



Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal

## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 1 de 24  
19/05/2014

### INTRODUCCION

Este documento que a continuación se desarrolla, nos permite tener una amplia visión del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, enmarcado siempre dentro del aspecto legal y organizacional.

A través de él, conoceremos de una forma profunda cada una de las actividades que la entidad realiza y bajo qué parámetros las lleva a cabo, siempre teniendo en cuenta los lineamientos estipulados en la Ley, la política de calidad de la entidad y la norma ISO 9001: 2008 la cual nos permite garantizar al cliente una excelente prestación del servicio y el propósito permanente de brindar la mayor satisfacción, a través del mejoramiento continuo de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

DOCUMENTO CONTROLADO



# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 2 de 24  
19/05/2014

## 1. RESEÑA HISTORICA DE LA CAMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra ubicada en el municipio de Santa Rosa de Cabal, departamento de Risaralda. Fue creada el 14 de Junio de 1957, bajo el decreto No.1220.

Durante el año 2007 se conmemoraron los 50 años de existencia de la entidad, siendo actor importante en el desarrollo del comercio en general y del municipio, caracterizándose por ser una entidad líder en el municipio, promoviendo el progreso de la ciudad y del comercio en general.

La Junta Directiva tomó la decisión de trabajar bajo unos estándares de calidad, que permitieran el mejoramiento continuo, obteniendo como resultado final la satisfacción permanente de nuestros clientes y el posicionamiento de la entidad y de la ciudad a nivel regional y nacional como ejemplo de calidad y confianza.

La Cámara de Comercio para cumplir con este propósito cuenta con el acompañamiento permanente de su Junta Directiva integrada por comerciantes que creen en el rol importante de la entidad, con el apoyo del recurso humano calificado, y con las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar eficazmente el Sistema de Gestión de la Calidad.

La entidad siempre ha tenido como principio fundamental la ética y valores como la calidad, el respeto, la responsabilidad y la honestidad, que la han distinguido en la región como la entidad en la cual se puede confiar.

## 3. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

**3.1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, tiene como alcance los servicios de: Registros Públicos, y Gestión y Desarrollo.

De igual forma la Cámara de Comercio dando cumplimiento a lo estipulado en la Norma ISO 9001: 2008, identifica algunos numerales a los cuales no se acoge la entidad debido a las actividades que desarrolla. Los numerales de la norma que la entidad excluye son:

**7.3. Diseño y Desarrollo**, la aplicación de este numeral no es tenida en cuenta en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, puesto que los servicios que se prestan no son diseñados directamente por la entidad.



# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 3 de 24  
19/05/2014

Los servicios de Registros Públicos, son funciones delegadas directamente por el estado, por lo tanto atiende a lineamientos establecidos por el gobierno y por los entes de control.

El proceso Gestión y Desarrollo realiza todas las actividades basándose en unos términos de referencia o metodologías establecidos por cada una de las entidades cofinancadoras. La formulación de los proyectos a gestionar y las capacitaciones se desarrollan teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades planteadas por los mismos clientes, de acuerdo a lo anterior, la Cámara aplica las conferencias, seminarios y capacitaciones que ofrecen otras entidades o conferencistas particulares

Por tal razón, no aplica este numeral, ya que son servicios establecidos por otras instituciones o por los mismos clientes, de acuerdo a sus necesidades.

✚ **7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio:** Los procesos relacionados con la prestación del servicio, son susceptibles de verificación mediante seguimiento o medición posterior, por lo tanto este numeral no aplica.

✚ **7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición:** en la Cámara de Comercio, ninguno de los servicios involucrados dentro del Sistema de gestión de calidad, requieren de dispositivos para ser medibles con precisión y controlar la prestación de los mismos.

**3.2. ORGANIGRAMA:** para el desarrollo de sus actividades la Cámara de Comercio cuenta con una estructura organizacional definida, que permite establecer líneas de autoridad y jerarquías definidas dentro de la organización garantizando el cumplimiento de funciones y responsabilidades de lo programado.

**3.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:** La alta gerencia de la entidad ha definido unos parámetros que deben regir a la Cámara y a su vez la orientan hacia su meta. La misión y visión nos permiten tener claramente identificados los ideales de nuestra entidad.

## VISION

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal será una entidad líder en la promoción de la excelencia y competitividad empresarial, desarrollando proyectos y programas locales y regionales de impacto socioeconómico.

## MISION



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 4 de 24  
19/05/2014

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal es una entidad privada sin ánimo de lucro de naturaleza gremial y corporativa, con funciones públicas delegadas por el Estado, dinamizadora del desarrollo empresarial y la competitividad para alcanzar el crecimiento socioeconómico del municipio.

### POLÍTICA DE CALIDAD

“Prestar los servicios de registros públicos y desarrollo empresarial de manera oportuna y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos, un excelente servicio y una atención personalizada, con un recurso humano, calificado y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos, para ser reconocidos como una entidad líder en la promoción de la excelencia, estableciendo el control de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de la misión institucional”.

#### 3.4. VALORES INTITUCIONALES

La entidad siempre ha tenido como valores fundamentales:

3.4.1. **Respeto:** Entendemos el respeto como el verdadero interés por las otras personas, más allá de las obligaciones explícitas que puedan existir.

3.4.2. **Calidad:** Entendemos la calidad como la capacidad de satisfacer los deseos de las personas dentro de sus expectativas, como un estilo o filosofía de vida que busca el mejoramiento continuo para desarrollar un lugar mejor donde vivir.

3.4.3. **Responsabilidad:** Entendemos la responsabilidad como una virtud por excelencia de los seres humanos, es la capacidad individual y colectiva de actuar libre y conscientemente de tal modo que los efectos de nuestras acciones sean compatibles con el bien común.

3.4.4. **Honestidad:** Entendemos la honestidad como una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

3.4.5. **Prudencia:** Entendemos la prudencia como la sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización sabiendo discernir lo bueno y lo malo para la empresa, para el personal y para sí mismo. Implica también que piensa y actúa con sentido común. Ambas características, sensatez y moderación y sentido común, aplicadas en todos los actos, en todo momento, en todos los aspectos de la vida.



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 5 de 24  
19/05/2014

3.4.6. **Compromiso:** Entendemos el compromiso como, sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.

### 3.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y DE CALIDAD:

#### OBJETIVO No.1

Dar cumplimiento estricto a las exigencias legales de los organismos de control y vigilancia de acuerdo a la normativa vigente, a los estatutos y a la misión institucional.

#### OBJETIVO No. 2

Garantizar la sostenibilidad y el crecimiento financiero de la entidad mediante una administración planificada y eficiente, con criterios de austeridad, eficiencia, racionalidad, optimización y mejoramiento continuo.

#### OBJETIVO No. 3

Contar con personal competente y calificado, comprometido con el crecimiento de la entidad, mediante el desarrollo del recurso humano.

## 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA CAMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL

### 4.1. Requisitos Generales:

**Objetivo:** Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad para brindar a nuestros clientes una excelente prestación del servicio, garantizando la satisfacción de ellos a través del mejoramiento continuo.

**Alcance:** estos requisitos aplican para todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

**Responsable:** Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad.

**Documentos de referencia:**

 Mapa de Procesos



# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 6 de 24  
19/05/2014

- ✚ Caracterización Proceso de Presidencia
- ✚ Caracterización Proceso Administrativo
- ✚ Caracterización Proceso de Registros Públicos
- ✚ Caracterización Proceso Gestión y Desarrollo
- ✚ Caracterización Proceso Gestión de Mejora
- ✚ Procedimiento para la elaboración, modificación, conservación de la documentación.

Cada uno de los procesos identificados, están planificados teniendo en cuenta la metodología de caracterización de procesos, mediante esta metodología se establecen las actividades fundamentales de cada procesos, así como los elementos necesarios y fundamentales (entradas) requeridos para el desarrollo de la actividad, y las salidas de cada actividad. Además se describe en cada caracterización los elementos de control, los requisitos del cliente, de ley, de la norma y los de la organización para el cliente, los recursos con que la entidad cuenta para la prestación del servicio. Dentro de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, no contamos con procedimientos externos.

## 4.2. Requisitos de la documentación:

**Objetivo:** Documentar todos los procedimientos que nos permiten desarrollar eficazmente las actividades de todos los procesos e implementar adecuadamente el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

**Alcance:** Aplica a todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio.

**Responsable:** Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad. , Directores de cada Departamento y los responsables de cada proceso.

**Documentos de referencia:** los documentos requeridos dentro del Sistema de Gestión de Calidad son:

- ✚ Direccionamiento estratégico
- ✚ Manual de calidad
- ✚ Los procedimientos documentados exigidos por la norma:
  - Procedimiento para la Elaboración, modificación y control de los documentos
  - Procedimiento para el Control de los registros
  - Procedimiento para el tratamiento del Servicio No Conforme
  - Procedimiento para las Auditorías internas de calidad
  - Procedimiento para el Control de No Conformidades (Acciones correctivas, Acciones Preventivas).



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 7 de 24  
19/05/2014

- Los procedimientos documentados necesitados por la organización que garanticen la eficacia en la planificación, operación y control de los procesos, relacionados en el Listado Maestro de control de documentos por proceso (GM-F-001)
- Los registros requeridos dentro de la norma ISO 9001:2008.

**Descripción:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal tiene establecido y documentado los procedimientos exigidos por la norma y los necesarios para garantizarle al cliente que los funcionarios de la entidad tienen la información pertinente para el eficaz desarrollo de sus funciones y la aplicación permanente del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

### 4.2.1. Manual de Calidad:

**Objetivo:** Establecer un documento, el cual contendrá la aplicación que la Cámara de Comercio le dio a la normativa, e ilustre de manera general el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la entidad.

**Alcance:** Aplica para todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

**Responsable:** Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad.

### Documentos de referencia:

- Manual de Calidad

**Descripción:** Este documento contiene de manera general la información sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad. En él se describe lo necesario para que el lector al conocerlo visualice el funcionamiento de la Cámara de Comercio, concientizando a los funcionarios frente al proceso de calidad y frente a la necesidad de trabajar en equipo, generando de esta manera una mejora continua en los procesos garantizándole al cliente la satisfacción de sus necesidades.

### 4.2.2. Control de los documentos:

**Objetivo:** Disponer de directrices que permitirán identificar claramente, clasificar, conservar y controlar toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad





## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 8 de 24  
19/05/2014

**Alcance:** Aplica para cada documento generado dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio.

**Responsable:** Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad y demás funcionarios involucrados en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

### Documentos de referencia:

✚ Procedimiento para la Elaboración, modificación y control de los documentos.

**Descripción:** Se cuenta con un procedimiento que sirve de pauta para documentar los procesos o servicios involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad. Este documento permite identificar claramente el código que se debe utilizar y la versión vigente, de manera tal que siempre se tenga un control sobre todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para ello en el mismo procedimiento se define la elaboración de un listado en el que quedan incluidos todos los documentos del proceso; se especifican los tipos de documentos que se podrían elaborar en el desarrollo del proceso y el contenido que cada uno debe tener. Se establece la periodicidad para generar copias de seguridad que nos permitan garantizar la recuperación de la información de todo el Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo se identifican los documentos externos, que afectan la calidad de los servicios.

La divulgación de la información se realiza mediante la publicación de la misma mediante los mecanismos informáticos disponibles en la entidad.

### 4.2.3. Control de los Registros:

**Objetivo:** Definir los parámetros básicos para el control de los registros que establecen y mantienen la evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

**Alcance:** Este procedimiento aplica para todos los registros generados y recibidos dentro de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

**Responsable:** Secretaria, Recepcionista, Directores de Departamentos y responsables de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### Documentos de referencia:





# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 9 de 24  
19/05/2014

- ✚ Procedimiento para el control de los registros de calidad
- ✚ Instructivo para la radicación de la correspondencia
- ✚ Instructivo para la radicación de documentos de registros públicos.

**Descripción:** Se cuenta con un procedimiento a través del cual se disponen los controles que deben existir sobre toda la documentación que se genera y se recibe en la Cámara de Comercio, la cual se convierte en una evidencia de las actividades realizadas por la entidad y como control a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Cámara. Este procedimiento determina la seguridad implementada en la entidad para garantizar la conservación de la información y además se establece el control a los documentos contables. También se determina a través de un instructivo anexo al procedimiento el control específico sobre los documentos de registros públicos.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

### 5.1. Compromiso de la Dirección:

**Descripción:** La Presidencia Ejecutiva demuestra su compromiso con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad, a través de las siguientes actividades:

- ✚ Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales, los reglamentarios y los internos de la entidad.
- ✚ Estableciendo y controlando la aplicación de la política de calidad y los objetivos de calidad
- ✚ Ejecutando la revisiones por parte de la Presidencia.
- ✚ Destinando y suministrando los recursos necesarios para dar cumplimiento a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, buscando mejorar continuamente, lo cual garantiza la satisfacción permanente del cliente.
- ✚ Conformando el Comité de Calidad que se convierte en la herramienta necesaria para apoyar el desarrollo del proceso en la entidad y controla la eficacia del mismo. Hacen parte del Comité de Calidad: el Presidente Ejecutivo, el Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad. y los Directores de Departamento, invitando de manera permanente u ocasional a quien consideren pertinente.

### 5.2. Enfoque al cliente:

**Descripción:** El comité de calidad se encarga de revisar el desarrollo del proceso y vigilar el cumplimiento de lo señalado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad. Para ello en cada uno de los procesos se han



# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 10 de 24  
19/05/2014

establecido unos indicadores de gestión los cuales son evaluados por el comité en las reuniones que se llevan a cabo.

La presidencia ejecutiva apoyada por el Comité de Calidad, revisa el Direccionamiento estratégico de la entidad en el que se define la Misión, Visión, los Objetivos Institucionales y de calidad, política de calidad de la entidad, dirigiendo siempre sus actividades a la satisfacción del cliente y a nuestro mejoramiento continuo.

### 5.3. Política de Calidad:

**Descripción:** La presidencia y el Comité de Calidad definieron la política de calidad, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008. Ha sido difundida a los funcionarios, buscando crear conciencia entre ellos sobre la importancia de su vinculación al proceso para satisfacer las necesidades del cliente.

### 5.4. Planificación:

**Objetivo:** Garantizar el permanente cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 demostrando la eficacia del sistema, para generar confianza en el cliente.

**Alcance:** Aplica para todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

**Responsable:** La alta dirección (Presidencia Ejecutiva) y Comité de Calidad.

### Documentos de referencia:

- ✚ Direccionamiento estratégico
- ✚ Mapa de procesos
- ✚ Caracterización de los procesos
- ✚ Procedimiento para el Control de No Conformidades

**Descripción:** Los procesos incluidos dentro del alcance de la certificación están claramente identificados. Se tiene definido la relación que tienen los procesos entre sí, estableciendo que las salidas o resultados del desarrollo de un proceso se convierte en la entrada de otro, generándose de esta manera un control total de la evolución del Sistema de Gestión de Calidad, y garantizándose el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 4.1. de la norma ISO 9001:2008, así como el cumplimiento y seguimiento a los objetivos institucionales y de calidad establecidos en la entidad a través del Direccionamiento Estratégico. Para verificar el cumplimiento de éstos se cuenta



# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 11 de 24  
19/05/2014

con unos indicadores para los procesos, relacionados con los objetivos estratégicos, estableciendo una frecuencia de medición, lo cual permite establecer planes de mejora (Procedimiento para el Control de No Conformidades) que generen como resultado un mejoramiento continuo del proceso y de la prestación del servicio hacia el cliente.

Durante los Comités de Calidad, se identifican oportunidades de mejora, que redundan en beneficio para los clientes y en el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Otra de las fuentes para generar acciones de mejora son las revisiones de presidencia, de lo cual queda constancia en el acta de cada revisión de presidencia, y las PQR'S presentadas por los clientes se convierten en otra fuente de información para la implementación y desarrollo de acciones de mejora. Todas las acciones de mejora que surjan, si se hace necesario, serán llevadas a Junta Directiva, con el fin de garantizar los recursos necesarios para la implementación de los mismos.

## 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación:

### 5.5.1. Responsabilidad y autoridad

**Objetivo:** Garantizar el conocimiento que cada funcionario debe tener sobre sus responsabilidades en la entidad y su aplicación en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

**Alcance:** aplica para todos los funcionarios involucrados en los procesos a certificar.

**Responsable:** La Presidencia, los Directores de Departamento y Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad.

### Documentos de referencia:

- 📄 Organigrama
- 📄 Descripción y Perfil de los cargos

**Descripción:** La alta dirección tiene definido un organigrama éste ha sido difundido a los funcionarios y aprobado por Junta Directiva, dejándoles claramente identificada su ubicación en la estructura organizacional de la entidad y los niveles de autoridad.

Se cuenta con Manuales de funciones para cada uno de los funcionarios de la entidad, determinando en él los requisitos exigidos por la norma (Educación,



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 12 de 24  
19/05/2014

experiencia, habilidades y formación). Cada funcionario recibe una inducción frente a sus responsabilidades y la importancia de su labor en el desarrollo de proceso.

### 5.5.2. Representante de la dirección:

**Descripción:** La alta dirección designó un representante de la presidencia para el SGC, quien lidera la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, y asumió las responsabilidades establecidas dentro de la norma en el control y seguimiento al desarrollo del proceso. El nombre de su cargo es Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad.

### 5.5.3. Comunicación Interna:

**Descripción:** La presidencia ejecutiva además de las reuniones del comité de calidad, realiza reuniones con todo el personal de la entidad en las cuales se busca mantenerlos informados sobre la evolución del proceso, en ellas se estudia la necesidad de aplicar acciones que permitan el mejoramiento continuo del proceso.

Se tienen establecidos los siguientes Comités y reuniones en la entidad para realizar la comunicación interna en la organización:

- |                         |             |
|-------------------------|-------------|
| 1. Junta Directiva:     | Mensual     |
| 2. Comités de Gerencia: | Semanal     |
| 3. Comités de Calidad:  | Trimestral. |

### 5.6. Revisión por la dirección:

**Objetivo:** Garantizar la eficacia, eficiencia de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y su mejoramiento continuo.

**Alcance:** La revisión por la alta dirección aplica para todos los servicios involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Responsable:** Presidente ejecutivo, Representante de la presidencia, Comité de Calidad.

### Documentos de referencia:

- Actas de Revisión por la Dirección.



# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 13 de 24  
19/05/2014

**Descripción:** La alta dirección ha designado un comité de calidad, el cual se reúne anualmente para realizar la Revisión por la Dirección, sin embargo el Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad. es invitado permanente al Comité de Gerencia, para tratar temas de interés relacionados con el Sistema de Gestión. Los integrantes de este Comité son los Directores de Departamento, Presidente Ejecutivo, Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad. , invitando al Comité a quien se considere pertinente. Las reuniones tienen como finalidad verificar la aplicación que se le está dando a lo establecido en los procedimientos documentados para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, permitiendo determinar la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo. De cada reunión se genera un documento en el cual se deja constancia del resultado final de la evaluación: los indicadores de gestión, satisfacción del cliente, PQRS presentadas por los clientes, auditorías de calidad, necesidad de recursos, y la necesidad de aplicar acciones correctivas o preventivas que permitan mejorar cada uno de los procesos y evaluar los requerimientos del cliente, y también se analiza durante estas reuniones cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad. Se hace una revisión a la Misión, Visión, Política y Objetivos Institucionales y de Calidad de la entidad.

Como resultado se detectan oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad, de los servicios y necesidades de recursos.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1. Provisión de los recursos:

**Descripción:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, cuenta con los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, dispone de un excelente equipo de trabajo integrado por personas con los requisitos necesarios para el buen desempeño de sus funciones, apoyadas en una infraestructura tecnológica adecuada para dar cumplimiento a los requerimientos del cliente. Sus instalaciones físicas son apropiadas para los servicios que la entidad brinda.

### 6.2. Recurso Humano:

**Objetivo:** Contar con un recurso humano calificado y apto para el desarrollo de las actividades, encaminadas a la satisfacción del cliente.

**Alcance:** Todos los funcionarios de la entidad involucrados en el sistema de gestión de calidad.



# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 14 de 24  
19/05/2014

**Responsable:** Presidente Ejecutivo

## Documentos de referencia:

- ✚ Descripción y perfil de cargo
- ✚ Instructivo para la selección y contratación de personal

**Descripción:** la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal cuenta con una planta de personal capacitada para el cumplimiento de sus responsabilidades en aras de brindar satisfacción al cliente. La entidad vigila y controla que cada uno de los funcionarios cumpla con lo establecido dentro del Manual de Funciones y para ello realiza una evaluación de competencias en la cual analiza cuidadosamente los requisitos establecidos, de ser necesario detalla un plan de mejora con el fin de cumplir con el nivel de competencia laboral. Así mismo se procura que los funcionarios mejoren su formación a través del programa de capacitaciones internas.

## 6.3. Infraestructura:

**Descripción:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal cuenta con unas instalaciones físicas en las cuales están debidamente ubicadas las oficinas de atención al cliente, acondicionadas de manera tal que les brinden comodidad tanto a los clientes como a los funcionarios, cuando es necesaria alguna adecuación a la planta física, se contrata el personal idóneo para realizar las labores. Contamos además con unos recursos tecnológicos avanzados, (tanto en hardware como en software) lo cual permite trabajar en línea a Nivel Nacional y brindar a nuestros clientes el mejor de los servicios, con el fin de garantizar la optimización de los recursos tecnológicos la entidad cuenta con los servicios de un profesional en los sistemas el cual se encarga de velar por el buen funcionamiento del hardware y software de la entidad.

## 6.4. Ambiente de trabajo:

**Descripción:** La entidad cuenta con COPASO, encargado de vigilar y hacer seguimiento al bienestar de los funcionarios de la entidad, permitiendo de esta manera garantizar un óptimo ambiente de trabajo lo cual permite generar una excelente atención a nuestros clientes.

## 7. REALIZACION DEL SERVICIO:

### 7.1. Planificación de la realización del servicio:





# MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 15 de 24  
19/05/2014

**Objetivo:** Planificar y desarrollar los procesos necesarios que garanticen la excelente prestación del servicio.

**Alcance:** Procesos de: Registros Públicos, y Gestión y Desarrollo

**Responsable:** Responsables de procesos.

## Documentos de referencia:

- ✚ Procedimiento para los trámites de Registros Públicos
- ✚ Procedimiento para Capacitaciones
- ✚ Procedimiento Gestión y Desarrollo
- ✚ Caracterización de cada proceso

**Descripción:** La Cámara de Comercio ha determinado los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación del sistema está basado en la identificación de los requerimientos establecidos por los clientes y en los requisitos de ley, aplicados en cada uno de los servicios ofrecidos. En la caracterización de los procesos se identifica la interacción entre ellos.

En cada uno de los procedimientos se especifican los indicadores que permiten verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente, por la norma y/o por la Ley.

## 7.2. Procesos relacionados con el cliente:

**Objetivo:** Determinar y revisar los requisitos relacionados con el servicio, e identificar la capacidad que la entidad posee para dar cumplimiento a lo establecido por el cliente, y a los requerimientos de la ley y la norma, garantizando de esta manera una excelente prestación del servicio.

**Alcance:** Procesos de: Registros Públicos, y Gestión y Desarrollo.

**Responsable:** El responsable de cada uno de los procesos del alcance de la certificación.

## Documentos de referencia:

- ✚ Procedimiento para los trámites de Registros Públicos
- ✚ Procedimiento Gestión y Desarrollo
- ✚ Caracterización proceso de Registros Públicos
- ✚ Caracterización proceso Gestión y Desarrollo





## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 16 de 24  
19/05/2014

**Descripción:** La entidad ha determinado que los requisitos necesarios para la prestación de los servicios son los establecidos por el cliente y por la misma entidad, teniendo en cuenta: los especificados por el cliente, los necesarios para la excelente prestación del servicio, los legales, reglamentarios y los determinados por la entidad.

Para la prestación de los servicios, en la Cámara de Comercio se ha establecido que para el Proceso de Registros Públicos, además de los requisitos establecidos por el cliente se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- ✚ (Circular Única) definida por la Superintendencia de Industria y Comercio, por el Código de Comercio y por el Decreto 898.

La Cámara de Comercio ha determinado que al momento de presentarse alguna variación o modificación en cualquier de los requisitos, informará a los usuarios a través de los diferentes medios de comunicación locales, para no generar traumatismo en la prestación del servicio e inconformidad en los clientes, así mismo, los requisitos del cliente se encuentran identificados en cada una de las caracterizaciones.

**7.3. Diseño y Desarrollo:** Este numeral ha sido excluido del sistema de gestión de calidad en la entidad.

### 7.4. Compras:

**Objetivo:** Garantizar que los bienes y servicios que la entidad adquiere para su buen funcionamiento, cumplen con las necesidades de la Cámara de Comercio, optimizando los recursos de la entidad.

**Alcance:** aplica para todas las compras a realizar en la entidad, relacionadas con la prestación del servicio de los procesos incluidos en el alcance del SGC.

**Responsable:** Directora Administrativa

### Documentos de referencia:

- ✚ Instructivo de compras

**Descripción:** La Cámara de Comercio para brindar un excelente servicio al cliente, cuenta con los implementos necesarios que permiten optimizar la prestación del servicio. Para ello cuenta con un instructivo en el cual se especifican cada uno de los pasos a seguir en el momento de una compra, permitiendo mantener un control sobre todos los bienes que se adquieren en la



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 17 de 24  
19/05/2014

entidad. Determinan los criterios que se deben tener en cuenta para seleccionar los proveedores y evaluarlos después de haber recibido sus servicios.

### 7.5. Producción y prestación del servicio:

#### 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio:

**Objetivo:** Dar cumplimiento al cliente con lo establecido en los procedimientos documentados para cada uno de los procesos, garantizando una excelente prestación de los servicios.

**Alcance:** Procesos de: Registros Públicos, y Gestión y Desarrollo.

**Responsable:** El responsable de cada uno de los procesos del alcance de la certificación.

#### Documentos de referencia:

- ✚ Procedimiento para los trámites de Registros Públicos
- ✚ Procedimiento Gestión y Desarrollo.

**Descripción:** Se cuenta con un procedimiento para cada uno de los procesos, en los cuales se deja claramente identificadas las actividades a realizar por la entidad que permiten dar cumplimiento a los requisitos del cliente, convirtiéndose en el soporte principal para controlar el cumplimiento en la prestación del servicio.

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

**Descripción:** Este numeral no aplica para los procesos de Registros Públicos, y Gestión y Desarrollo.

#### 7.5.3. Identificación y trazabilidad:

**Descripción:** La prestación del servicio permite su identificación y su trazabilidad durante las diferentes etapas:

- ✚ Registros Públicos: la trazabilidad se da con el número de matrícula asignado al momento de inscribirse en la entidad, o el número de identificación. Cualquiera de estos datos permiten conocer la información depositada en los archivos tanto físicos como digitales que posee la entidad.



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 18 de 24  
19/05/2014

- ✚ **Gestión y Desarrollo:** la trazabilidad se da con el nombre de cada proyecto, el cual identifica la carpeta en la que se encuentra toda la documentación perteneciente al proyecto. Para las capacitaciones y los eventos la trazabilidad se da a través del nombre de cada uno de los eventos desarrollados, que permite acceder a la información completa depositada en una carpeta que reposa en el archivo central de la entidad.

### 7.5.4. Propiedad del cliente:

**Descripción:** La Cámara de Comercio ha determinado que este numeral aplica sólo para el proceso de Registros Públicos y ha identificado que debemos velar, proteger, salvaguardar y garantizar la devolución en perfecto estado de todos los documentos que los usuarios presentan a la entidad. Para controlar su cuidado y posterior devolución se deja evidencia en el formato entrega de libros de actas de socios registrados en Cámara, al momento de devolverlos se registra la firma del comerciante. Igualmente son propiedad del cliente los documentos que allegan a la cámara para ser registrados, para ello se reciben y radican teniendo en cuenta un código de barras generado por el sistema y se deja constancia en el sello de recibido del número de folios depositados; se registran en el formato control de documentos que requieren revisión jurídica. Hasta tanto los documentos no sean inscritos son propiedad del cliente, si posterior a la revisión jurídica se determina la devolución de dicho documento se deja constancia de la entrega del mismo en el Formato devolución de documentos. De esta manera la entidad garantiza la conservación en perfecto estado de los bienes del cliente.

De igual forma y dando cumplimiento a la legislación actual, se garantiza el adecuado uso de los datos de los clientes y/o beneficiarios que se posee en la entidad.

### 7.5.5. Preservación del producto:

**Descripción:** La prestación del servicio arroja como resultado la generación de inscripciones en el registro mercantil de los libros respecto a los cuales la ley exige su formalidad (matriculas o renovaciones), documentos y actas.

Toda esta documentación se conserva y preserva según los lineamientos definidos en la norma general de archivo, para ello se realizó la subcontratación de este servicio.

### 7.6. Control de los Dispositivos de seguimiento y medición:

Este numeral no aplica para el SGC de la entidad.



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 19 de 24  
19/05/2014

### 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

**8.1. Generalidades:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de conocer la conformidad del cliente frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por él y además conocer el acatamiento de lo estipulado dentro del sistema de gestión de calidad, ha definido unos indicadores para cada uno de los procesos y para los objetivos de calidad. La evaluación y medición de estos indicadores mediante la aplicación de herramientas que permiten analizar adecuada y profundamente los datos, permitirán determinar acciones de mejora continua.

#### 8.2. Seguimiento y Medición:

##### 8.2.1. Satisfacción del cliente:

**Objetivo:** Conocer la opinión que el cliente tiene respecto a los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio y al cumplimiento de los mismos, buscando mejorar continuamente.

**Alcance:** Procesos de: Registros Públicos, y Gestión y Desarrollo

**Responsable:** El Presidente Ejecutivo, el director de cada proceso involucrado en el sistema, el Representante de la Presidencia al Sistema de Gestión de la Calidad.

**Documento de Referencia:** Indicadores de gestión definidos en:

- ✚ caracterización de Registros Públicos.
- ✚ Caracterización de Gestión y Desarrollo.
- ✚ Encuesta de satisfacción.

**Descripción:** Para conocer la satisfacción de los clientes cuenta con un mecanismo para la evaluación de la satisfacción del cliente, Gracias a esta herramienta es posible estar al tanto de los aspectos en los cuales se debe mejorar. Además se cuenta con otras herramientas de información que nos permiten obtener la opinión del cliente en cuanto a la prestación del servicio, como lo son las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por ellos mismos. Cada una de estas fuentes de información siempre va encaminada al descubrimiento de los aspectos por mejorar y al mejoramiento continuo en procura de brindar al cliente la mayor satisfacción.

##### 8.2.2. Auditoría Interna:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 20 de 24  
19/05/2014

**Objetivo:** Verificar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, haciendo un seguimiento permanente al sistema a través de las auditorías Internas de Calidad, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia del sistema.

**Alcance:** Debe ser aplicado en todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

**Responsable:** Representante de la Presidencia, el grupo de auditores internos

### Documentos de Referencia:

- ✚ Procedimiento Auditorías Internas de Calidad
- ✚ Procedimiento para el Control de No Conformidades

**Descripción:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de verificar el cumplimiento de lo estipulado dentro del sistema de gestión de calidad de la entidad y de los requisitos del cliente, tiene un procedimiento de auditorías internas, en el cual se determina la planificación y la periodicidad para la realización de estas auditorías, la emisión del informe de cada auditoría y la implementación de las Acciones correctivas o preventivas cuando sea necesario, destacando dentro del procedimiento que las no conformidades reales encontradas en una auditoría, requieren emprender una acción correctiva y las no conformidades potenciales, de una acción preventiva.

Los informes emitidos luego de cada auditoría se convierten en el soporte para la toma de decisiones en busca de un mejoramiento continuo y posteriormente para la revisión de la dirección, siendo fundamental para el análisis del desarrollo del sistema en la entidad.

Se cuenta con un grupo de funcionarios capacitados como Auditores Internos para la realización de las auditorías internas de calidad, resaltando que el auditor no puede estar involucrado en el proceso que audite.

### 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos:

**Descripción:** En la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se ha incluido dentro del procedimiento de cada proceso y en la caracterización de los mismos, unos indicadores que permiten evidenciar la eficacia del sistema, convirtiéndose en herramienta fundamental para el desarrollo de todas las auditorías, ya que a través de ellas se evidencia el seguimiento al desarrollo del proceso, y permiten



## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 21 de 24  
19/05/2014

la toma de decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Además de ello se han definido reuniones periódicas del comité de calidad

### 8.2.4. Seguimiento y medición de los servicios:

**Descripción:** El seguimiento y medición de los servicios se realiza al mismo momento de la prestación del servicio, mediante verificación con el usuario de la información suministrada en los documentos según sus necesidades, igualmente se realiza una revisión inmediata de los documentos antes de ser entregados a los usuarios, también se realiza revisión aleatoria al momento de la digitalización de los documentos; esto permite garantizar al cliente la prestación del servicio cumpliendo los requisitos estipulados por él, por la entidad y por el estado.

### 8.3. Control del producto no conforme:

**Objetivo:** Brindar a todos los funcionarios de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, las herramientas necesarias para que al momento de detectar servicios no conformes apliquen las correcciones que permitan facilitar la funcionalidad del sistema de gestión de calidad de la entidad y la satisfacción de nuestros clientes.

**Alcance:** Debe ser aplicado en los procesos misionales.

**Responsable:** Los responsables de los procesos misionales

#### Documentos de Referencia:

✚ Procedimiento para el control de No Conformidades

**Descripción:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, procurando facilitar el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y velar por la satisfacción del cliente, documentó un procedimiento a través del cual se identifica una No Conformidad y los servicios no conformes, estableciendo que las No Conformidades pueden ser reales o potenciales, en este caso se analizan las causas, (con algunas de las metodologías que el formato ofrece) y que dieron pie a la no conformidad y determinando el plan de acción a implementar, y dar solución el problema presentado. Este hallazgo puede surgir a raíz de una revisión por parte de la alta dirección, por una auditoría interna, o externa, por la revisión de la documentación efectuada por los mismos funcionarios o por un funcionario externo al proceso, o bien sea producto de una PQRS presentada por un cliente. Se deja claramente especificado que, si la





Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal

## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 22 de 24  
19/05/2014

corrección es inmediata no amerita Análisis de Causas. Para el caso del servicio no conforme se establecen correcciones, y no amerita análisis de causa, si se presenta de manera repetitiva será necesario establecer una acción correctiva con el respectivo análisis de causa.

Los servicios no conformes del Proceso Registros Públicos, son identificados, mediante el Registro de producción y verificación de registros públicos, corrigiendo de manera inmediata para eliminar la no conformidad detectada.

En el caso del Proceso Gestión y Desarrollo, se identifica en la prestación del servicio de capacitación y proyectos y se le aplican las correcciones de acuerdo al caso.

### 8.4. Análisis de datos:

**Descripción:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de demostrar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar las acciones de mejora al proceso, tiene determinado en los indicadores de gestión, las metas que se deben alcanzar buscando siempre la satisfacción del cliente, el eficaz funcionamiento del sistema, y garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada proceso y por el cliente mismo. El análisis de los datos permiten verificar el cumplimiento de las metas, el desempeño de los procesos, el comportamiento del Sistema de Gestión y el general el funcionamiento de la entidad, este análisis lo realiza cada uno de los Directores de los procesos tomando como base el manual para el registro análisis y seguimiento a los datos, e informan directamente al Presidente Ejecutivo o mediante los comités de calidad. Sin embargo, durante las revisiones de presidencia se realiza un análisis por parte de los integrantes del Comité de Calidad conjuntamente con el Presidente Ejecutivo y si es necesario, se determinan las acciones de mejora a implementar.

La evaluación de cada uno de los aspectos anteriores, desencadena la aplicación de acciones correctivas y la emisión e implementación de un plan de mejora.

### 8.5. Mejora:

**Objetivo:** Brindar permanentemente al cliente de la entidad una excelente prestación del servicio y el cumplimiento de sus requisitos.





## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 23 de 24  
19/05/2014

**Alcance:** Esta acción de mejora continua debe ser aplicada a todo el sistema de gestión de calidad y acogido por los funcionarios involucrados en el desarrollo del proceso.

**Responsable:** El comité de calidad, el presidente ejecutivo, El Representante de la Presidencia al Sistema de Gestión de la Calidad y demás funcionarios involucrados en el proceso.

### Documentos de Referencia:

- ✚ Direccionamiento estratégico
- ✚ Procedimiento para los trámites de Registros Públicos
- ✚ Procedimiento para el control de No Conformidades
- ✚ Procedimiento Auditorías Internas de Calidad

**Descripción:** La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, mediante la aplicación de la política y objetivos estratégicos, y con el análisis del resultado de las auditorías internas y de los indicadores de cada proyecto, identifica la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad. Esta evaluación permite identificar las no conformidades las cuales darán lugar al desarrollo e implementación de un plan de acción (Correctivo o preventivo) que garantice el mejoramiento permanente de nuestro sistema, confirmando al cliente el compromiso de mejora continua y el cumplimiento de sus requerimientos.

VERSIONES	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA QUE ENTRA EN VIGENCIA		
		DD	MM	AA
001	Primera versión del documento	22	05	2007
002	Se modificó la forma de comunicar a los clientes los cambios en la reglamentación	15	06	2007
003	Se actualiza Misión y Visión, y los cambios en	24	12	2009



Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal

## MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001  
Versión: 008  
Página: 24 de 24  
19/05/2014

	nombres de cargos y procedimientos efectuados hasta la fecha			
004	Se actualiza incluyendo valores institucionales	12	02	2009
005	Se actualiza la norma y se define un Comité de Calidad al año.	12	04	2010
006	Se actualiza la política de calidad.	12	04	2011
007	Se resume la reseña histórica, se elimina el portafolio de servicio, se elimina los planes de acción individuales, y se enfoca el concepto servicio no conforme a los procesos misionales.	19	06	2013
008	Se ajusto la redacción general del Manual de calidad, buscando dar salida adecuadamente a los requisitos de la Norma ISO 9001. Se cambio la periodicidad de la ejecución de la revisión por la Dirección a una por año  Se incluyo en el numeral 7.5.5, que la preservación del producto (documentos) se realiza mediante la aplicación de la ley general de archivo mediante servicio subcontratado.	19	05	2014

DOCUMENTO CONTROLADO