


**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD****MANUAL DE CALIDAD****VERSIÓN**
15**Pág. 1 de 19****FECHA DE APROBACIÓN**
24-11-2020**TABLA DE CONTENIDO**

1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	2
1.1	HISTORIA DE LA CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA	2
1.2	MISION	2
1.3	VISION	3
1.4	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	3
1.5	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	3
1.6	VALORES INSTITUCIONALES	4
1.7	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4
2	PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
2.1	OBJETIVO	5
2.2	ALCANCE	5
2.3	EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES DE LA NORMA	6
3	CONTROL DEL MANUAL	6
3.1	REVISIÓN Y APROBACIÓN:	6
3.2	DISTRIBUCIÓN	6
3.3	CAMBIOS Y MODIFICACIONES	7
3.4	DEFINICIONES UTILIZADAS EN ESTE MANUAL	7
4	ESTRUCTURA DE NUESTRA DOCUMENTACIÓN	8
4.1	BASE DOCUMENTAL	8
4.2	MAPA DE PROCESOS	9
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	10
5.1	NUESTRO COMPROMISO COMO LA DIRECCIÓN.	10
5.2	ENFOQUE EN NUESTROS CLIENTES.	10
5.3	NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD.	10
5.4	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	11
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	15
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	18
6	PROVISIÓN DE RECURSOS	18
6.1	RECURSO HUMANO	18
6.2	INFRAESTRUCTURA	19
6.3	AMBIENTE DE TRABAJO	19

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 2 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 HISTORIA DE LA CAMARA DE COMERCIO

A principios de 1932 un representativo grupo de comerciantes y dirigentes gremiales del Huila empezaron a gestionar la creación de la Cámara de Comercio de Neiva, iniciativa que se concretó el 7 de octubre del mismo año mediante Decreto Ejecutivo No. 1674; doce días después en el Despacho del Gobernador, fue oficializada su creación siendo el primer Presidente el Dr. Luis Felipe Cabrera García y su Secretario Ejecutivo, el Dr. Pablo J. Gutiérrez Vélez.

En 80 años, la Cámara de Comercio ha logrado consolidarse como una institución líder en la construcción de políticas sociales y económicas, ampliando su círculo de acción, y buscando siempre la competitividad empresarial, para mejorar la calidad de vida de los huilenses y un desarrollo integral de la Región Surcolombiana. Actualmente, la Cámara de Comercio presta sus servicios integrales en los 37 municipios del Departamento del Huila.


Hoy cuenta con comerciantes matriculados y afiliados, construyendo credibilidad y convirtiéndose en patrimonio de los huilenses, porque trabaja incansablemente para lograr que el Huila sea la región competitiva y productiva en la que se cumplan los sueños de todos.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Cámara de Comercio cuenta con una estructura organizacional que está conformada por la Asamblea General de afiliados, la Junta Directiva con representación del Gobierno Nacional y de los comerciantes; la Comisión de la Mesa, la Revisoría Fiscal; el Presidente Ejecutivo (quien es el representante legal de la entidad), una Dirección jurídica y un Centro de Conciliación, Dirección de Competitividad, Innovación y Emprendimiento; Dirección Administrativa y Financiera, fortalecimiento empresarial, Presidencia Ejecutiva, dirección de seccional Pitalito, y oficinas de Garzón y La Plata. Estas unidades organizacionales se encargan de cumplir las funciones misionales de carácter público y privado que determina la Ley.

Hoy la Institución Mercantil es ejemplo de organización, planeación y cumplimiento, prueba de ello se certificó en el año 2004 con la Norma ISO 9001, con el propósito de mejorar sus procesos y prestar óptimos servicios y en el 2008 se ratificó nuevamente la certificación en Neiva y en cada una de sus sedes: Pitalito, Garzón y La Plata.

1.2 MISIÓN

“La Cámara de Comercio de Neiva administra con oportunidad, responsabilidad, y transparencia los registros y funciones públicas encargadas por el Gobierno Nacional, a través de un talento humano calificado e infraestructura física y tecnológica; a su vez promueve la competitividad, la innovación, el

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 3 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

emprendimiento y la formalización empresarial, en armonía con los aspectos sociales y ambientales para el desarrollo sostenible de la región”

1.3 VISIÓN

“En el año 2018 la Cámara de Comercio de Neiva es reconocida en el país por su liderazgo en competitividad, formalización empresarial, emprendimiento e innovación, al generar un ambiente de negocios que impulse el desarrollo de bienes y servicios de alto valor agregado e incentiva la producción de la inversión local y extranjera, posicionando al departamento en mercados globales, elevando así la calidad de vida de los huilenses, soportados en un sistema de gestión con principios de responsabilidad social que aportan al desarrollo sostenible de la nación”.

1.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Administrar eficientemente los servicios delegados por el estado garantizando la satisfacción del usuario.
- Garantizar y aumentar la satisfacción del cliente.
- Liderar la competitividad regional a través de la ejecución de iniciativas que generen una economía de bienes y servicios de alto valor agregado e innovación, posicionado al departamento en mercados nacionales e internacionales y elevando la calidad de vida de los huilenses.
- Promover la creación y consolidación de nuevas empresas para el Huila impulsando la cultura de emprendimiento dinámico e innovador en emprendedores y empresarios, por medio de los servicios empresariales
- Promover el desarrollo sostenible.
- Promover y fortalecer la cultura de la conciliación.
- Mantener y potencializar el mejor talento humano de la región como el principal capital de la organización.
- Posicionar y consolidar la imagen institucional, como entidad líder de la competitividad en la región.

1.5 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO:

Se refiere a la disposición de las personas para trabajar como miembro totalmente integrado aplicando estrategias, procedimientos y metodologías con el ánimo de lograr las metas propuestas donde sobresale el interés común por encima del particular.

CREATIVIDAD:

Capacidad para proponer soluciones o identificar alternativas radicales en contraposición con los métodos y enfoques tradicionales.

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN:

Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.



PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN
15

Pág. 4 de 19

FECHA DE APROBACIÓN
24-11-2020

ATENCIÓN AL CLIENTE:

Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.

COMUNICACIÓN:

Canalizar clara y comprensiblemente ideas y opiniones hacia los demás a través del discurso hablado y escrito.

LIDERAZGO: Capacidad de influenciar interpersonalmente en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

1.6 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Responsabilidad.
- Respeto.
- Dignidad
- Transparencia
- Justicia.
- Integridad.
- Confianza.
- Igualdad.
- Tolerancia.
- Solidaridad.
- Lealtad.

1.7 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS	LÍNEAS
Registros Públicos	Registro Mercantil
	Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro
	Registro Único de Proponentes
	Registro Nacional de Turismo
	Registro Único Empresarial y Social.



PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN
15

Pág. 5 de 19

FECHA DE APROBACIÓN
24-11-2020


	Registro de Actividad de Juegos de Suerte y Azar
	Registro de Veedurías.
	Registro de ONG Extranjera.
Fortalecimiento empresarial	Eventos
	Formación.
	Asesorías
	Información Empresarial
	Afiliados
Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Conciliación y Arbitraje
Competitividad, innovación y emprendimiento	Apuestas productivas, proyectos.

2 PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 OBJETIVO

La CAMARA DE COMERCIO asegura la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios, por medio del mejoramiento continuo de la organización, a través del cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, los requisitos de la norma ISO 9001 y los requisitos de nuestros clientes.

2.2 ALCANCE

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 6 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

Este manual documenta el sistema de gestión de calidad, describe la organización, responsabilidades, estructura del sistema de calidad de la **CAMARA DE COMERCIO** tomando como referencia la Norma NTC ISO 9001, aplicada para la **Prestación de los siguientes servicios:**

- **Registros Públicos:** Aplica para la oficina principal, Seccional de Pitalito y Sedes de Garzón y La Plata.
- **Fortalecimiento empresarial:** Aplica para la oficina principal, Seccional de Pitalito y Sedes de Garzón y La Plata.
- **Métodos Alternos de Solución de Conflictos:** Aplica solamente para la oficina principal y la seccional de Pitalito.

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.

2.3 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES DE LA NORMA

7.3. Diseño y Desarrollo

La CAMARA 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 y promover programas de desarrollo empresarial estructurados dentro de la Política Nacional.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Este numeral aplica solo para el Proceso de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, para el resto de procesos no aplica debido a que en la CAMARA DE COMERCIO los resultados de cada uno de los procesos y productos se verifican mediante actividades de seguimiento, medición y control permanente, llegando a verificar el cumplimiento de cualquiera de los requisitos antes de su entrega al cliente.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

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.


3 CONTROL DEL MANUAL

3.1 REVISIÓN Y APROBACIÓN:

La revisión del Manual de Calidad es realizada por el Director de Control Interno y SGC. La aprobación es efectuada por los Directores de cada Departamento con el visto bueno del Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio.

3.2 DISTRIBUCIÓN

- Copia controlada:
- ✓ Se tendrán uno (1) en el Servidor de la red para consulta de toda la organización
- Copia no controlada:

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 7 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

El manual puede ser entregado a los clientes, ente certificador y cualquier otra organización por solicitud de éstos, siempre y cuando así lo autorice la Presidencia Ejecutiva.

3.3 CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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

3.4 DEFINICIONES UTILIZADAS EN ESTE MANUAL

En este manual se aplican las definiciones de la Norma NTC-ISO 9001 y se utilizan términos generales empleados en **LA CAMARA DE COMERCIO**.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CALIFICADA: Condición asignada a una persona cuando se ha demostrado que tiene capacidad para cumplir con los requisitos especificados.

CONFIABILIDAD: es aquella condición en la cual los resultados reales son iguales a los resultados deseados o previstos.

COPIA CONTROLADA: Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

COPIA NO CONTROLADA: Copia del documento original entregado con fines de información, motivo por el cual no se actualiza a la persona que lo posea por cambios de versión.

DOCUMENTO: Es la información que se utiliza como medio de soporte para registrar la forma unificada de llevar a cabo una actividad o un proceso, presentar resultados obtenidos o dejar evidencia de actividades desempeñadas.


DOCUMENTO OBSOLETO: Información y su medio de soporte que se encuentra reemplazada por una versión actualizada. Los documentos obsoletos, se archivarán en una carpeta y se identificarán mediante el sello “procedimiento obsoleto”.

ENTRENAMIENTO: Corresponde a la realización de actividades relacionadas con el sistema de trabajo.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PRODUCTO NO CONFORME: producto que no cumple con los requisitos especificados.

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 8 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

REVISIÓN POR LA GERENCIA: Evaluación formal por parte de la alta gerencia de la situación actual y de la adecuación del sistema de calidad en relación con la política de calidad.

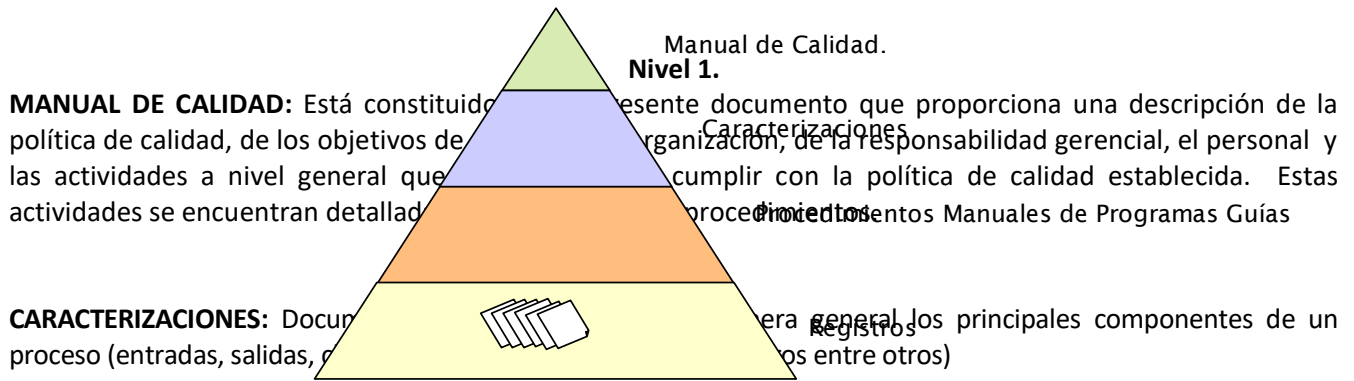
TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

4 ESTRUCTURA DE NUESTRA DOCUMENTACIÓN

4.1 BASE DOCUMENTAL

El sistema de Gestión de Calidad de **LA CAMARA DE COMERCIO** está estructurado de acuerdo al nuevo enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2008, está documentado a través del mapa de procesos, descripción de los procesos y los procedimientos que detallan claramente las actividades que se cumplen en cada uno de ellos y los niveles de autoridad y responsabilidad de las personas involucradas en cada proceso.


La documentación generada en La **CAMARA DE COMERCIO** se distribuye en cuatro (4) niveles que permiten administrar y controlar efectivamente el sistema de calidad.



REGISTROS: Documentos que describen los principales componentes de un proceso (entradas, salidas, recursos, etc.) y los registros (entre otros)

PROCEDIMIENTOS: Documentos donde se establece la descripción de la forma de administrar y llevar a cabo las actividades generales del sistema de calidad relacionadas con los diferentes puntos del manual para cumplir con la política de la empresa. Se establecen procedimientos de acuerdo al nivel de detalle y a la complejidad de la actividad que se realiza, describiendo clara e inequívocamente, los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una operación. Incluye los procedimientos administrativos y comerciales de la empresa.

En este nivel se encuentran los procedimientos documentados requeridos por la NTC ISO 9001 Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Acción Correctiva y Acción Preventiva y Control de Servicio no conforme.

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 9 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

MANUALES DE PROGRAMA: Descripción del conjunto de actividades en algunos casos, secuenciales, que permiten desarrollar la ejecución de un programa.

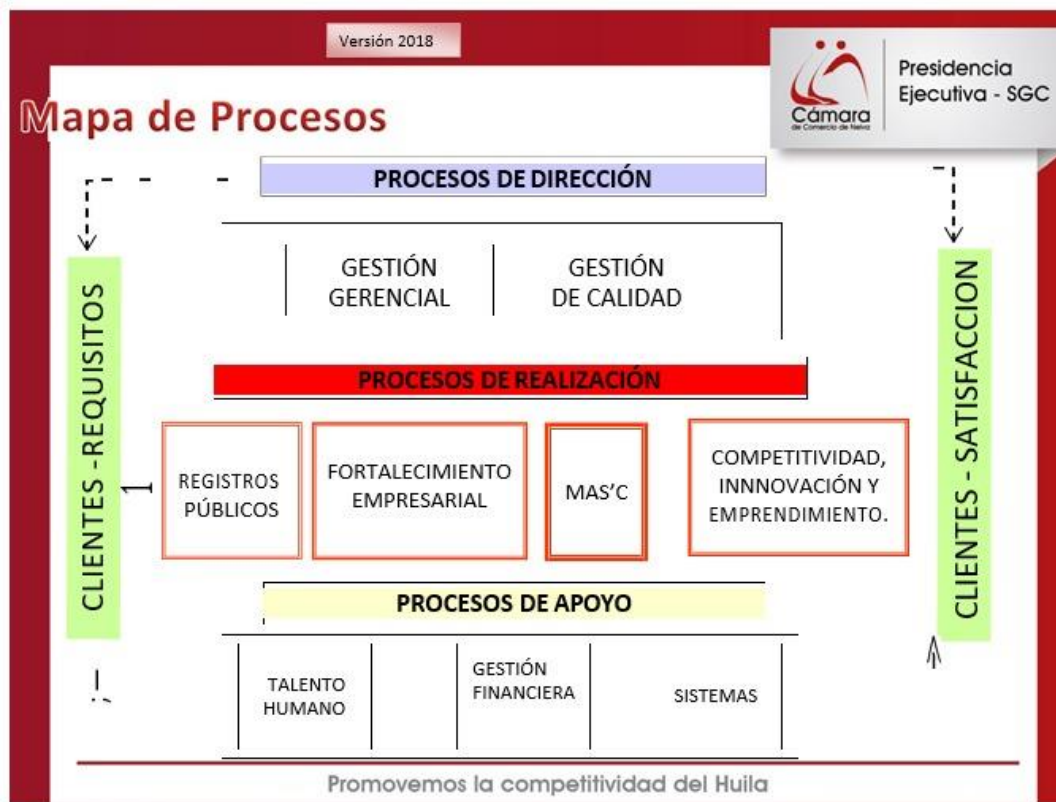
GUÍAS: Instructivo para desarrollar una actividad particular.


Nivel 4.

REGISTROS DE CALIDAD: Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas y de los resultados alcanzados en el sistema de calidad.

4.2 MAPA DE PROCESOS

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



	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 10 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 NUESTRO COMPROMISO COMO LA DIRECCIÓN.

La alta dirección desde el inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se comprometió a cumplir con las directrices definidas para alcanzar los objetivos de calidad establecidos en los niveles pertinentes dentro de la organización.

La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, de igual forma con la mejora continua, cumpliendo con:

- Llevar a cabo las revisiones por la dirección
- Asegurar la disponibilidad de los recursos
- Asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan, aumentando la satisfacción del mismo.

Se ha determinado la política de calidad adecuada al propósito de la organización, incluyendo el compromiso de la mejora continua y proporcionando las directrices para establecer los objetivos de calidad.

5.2 ENFOQUE EN NUESTROS CLIENTES.

La Presidencia viene desarrollando una serie de actividades desde las cuales la organización busca crear un vínculo con el cliente e identificar sus necesidades:

- Las necesidades se identifican por medio de la comunicación con el cliente, por medio de entrevistas personalizadas y Telemercadeo.
- Se programa capacitaciones continuas con los funcionarios para asegurar su competencia.
- Se realiza una encuesta en cada capacitación y evento realizado, con el fin de conocer la percepción de los clientes en cuanto a la organización y objetivo alcanzado.
- Con base en los resultados de las encuestas se genera un plan de mejoramiento.


Se viene ejecutando el procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos.

5.3 NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD.

La Presidencia Ejecutiva de **LA CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA** ha definido la siguiente política de calidad que corresponde a las metas organizacionales, las expectativas y necesidades de los clientes:

En la Cámara de Comercio prestamos los servicios de Registros Públicos, fortalecimiento empresarial y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos con confiabilidad y agilidad, mejorando continuamente nuestros procesos y fortaleciendo nuestro talento humano para satisfacer a la comunidad huilense.

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

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 11 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

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.

5.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La alta dirección desarrolló un proceso de planeación estratégica, como base de la planificación del sistema de gestión calidad, presentando como resultado lo siguiente:

1. Política de Calidad
2. Despliegue de la Política de Calidad
3. Tablero de Indicadores
4. Mapa de procesos
5. Matriz de Interrelación de procesos

La alta dirección estableció los objetivos de calidad con base en la política de calidad; en el **despliegue de la política de calidad** se presenta la interrelación entre la misma, los objetivos de calidad y su evaluación a través de indicadores de gestión.

Se establecieron metas de mejoramiento de cada uno de los procesos las cuales se evaluarán a través de indicadores de gestión, esta información se encuentra registrada en el **tablero de indicadores**.

La interrelación de los procesos se evidencia en la **matriz de interrelación de procesos**.

La planificación documental del Sistema de Gestión de la Calidad se apoya en el procedimiento de Control de documentos y Control de registros, para el desarrollo y mantenimiento de la documentación.

Para asegurar la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se requieran cambios, esta se planificará de la siguiente forma y su divulgación estará de acuerdo con lo descrito en la matriz de comunicaciones:

DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

OBJETIVOS	INDICADORES	PROCESO
------------------	--------------------	----------------



PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN
15

Pág. 12 de 19

FECHA DE APROBACIÓN
24-11-2020

<p>Administrar eficazmente los servicios delegados por el estado para suministrar información confiable y oportuna.</p>	Tiempo de trámite de documentos Persona Jurídica.	<p>Registros Públicos.</p>
	Tiempo de trámite de Libros	
	Tiempo de trámite de atención en ventanilla renovación Persona Natural y Persona Jurídica.	
	Tiempo de trámite de atención en ventanilla, Cancelación Persona Natural y Establecimiento de Comercio.	
	Tiempo de espera en sala.	
	Calidad de la información en los certificados.	
	Tiempo de trámite de proponentes.	
	Cumplimiento de Tiempo de Respuesta Pactado CAE Persona Natural y Persona Jurídica.	
	Tiempo Promedio de Respuesta del Proceso Simplificado CAE Persona Natural y Persona Jurídica.	
Tiempo Promedio de Atención en el CAE.		
<p>Contribuir al desarrollo regional sostenible e incluyente promoviendo escenarios de convivencia hacia la cultura de la paz.</p>	<p>Conciliaciones</p>	<p>MASC'S</p>
<p>Promover el crecimiento y desarrollo sostenible de las empresas de la región por medio de programas de emprendimiento, formación</p>	Afiliados.	<p>Fortalecimiento empresarial</p>
	Eventos Realizados.	
	Usuarios Capacitados.	
	Asesorías Especializadas Cámara Emprende.	



PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD


MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN
15

Pág. 13 de 19

FECHA DE APROBACIÓN
24-11-2020

<p>empresarial y eventos comerciales.</p>	Personas Capacitadas Centro de Competitividad	Competitividad	
	Eventos Centro de Competitividad.		
	Personas Capacitadas Cámara Emprende.		
	Asesorías Especializadas Cámara Emprende.		
	Proyectos y propuestas		
<p>Promover la Competitividad e Innovación del Departamento del Huila a través de un trabajo articulado público privado, un desarrollo empresarial sostenible, la atracción de inversión, la generación de valor agregado que posicione al departamento, sus productos y servicios en mercados regionales, nacionales e internacionales, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de los huilenses.</p>	Asesorías especializadas	Competitividad	
	Personas capacitadas		
	Respuesta a Reclamos		Gestión de Calidad
	Respuesta a Quejas		
Tiempo de Respuesta PQR.			
Eficacia de las acciones de mejora			
Cierre de acciones de mejora			
<p>Fortalecer la gestión institucional</p>	Satisfacción del Usuario	Registros Públicos, Desarrollo Empresarial y MASC.	
	Servicio no conforme	Registros Públicos, Desarrollo Empresarial y MASC.	
	Certificados con error de transcripción.	Registros Públicos.	
	Calidad en la información en los certificados.		

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 15 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

Humano								
Sistemas	X	X	X	X	X	X	X	

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección define la autoridad e interrelación del personal en el organigrama de **LA CÁMARA DE COMERCIO**.

La responsabilidad se describe en los procesos y procedimientos del sistema de gestión de calidad.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

La Presidencia Ejecutiva de **LA CAMARA DE COMERCIO** designa al Director de Control Interno y SGC como representante de la Gerencia, quien independientemente de otras actividades tiene la autoridad y toma de decisiones, para cumplir con las siguientes funciones:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento del sistema de calidad en **LA CAMARA DE COMERCIO**.
- Supervisar la eficacia mediante el control interno y mediante los servicios de auditoría interna y externa.
- Representar a la empresa ante organismos externos que tienen relación con el establecimiento, otorgamiento y vigencia de la certificación de calidad.
- Informar acerca del desempeño del sistema de calidad, para efectos de su revisión y como base para el mejoramiento.

5.5.3 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	FRECUENCIA
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 Talleres	Permanente
Indicadores de	Realizar medición a los	Presidente	Toda la	Tablero de	Mensual



PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN
15

Pág. 16 de 19

FECHA DE APROBACIÓN
24-11-2020

QUE COMUNICAR	OBJETO DE COMUNICACIÓN	QUIEN EMITE	QUIEN RECIBE	MEDIO	FRECUENCIA
Gestión	procesos		organización	indicadores	
Plan de Actividades	Asegurar la mejora continua del sistema	Junta Directiva	Toda la organización	Plan Anual de Actividades	Anual
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	Cuando se presenten
Cambios en el SGC	Implementar y divulgar los cambios del SGC	Representante de la Gerencia	Toda la organización	Comunicados	Cuando se presenten
Programa y Plan de Auditorias	Dar a conocer el programa de auditorias	Representante de la Gerencia	Toda la organización	Plan de Auditorias	Anual
Resultado de la Auditoria	Dar a conocer los hallazgos de la auditoria	Audidores Internos	Responsables de Proceso	Informe de Auditoria	Anual
Quejas y Reclamos	Analizar las quejas y reclamos y brindarle respuesta al cliente	Cliente – usuario	Responsables de Proceso	Formato Quejas y reclamos	Cuando se presenten
Evaluación Satisfacción Cliente	Evaluar la satisfacción del usuario	Cliente – usuario	Responsables de Proceso	Encuesta de satisfacción	Mensual
Cambios en documentos externos	Actualizar los documentos externos	Toda la organización	Director de la oficina de control interno y SGC	Acción de Mejora	Cuando se presente
Fecha de renovación de la Matricula Mercantil.	Informar a los usuarios Matriculados para que estos no se vean expuestos a sanción.	Director Departamento de Registro	Cliente Interno y Externo	Medios de comunicación masiva, plegables, Centro de Atención Empresarial y otros.	Todo el año pero especialmente de enero a marzo.
Ventajas y Beneficios	Sensibilizar a los medios de comunicación de la Renovación de las Matriculas.	Director Departamento de Registro	Cliente Interno y Externo	Boletines de prensa internos y externos, avisos publicitarios, página web.	Durante todo el año.
Tramites de Registro	Informar al usuario de los procedimientos de los Trámites de Registro.	Director Departamento de Registro	Cliente Interno y Externo	A través del Centro de Atención Empresarial y Guías	Durante todo el año



PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN
15

Pág. 17 de 19

FECHA DE APROBACIÓN
24-11-2020

QUE COMUNICAR	OBJETO DE COMUNICACIÓN	QUIEN EMITE	QUIEN RECIBE	MEDIO	FRECUENCIA
Jornadas de Conciliación	Realizar Conciliaciones gratuitas e Informar los Servicios a la Ciudadanía en General.	Director Departamento de Registro	Cliente Interno y Externo	Difusión en los Medios de Comunicación Masiva	De acuerdo a programación anual.
Capacitaciones	Informar a nuestros clientes y a la comunidad de las capacitaciones.	Dpto. de fortalecimiento empresarial	Cliente Interno y Externo	Medios de Comunicación Masiva, Plegables y Afiches.	Durante todo el año
Capacitaciones, Eventos Culturales, Sociales, Comerciales y Empresariales.	Informar a nuestros clientes y a la comunidad de los diferentes eventos de la institución.	Director Departamento de fortalecimiento empresarial	Cliente Interno y Externo	Medios de Comunicación Masiva, Boletines de Presa, Plegables, Afiches.	Durante todo el año
Información de Opinión Pública.	Sentar una oposición sobre temas coyunturales de la Región.	Presidencia Ejecutiva	Cliente Interno y Externo	Boletín Externo	Durante todo el año
Imagen Corporativa	Mantener uniformidad en el manejo de la imagen corporativa de la institución	Área de Comunicación y Recurso Humano	Cliente Interno y Externo	Carteleras, puestos de trabajo, uniformes, pendones, todo el material impreso con logo símbolo, Pagina Web.	Durante todo el año.
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.	Dpto. de fortalecimiento empresarial	Nuestro Cliente Interno y Externo	Boletín Interno, Externo, publicidad en los medios de comunicación masiva	Durante todo el año

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Presidente Ejecutivo de **LA CAMARA 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 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:



PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN
15

Pág. 18 de 19

FECHA DE APROBACIÓN
24-11-2020

- Resultados de las auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- Los cambios que podrían afectar al SGC,
- Las recomendaciones para la mejora.
- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

Los resultados se registran en el acta de comité de presidencia.

6 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Presidente Ejecutivo de la **CAMARA DE COMERCIO** ha designado los recursos técnicos, económicos y humanos para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de calidad.

Para cumplir con la política establecida en el sistema de calidad, la Presidencia dispone de un presupuesto anual, el cual ha sido aprobado por la Junta Directiva

Los recursos con que se cuenta para cumplir con los objetivos establecidos en el sistema de aseguramiento de calidad son los siguientes:

6.1 RECURSO HUMANO


La organización evalúa la competencia del personal con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, de acuerdo a los perfiles establecidos para todos los cargos.

Para identificar las necesidades de entrenamiento se ha implementado el programa de capacitación que incluye un diagnóstico anual como resultado de la evaluación de desempeño.

LA CÁMARA DE COMERCIO, cuenta con el siguiente personal:

- Presidente Ejecutivo, directores de departamento y coordinadores, profesionales calificados y entrenados para dirigir y coordinar al personal, bajo el esquema de aseguramiento de calidad.
- Auxiliares Administrativos y Operativos capacitados para ejecutar cada una de sus funciones.

El Presidente Ejecutivo ha dispuesto los Perfiles de Cargos para la descripción en forma detallada de cada uno de los cargos que conforman la compañía.

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN 15	Pág. 19 de 19	FECHA DE APROBACIÓN 24-11-2020

De esta manera la empresa asegura que el personal involucrado en actividades que afectan la calidad del producto sea competente.

También se tiene un manual de inducción en el cual se desea que los nuevos funcionarios conozcan el origen de la compañía, nuestra visión, misión, política de calidad, clientes más importantes, y en general los aspectos más importantes de la Institución, con el fin de que se de una imagen de lo que es La **CAMARA DE COMERCIO**.

6.2 INFRAESTRUCTURA

La organización cuenta con los espacios y equipos apropiados para la prestación del servicio, logrando la conformidad de los requisitos solicitados por el cliente.

Se cuenta con herramientas de comunicación interna y externa adecuadas para la correcta ejecución de las funciones.

Los responsables y participantes involucrados en los procesos cuentan con un lugar adecuado de trabajo, herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones como lo son: computador, Sistema de Registros Públicos, procesador de textos, hoja de cálculo, tecnología propia del servicio de Registros Públicos y Promoción y Desarrollo, Internet, fax y celulares.

6.3 AMBIENTE DE TRABAJO

Para determinar y gestionar el ambiente de trabajo se cuenta con un comité de convivencia laboral, un comité paritario de salud ocupacional y panoramas de Riesgos por procesos, con el fin de establecer aspectos de mejora o implementar, de acuerdo a los resultados obtenidos, se realiza un plan de trabajo.

Para asegurar el bienestar del personal, la empresa suministra los elementos y herramientas necesarias para que ejecuten sus actividades.

- La dotación se entrega en el Almacén de la institución.

Se cuenta con un Programa de Bienestar Social para aumentar la integración y el esparcimiento del personal.

Se realiza una evaluación de desempeño anual como instrumento de aprendizaje ya que en la medida que se tabule la información los resultados se comparten y se utilizan para mejorar el desempeño de los funcionarios.

REVISÓ	APROBÓ
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO Y SGC	PRESIDENTE EJECUTIVO Control de modificaciones V15 Fecha: 11-2020