedores Clientes	Materiales o Insumos	Ejecución de las diferentes actividades y componentes del evento	Prestación del servicio	Grupos de interés
Clientes	encuesta de satisfacción	Análisis de los resultados del evento	Informe final	Grupos de interés
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoría	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los proceso

Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de Eventos	Numero de eventos realizados

Requisitos Asociados	
Requisitos Legales Código de comercio art 86 Numeral 9 Decreto 898 de 2002 art 10 numeral 6 y 8	ISO 9001:2015 6.1 - 6.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.5.1 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.3 - 10.

8.8. EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO

Emprendimiento y Empresarismo	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Propiciar el crecimiento, consolidación y sostenibilidad del emprendimiento, con el fin de aumentar el bienestar social y generar desarrollo económico en la región sur colombiana.	Coordinador de Emprendimiento
Quiénes participan en el proceso	Directora de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Coordinador Sectores Estratégicos, Coordinador Internacionalización y Atracción de

		Inversión, Coordinador de Competitividad, Auxiliar Administrativo Estudios Económicos, Auxiliar Administrativo Emprendimiento, Auxiliar Administrativo - Asistente Gestión Administrativa, Auxiliar Administrativo Competitividad, Innovación y Emprendimiento
--	--	--

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Emprendedores y Empresarios Comunidad en general	Solicitud de información y/o asesoría.	Realizar el fortalecimiento de los emprendedores a través de asesorías y/o orientaciones personalizadas y atención al usuario.	Información	Emprendedores y Empresarios Comunidad en general
Emprendedores, Empresarios, entidades Gestión de Comunicaciones	Necesidades de formación Solicitud de Pieza Publicitaria	Planear, Difundir y realizar el plan de formación - Emprendimiento y Empresarismo	pieza publicitaria Información (Capacitación)	Gestión de Comunicaciones Emprendedores y Empresarios
Entidades, organizaciones e instituciones	Convocatorias de Programas o proyectos para el sector de emprendimiento y empresarismo. Contrato o convenio	Desarrollo de programas o proyectos de emprendimiento y empresarismo	Propuesta de Programa o proyecto Informes de ejecución Solicitud de facturación o Cuenta de cobro	Entidad, organización e institución que convoca Gestión Administrativa y financiera
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Gobernanza Corporativa Gestión de Mejoramiento Continuo

Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gestión administrativa y financiera Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNB Grupos de Interés	

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de Asesorías Procedimiento de Programas Especiales	Personas Capacitadas Emprendimiento Asesorías especializadas emprendimiento Número de emprendedores acelerados. Número de emprendedores fortalecidos.

Requisitos Legales	Requisitos por cumplir
Código de comercio art 86 Numeral 1 Código de comercio art 86 Numeral 9 Ley 590 de 2000 Ley 1014 de 2006 Ley 1429 de 2010 Ley de emprendimiento de 2020 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 8-12 Decreto 4463 de 2006 Política pública de emprendimiento Departamental	ISO 9001: 2015 6.1- 6.2- 7.1.3- 7.1.4 - 7.1.5.1 - 7.1.6 - 7.2 -7.3 - 7.4 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6- 8.7 - 9.1.3 - 10

8.9. INNOVACIÓN Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Innovación Y Propiedad Intelectual	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Gestionar y desarrollar capacidades, habilidades de Innovación en los empresarios, emprendedores e inventores para fortalecer los emprendimientos con valor agregado que les permita aplicar estrategias de transferencia de conocimiento y tecnológica perdurables y con impacto a nivel nacional e internacional.	Líder Innovación y Propiedad Intelectual Quiénes participan en el proceso
	Líder de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Auxiliar Administrativo – Coordinadores de Competitividad, Innovación y Emprendimiento y regiones, directores de sedes y seccional.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local	Solicitud de orientación en innovación o propiedad industrial	Orientación, solicitud de marcas comerciales	Información suministrada	Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local
Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local	Certificado de cámara de Comercio Cédula Solicitud de orientación post- expediente	Acompañamiento a Solicitud de marca comercial	Número de expediente	Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local
Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local	Solicitud de orientación en patentes	Orientación en solicitud de patente (Modelo de utilidad, diseños industriales y patentes de invención)	Información suministrada	Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local

Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local	Proyecto	Acompañamiento y desarrollo de proyecto de patente.	Documento técnico de la patente Número de expediente de patente	Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local
Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local	Proyecto con alto potencial de concesión Publicación de patente	Alistamiento para comercialización de patentes concebidas	Presentación de pitch Plan de negocios del proyecto Plan de inversión	Academia Usuarios de la entidad Empresario Emprendedor Grupos Asociativos Gobierno local
	Plan de Negocios Plan de Inversión Prototipo validado Capital de	Transferencia Tecnológica	Producto mínimo viable Capital semilla Etapa de comercialización Mejoramiento de producción	
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de innovación y propiedad intelectual.	Numero empresas que implementan procesos y/o proyectos en innovación.

	Número de patentes o diseños industriales radicados, a través de la CCH.
	Número de empresas con proyectos de innovación y/o patentes concedidas que comienzan un proceso de alistamiento para la comercialización.
	Número de marcas registradas, a través de la CCH.
	Asesorías Especializadas Centro de Competitividad –SGC.

Requisitos Asociados	
Requisitos legales Código de comercio art 86 Numeral 2 Ley 23 de 1982 Ley 44 de 1993 Ley 545 de 1999 Ley 1286 de 2009 Ley 1343 del 2009 Ley 178 de 1994 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 9 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 12 Decreto 585 de 1991 Decisión 486 de 2000 Circular 100-000002 Superintendencia de sociedades	ISO 9001 2015 6.1 - 6.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.5.1 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.3 - 10

8.10. CADENAS PRODUCTIVAS Y SECTORES ECONÓMICOS

Cadenas Productivas y sectores estratégicos	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Promover el desarrollo productivo y la competitividad regional mediante la articulación pública, privada, la academia y el sector productivo a través de la Comisión Regional de Competitividad e Innovación – CRCI, las Mesas Sectoriales y Cadenas Departamentales encargadas de dinamizar los sectores estratégicos del departamento del Huila.	Coordinador Sectores Estratégicos
Quiénes participan en el proceso	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Líder Área de Innovación y Propiedad Industrial, Coordinador Emprendimiento, Coordinador Sectores Estratégicos, Coordinador Internacionalización - Atracción de Inversión, Coordinador Investigaciones Económicas, Coordinador de competitividad, Auxiliar Administrativo - Estudios

	Económicos, Aux. Administrativo - Competitividad, Innovación y Emprendimiento, Auxiliar Administrativo - Estudios Económicos, Auxiliar Administrativo Observatorio de Competitividad
--	--

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Gobierno Nacional y Local Directrices de la presidencia ejecutiva CCH	Necesidades y particularidades de las subregiones. Directrices locales y nacionales.	Priorización de sectores y/o apuestas productivas a trabajar en el Departamento del Huila.	Sectores y/o apuestas productivas priorizadas	Plan anual de trabajo
Comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales.	Necesidades, propuestas e iniciativas.	Convocar las reuniones de cada una de las mesas sectoriales y/o cadenas productivas.	Registro de asistencia y fotográfico	Actores de las mesas sectoriales y cadenas departamentales
Comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales.	Plan anual de trabajo Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Red Clúster Colombia	Desarrollar acciones y/o iniciativas propuestas por las cadenas y/o mesas sectoriales que permitan el fortalecimiento de los sectores económicos.	Radicado de proyectos Registro fotográfico Informes (formaciones, eventos, ferias nacionales y/o internacionales, ruedas de negocio, envío de cartas, misiones comerciales, entre otros).	Comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales. Actores de las mesas sectoriales y cadenas departamentales
	Plan anual de trabajo planes de acción de las mesas sectoriales y/o cadenas productivas.	Desarrollo de iniciativas clúster que permitan el fortalecimiento de los sectores estratégicos	Iniciativas clúster o documento clúster radicado	Comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales.
Gobernanza Corporativa Todos los procesos Gobierno local y nacional	Identificación de convocatorias, posible articulación y/o fuentes de financiación	Desarrollo, acompañamiento y/o presentación de propuestas y/o proyectos-	Proyecto formulado Radicado de la propuesta y/o proyecto	Partes interesadas

	Términos de referencia			
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Gestión de Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrable (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de proyectos Procedimiento de Cadenas y/o sectores económicos Procedimiento de Clúster	Número de propuestas, proyectos e iniciativas de políticas públicas para mejorar el entorno competitivo del departamento. Número de iniciativas clúster diseñadas y/o implementadas

Requisitos Asociados	
Requisitos legales Código de comercio art 86 Numeral 2 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 8	ISO 9001 2015 6.1- 6.2- 7.1.3- 7.1.4- 7.1.5.1 - 7.1.6 -7.2 -7.3 - 7.4 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 -8.7 -9.1.3 -10

8.11. INTERNACIONALIZACIÓN Y ATRACCIÓN DE INVERSIÓN

Internacionalización y Atracción de la Inversión	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Promover la inversión, la internacionalización, el empleo y la generación de valor agregado, aprovechando la ubicación estratégica, las fortalezas productivas del Departamento del Huila y los beneficios en general que tiene la región Surcolombiana.	Coordinador de Internacionalización y atracción de la Inversión
Quiénes participan en el proceso	Presidencia ejecutiva, director de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Coordinador de competitividad, Coordinador Desarrollo Empresarial, Auxiliar Administrativo Competitividad, Innovación y Emprendimiento, Auxiliar Administrativo - Asistente Gestión Administrativa, coordinador de sectores productivos y económicos.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Gremios Empresarios Parques industriales o empresariales Gobierno nacional y local	Necesidad de realizar estudios, propuestas y/o proyectos enmarcados en la internacionalización y atracción de inversión en el departamento del Huila	Acompañar y/o apoyar la realización de estudios, propuestas y/o proyectos enmarcados en la internacionalización y atracción de inversión	Estudios, propuestas y/o proyectos Recomendaciones	Gremios Empresarios Parques industriales o empresariales Gobierno nacional y local
Emprendedores Empresarios Gremios Gobierno Nacional y Local	Necesidad de realizar formaciones en temas sobre exportación	Realizar formaciones y capacitaciones para fortalecer la internacionalización	Cursos de formación y capacitación	Emprendedores Empresarios Gremios
Empresarios Gremios Emprendedores	Necesidad de información acerca del comercio exterior	Procesar y consolidar la información requerida sobre comercio exterior	Bases de datos e Informes de exportaciones	Empresarios Gremios Emprendedores
Empresarios Emprendedores Comunidad	Necesidades del sector empresarial	Orientaciones en comercio exterior	Usuario informado Plan de trabajo con potenciales usuarios	Empresarios Gremios Emprendedores

Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostraba (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de Planes de trabajo. Procedimiento de Atracción de inversión.	Número de empresas que inician procesos de exportación o incrementan volumen de ventas en el exterior. Asesorías especializadas centro de competitividad. Número de empresas instaladas o capitalizadas en el Huila.

Requisitos Asociados

Requisitos Legales	ISO 9001: 2015
Código de comercio art 86 Numeral 2 Ley 67 de 1979 Ley 7 de 1991 Ley 09 de 1991 Decreto 2505 de 1991 Decreto 2788 de 2004 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 18 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 19	4.4 - 5.1- 5.3- 6.1 - 7.4 - 7.5 - 8.1- 8.5 - 8.6 -8.7 - 9.1.1 -9.1.3 -10.2

8.12. GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

Generación de Conocimiento	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Desarrollar investigaciones económicas que propendan por el mejoramiento del entorno competitivo del Huila, sirviendo estos análisis como insumos para la toma de decisiones de política pública que se traduzca en acciones que fortalezcan al tejido empresarial del departamento.	Coordinador - Investigaciones Económicas Quiénes participan en el proceso Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial y Desarrollo empresarial , Auxiliar Administrativo - Estudios Económicos, Auxiliar Administrativo Observatorio de Competitividad.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Comisión Regional de Competitividad – CRCI, Presidencia CCH, Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial Y Desarrollo empresarial, Empresarios, Gremios	Necesidad de analizar un tema de carácter económico o de competitividad por medio de un estudio o investigación	Identificación del tema o área de análisis	Definición del tema del estudio	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial Secretaría general- Gobernanza Corporativa
	Realizar el levantamiento de información bibliográfica		Estado del Arte	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial

				Secretaría general- Gobernanza Corporativa
		Realizar la recolección y depuración de información (Primaria y Secundaria)	Bases de datos en Excel	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial Secretaría general- Gobernanza Corporativa
		Procesamiento de información estadística (Estimaciones, depuración y validación de datos, etc.)	Bases de datos en Excel	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial Secretaría general- Gobernanza Corporativa
		Elaboración del documento del estudio (Incluidas sesiones de trabajo con actores)	Registros de Asistencia, Actas de reunión, Documento borrador	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial Secretaría general- Gobernanza Corporativa
		Revisión, corrección y seguimiento al documento	Ajustes de Documento	Auxiliar Administrativo - Estudios Económicos, Auxiliar Administrativo Observatorio de Competitividad
		Definición del documento final	Documento de estudio	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial Secretaría general- Gobernanza Corporativa
		Socialización y publicación del documento	Registros de Asistencia, Actas de reunión	Comisión Regional de Competitividad – CRCI, Presidencia CCH,

				Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial Comunidad en general
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gestión administrativa y financiera Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrativa (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de Estudios y boletines	Número de estudios de alto impacto realizados.
Requisitos Asociados	
Requisitos legales	ISO 9001 2015
Código de comercio art 86 Numeral 2 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 8	4.4 - 5.1- 5.3- 6.1 - 6.2- 7.3- 7.4 - 7.5 - 9.1.1 -9.1.3 -10.2

Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 19

Guía práctica de recomendaciones sugeridas para la elaboración y presentación del Estudio Económico por parte de las Cámaras de Comercio – Superintendencia de Sociedades.

8.13. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE COMPETITIVIDAD

Seguimiento Indicadores de Competitividad	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Contribuir al mejoramiento del entorno competitivo del departamento del Huila a través del seguimiento permanente a los indicadores del Índice Departamental de Competitividad – IDC, Índice de Competitividad de Ciudades– ICC, Doing Business, Índice Departamental de Innovación para Colombia – IDIC- índice subnacional de emprendimiento –ISE entre otros.	Coordinador - Investigaciones Económicas Quiénes participan en el proceso
	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Emprendimiento Auxiliar Administrativo - Estudios Económicos, Secretaría general, Regiones.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Comisión Regional de Competitividad – CRCI, Presidencia CCH, Director de Competitividad	Indicadores de Competitividad (IDC, ICC, Doing Business, IDIC, ISE)	Planear la recolección de la información.	Revisión y verificación de los indicadores	Director de Competitividad Secretaría general
	Captura de datos duros de los indicadores	Realizar análisis de la información y consolidación reporte	Base de Datos. Informe Preliminar.	Director de Competitividad Secretaria general
	Información o Informe Preliminar	Gestión de la información, socialización del reporte ante los actores	Informe Definitivo Registro de Asistencia CRCI	Comisión Regional de Competitividad – CRCI Gremios, empresarios, comunidad en general
	Elaborar del Plan de Acción (Mesas, Acciones Guía, etc.)	Realizar mesas de trabajo por temas para el mejoramiento de los indicadores (IDC, ICC, Doing Business, IDC, ISE)	Actas de reunión Registro de asistencia Matriz Plan de Acción	Director de Competitividad

	Matriz Plan de Acción	Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Acción	Informe de Gestión	Comisión Regional de Competitividad - CRCI
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostraba (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada		Indicadores de desempeño
N/A		Posición del Huila en el IDC Número de acciones alcanzadas
Requisitos Asociados		
Requisitos legales	ISO 9001 2015	

Código de comercio art 86 Numeral 11 Decreto 1651 de 2019 Agenda interna de competitividad Guía para el mejoramiento de competitividad IDC Índice departamental de competitividad	4.4 - 5.1- 5.3- 6.1 - 6.2- 7.3- 7.4 - 7.5 - 9.1.1 -9.1.3 -10.2
---	--

8.14. GESTIÓN PÚBLICA EFECTIVA

Gestión Pública efectiva	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Articulación pública- privada para facilitar la actividad empresarial en el Huila y promover el desarrollo regional del Departamento y en consecuencia, mejorar la calidad de vida de nuestra gente.	Presidente Ejecutivo
Quiénes participan en el proceso	Dirección de Competitividad y desarrollo empresarial, directores de sedes y seccional, Secretaría General y Grupos de Interés.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Grupos de interés	Relación de Temas de interés Asuntos de Gobierno Marco regulatorio (políticas públicas)	Realizar encuentros empresariales para abordar temas coyuntura e impacto regional o de ciudad, con invitados locales y nacionales	Controles de asistencia Relatoría Actas Comunicaciones	Todos los procesos Grupos de interés
Coordinación de Estudios Económicos CCH CRCI Comités anti trámites	Estudios económicos Informes empresariales Proyectos Mediciones de competitividad y mejoramiento de entorno para los negocios	Convocar reuniones y/o mesas técnicas y no técnicas entre gremios, empresarios e institucionalidad local y departamental para analizar temas de ciudad y de región, y mediar o interlocutar con los actores involucrados para definir y/o gestionar acciones	Controles de asistencia Actas Documentos de análisis e insumos –propuestas para gobiernos y entidades de interés Comunicaciones Comunicados de prensa	Grupos de interés

	Necesidades empresariales y del sector en general. Problemáticas locales			
Grupos de interés: institucionalidad	Convocatoria	Coordinar procesos de elecciones de representantes de gremios en entidades públicas como Universidad pública, ESES Municipales, CAM, entre otras	Acta de elección Comunicaciones	Grupos de interés
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrable (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
N/A	NA

Requisitos Asociados	
Código de comercio art 86 Numeral 11	ISO 9001 2015 4.4 - 5.1- 5.3- 6.1 - 6.2- 7.3- 7.4 - 7.5 - 9.1.1 -9.1.3 -10.2

8.15. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Gestión Administrativa y Financiera	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
	Director Departamento Administrativo y Financiero
	Quiénes participan en el proceso

Administrar, hacer seguimiento y suministrar los recursos económicos de manera oportuna y eficiente, para que la organización logre los objetivos propuestos y su sostenibilidad financiera.	Líder Contable, líder de tesorería, Coordinadores, directores de Departamentos, Sedes y Seccional. Auxiliar Administrativo – Gestión Contable, Asistente Jurídico Contratos y Convenios, Auxiliar Administrativo – Gestión de Recursos Financieros Presupuesto, Contratación, Auxiliares Administrativos – Cajeros, Auxiliar Operativo Auxiliar Contable, Auxiliares Operativos servicios varios y generales.
--	---

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Todos los procesos	Necesidades de recursos Plan de acción Plan estratégico Plan de compras, plan de mantenimiento.	Gestión de Presupuesto	Presupuesto Informe de Ejecución	Todos los Procesos Entes de Control Comunidad
Todos los procesos	Solicitud de Compra de servicios o bienes	Gestión de Contratación	Solicitudes de cotización o invitaciones	Proveedor
Proveedor	Ofertas- Cotizaciones		Ordenes de Compras Orden de servicio Carta de aceptación Contratos convenios Convenios	Entidades
Todos los procesos Entidades	Propuestas			
Proveedor entidades	Bien o Servicio Recursos	Gestión Contable		
Registros Públicos Servicios Empresariales Formación Innovación y propiedad industrial Eventos	Hechos económicos (Ingresos) Solicitudes de Facturación o cuentas de cobro		Factura Informes Financieros Informes Tributarios	Cliente Gobernanza Corporativa Entes de Control

MASC Cliente			Notificación de cobro Pagos Reembolso o devolución	DIAN, Gobernación, Alcaldía Clientes
Todos los Procesos	Constancia Prestación de Servicio Informe Cumplimiento de Obligaciones			Proveedor Cliente
Proveedor Cliente	Hecho económico (Facturas/ Cuentas de Cobro)			
Bancos	Extractos		Conciliaciones Bancarias	Revisoría fiscal
Líder de Tesorería Bancos	Flujo de caja Portafolio u oferta de inversiones		Constituir inversiones	
Gestión Talento Humano	Novedades de Personal	Gestión de Nómina	PILA Desprendibles de Pago	Asopagos (Fondos de pensiones, ARL, ICBF, Cajas de compensación entre otros). Colaboradores
Todos los Procesos	Solicitudes de Mantenimiento (físicas) Plan de mantenimiento	Gestión de Infraestructura física	Ejecución del Plan de Mantenimiento	Todos los procesos
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas		Resultado de indicadores Acciones de Mejora	

	Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoría	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostraba (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Políticas Contables Reglamento de Contratación Manual de Almacén Manual de Presupuesto Manual de supervisión y/o interventoría Procedimiento Caja Menor Procedimiento cierre contable Procedimiento de compras servicios y contratos Procedimiento de convenios Procedimiento devolución de dinero y/o compensación Procedimiento Gestión de Cuentas por Cobrar Procedimiento de Mantenimiento Procedimiento de Pagos a Terceros Procedimiento Recaudos	Valor anual de ingresos públicos. Valor anual de ingresos privados. Ejecución plan de compras Ejecución plan de mantenimientos

Procedimiento de Viáticos Procedimiento Inversiones Temporales Procedimiento Legalización de Avances Procedimiento Propiedad, Planta y Equipo Guía para la evaluación y reevaluación de proveedores Protocolo Servicios Generales	
--	--

Requisitos Asociados	
Requisitos legales Circular 002 de 2016 Ley 1727 de 2014 Políticas Contables NIIF Decreto 1074 de 2015 Decretos 2649 Decreto 2650 de 1993 Circular No 5 de 2005 Estatuto Tributario Circular 100 000002 de 2022- SuperSociedades	ISO 9001 2015 6.1-6.2- 6.3-7.1.3- 7.1.4- 7.1.5.1- 7.1.6 - 7.3 - 7.4 - 8.1- 8.4- 8.7-9.1.3.- 10.1-10.2-10.3

8.16. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SST

Gestión de Talento Humano y SGSST				
Propósito del proceso	Responsable del proceso			
Facilitar el desarrollo integral, individual y colectivo del Talento Humano, de manera segura y saludable, para lograr los objetivos institucionales.	Coordinador de Talento Humano y SGSST			
	Quiénes participan en el proceso			
	Presidente Ejecutivo, Director Administrativo y Financiero, Coordinador Talento Humano y SGSST, Auxiliar Administrativo - Talento Humano y SGSST.			
¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?

Todos los Procesos	Necesidad de Recurso humano	Seleccionar Personal	Convocatoria	Grupos de Interés
Postulantes	Hojas de Vida		Contrato de Trabajo	Empleado
			Recurso humano al proceso solicitante	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidad de Capacitación	Desarrollar el Plan de Formación y Desarrollo	Personal Capacitado	Todos los procesos
Todos los procesos	Información y necesidades	Desarrollar Plan de Bienestar Laboral	Ejecución del Plan de Bienestar	Todos los procesos
ARL Todos los procesos	Información	Desarrollar el Plan de SGSST	Ejecución del Plan de SGSST	Todos los procesos
Todos los procesos	Evaluación de desempeño	Realizar evaluación de desempeño	Modelo de evaluación Informe evaluación de desempeño	Todos los Procesos Gobernanza Corporativa - Entes de Control
Todos los procesos	Encuesta diligenciada	Evaluar la Satisfacción de Cliente Interno	Modelo de evaluación Informe satisfacción cliente interno	Todos los Procesos Gobernanza Corporativa - Entes de Control
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoría	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los proceso

Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Política de Seguridad y salud en el Trabajo Manual de compromisos en SGSSST Manual de Inducción Manual de Reconocimientos Plan de Trabajo Anual SST Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial Reglamento Interno de Trabajo Reglamento Interno para el Uso del Gimnasio Procedimiento para Acceder a los Estímulos Educativos Procedimiento Desarrollo del Talento Humano Procedimiento Desvinculación de Personal Procedimiento Evaluación de desempeño por competencia Procedimiento para el reconocimiento de incapacidades y licencias Procedimiento Selección y Vinculación de Personal Roles y responsabilidades del SGSSST	Colaboradores con competencias fortalecidas Satisfacción de cliente Interno Inspección y seguimiento Capacitaciones Tasa de accidentes Actividades de bienestar

Requisitos por cumplir	
Requisitos Legales Código Sustantivo del Trabajo Resolución 0312 de 2019	ISO 9001: 2015 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1.2 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 9.1.3 - 10

8.17. GESTIÓN DOCUMENTAL

Gestión Documental	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Planear, organizar y controlar el manejo de la documentación e información producida y recibida en virtud de las funciones desarrolladas por la Cámara de Comercio del Huila desde su origen hasta su disposición final, para garantizar la protección del patrimonio documental.	Coordinador de Gestión Documental
Quiénes participan en el proceso	Aux. Administrativo - Gestión Documental, Auxiliar Operativo - Gestión Documental, comité de archivo, presidencia ejecutiva, directores, líderes y en general todos los colaboradores.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Organismos de Control y Vigilancia Confecámaras Archivo general de la Nación Gobierno Nacional - Congreso	Normatividad Aplicable Lineamientos	Definir Herramientas archivísticas		
Todos los procesos	Información de tipos documentales	Elaborar instrumentos archivísticos	Instrumentos archivísticos	A todos los procesos
		Orientar la implementación de instrumentos archivísticos Ejecutar el plan institucional de archivo		Presidencia - Administración.
Todos los procesos	Documentos físicos y electrónicos	Administración documental	Expediente	Todos los procesos

Todos los procesos	Tablas de retención documental TRD Tablas de Valoración Documental TVD	Establecer criterios y condiciones para la eliminación de documentos de Archivo	Eliminación de documentos Disposición final Acta de eliminación Depuración de documentos Disposición de papel	
		Realizar seguimiento al cumplimiento del sistema de gestión documental	Informe de seguimiento	Comité de archivo A todos los procesos
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los procesos
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostraba (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Política de Gestión Documental Reglamento del Comité Interno de Archivo	Porcentaje de disminución en el uso de papel

Manual Iniciativa Cero Papel
 Manual interno de Archivo y correspondencia
 Manual de Gestión documental
 Procedimiento de Ventanilla única
 Procedimiento para la elaboración y/o actualización de las TRD
 Procedimiento para la eliminación de documentos
 Procedimiento para las transferencias documentales primarias
 Procedimiento conformación de expedientes de archivo
 Programa de Gestión documental
 Plan Institucional de Archivos PINAR
 Tablas de Control de Acceso
 Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos
 Tutoriales de Docxflow: despachar a sedes, generar documentos, generar respuestas, solicitudes internas.

Requisitos Asociados	
Requisitos legales Ley 594 de 2000 Acuerdo 50 de 2000 Acuerdo 16 de 2002 Acuerdo 42 de 2002 Acuerdo 060 de 2001 Acuerdo 005 de 2018 Ley 527 de 1999 Decreto 2609 de 2012 Decreto 2364 de 2012 Acuerdo 004 de 2013 Acuerdo 005 de 2013 Acuerdo 002 de 2014 Acuerdo 007 de 2014 *Acuerdo 003 de 2015 Ley 1712 de 2014 Ley 1755 de 2015 Ley 1581 de 2012 Habeas Data Circular 005 de 2012 Circular 002 de 2016 Resolución 8934 de 2014	ISO 9001 2015 6.1-6.2- 6.3-7.1.3- 7.1.4- 7.1.5.1- 7.1.6 - 7.3 - 7.4 -7.5 -7.5.1-7.5.3- 8.1- 8.4- 8.7-9.1.3.-10.1-10.2-10.3

Resolución 723 de 2015
 Decreto 103 de 2015
 Decreto 1080 de 2015

8.18. INFRAESTRUCTURA DE TI

Infraestructura de T.I	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Garantizar el adecuado funcionamiento y operación de la infraestructura tecnológica, la efectiva administración de los programas informáticos y la disponibilidad de la información de toda la organización.	Líder TI
	Quiénes participan en el proceso Aux Administrativo – TI Infraestructura, Aux Administrativo – TI, Aux. Operativo TI, todo el personal

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Todos los procesos	Planes de necesidades y requerimientos.	Diagnosticar necesidades de Hardware y software.	Plan de Compras Proyectos de Inversión en tecnología.	Gestión Administrativa y Financiera
Todos los Procesos	Programa de mantenimiento Actualización de software y equipos de cómputo, Mesa de ayuda	mantenimiento preventivo de hardware y software	Programas actualizados, Equipos funcionando y Legalizados. Hoja de vida del equipo actualizado	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Actualizaciones de los sistemas Solicitudes comunicación electrónica Mesa de ayuda	Administrar los sistemas de información contratados con terceros y plataformas de ofimática.	Base de datos. Información Documental almacenada en medios electrónicos. Respuesta Ticket o a l comunicado. Solicitud de soporte	Todos los Procesos Proveedor
Todos los Procesos	Mesa de ayuda	Realizar soporte técnico en sitio y remoto	Asistencia técnica en sitio y remoto	Todos los procesos

			Respuesta Ticket	
Entidades estatales Todos los Procesos	PQR, mesa de ayuda	Suministro de bases de datos a clientes internos y entidades estatales.	Información sistematizada listado y consultas actualizadas	Todos los Procesos Entidades estatales
Todos los procesos	Mesa de ayuda	Administrar la conectividad de las sedes	Respuesta Ticket Solicitud de soporte ISP	Todos los procesos Proveedor
Todos los Procesos	Proyectos, requerimientos y necesidades	Suministrar y fortalecer herramientas de software que faciliten las actividades de los funcionarios de la entidad	Planes, proyectos TI ejecutado, Estrategias TI, políticas	Todos los Procesos
Gobernanza corporativa	Evaluación de riesgos en seguridad de la información PETI Políticas de seguridad de la información.	Definir y operativizar las estrategias de seguridad de la información producto de las políticas definidas en la alta dirección	Plan de trabajo	Todos los Procesos
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los proceso

Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Gobernanza Corporativa Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Política de Seguridad de la información Lineamientos para el procesamiento de información- Base de datos Procedimiento Mesa Ayuda Procedimiento Gestión de Incidentes de seguridad de la información Proceso copias de Docxflow Guía para realizar backups de archivos Proceso de copias de Docxflow	Tiempo asistencia técnica Satisfacción de los funcionarios Tiempo inactivo

Requisitos asociados	
Requisitos legales Circular 002 de 2016 Ley 1727 de 2014 Decreto 1377 de 2013 ISO 27001 (Seguridad de la Información) Decreto 1078 de 2015 Decreto 1008 de 2018 ISO 9001:2015 Circular 100 000002 Superintendencia de Sociedades	ISO 9001 2015 6.1-6.2- 6.3-7.1.3- 7.1.4- 7.1.5.1- 7.1.6 - 7.3 - 7.4 -7.5 - 8.1- 8.4- 8.7-10.3

8.19. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Gestión de las Comunicaciones	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
Mantener informado al sector empresarial y comunidad en general de los programas, servicios, actividades y beneficios de la Cámara de Comercio del Huila, con el fin de fortalecer la reputación institucional.	Líder de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
	Quiénes participan en el proceso Presidente ejecutivo, Secretaria general, Coordinador – Comunicaciones Huila e, Aux. Administrativo Diseño Gráfico, Auxiliar Operativo Temporal – Comunicaciones, Aux. Administrativo Redes Sociales, directores de Oficinas, directores de Sedes y Seccional y colaboradores en general.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Todos los Procesos	Servicios Institucionales, programas, proyectos, eventos y temas de interés empresarial	Diseñar y estructurar la estrategia de comunicaciones.	Estrategias de Comunicación. Planes de comunicación Piezas con contenido Audiovisual, fotográfico y publicaciones.	Todo los Procesos. Grupos de Interés
Todos los Procesos	Programas, Proyectos, eventos y temas de interés de empresarial y de la región Surcolombiana.	Gestión de Comunicaciones efectivas con grupos de interés.	Boletín digital Cámara News, Cápsulas Informativas, Contacto Cameral TV, contenidos digitales (página web y redes sociales) Productos comunicativos	Todos los Procesos. Grupo de Interés.
Todos los Proceso	Noticias, mensajes, comunicados, convocatorias a medios de comunicación	Redacción, revisión y difusión de la información	Comunicados de prensa, envíos masivos, asistencia ruedas de prensa, noticia divulgada en medios regionales y nacionales	Grupos de Interés.
Todo los Procesos	Programas, Proyectos, eventos y temas de interés empresarial	Elaboración de libretos para eventos y productos audiovisuales, maestría de ceremonia, elaboración de protocolo de evento, cubrimiento periodístico	Cápsulas empresariales, desarrollo eventos institucionales, publicación y registro en redes sociales, revista Cámara de Comercio del Huila y Cámara al Aire (emisora virtual).	Todos los Procesos Grupos de Interés.

		(fotográfico, audiovisual y logístico), suministro de insumos a medios de comunicación.		
Todos los Procesos	Solicitud de diseño y publicación digital de piezas comunicativas.	Elaboración de material publicitario, plan de medios para la difusión de actividades institucionales y revisión de textos para comunicaciones internas y externas.	Validación de la Solicitud Material POP Banner Publicitarios Afiches Publicidad BTL Post redes sociales Contenido página web Envíos masivos	Todos los Procesos Grupos de Interés
Todos los procesos.	Necesidad de promover y difundir los servicios y programas de la entidad. Plan Estratégico Encuestas de reputación y satisfacción.	Realizar gestión con los diferentes públicos de interés para fortalecer la reputación institucional	Plan de medios. Índice de presencia en medios. Manual de crisis.	Todos los procesos Grupos de Interés
Todos los Procesos	Plan Estratégico PQRSF	Evaluación de la satisfacción del Cliente.	Indicadores e Informes Acciones de mejora.	Gestión de Mejoramiento Continuo. Gobernanza Corporativa
Gobernanza Corporativa	Plan estratégico Plan anual de trabajo Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoría	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los proceso
Mejoramiento Continuo	Plan de Mejoramiento Acción de mejora	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	Requerimiento de un bien o servicio	Gestión administrativa y financiera

			Resultado y eficacia de las acciones de mejora	Mejoramiento Continuo
Gobernanza Corporativa	Programa integral de Protección de Datos Personales Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales Directrices Institucionales	Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Demostrada (accountability)	Inventario de bases de datos RNBD	Grupos de Interés

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Manual de Comunicaciones Manual de Crisis Manual CCH Identidad Visual Términos y condiciones de uso de sede virtual	Crecimiento en redes sociales

Requisitos Asociados	
Requisitos legales Código de comercio art 86 Numeral 4 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 10 Acuerdo 060 de 2001	ISO 9001 2015 4.4 - 5.1- 5.3- 6.1 - 6.2- 7.3- 7.4 - 7.5 - 9.1.1 -9.1.3 -10.2

9. COMUNICACIÓN INTERNA

El presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio asegura que se establecen los procesos de comunicación dentro de la organización a través del conducto regular y en el evento en que no se encuentre el jefe inmediato, la comunicación será directa con los directores de Departamento de la organización. De otra parte, se ha elaborado una **matriz de comunicaciones** que ilustra sobre las comunicaciones más importantes en la organización y su medio de divulgación:

QUE COMUNICAR	OBJETO DE COMUNICACIÓN	QUIEN EMITE	QUIEN RECIBE	MEDIO
Política y Objetivos de calidad	Establecer las directrices de la organización con respecto a la calidad	Presidente	Toda la organización	Manual de Calidad Página Web Red Capacitación
Indicadores de Gestión	Realizar medición a los procesos	Líder control interno y SGC	Toda la organización	Tablero de indicadores
Plan de Actividades	Asegurar la mejora continua del sistema	Junta Directiva	Toda la organización	Plan Anual de Actividades
Acciones de Mejora	Asegurar la mejora continua del sistema y eliminar las causas de las no conformidades	Responsables de proceso	Toda la organización	Acciones de Mejora
Cambios en el SGC	Implementar y divulgar los cambios del SGC	Líder control interno y SGC	Toda la organización	Comunicados
Programa y Plan de Auditorias	Dar a conocer el programa de auditorias	Líder control interno y SGC	Toda la organización	Plan de Auditorias
Resultado de la Auditoria	Dar a conocer los hallazgos de la auditoria	Auditores Internos	Responsables de Proceso	Informe de Auditoria
Quejas y Reclamos	Analizar las quejas y reclamos y brindarle respuesta al cliente	Cliente – usuario	Responsables de Proceso	Formato Quejas y reclamos
Evaluación Satisfacción Cliente	Evaluar la satisfacción del usuario	Cliente – usuario	Responsables de Proceso	Encuesta de satisfacción
Cambios en documentos externos	Actualizar los documentos externos	Toda la organización	Líder de control interno y SGC	Acción de Mejora
Fecha de renovación de la Matricula Mercantil.	Informar a los usuarios Matriculados para que estos no se vean expuestos a sanción.	Director Departamento Jurídico	Cliente Interno y Externo	Medios de comunicación masiva, plegables, Centro de Atención Empresarial y otros.
Ventajas y Beneficios	Sensibilizar a los medios de comunicación de la Renovación de las Matrículas.	Director Departamento Jurídico	Cliente Interno y Externo	Boletines de prensa internos y externos, avisos publicitarios, página web.

QUE COMUNICAR	OBJETO DE COMUNICACIÓN	QUIEN EMITE	QUIEN RECIBE	MEDIO
Tramites registrales	Informar al usuario de los procedimientos de los Trámites de Registro.	Director Departamento Jurídico	Cliente Interno y Externo	A través del Centro de Atención Empresarial y Guías
Jornadas de Conciliación	Realizar Conciliaciones gratuitas e Informar los Servicios a la Ciudadanía en General.	Director Departamento jurídico	Cliente Interno y Externo	Difusión en los Medios de Comunicación Masiva
Capacitaciones	Informar a nuestros clientes y a la comunidad de las capacitaciones.	Director competitividad y desarrollo empresarial	Cliente Interno y Externo	Medios de Comunicación Masiva, Plegables y Afiches.
Capacitaciones, Eventos Culturales, Sociales, Comerciales y Empresariales.	Informar a nuestros clientes y a la comunidad de los diferentes eventos de la institución.	Director competitividad y desarrollo empresarial	Cliente Interno y Externo	Medios de Comunicación Masiva, Boletines de Presa, Plegables, Afiches.
Base gremial	Dar a conocer el portafolio de afiliados a la base gremial y posterior fidelización.	Director competitividad y desarrollo empresarial	Cliente externo	Portafolio, medios de comunicación, beneficios, página web.
Información de Opinión Pública.	Sentar una oposición sobre temas coyunturales de la Región.	Presidencia Ejecutiva	Cliente Interno y Externo	Comunicado
Imagen Corporativa	Mantener uniformidad en el manejo de la imagen corporativa de la institución	Líder de Comunicación, secretaría general y Recurso Humano	Cliente Interno y Externo	Carteleras, puestos de trabajo, uniformes, pendones, todo el material impreso con logo símbolo, Pagina Web.
Programas de Formación Empresarial, Seminarios, Cursos, Talleres y Diplomados.	Informar a la comunidad en general para que estos tengan formación empresarial continua por parte de la institución.	Director competitividad y desarrollo empresarial	Nuestro Cliente Interno y Externo	Boletín Interno, Externo, publicidad en los medios de comunicación masiva
Asesorías y acompañamiento	Brindar asesorías a los empresarios de la región en temas especializados	Director competitividad y desarrollo empresarial	Nuestro cliente externo	Presencial o virtual

QUE COMUNICAR	OBJETO DE COMUNICACIÓN	QUIEN EMITE	QUIEN RECIBE	MEDIO
Programas especializados	Dar a conocer el portafolio de programas especializados para emprendedores y empresarios	Director competitividad y desarrollo empresarial	Nuestro cliente externo	Presencial o virtual
Proyectos	Elaborar y formular proyectos de impacto para nuestros empresarios y comunidad en general	Director competitividad y desarrollo empresarial	Nuestro cliente interno y externo	Documento formulado

Fuente: elaboración propia CCHuila

10. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio realiza revisiones al sistema de calidad con el fin de evaluar de manera integral el Sistema de Gestión de la Calidad, su eficacia y el cumplimiento de la política de calidad.

Está revisión se realiza mínimo una vez cada año o antes de este periodo (cuando se requiera) y en ella se evalúa el nivel de implementación del sistema de calidad analizando entradas como:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Los cambios de las cuestiones externas e internas
- Información del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad tendientes a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Las no conformidades y acciones correctivas
 - Los resultados de seguimiento y medición
 - Los resultados de las auditorías
 - El desempeño de los proveedores externos
 - Adecuación de los recursos
 - Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
 - Oportunidades de mejora

De igual manera debe contemplar las salidas de la revisión por la dirección en el que se deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora
- Necesidades de cambio en el sistema de gestión de calidad
- Necesidades de recursos.

La revisión por la dirección se realiza a través del formato Informe revisión por la dirección GMC-FR-74.

11. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Este numeral comprende desde la planeación estratégica hasta cada uno de los procesos misionales contemplados en el sistema de gestión de calidad.

- **Cambio:** modificaciones estructurales mayores y menores del sistema de gestión de calidad de la organización.
- **Gestión del cambio:** Es la búsqueda fácil de implementar exitosamente los cambios dentro de los procesos de la organización.
- **Planificación del cambio:** conjunto de actividades orientadas a identificar, analizar e implementar los cambios realizados en los procesos regidos bajo el sistema de gestión de calidad, evaluando el impacto y los recursos necesarios para lograrlo.

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de la manera planificada, a través del formato de control de cambios; la organización deberá considerar el tipo de cambio, origen del cambio, el propósito de los cambios y sus consecuencias, la integridad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidad y autoridades.

En caso de que la organización implemente cambios enmarcados en “proyectos estratégicos” la planificación de cambios es realizada a través de un documento proyecto, toda vez que deben ser aprobados por instancias diferentes tales como la Junta Directiva.

Cuando los cambios son menores pero estructurales en el sistema de gestión de calidad, es decir, modificación de la legislación, plan estratégico, la política, objetivos de calidad, procesos, indicadores entre otros, los cambios deben llevarse a cabo a través del formato de control de cambios, considerando la justificación de los cambios y sus consecuencias, la integridad, los recursos y la asignación o reasignación de roles y responsabilidades y autoridades.

Por último, cuando la entidad requiera o determine la necesidad de cambios enmarcados en el Plan anual de trabajo, estos cambios deberán realizarse a través del formato de control de cambios, con los apartes del “PAT” indicando cual es la solicitud de modificación y justificando de manera soportada, los cambios pertinentes. Nota: en el presente caso, no se requiere diligenciar el último cuadro del formato de control de cambios.

12. REVISIÓN Y APROBACIÓN:

La revisión del Manual de Calidad es realizada por el Director de Control Interno y SGC. La aprobación es efectuada por el presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio.

13. CAMBIOS Y MODIFICACIONES

Las modificaciones al contenido de este manual se registran en el control de modificaciones del Sistema de Gestión de Calidad.

REVISÓ	APROBÓ
LÍDER DE CONTROL INTERNO Y SGC	PRESIDENTE EJECUTIVO Control de modificaciones V20 09-06-2025