

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17



Cámara de Comercio
del Huila
NIT. 891.180.000 - 4

MANUAL DE CALIDAD



*Cámara de Comercio
del Huila*

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

TABLA DE CONTENIDO

1.1	PROPÓSITO SUPERIOR	3
1.2	OBJETIVOS DE CALIDAD	3
1.3	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	3
1.4	MAPA DE PROCESOS	3
1.5	ALCANCE	5
1.6	EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES DE LA NORMA	5
1.7	CARACTERIZACIONES	7
1.7.1.	Gobernanza Corporativa	9
1.7.2.	Gestión de mejoramiento continuo	13
1.7.3.	Registros Públicos	15
1.7.4.	Métodos Alternativos de solución de conflictos MASC	18
1.7.5.	Servicios empresariales	21
1.7.6.	Formación	23
1.7.7.	Eventos	25
1.7.8.	Emprendimiento y empresarismo	27
1.7.9.	Gestión de la Innovación y Propiedad intelectual	29
1.7.10.	Cadenas productivas y sectores económicos	32
1.7.11.	Internacionalización y atracción de inversión	34
1.7.12.	Generación de conocimiento	36
1.7.13.	Seguimiento a indicadores de competitividad	38
1.7.14.	Gestión Pública efectiva	40
1.7.15.	Gestión administrativa y financiera	41
1.7.16.	Gestión de talento humano y SST	45
1.7.17.	Gestión documental	47
1.7.18.	Infraestructura de TI	49
1.7.19.	Gestión de comunicaciones	52
1.8	COMUNICACIÓN INTERNA	55
1.9	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	57
1.10	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	57
1.11	REVISIÓN Y APROBACIÓN:	57
1.12	CAMBIOS Y MODIFICACIONES	57

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.1 PROPÓSITO SUPERIOR

“Impulsar la competitividad Departamental para mejorar la calidad de vida de nuestra gente”.

1.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Para la institución, los objetivos estratégicos representan los objetivos de calidad, teniendo en cuenta que son los fines desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr para cumplir el Propósito Superior así:

- ✓ Gestionar el mejoramiento de los indicadores de Competitividad.
- ✓ Promover el emprendimiento, la innovación, la productividad, el valor compartido y la sostenibilidad en el sector empresarial y comunidad de la región Surcolombiana.
- ✓ Mejorar las capacidades del talento humano de la región.
- ✓ Gestionar los recursos institucionales para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad institucional.
- ✓ Garantizar el acceso oportuno y de calidad de los servicios registrales y facilitar la formalización como factor de competitividad.

1.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Presidencia Ejecutiva de Cámara de Comercio del Huila ha definido la siguiente política de calidad que corresponde a las metas organizacionales, las expectativas y necesidades de los clientes:

“La Cámara de Comercio del Huila está comprometida con el cumplimiento de requisitos legales y la mejora continua de nuestros procesos para agregar valor a nuestro trabajo y ser útiles y oportunos a nuestros empresarios y comunidad en general”.

Para el entendimiento, la implementación y el mantenimiento en todos los niveles de la organización, se tiene una política publicada y se ha comunicado al personal a través de las diferentes reuniones 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.

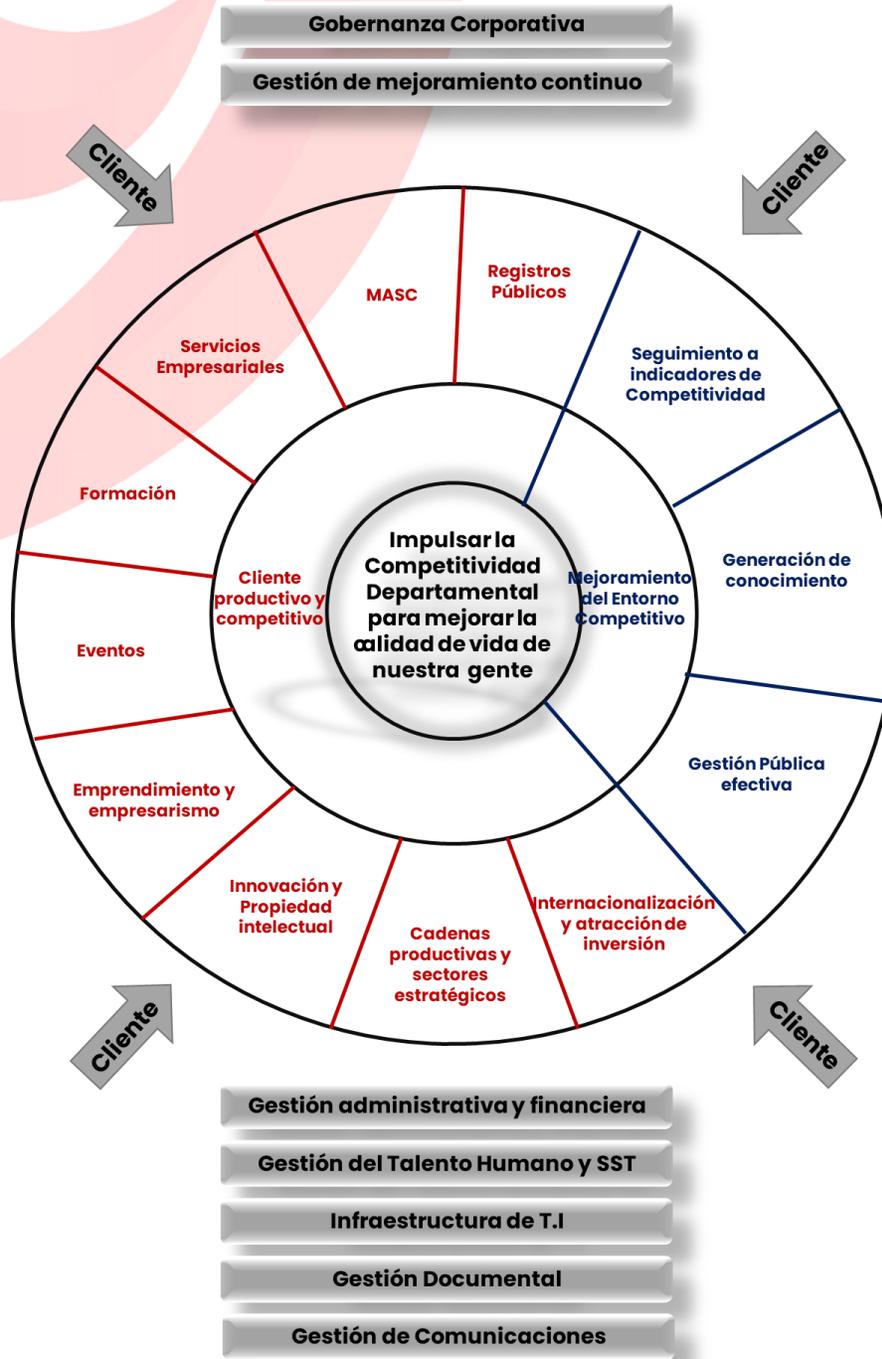
El Presidente Ejecutivo y el Director de Control Interno y SGC revisan y divulgan la política de calidad, con el fin de mostrar el compromiso de la empresa a sus empleados, teniendo en cuenta las metas organizacionales y las expectativas y necesidades de sus clientes.

1.4 MAPA DE PROCESOS

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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

MAPA DE PROCESOS



Fuente: elaboración propia CChulla 05-10-2022 Comité de presidencia

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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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.

1.5 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.

1.6 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES DE LA NORMA

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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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.”

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.”

1.7 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.1. 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	Actualización Plan Estratégico Ajuste Plan Anual de Trabajo	Todos los Procesos

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Todos los procesos	Resultados de encuestas de satisfacción y favorabilidad (reputación)	cumplimiento de los objetivos estratégicos. (Comité de Presidencia)	Ajuste Presupuesto de ingresos y gastos	
	Resultados de Desempeño	Revisión por la dirección	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. [CC1]	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.
		Definir directrices	Políticas de Seguridad de la Información.	

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Todos los Procesos Organismos de Control y Vigilancia Gobierno Nacional.	Normativa vigente y aplicable a la entidad. Resultado de auditorías	para la 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 Acciones de mejora	Todos los procesos Grupos de Interés

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Estatutos de la Cámara de Comercio del Huila Plan estratégico Política de Tratamiento y protección de datos personales Política de Servicio al Cliente Manual de Elecciones de Junta Directiva y Revisor Fiscal Manual de Jurados para elecciones de Junta Directiva y Revisor Fiscal Protocolo de Seguridad 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	Satisfacción de los clientes impactados con los servicios de la Cámara Favorabilidad de la CCH en la población impactada

Requisitos Asociados	
Requisitos Legales Ley 1581 de 2012 Ley 1712 de 2014 Ley 1727 de 2014 Código de Comercio art 86 Numerales 2 y 10 Decreto 898 2002 art 10 Numeral 7 12, 13 y 17 Decreto 1081 de 2015 Decreto 1377 de 2013 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.2. 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 antes de control Requerimientos legales y normativos Solicitudes PQRSF Plan estratégico PAT Presupuesto Políticas Lineamientos Instrumentos de gestión de información 	Gestión control interno	Plan de mejoramiento Informes de gestión y de seguimiento Optimización de procesos	Todos los procesos
Partes Interesadas				
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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17



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

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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.3. 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, Director 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 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Usuario Registro Único de Operadores de Libranza RONEOL	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
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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento Certificados	Tiempo de trámites de documentos
Procedimiento Creación de Usuarios de entidades Estatales	Tiempo de estudio trámite proponentes
Procedimiento Inscripción de documentos y depósitos de estados financieros	Satisfacción del usuario en ventanilla
Procedimiento Inscripción de libros	Calidad de la información de los formularios

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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 de operadores de libranza o descuento directo Procedimiento Renovaciones Procedimiento Revocatoria directa Procedimiento Renovación corresponsal bancario Manual de Cámara Móvil	Calidad en el control de legalidad Tiempo de espera en sala Certificados expedidos virtualmente y por dispensador Renovaciones no presenciales Servicio no conforme
--	---

Requisitos Asociados		
Requisitos Legales	Requisitos Legales	ISO 9001: 2015
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	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	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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Circular Externa 020 de 2020 de la Supersolidaria	Ley 850 de 2003	
Decreto 343 de 2021	Ley 905 de 2004	
Decreto 1380 de 2021	Ley 962 de 2005	
Ley 1727 de 2014	Ley 1014 de 2006	
Ley 1753 de 2015	Ley 1101 de 2006	
Ley 1755 de 2015	Ley 1116 de 2006	
Decreto 1074 de 2015	Decreto 4463 de 2006	
Decreto 1082 de 2015	Ley 1150 de 2007	
Decreto 1840 de 2015	Ley 1258 de 2008	
Resolución 3440 de 2015 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Ley 1391 de 2010	
Ley 1780 de 2016	Ley 1429 del 2010	
Decreto 1348 de 2016	Decreto Ley 019 de 2012	
Decreto 1516 de 2016	Ley 1527 de 2012	
Circular Externa 006 de 2016 de la SIC	Ley 1558 de 2012	
Decreto 229 de 2017	Ley 1564 de 2012	
	Ley 1607 de 2012	

1.7.4. 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Usuario	Recepción de la solicitud de conciliación, arbitraje, insolvencia de persona natural no comerciante, amigable composición, procedimiento de recuperación empresarial.	Verificar del asunto a conciliar o trámite a radicar, validar la cuantía y liquidar	Validar ingreso del pago (transferencia electrónica)	Operador
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 auditoria	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora Acciones de Gestión de Riesgo	Todos los proceso

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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
-----------------------	--	---	---	--

Información Documentada	Indicadores de Desempeño
Reglamento Interno de Conciliación, Arbitraje y amigable composición Código de Ética Procedimiento Arbitraje Procedimiento Conciliación de derecho Procedimiento Selección y vinculación de conciliadores y árbitros	Conciliaciones Satisfacción del usuario Servicio no conforme Seguimiento a conciliaciones Efectividad de las conciliaciones

Requisitos Asociados	
Requisitos Legales Constitución Política de Colombia Ley 23 de 1991 Ley 446 de 1998 Ley 640 de 2001 Decreto 1069 de 2015 Ley 1563 de 2012 Ley 1682 de 2013 Decreto 560 de 2020 Decreto 842 de 2020 Resolución 100-004412 de la Superintendencia de Sociedades Reglamento Único para el Procedimiento de Recuperación Empresarial PRES de la Superintendencia de Sociedades Guía del Procedimiento de Recuperación Empresarial de Confecámaras Reglamento Interno del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición	ISO 9001: 2015 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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.5. 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.	Directora de Competitividad y Desarrollo Empresarial
	Quiénes participan en el proceso
	Líder de Mercadeo Institucional, Coordinadora de Formación Empresarial, Coordinadora de Fortalecimiento Gremial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Gremial. Auxiliar Administrativo - Gestión Comercial, Aux. Operativo - Fortalecimiento Empresarial, Directores sedes, seccional y regiones.

¿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	Gestión fidelización de la base gremial Afiliados	Portafolio de productos y servicios exclusivo 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	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora	Todos los procesos

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria		Acciones de Gestión de Riesgo	
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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Reglamento de Afiliados Procedimiento de afiliados Procedimiento de venta de información empresarial Procedimiento Alquiler, préstamo y uso institucional, de los auditorios, plazoletas y demás espacios de CCH Manual de uso de auditorios	Número total de afiliados Ingresos netos generados por venta de información

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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.6. 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.	Coordinadora de Formación Empresarial
	Quiénes participan en el proceso
	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Líder de Mercadeo Institucional, Coordinador Fortalecimiento Gremial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Gremial, Auxiliar Administrativo - Gestión Comercial., Coordinador de fortalecimiento empresarial seccional y sedes, auxiliares administrativos de fortalecimiento empresarial seccional y sedes.

¿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	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	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora	Todos los proceso

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria		Acciones de Gestión de Riesgo	
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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento Formación Empresarial	Formación continua Formación programas especiales Formación Empresarial Masiva Número de horas de formación Satisfacción Usuario formación continua Satisfacción Usuario formación masiva

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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.7. 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, Auxiliar administrativo de competitividad, innovación y emprendimiento, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Empresarial, Auxiliar Administrativo - Fortalecimiento Gremial, Auxiliar Administrativo - Gestión Comercial, Aux. Operativo - Fortalecimiento Empresarial.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Registros Públicos Formación Emprendimiento y Empresarismo Innovación y propiedad intelectual Atracción de Inversión MASC	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	1. Solicitud de material promocional del evento 2. Piezas publicitarias para la promoción del evento y plano del evento 3. Venta de espacios	1. Gestión de las Comunicaciones 2. 3. Clientes
		Planificación, organización de los requerimientos	Solicitudes de compra o servicio	Gestión Administrativa y Financiera

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Proveedores Clientes	Materiales o Insumos	logísticos de los componentes del evento Ejecución de las diferentes actividades y componentes del evento	Prestación del servicio	Grupos de interés
Clientes	encuesta de satisfacción ia	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 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

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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.8. 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, Auxiliar Administrativo Estudios Económicos.

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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo 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	Gestión administrativa y financiera Mejoramiento Continuo

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

Requisitos asociados	
Requisitos Legales 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.9. 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
	Directora 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	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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Gobierno local				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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de Patentes y diseños Procedimiento de Marcas	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 patentes concedidas que implementan fase de transferencia tecnológica

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	<p>Número de empresas con proyectos de innovación y/o patentes concedidas que comienzan un proceso de alistamiento para la comercialización</p> <p>Numero de marcas registradas, a través de la CCH</p> <p>Asesorías Especializadas Centro de Competitividad</p>
--	--

Requisitos Asociados	
<p>Requisitos legales</p> <p>Código de comercio art 86 Numeral 2</p> <p>Ley 23 de 1982</p> <p>Ley 44 de 1993</p> <p>Ley 545 de 1999</p> <p>Ley 1286 de 2009</p> <p>Ley 1343 del 2009</p> <p>Ley 178 de 1994</p> <p>Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 9</p> <p>Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 12</p> <p>Decreto 585 de 1991</p> <p>Decisión 486 de 2000</p> <p>Circular 100-000002 Superintendencia de sociedades</p>	<p>ISO 9001 2015</p> <p>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</p>

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.10. Cadenas productivas y sectores económicos

Cadenas Productivas y sectores estratégicos	
Propósito del proceso	Responsable del proceso
<p>Promovemos el desarrollo productivo y la competitividad regional mediante la articulación pública, 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.</p>	<p>Coordinador - Sectores Estratégicos</p>
	Quiénes participan en el proceso
	<p>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, Coordinadora Desarrollo Empresarial, Auxiliar Administrativo - Estudios Económicos, Aux. Administrativa - Competitividad, Innovación y Emprendimiento, Auxiliar Administrativo - Estudios Económicos, Auxiliar Administrativo Observatorio de Competitividad</p>

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
<p>Gobierno Nacional y Local</p>	<p>Normatividad (Leyes, decretos, ordenanzas).</p> <p>Ley 811 de 2003 Organizaciones de Cadena en el Sector Agropecuario, forestal, acuícola y pesquero.</p> <p>La mesa sectorial de turismo y economía creativa hace parte de los comités técnicos que integran la comisión regional de competitividad e innovación –CRCI del</p>	<p>Elección de los representantes de los comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales.</p>	<p>Listado de Representantes</p>	<p>Actores de las mesas sectoriales y/o cadenas departamentales Partes interesadas</p>

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	Huila, regida por la ordenanza #0040 de 2020			
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.	Actas de Reuniones	Actores de las mesas sectoriales y cadenas departamentales
		Elaboración planes de acción de las mesas sectoriales y/o cadenas productivas.	Planes de Acción	Actores de las mesas sectoriales y cadenas departamentales
Comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales.	planes de acción de las mesas sectoriales y/o cadenas productivas. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Red Clúster Colombia	Desarrollar acciones propuestas por las cadenas y/o mesas sectoriales.	Radicado de proyectos Registro fotográfico Informes	Comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales. Actores de las mesas sectoriales y cadenas departamentales
	planes de acción de las mesas sectoriales y/o cadenas productivas.	Desarrollo de iniciativas que permitan el fortalecimiento de los sectores estratégicos	Iniciativas o actividades, proyectos...	Comités departamentales de las cadenas y/o mesas sectoriales.
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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17



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
-----------------------	--	---	---	--

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de proyectos Procedimiento de Cadenas y o sectores económicos Procedimiento de Clúster	Numero 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 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 12 CONPES 3866 de 2016	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

1.7.11. 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 del régimen franco que tiene la región Surcolombiana.	Coordinador de Internacionalización y atracción de la Inversión
	Quiénes participan en el proceso Directora de Competitividad y Desarrollo Empresarial y Coordinador Desarrollo Empresarial

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Gremios Empresarios	Necesidad de realizar estudios de mercado para la	Realizar estudio de mercados	Estudio de mercados	Gremios

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Zona Franca Surcolombiana	instalación de empresas en el departamento del Huila		Recomendaciones	Empresarios Zona Franca Surcolombiana
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
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

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	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

<p>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</p>	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
--	--

1.7.12. Generación de conocimiento

Proceso: 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 lo 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
	Directora de Competitividad 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, Directora de Competitividad 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	Directora de Competitividad
		Realizar el levantamiento de información bibliográfica	Estado del Arte	Directora de Competitividad

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

		Realizar la recolección y depuración de información (Primaria y Secundaria)	Bases de datos en Excel	Directora de Competitividad
		Procesamiento de información estadística (Estimaciones, depuración y validación de datos, etc.)	Bases de datos en Excel	Directora de Competitividad
		Elaboración del documento del estudio (Incluidas sesiones de trabajo con actores)	Registros de Asistencia, Actas de reunión, Documento borrador	Directora de Competitividad
		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	Directora de Competitividad
		Socialización y publicación del documento	Registros de Asistencia, Actas de reunión	Comisión Regional de Competitividad – CRCI, Presidencia CCH, Directora de Competitividad
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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Procedimiento de Estudios y boletines	Número de estudios de alto impacto realizados.

Requisitos Asociados	
Requisitos legales Código de comercio art 86 Numeral 2 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 8 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.	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

1.7.13. Seguimiento a indicadores de competitividad

Proceso: 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.	Coordinador - Investigaciones Económicas
	Quiénes participan en el proceso
	Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial, Emprendimiento Auxiliar Administrativo - Estudios Económicos, Auxiliar Administrativo Observatorio de Competitividad, Director de innovación y PI, - apoyo CRCI.

¿De quién recibo?	Entradas	Actividades	Salidas	¿A quién entrego?
Comisión Regional de Competitividad – CRCI, Presidencia CCH, Directora de Competitividad	Indicadores de Competitividad (IDC, ICC, Doing Business, IDIC)	Planear la recolección de la información.	Revisión y verificación de los indicadores	Directora de Competitividad
	Captura de datos duros de los indicadores	Realizar análisis de la información y consolidación reporte	Base de Datos. Informe Preliminar.	Directora de Competitividad

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	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
	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)	Actas de reunión Registro de asistencia Matriz Plan de Acción	Directora 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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
N-A	Posición del Huila en el IDC Número de acciones alcanzadas

Requisitos asociados	
Código de comercio art 86 Numeral 11 Agenda interna de competitividad Guía para el mejoramiento de competitividad IDC Índice departamental de competitividad	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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.14. Gestión Pública efectiva

Proceso: 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 entre gremios, empresarios e institucionalidad local para analizar temas de ciudad y de región, y mediar o interlocutor 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
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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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

1.7.15. Gestión administrativa y financiera

Gestión Administrativa y Financiera	
Propósito del proceso	Responsable del 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.	Director/a Departamento Administrativo y Financiero
	Quiénes participan en el proceso
	Líder Contable, Coordinadores, directores de Departamentos, Sedes y Seccional. Auxiliar Administrativo – Gestión Contable, 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Proveedor	Ofertas- Cotizaciones		Ordenes de Compras Orden de servicio Carta de aceptación Contratos convenios	
Todos los procesos Entidades	Propuestas		Convenios	Entidades
Proveedor	Bien o Servicio			
entidades	Recursos			
Registros Públicos Servicios Empresariales Formación Innovación y propiedad industrial Eventos MASC	Hechos económicos (Ingresos)		Factura	Cliente
Cliente	Solicitudes de Facturación o cuentas de cobro		Informes Financieros	Gobernanza Corporativa Entes de Control
			Informes Tributarios	DIAN, Gobernación, Alcaldía
		Gestión Contable	Notificación de cobro	Clientes
Todos los Procesos	Constancia Prestación de Servicio			
	Informe Cumplimiento de Obligaciones		Pagos	Proveedor
Proveedor Cliente	Hecho económico (Facturas/ Cuentas de Cobro)		Reembolso o devolución	Cliente

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Bancos	Extractos		Conciliaciones Bancarias	Revisoría fiscal
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 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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Políticas Contables	

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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 Procedimiento de Viáticos Procedimiento Inversiones Temporales Procedimiento Legalización de Avances Procedimiento Propiedad, Planta y Equipo Reglamento de Contratación Guía para la evaluación y reevaluación de proveedores	Valor anual de ingresos públicos. Valor anual de ingresos privados.
--	--

Requisitos por cumplir	
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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.16. Gestión de talento humano y SST

Proceso: Gestión de Talento Humano y SST

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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Manual de compromisos en SGSST Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial Reglamento Interno de Trabajo Procedimiento para Acceder a los Estímulos Educativos Reglamento Interno para el Uso del Gimnasio 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	Colaboradores con competencias fortalecidas Satisfacción de cliente Interno Inspección y seguimiento Capacitaciones Tasa de accidentes Actividades de bienestar

Requisitos asociados	
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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.7.17. Gestión documental

Proceso: 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
	Director administrativo y financiero, Aux. Administrativo - Gestión Documental, Auxiliar Operativo - Gestión Documental, Coordinador de gestión documental.

¿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	Informes de ejecución	Presidencia -Administración.
Todos los procesos	Documentos físicos y electrónicos	Administración documental	Expediente	Todos los procesos
		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	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora	Todos los procesos

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoría		Acciones de Gestión de Riesgo	
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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Política de Gestión Documental Reglamento del Comité Interno de Archivo Reglamento Interno de Archivo Manual Iniciativa Cero Papel Procedimiento para la elaboración y/o actualización de las TRD Procedimiento Conformación de expedientes de registros públicos Procedimiento Conformación de expedientes de archivo Procedimiento para la eliminación de archivo Procedimiento para las transferencias documentales primarias Programa de Gestión documental Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos Plan Institucional de Archivos Manual de Gestión documental	Porcentaje de disminución en el uso de papel

Requisitos Asociados	
Requisitos legales Ley 594 de 2000 Acuerdo 50 de 2000 Acuerdo 16 de 2002 Acuerdo 42 de 2002	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- 8.7-9.1.3.- 10.1-10.2-10.3

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Acuerdo 060 de 2001
 Acuerdo 005 de 2018
 Ley 527 de 1999
 Decreto 2609 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
 Resolución 723 de 2015
 Decreto 103 de 2015
 Decreto 1080 de 2015

1.7.18. 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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.	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 al 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 Respuesta Ticket	Todos los procesos
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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

Todos los Procesos	Mesa de ayuda	Mantener estrategias de seguridad de la información... Definir estrategias de S.I.	Información exacta y confiable Bases de Datos actualizadas Políticas de seguridad de la información	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

Información Documentada	Indicadores de desempeño
Política de Seguridad de la información Plan de Contingencia RUES Confecámaras Plan de Contingencia SII Confecámaras 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	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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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

1.7.19. 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, 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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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 (fotográfico, audiovisual y logístico), suministro de insumos a medios de comunicación.	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.
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	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultado de indicadores Acciones de Mejora	Todos los proceso

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

	<p>Presupuesto Políticas Circulares Informativas Plan de mejoramiento Estado de la gestión del Riesgo Informes de auditoria</p>		Acciones de Gestión de Riesgo	
Mejoramiento Continuo	<p>Plan de Mejoramiento Acción de mejora</p>	Implementar acciones de mejora para alcanzar resultados planificados.	<p>Requerimiento de un bien o servicio Resultado y eficacia de las acciones de mejora</p>	<p>Gestión administrativa y financiera Mejoramiento Continuo</p>

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

Requisitos Asociados	
<p>Requisitos legales Código de comercio art 86 Numeral 4 Decreto 898 2002 Art 10 Numeral 10 Acuerdo 060 de 2001</p>	<p>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</p>

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

1.8 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	Director 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	Director control interno y SGC	Toda la organización	Comunicados
Programa y Plan de Auditorias	Dar a conocer el programa de auditorias	Director control interno y SGC	Toda la organización	Plan de Auditorias
Resultado de la Auditoria	Dar a conocer los hallazgos de la auditoria	Audidores 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	Director 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.

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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	Dirección de Comunicación, secretaría general y Recurso Humano	Cliente Interno y Externo	Cartelera, 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

Código	Fecha	Versión
GMC-MN-08	10/10/2023	17

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

1.9 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.

Esta revisión se realiza cada año o antes de este periodo (cuando se requiera) y en ella se evalúa el nivel de implementación del sistema de calidad analizando aspectos como:

- 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

1.10 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

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 propósito de los cambios y sus consecuencias, la integridad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidad y autoridades.

1.11 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.

1.12 CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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

REVISÓ DIRECTOR DE CONTROL INTERNO Y SGC	APROBÓ PRESIDENTE EJECUTIVO Control de modificaciones V17 Fecha: 10-2023
---	---