

10/11/2014

CÁMARA DE COMERCIO  
DE SINCELEJO

# MANUAL DE LA CALIDAD

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, la mejor opción para las empresas de todos los tipos y tamaños que se desenvuelven en diferentes industrias comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejora continua. A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001, no caducan, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente.

La estandarización y certificación de los procesos de servicio de la Cámara de Comercio de Sincelejo fortalece la mejora continua, asegura la satisfacción de los clientes y un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de organizaciones que apoyan el desarrollo empresarial. La ventaja competitiva que la Entidad desea alcanzar, luego de la certificación, se puede resumir en la obtención de mayor confianza hacia la calidad de los servicios prestados que permita a su vez promover el enfoque de la imagen de la Entidad hacia la satisfacción del cliente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## **1. GESTIÓN DEL MANUAL**

En el presente documento establece y mantiene un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad que permitirá visualizar el alcance por el cual se ha determinado asegurar la prestación del servicio que ofrece la Cámara de Comercio de Sincelejo y la descripción de los procesos que intervienen en su ejecución con sus respectivas actividades e interacciones, incluyendo los estándares definidos en los mismos.

### **1.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Sistema de Gestión de la Calidad establecido e implementado por la Cámara de Comercio de Sincelejo asegura la calidad en la prestación de los servicios de:

REGISTROS PÚBLICOS: MATRÍCULA Y/O RENOVACIÓN DE PERSONAS NATURALES Y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO; MATRÍCULA DE PERSONAS JURÍDICAS, SUCURSALES Y/O AGENCIAS; INSCRIPCIÓN DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO; ACTUALIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES; ACTUALIZACIÓN Y REFORMAS DE PERSONAS JURÍDICAS; INSCRIPCIÓN DE EMBARGOS Y SIMILARES; REGISTROS DE PROPONENTES Y CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS. SERVICIO DE SALONES, CAPACITACIÓN, EVENTOS INSTITUCIONALES Y SISTEMA DE AFILIADOS. GESTIÓN INFORMÁTICA.

### **1.2 EXCLUSIONES**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, excluye la aplicación de los numerales:

- a. 7.3 Diseño y Desarrollo, porque los servicios de registros públicos son delegados por el Estado y es éste quien ha definido los requisitos que se deben cumplir en su prestación; por otro lado, los servicios de salones, eventos institucionales y afiliados, se hacen de acuerdo a requisitos preestablecidos y entregados por el cliente.
- b. 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, debido a que en la prestación de estos servicios no se utilizan implementos de medición o seguimiento que requieran calibración o validación de su funcionamiento.

### **1.3 DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS**

El presente manual además de ser la guía del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Sincelejo, también es un documento de presentación al que cualquier cliente puede tener acceso. Los cambios que surjan en él se hacen mediante lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (MC-D-02).

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## **2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

### **2.1 RESEÑA HISTÓRICA**

La Cámara de Comercio de Sincelejo, fue creada por el Decreto Ejecutivo No 472 del 29 de octubre de 1936, a solicitud de los comerciantes de la región que argumentaban las grandes dificultades que se les presentaban en la época para poder hacer sus diligencias relacionadas con respecto al registro mercantil.

En sus comienzos, la entidad contaba con un presupuesto de \$100 provenientes del Registro de Comercio e inició actividades el 3 de junio de 1937. La Cámara de Comercio de Sincelejo, se ocupó de la promoción del registro público de comercio y de rendir informes al ministerio de la Economía Nacional, atender asuntos del comercio en general, por lo que cumplió con una gran labor de carácter cívico. Todos sus integrantes eran personas que se habían propuesto liderar el progreso de las sabanas. Empresarios con visión de futuro caracterizaban una corporación que los agrupaban, acometían empresas económicas que nunca mas volverían a ver, en tanto impulsaban el desarrollo regional. Firmas como Mecha (MebaraK Chadid) o el Banco de Sabanas, la fábrica de gaseosas o de camisas son suficiente demostración. Campañas para la construcción de aeropuertos o para evidenciar aprovechamientos como el del oleoducto del Catatumbo o las instalaciones del insuperado Packin House, daban sentido de colectividad.

En su evolución la Cámara de Comercio de Sincelejo, fue combinando aquella actividad de servicio colectivo con la función registral, esta siempre fue una entidad gremial que en sus inicios no tuvo otra mira que el desarrollo comunitario.

Luego, cuando vino la reforma del código de comercio, las cámaras cobraron una mayor importancia, al convertirse en oficinas más eficientes con funciones como la jurídica y la gremial. Eran entonces tres funciones a cumplir por estas entidades, destacándose dentro de las organizaciones de carácter gremial en la comunidad: Función registral o jurídica, función cívica o representativa, función gremial o privada.

Pero en la medida en que fue haciéndose más complejo el desarrollo social, estas entidades ampliaron su cobertura. La función promotora como impulsadora del desarrollo, adquirió una mayor dimensión, no se limitó a la ejecución de simples campañas concientizadoras y comprometedoras, sino, que hubo de adentrarse en procesos mas efectivos, como el de los estudios e investigaciones económicas, que servirían para orientar la inversión o señalar nuevos derroteros.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

Las Cámara de Comercio son entidades privadas sin ánimo de lucro que cumplen por delegación del estado la función de los registros mercantiles, único de proponentes, y entidades sin animo de lucro y además sirven de órganos consultivos del gobierno.

A partir de la expedición del Decreto 741 del 22 de abril de 1976 se le otorgó a la Cámara de Comercio de Sincelejo su jurisdicción definitiva, conformada por los siguientes municipios: Sincelejo, Galeras, La Unión, Los Palmitos, Morroa, Ovejas, Palmito, Sampués, San Benito Abad, Betulia, San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sincé, Tolú, Toluviejo, Colosó, Corozal y Chalán. Que en la actualidad estos municipios mas los recién creados de Coveñas y El Roble continúan siendo beneficiarios de los diferentes proyectos y programas de esta entidad.

En la última década la Cámara de Comercio de Sincelejo se ha posicionado como una organización privada, gremial, autónoma con credibilidad, transparencia y manejo eficaz de sus servicios. Representa y apoya a los empresarios; para ello, promueve activamente sus negocios, impulsando la iniciativa privada, la libre empresa y prestataria de los servicios de los Registros delegados por el Estado. Para el logro de esto, utiliza nuevas tecnologías, dispone de un esquema organizacional que contribuye al mejoramiento de la productividad y crecimiento del capital humano, de igual manera, guía su accionar cultivando valores cívicos como la ética, la cultura y la conciliación, defendiendo al hombre sucreño y promoviendo la creación de nuevos liderazgos.

## 2.2 SERVICIOS

La Cámara de Comercio de Sincelejo es una organización que ofrece servicios de:

- a. Asesorías empresariales, comercio exterior y estadísticas.
- b. Ejecución de proyectos productivos y formación empresarial bajo la metodología Diálogo de Gestiones.
- c. Servicios de veeduría y participación ciudadana.
- d. Capacitación, seminarios, talleres y conferencias,
- e. Actualización empresarial mediante el programa "Martes del Empresario"
- f. Alquiler y préstamo interinstitucional de salones.
- g. Registro Mercantil.
- h. Registro de Proponentes.
- i. Registro de Entidades sin ánimo de lucro.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

### 3 FILOSOFÍA CORPORATIVA

La filosofía de la Cámara de Comercio de Sincelejo, respalda la calidad de los servicios que proporciona a sus clientes e interesados. En ella se concentran los más altos valores que la organización busca, promueve y defiende entre su gente. Es por ello que nuestros colaboradores son personas capacitadas y motivadas hacia un mejoramiento continuo.

#### 3.1 POLITICA DE LA CALIDAD

En la Cámara de Comercio de Sincelejo estamos comprometidos en ofrecer a empresarios, organizaciones y sociedad civil un servicio de calidad que garantice la satisfacción del cliente, acorde con sus necesidades individuales y con los estándares, normatividad y leyes aplicables; apoyándose en la constante capacitación de su personal, provisión de recursos necesarios y compromiso de las directivas, quienes fomentan el ambiente de trabajo favorable para el cumplimiento de nuestra visión y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 3.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Fomentar y acompañar el Liderazgo empresarial para la competitividad regional.
2. Implementar estrategias innovadoras aplicadas a los sectores económicos, empresas y organizaciones sociales.
3. Incentivar la Responsabilidad Social Empresarial.

#### 3.3 VALORES

- a. Liderazgo:** La generación, impulso y acompañamiento de iniciativas para un mejor futuro y las visiones compartidas de desarrollo regional, nacional e internacional.
- b. Servicio:** La disposición permanente hacia nuestros clientes para ofrecer servicios con oportunidad, amabilidad y eficacia.
- c. Responsabilidad social:** Interacción directa con la sociedad para fomentar una cultura constructora de sentidos y realidades cuya finalidad sea la cooperación, el bienestar de la comunidad y la defensa del medio ambiente.
- d. Transparencia:** Actuar de cara a la sociedad y con la mayor generación de confianza en los ciudadanos y clientes, de tal manera que nuestra gestión sea un ejemplo para la región.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

- e. **Respeto:** actitud de reconocer a los ciudadanos y clientes con dignidad, valorando sus intereses, necesidades y sentimientos.

### 3.4 MISIÓN

Somos una organización gremial, autónoma y privada, sin ánimo de lucro, que cumple funciones de registros públicos delegados por el Estado y promueve el desarrollo y la competitividad regional; que brinda asistencia empresarial especializada a los usuarios, con talento humano idóneo, comprometido con la calidad y la cultura del servicio.

### 3.5 VISIÓN

En el año 2019 la Cámara de Comercio de Sincelejo se consolidará como una Organización que fomenta el liderazgo empresarial como factor de competitividad regional, a partir de estrategias innovadoras aplicadas a los sectores económicos para fortalecer el desarrollo regional con responsabilidad social.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## **4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

La Cámara de Comercio de Sincelejo, mediante la caracterización de sus procesos, establece los criterios más relevantes de los procesos del Sistema de Gestión de la calidad, tales como: Entradas, actividades, salidas, procesos de soporte, objetivo del proceso, seguimiento y medición, documentos relacionados, responsable, requisitos a cumplir, recursos y comunicaciones.

El mapa de procesos, muestra la composición del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Sincelejo y está apoyada por la caracterización de cada proceso, la cual tiene por objeto:

- a. Determinar la secuencia e interacción de procesos
- b. Asegurar la eficacia de los mismos.
- c. Identificar y asegurar los recursos necesarios para gestionar estos procesos.
- d. Realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- e. Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección Ejecutiva, es responsable de que todos los procesos identificados en su mapa de procesos sean realizados como están definidos por los responsables de cada área. Ver Anexo A (Mapa de procesos y caracterizaciones)

### **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

#### **4.2.1 Generalidades**

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Sincelejo, están conformados por:

Manual de la Calidad. Es el documento que enuncia la política de calidad y sus respectivos objetivos, define el alcance del sistema y describe o referencia a los procedimientos empleados.

Los Procedimientos Documentados. En Estos documentos es donde se establecen las disposiciones para la gestión de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Incluyen los exigidos por la norma y los necesarios definidos por la organización.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

Los Documentos Complementarios. Aquí se tienen en cuenta los manuales de funciones, normas, reglamentos, leyes o cualquier documento externo que incida en la calidad del servicio.

Los Registros de la Calidad. Son los documentos que permiten evidenciar los resultados obtenidos en las diferentes actividades realizadas y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### 4.2.2 Manual de la Calidad

En este documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual especifica y describe la política de calidad, los objetivos de aseguramiento de la calidad y la misión de todo elemento involucrado en el logro de la Calidad, etc.

#### 4.2.3 Control de los documentos.

En el Procedimiento de control de documentos (MC-D-02) se establecen los controles necesarios para asegurar que los documentos que se manejan en el Sistema de Gestión de la Calidad sean controlados eficazmente, asegurando su identificación, actualización y legibilidad.

#### 4.2.4 Control de los registros.

El Sistema de Gestión de la Calidad posee registros que proporcionan evidencia del cumplimiento de los requisitos y de la evolución efectiva del sistema. Para asegurar que estos registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, se cuenta con el Procedimiento de Control de los registros (MC-D-03), el cual establece los métodos para la identificación, almacenamiento, preservación, recuperación y tiempo de retención de los mismos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## **5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Sincelejo, tiene como principal objetivo desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad basándose en la norma NTC ISO 9001:2008, con la finalidad de garantizar la satisfacción de sus clientes y el de mejoramiento continuo de la organización.

Para la aplicación del Sistema, la Presidencia Ejecutiva, asegura la disponibilidad de todos los recursos necesarios, establece la política de la calidad y sus respectivos objetivos llevando a cabo el seguimiento y las revisiones directivas a éstos, para asegurar que se cumplan y aplicando las acciones correctivas y preventivas en caso de que no se estén cumpliendo. También concientiza a la organización acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como las responsabilidades sociales.

### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Sincelejo, ratifica el compromiso de satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes. Por ellos, dentro de la definición de sus procesos, ha establecido cuales requisitos han de cumplirse, teniendo en cuenta que los servicios prestados a los usuarios son delegados por el gobierno en cuanto a registro de proponentes mediante la Ley 80 de 1993 y el decreto 1464 de 29 de marzo de 2010, Entidades sin ánimo de Lucro mediante el Decreto 2150 de 1995 y registro mercantil mediante las disposiciones del Código de comercio.

### **5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La política de la calidad está definida en el numeral 3.1 del presente manual, y la Cámara de Comercio de Sincelejo la ha definido con el objetivo de demostrar su compromiso con la calidad del servicio prestado y con la satisfacción del cliente. Esta política es difundida en las inducciones al personal recién ingresado, y está publicada en lugares visibles de la Entidad, con el fin de que sea leída no solo por los funcionarios sino también por los usuarios y demás clientes de la Entidad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## **5.4 PLANIFICACIÓN**

### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

La Presidencia ejecutiva y su grupo de colaboradores, establece los objetivos para conducir a la mejora del desempeño de la empresa. Los objetivos son medibles para facilitar la eficaz y eficiente revisión por la Gerencia. Los objetivos son los siguientes:

1. Promover el desarrollo y la iniciativa empresarial a través de la consolidación de los servicios de la Entidad.
2. Ofrecer un servicio de calidad que permita aumentar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.
3. Lograr y mantener una cultura de calidad y de mejoramiento continuo en la Entidad.
4. Garantizar la estabilidad financiera de la Entidad.

Los objetivos de la calidad son socializados con el personal para que pueda contribuir a su logro. De igual manera se han definido las responsabilidades para efectuar su despliegue. Los objetivos son revisados sistemáticamente de acuerdo con la frecuencia indicada en la matriz de seguimiento y medición de procesos MC-D-12, la revisión por la Dirección al SGC y según los informes de gestión de las dependencias.

### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el objeto de cumplir con los requisitos generales, las políticas y los objetivos de la calidad. La Dirección Ejecutiva, con apoyo de los jefes de áreas, asume la responsabilidad de la planificación de la calidad de la empresa.

El Sistema de Gestión de la Calidad está planificado de tal manera que en caso de presentarse modificaciones en él, se mantenga su integridad. A través del Manual de Calidad y las caracterizaciones de los procesos de la organización, se canalizan todos los cambios, siendo éste un documento referencial que nos remite a los procedimientos, instructivos y procesos que haya que modificar.

## **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

En cada uno de los procedimientos, están definidos los cargos responsables de su implementación, y en el organigrama se definen las autoridades y conductos regulares entre los cargos de la Entidad. Ver Anexo B (Organigrama)

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La Presidencia ejecutiva, mediante una comunicación escrita nombra a su representante ante el Sistema de gestión de la calidad para que asuma la responsabilidad y autoridad de: a) Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, b) Informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora, y c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Actualmente, el representante de la dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad es el Ingeniero de Sistemas.

### 5.5.3 Comunicación Interna

La organización ha establecido los canales de comunicación apropiados dentro de la organización de tal forma que la fluidez en los mismos ayude a la efectividad del sistema de gestión de la calidad. Las comunicaciones críticas asociadas a cada uno de los procesos se encuentran definidas en las correspondientes caracterizaciones.

Ver Anexo A (Mapa de procesos y Caracterizaciones)

## 5.6 REVISION POR LA DIRECCION

Para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuadas. Todo lo relacionado con este proceso se encuentra descrito en la caracterización del Proceso de Revisión del S.G.C. y Organizacional. Ver Anexo A (Mapa de procesos y caracterizaciones) La revisión al SGC es realizada por lo menos una vez al año.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Presidencia Ejecutiva, está comprometida con el desarrollo, implementación y mejora continua del sistema de la gestión de calidad y para ello provee los recursos necesarios para llevar a cabo todos los procesos tendientes a la satisfacción de los requisitos de los clientes. Estos recursos incluyen entre otros:

- ↗ Personal
- ↗ Equipos de oficina
- ↗ Recursos financieros
- ↗ Papelería
- ↗ Infraestructura

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 Generalidades

La Cámara de Comercio de Sincelejo, en su propósito de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, ha establecido un proceso para gestionar el talento humano el cual tiene como objetivo asegurar la competencia del mismo para el excelente desarrollo de los servicios que ofrece y se contribuya de manera eficiente a la plena satisfacción de las necesidades del cliente. La competencia del personal que participa en la gestión de los procesos, se garantiza contratando sólo personal que cumpla con un perfil establecido para cada cargo o función específica, esta información esta en el manual de funciones de la organización.

#### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La competencia laboral se evalúa con base en el cumplimiento del empleado con respecto al nivel de competencia establecido para el cargo, de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencias de la persona que ejecuta el cargo en cuestión. Con base en los resultados de la evaluación de competencias laborales, los directivos o los jefes de áreas determinan las necesidades de capacitación y formación de su personal, coordinando la puesta en marcha de actividades de capacitación que aseguren que los empleados tengan el nivel de formación necesario para satisfacer el nivel de competencia deseado.

De las actividades de capacitación realizadas, tanto internas como externas, se realiza una retroalimentación con los asistentes del proceso formativo para evaluar la eficacia de las mismas. Estas actividades están contempladas en el manual de procedimientos del departamento administrativo y financiero FC-D-01.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La Cámara de Comercio de Sincelejo, cuenta con la infraestructura adecuada e indispensable para lograr el cumplimiento de los requisitos del cliente durante la prestación del servicio. La Entidad es responsable de garantizar que este se mantenga en las condiciones requeridas.

Estos recursos incluyen la instalación física administrativa, así como los equipos, software y servicios públicos necesarios (energía eléctrica, agua, internet y teléfono). Los recursos se identifican plenamente en la caracterización de cada uno de los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Cámara de Comercio de Sincelejo, garantiza la integridad física y mental de sus trabajadores en sus zonas de trabajo, a través del mantenimiento de un ambiente físico acorde a los requerimientos del cliente, las actividades de cada uno de ellos y a las excelentes relaciones interpersonales que se fomentan entre si, haciendo de su ambiente de trabajo el mas apto para llevar a cabo sus funciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## 7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

La Cámara de Comercio de Sincelejo, planifica la realización de cada uno de sus servicios, mediante la elaboración de los manuales de procedimientos, los cuales definen las actividades que componen los diferentes procesos, así como los responsables por su ejecución.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio

La Cámara de Comercio de Sincelejo, es una empresa que ciñe su actuar fundamentalmente en la legislación que le aplica, esto de alguna manera afecta los requisitos especificados por los clientes, los cuales deben estar acordes a dicha normatividad.

La Cámara de Comercio de Sincelejo, ha dispuesto de un proceso el cual toma los requisitos, las necesidades, las quejas o reclamos con el objetivo de asegurar que, mediante el tratamiento de dichas solicitudes, se brinde información adecuada acerca de los servicios que se prestan y por ende, se fortalezca la buena imagen de la Entidad. Este proceso está descrito en la caracterización de los procesos como Proceso de servicio al usuario. Ver Anexo A (Mapa de procesos y Caracterizaciones)

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio.

En el momento en que un usuario requiere un servicio de la Entidad, se procede a verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para así, poder ofrecer dicho servicio. El Manual de procedimientos de registros públicos RP-D-01 y el manual de procedimientos de Capacitación y atención al cliente UCA-D-02, describen los requisitos de entrada para cada servicio. Ante la duda de algún usuario sobre qué servicio requiere, se procede a orientarlo teniendo en cuenta sus necesidades.

La cámara de comercio determina que la actualización de los requisitos del cliente, organizacionales y legales se realizara de la siguiente forma:

Cada vez que surjan cambios normativos u Organizacionales que impliquen el cumplimiento de requisitos de en la entidad, el líder del proceso al cual apliquen los requisitos deberá solicitar la actualización de la tabla de requisitos y la caracterización del proceso, a su vez, deberá actualizar el procedimiento documentado de su proceso según lo indica el procedimiento de control de documentos y solicitar al representante de la alta

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

dirección o a quien haga sus veces, la actualización de versión y vigencia del documento modificado.

El representante de la alta dirección o a quien haga sus veces, actualiza la tabla de Requisitos, y deja evidencia de los requisitos derogados o modificados (control de cambios).

Una vez se han identificado, registrados, y actualizado la tabla de requisitos, se procede a comunicar al personal y demás partes interesadas los cambios realizados.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La compañía cuenta con el Proceso de Servicio al usuario el cual tiene por objeto asegurar el cumplimiento de las necesidades y requisitos que originaron la solicitud del servicio. Los clientes pueden manifestar ante la dirección o a los jefes de área, cualquier tipo de inquietud con respecto al servicio en ejecución, incluyendo sus quejas o reclamos.

Por medio de sondeos formales, la empresa mide el grado de satisfacción de los clientes y sus preferencias. Con esta información la empresa puede tomar las acciones necesarias para poder brindar un mejor servicio.

## 7.4 COMPRAS

### 7.4.1 Proceso de Compras

Las compras se realizan con base en el listado de proveedores seleccionados, requisito establecido en Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero. En este manual, se establecen los períodos de evaluación y reevaluación de dichos proveedores críticos con los que cuenta la Entidad.

### 7.4.2 Información de las Compras

Las especificaciones de los servicios o productos a comprar se encuentran claramente definidas en las órdenes de compra, que describen los productos en cuanto a sus especificaciones, cantidades, precios y tiempo de entrega.

### 7.4.3 Verificación de los productos comprados.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

La Entidad revisa los productos solicitados antes de recibirlos al proveedor, ante cualquier inconveniente, se procede a anotarlo en el respectivo formato de evaluación de compras, según el Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero.

## 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1 Control de procesos

La Cámara de Comercio de Sincelejo, establece criterios para asegurar que el servicio se preste de manera controlada, con el objeto de evitar que este presente no conformidades. Son, por tanto, de aplicación a todas las actividades relacionadas con el servicio prestado.

Para asegurar que la ejecución de estos procesos está bajo control, se utiliza la descripción de estos en el manual de procedimientos correspondiente, y en la caracterización de los procesos donde se describen las actividades, recursos, responsables, documentos relacionados, interacciones con otros procesos y la forma de hacerle seguimiento y medición establecida en el documento Seguimiento y/o Medición de Procesos.

### 7.5.2 Validación del Servicio.

Dentro de los diferentes procedimientos de los procesos operativos del Sistema de Gestión de la calidad, se describen las actividades de revisión y aprobación de los servicios, que permiten validar dichos procesos. El objetivo de estas revisiones es entregar al usuario un servicio que cumpla con sus necesidades, y que en el caso de los registros, se mantengan legibles y concordantes con la información brindada por el usuario.

### 7.5.3 Identificación y Trazabilidad.

Los servicios prestados son trazables mediante la identificación del usuario quien solicitó dicho servicio, la fecha en que éste se origina y en el caso de los registros públicos, el estado de procesamiento del servicio definido en el Sistema. Mediante el acceso al sistema, se puede verificar el estado de cada servicio de registros públicos y en cuanto a los servicios de la unidad de capacitación y atención al cliente, el sistema o el nombre o identificación del usuario permiten realizar un seguimiento eficaz.

### 7.5.3 Propiedad del Cliente

La Entidad identifica y protege la propiedad mediante la salvaguarda de los documentos e información que este brinda para la prestación de los servicios. En medio físico se mantiene un archivo, en el cual se mantienen identificados y salvaguardados de condiciones adversas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

#### 7.5.4 Preservación del Servicio.

Durante las actividades de prestación del servicio, además de identificar cada uno de estos para efectos de trazabilidad, se dispone de recursos necesarios para mantener conforme el servicio a prestar. Los registros públicos son controlados como documentos especiales, asegurándose la ubicación del registro, de tal forma que este sea accesible, desde que el usuario solicita el servicio, hasta que es entregado este. En las actividades de capacitación, servicio de salones y sistema de afiliados, se preserva el servicio al mantener conformes las instalaciones en las que se prestan los servicios y mediante la planificación e identificación de los servicios a prestar a los usuarios. Los manuales de procedimientos de Registros (RP-D-01) y de la Unidad de Capacitación y Atención al Cliente (UAC-D-01), describen las actividades puntuales de los procesos registrales, capacitación, servicio de salones y afiliados.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## 8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

La Cámara de Comercio de Sincelejo, consciente del compromiso con la mejora continua de su sistema de gestión de la calidad y el de garantizar la satisfacción de los clientes, ha definido y caracterizado una serie de procesos cuya finalidad es:

- Demostrar el cumplimiento de los requisitos especificados por los clientes.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente

La organización cuenta con el Proceso de servicio al usuario, en donde se recopila, analiza y se utiliza información proveniente de los clientes de la Entidad. Además, se utilizan métodos para medir el grado de satisfacción de los clientes como:

- Revisión de quejas y reclamos.
- Comunicación directa con los clientes.
- Sondeos de satisfacción del cliente.

Los sondeos se hacen con el propósito de obtener la información necesaria para la determinar la conformidad de los clientes con los requisitos del servicio.

#### 8.2.2 Auditoría interna

Las pautas para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad o la evaluación independiente de cualquier proceso de la organización se encuentran claramente especificadas en el Procedimiento de Auditoría Interna (MC-D-07) de la Entidad.

Con la realización de las auditorías internas se mide el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001, el cumplimiento de los objetivos planificados por la organización y el sostenimiento del sistema de gestión de calidad de manera eficaz.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

En la organización se realiza seguimiento y medición a los procesos mediante la utilización de indicadores para cada proceso, dados en los planes operativos y tácticos de cada proceso correspondiente al plan estratégico de la entidad.

La entidad define los indicadores de desempeño en conjunto con los líderes de proceso, mediante el proceso de formulación de planeación estratégica. Los Líderes de procesos son los encargados de llevar a cabo la recopilación de datos, la frecuencia, las fuentes, y realizar el análisis de los mismos, para determinar el cumplimiento de los objetivos de desempeño del proceso del cual son responsables.

La información resultante del seguimiento y medición de los procesos se registra en el informe de plan operativo y se debe reportar a presidencia ejecutiva según las fechas de cortes de informes establecidos por la entidad.

En caso de que los resultados del seguimiento y medición de los procesos no cumplan o tengan el potencial de no cumplir con las metas establecidas, los requisitos de ley, los requisitos internos para el proceso o producto y/o cualquier otra necesidad de mejora identificada, los líderes deberán formular acciones correctivas, preventivas y/o de mejora según sea el caso, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas en la planeación estratégica de la entidad y de mejorar continuamente con el desempeño de los procesos.

## 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Cámara de Comercio de Sincelejo, garantiza el control e investigación en caso de no conformidades, y las acciones a tomar cuando se realiza un servicio que no cumple con los requisitos del cliente mediante la aplicación del Procedimiento del Servicio No Conforme (MC-D-04). En este procedimiento se encuentran documentadas las responsabilidades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Las actividades de análisis de datos, tendientes a obtener información que coloquen a la Cámara de Comercio de Sincelejo, en vía de la mejora continua, corresponden a los líderes de cada proceso y consisten en elaborar informes relativos a:

- Nivel de satisfacción de los clientes y usuarios.
- Adecuación de los procesos y productos.
- Oportunidades de mejora (acciones correctivas y preventivas)
- Seguimiento a proveedores

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

Esta información se analiza y se evalúa para determinar dónde puede realizarse la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 Mejora continua

La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad se obtiene gracias a la realización de las siguientes actividades:

- Seguimiento de la adecuación de la política de calidad.
- Seguimiento de los objetivos de calidad.
- Auditorías Internas
- Acciones correctivas y preventivas
- Revisión del sistema por parte de la dirección

En los procedimientos de Acciones correctivas MC-D-05 y Acciones preventivas MC-D-06, se definen las pautas a seguir por los procesos para eliminar las causas de las no-conformidades reales y potenciales, identificadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 9. Documentos De Calidad Relacionados

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
MC-D-02	Procedimiento de control de documentos	Representante por SGC
MC-D-03	Procedimiento de control de registros	Representante por SGC
MC-D-04	Procedimiento de control al servicio no conforme	Jefe dpto. jurídico
MC-D-05	Procedimiento de acciones correctivas	Representante por SGC
MC-D-06	Procedimiento de acciones preventivas	Representante por SGC
MC-D-07	Procedimiento de auditorías internas	Representante por SGC

## 10. Registros De Calidad Relacionados

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

## 11. Control de Versiones

FECHA	VERSION	ACTUALIZACIÓN EFECTUADA
12/12/2004	1	CREACION DEL DOCUMENTO
06/07/2006	2	Se identifica a la Jefe del departamento jurídico y de registros como la representante de la Dirección al SGC. Se incluyen los procedimientos de talento humano y compras en los numerales 6.2.2 y 7.4.
26/09/2007	3	Se incluye el servicio de atención al usuario para respaldar el cumplimiento en la gestión de la satisfacción del cliente. Se incluye dentro del ítem. 7.5.2 validación, que se mantengan legibles y concordantes con la información brindada por el usuario
01/03/2010	4	Se amplía el alcance del SGC al proceso de gestión informática. Se realizan ajustes pertinentes a la actualización de la norma ISO 9001:2008 Se adiciona numeral 8.2.4 Seguimiento y medición de los productos. Se agregan ítems 9 y 10, se incorpora cuadro de aprobación dentro del cuerpo del documento.
10/11/2010	5	Se incluyen las responsabilidades del representante de la Dirección ante el SGC. Se incluye el despliegue de los objetivos de la calidad.
03/08/2011	6	Se modifica Misión, Visión, objetivos Estratégicos, Valores.
02/10/2012	7	Se estipula que la revisión por la dirección se realizará por lo menos una vez al año.  Se determina que la medición de los procesos y productos están especificados en los planes operativos y tácticos de cada proceso correspondiente al plan estratégico de la entidad.  Se modifica el cargo director ejecutivo por presidente ejecutivo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

		Se hacen ajustes generales de forma al documento.
10/11/2014	8	<p>Se adecua encabezado eliminado fila al final para que sea acorde con los encabezados descritos en el procedimiento de control de documentos.</p> <p>Se adiciona texto en el numeral 7.2.2. referente la actualización de tabla de requisitos: La cámara de comercio determina que la actualización de los requisitos del cliente, organizacionales y legales se realizara de la siguiente forma:</p> <p>Cada vez que surjan cambios normativos u Organizacionales que impliquen el cumplimiento de requisitos de en la entidad, el líder del proceso al cual apliquen los requisitos deberá solicitar la actualización de la tabla de requisitos y la caracterización del proceso, a su vez, deberá actualizar el procedimiento documentado de su proceso según lo indica el procedimiento de control de documentos y solicitar al representante de la alta dirección o a quien haga sus veces, la actualización de versión y vigencia del documento modificado.</p> <p>El representante de la alta dirección o a quien haga sus veces, actualiza la tabla de Requisitos, y deja evidencia de los requisitos derogados o modificados (control de cambios).</p> <p>Una vez se han identificado, registrados, y actualizado la tabla de requisitos, se procede a comunicar al personal y demás partes interesadas los cambios realizados.</p> <p>Se elimina en el numeral 8.2.1 la referencia a la versión 2008, referente a la norma ISO 9001</p> <p>Se adiciona en el numeral 8.2.3 el siguiente párrafo:</p> <p>La entidad define los indicadores de desempeño en conjunto con los líderes de proceso, mediante el proceso de formulación de planeación estratégica. Los</p>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

		<p>Líderes de procesos son los encargados de llevar a cabo la recopilación de datos, la frecuencia, las fuentes, y realizar el análisis de los mismos, para determinar el cumplimiento de los objetivos de desempeño del proceso del cual son responsables.</p> <p>La información resultante del seguimiento y medición de los procesos se registra en el informe de plan operativo y se debe reportar a presidencia ejecutiva según las fechas de cortes de informes establecidos por la entidad.</p> <p>En caso de que los resultados del seguimiento y medición de los procesos no cumplan o tengan el potencial de no cumplir con las metas establecidas, los requisitos de ley, los requisitos internos para el proceso o producto y/o cualquier otra necesidad de mejora identificada, los líderes deberán formular acciones correctivas, preventivas y/o de mejora según sea el caso, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas en la planeación estratégica de la entidad y de mejorar continuamente con el desempeño de los procesos.</p>
--	--	--

Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:		
<b>ORIGINAL FIRMADO</b>			<b>ORIGINAL FIRMADO</b>			<b>ORIGINAL FIRMADO</b>		
Representante por el SGC			Presidente Ejecutivo			Presidente Ejecutivo		
Fecha			Fecha			Fecha		
10	11	2014	10	11	2014	10	11	2014

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante por el SGC	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo