



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL GENERAL

VERSIÓN 19

2024

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD



NOTAS DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL SGC

NTC ISO 9001:2015

| PARTE | ÍTEM | RAZÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------------|-----------|---|---------------|
| VERSIÓN 14 | | | |
| 1 | 1.2 | Se actualizaron los nombres de los cargos de los funcionarios. | Marzo 2017 |
| 1 | 1.4 | Se actualizó el portafolio de servicios de acuerdo a la plataforma estratégica. | Marzo 2017 |
| 1 | 2 | Se actualizó la estructura organizacional de la entidad | Marzo 2017 |
| 2 | 3 | Se actualizó el Mapa de Procesos institucional | Marzo 2017 |
| 2 | 4 | Se actualizaron las descripciones de los procesos de registros públicos y formación empresarial | Abril de 2017 |
| 2 | 4 | Se actualizaron los listados Maestros de todos los procesos | Abril de 2017 |
| 2 | 6 | Se actualizaron las Disposiciones de la empresa frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 | Mayo de 2017 |
| 2 | | Se actualizó el plan general del Sistema de Gestión de la calidad. | Marzo 2017 |
| 3 | NG/SGC/00 | Norma Guía | Marzo 2017 |

| PARTE | ÍTEM | RAZÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------------|-------|---|------------|
| VERSIÓN 15 | | | |
| Todas | Todos | Se realizó un cambio sustancial del documento debido al cambio de los numerales definidos por la nueva norma ISO 9001:2015. | ENERO 2018 |

| PARTE | ÍTEM | RAZÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------------|------|--|--------------|
| VERSIÓN 16 | | | |
| 1 | 1.2 | Actualización de los cargos | Febrero 2021 |
| 2 | 2.3 | Se actualizó el organigrama institucional | Febrero 2021 |
| 4 | 4.3 | Determinación del alcance | Febrero 2021 |
| 8 | 8.2 | Se realizó cambio a procedimiento de PQRSF | Febrero 2021 |
| | | | |

| PARTE | ÍTEM | RAZÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------------|-------|---|--------------|
| VERSIÓN 17 | | | |
| 1 | 1.2 | Actualización de los cargos | Febrero 2022 |
| 2 | 2.3 | Se actualizó el organigrama institucional | Febrero 2022 |
| 4 | 4.3 | Determinación del alcance y modificación de numerales no aplicables | Febrero 2022 |
| 8 | 8.2 | Se actualizó procedimiento de PQRSF | Febrero 2022 |
| Todas | Todos | Se modificó el alcance de la certificación | Febrero 2022 |



NOTAS DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL SGC

NTC ISO 9001:2015

| PARTE | ÍTEM | RAZÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------------|-------------------|--|--------------------|
| VERSIÓN 18 | | | |
| 1 | 2 | Se actualiza el Marco Estratégico de la entidad en sus numerales 2.1 Misión de la entidad y 2.2 Visión de la entidad | Septiembre de 2022 |
| VERSIÓN 19 | | | |
| 1, 2 | 1.2 1.4 2.3 | Se actualiza infraestructura y personal Portafolio de servicios Organigrama | Enero de 2024 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD..... | 3 |
| 1.1 | RESEÑA HISTÓRICA | 3 |
| 1.2 | INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL | 3 |
| 1.3 | IMAGEN INSTITUCIONAL | 4 |
| 1.4 | PORTAFOLIO DE SERVICIOS | 5 |
| 2 | MARCO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD..... | 6 |
| 2.1 | MISIÓN DE LA ENTIDAD | 6 |
| 2.2 | VISIÓN DE LA ENTIDAD | 6 |
| 2.3 | ORGANIGRAMA | 6 |
| 3 | TERMINOS Y DEFINICIONES | 7 |
| 4 | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 7 |
| 4.1 | COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | 7 |
| 4.2 | COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | 8 |
| 4.3 | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 8 |
| 4.4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | 8 |
| 5 | LIDERAZGO..... | 9 |
| 5.1 | LIDERAZGO Y COMPROMISO | 9 |
| 5.1.1 | Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad | 9 |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | 9 |
| 5.2 | POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ENTIDAD | 10 |
| 5.3 | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | 10 |
| 6 | PLANIFICACIÓN | 11 |
| 6.1 | ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | 11 |
| 6.2 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | 11 |
| 6.2.1 | Objetivos de la calidad | 11 |
| 6.3 | PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS | 11 |
| 7 | SOPORTE | 12 |
| 7.1 | RECURSOS | 12 |
| 7.1.1 | Generalidades | 12 |
| 7.1.2 | Personas | 12 |
| 7.1.3 | Infraestructura | 12 |
| 7.1.4 | Ambiente para la operación de los procesos | 13 |

| | | |
|-------|--|----|
| 7.1.5 | Recursos de seguimiento y medición | 13 |
| 7.1.6 | Conocimientos organizativos | 13 |
| 7.2 | COMPETENCIA | 13 |
| 7.3 | TOMA DE CONCIENCIA | 14 |
| 7.4 | COMUNICACIÓN | 14 |
| 7.5 | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | 14 |
| 8 | OPERACIÓN | 15 |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | 15 |
| 8.2 | REQUISITOS PARA EL SERVICIO | 15 |
| 8.2.1 | Comunicación con el cliente | 15 |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los servicios | 16 |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para el servicio | 16 |
| 8.2.4 | Cambios en los requisitos para el Servicio | 16 |
| 8.4 | CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | 16 |
| 8.4.1 | Generalidades | 16 |
| 8.4.2 | Tipos y alcances del control: para los servicios | 16 |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | 17 |
| 8.5 | PROVISIÓN DEL SERVICIO | 17 |
| 8.5.1 | Control de la provisión del servicio | 17 |
| 8.5.2 | Identificación y Trazabilidad | 17 |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes | 17 |
| 8.5.4 | Preservación | 18 |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | 18 |
| 8.5.6 | Control de Cambios | 18 |
| 8.6 | LIBERACIÓN DEL SERVICIO | 18 |
| 8.7 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | 19 |
| 9 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 19 |
| 9.1 | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | 19 |
| 9.2 | AUDITORÍA INTERNA | 19 |
| 9.3 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 19 |
| 10 | MEJORA | 20 |
| 10.1 | NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | 20 |
| 10.2 | MEJORA CONTINUA | 20 |

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Cámara de Comercio de Dosquebradas fue fundada el 23 de abril de 1990 mediante el decreto 847 del Ministerio de Desarrollo Económico. En este decreto se precisó el procedimiento para iniciar las funciones de recibir de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, todos los expedientes y hojas de vida de las empresas, personas naturales y jurídicas que se encontraban desarrollando actividades generales y se habían inscrito en esa ciudad. Luego de dicho trámite se logra oficialmente instalar toda la base de datos e información correspondiente para iniciar labores el 10 de junio de 1990.

Posterior a este proceso de instalación la Cámara de Comercio de Dosquebradas ha tenido varias Juntas Directivas con integrantes que han representado sectores tales como: la madera, metalmecánica, alimentos, distribuidores, confecciones y textiles, plásticos, comercio al detal, tiendas por departamentos y construcción.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas surge por iniciativa del sector privado con la finalidad de fortalecer la pequeña, mediana y gran empresa; mediante la creación de Programas de Desarrollo Industrial y trabajos con entidades Nacionales e Internacionales; para tal fin la entidad realiza dos grandes procesos que son Registro Públicos y Logística y Eventos Especiales.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas está ubicada en el Municipio de Dosquebradas en el Departamento de Risaralda.

1.2 INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL

La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con dos plantas físicas:

La Sede Principal que se encuentra ubicada en la calle 41 No. 15-25 Cámara Plaza - Barrio Buenos Aires, donde operan las dependencias: Presidencia Ejecutiva, Subdirección General, Gestión Humana, Registros Públicos, Sistemas, Servicios Empresariales, Control Interno, y Gestión Financiera y en La Sede Centro la cual está en la carrera 16 No. 34-12 del Municipio de Dosquebradas Risaralda. Se ejecutan labores de proyectos y de ciencia, tecnología e innovación, se determina como la sede TIP.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas tiene una planta permanente de personal compuesta por:

| | |
|---|---|
| • Presidente Ejecutivo | • Asistente de Registros Públicos |
| • Subdirectora General | • Asistente de Crossmedia y Sistemas |
| • Coordinadora Financiera y de Planeación | • Asistente de Servicios Empresariales |
| • Jefe de Tecnologías de la información y las comunicaciones y de Desarrollo | • Auxiliar de información |
| • Jefe de ciencia, tecnología e Innovación | • Auxiliar de Gestión Documental |
| • Jefe Jurídico y de registros Públicos | • Auxiliar de Contabilidad |
| • Jefe de Servicios empresariales | • Auxiliar de Registros Públicos |
| • Gestora de ciencia, tecnología e Innovación | • Auxiliar de Control Interno |
| • Gestor Administrativo | • Auxiliar de Mensajería y mantenimiento. |
| • Gestora de gestión humana | • Asistente de proyectos |
| • Gestora de proyectos | • Auxiliar de Servicios Empresariales |
| • Asistente de Contratos | • Auxiliar de Punto de Información |
| • asistente de Tesorería | • Aprendiz Sena |

Igualmente cuenta con un grupo de personas que prestan sus servicios parcial e indirectamente con la Cámara como lo es el Revisor Fiscal.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas trabaja también con base en proyectos, cada uno de ellos tiene vinculado un número de personas que permanecen en la entidad mientras se desarrolla cada uno de ellos.

1.3 IMAGEN INSTITUCIONAL

La Cámara de Comercio de Dosquebradas trabaja por el fortalecimiento de una comunidad más competitiva, formando en los empresarios de la región una visión global de las tendencias económicas, sociales y políticas del mundo y vinculándose estrechamente a las iniciativas de desarrollo económico y social orientadas a ofrecer a sus habitantes una mejor calidad de vida, comprometiéndose en su desarrollo y ejecución, consciente de la responsabilidad que le genera el responder por cada ejecutoria con los mayores grados de eficiencia.

Nuestra entidad ha obtenido el mayor reconocimiento de la Confederación Mundial de Cámaras de Comercio, resaltándonos como uno de los mejores cuatro programas de Comercio Internacional del mundo, logrando ser los únicos en América que logra este reconocimiento, generando un mayor compromiso y motivación para mejorar y sostener el programa, para el beneficio de toda nuestra comunidad empresarial.

También la Cámara de Comercio de Dosquebradas se hizo acreedora al reconocimiento a la Innovación de Programas de Microfinanzas en el Sector Mural Colombiano, otorgado por el Fondo Emprender y la Fundación FORD.

1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En su objetivo de suplir servicios que se ajusten a los requerimientos de los clientes la Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- CAT Cámara Acción Tecnológica.
- CAL Cámara Acción Legal.
- CAE Cámara Acción Empresarial y social.
- CAES Cámara acción estratégica.
- UP Unidad de Proyectos.

REGISTRO PÚBLICOS

- Matricula.
- Inscripción de Actos y Documentos
- Registro Único Empresarial y Social (RUES)
- Certificaciones.
- Rotulación de Libros
- Renovaciones
- Asesoría jurídica y especializada

SERVICIOS EMPRESARIALES

- Capacitaciones
- Cursos.
- Conferencias.
- Seminarios
- Organización de eventos
- Misiones Comerciales.
- Muestras y Ferias Empresariales
- Ruedas de Negocio

TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y PROYECTOS

- Asesorías a Empresarios
- Prestación de servicios del Centro de Innovación y desarrollo tecnológico de la metalmecánica y la manufactura - CINDETEMM
- Formulación y evaluación de proyectos.

CENTRO DE CONCILIACIÓN

- Asesoría.
- Realización de audiencia de conciliación.
- Tribunal de Arbitramento.
- Remates

REPRESENTACIÓN

- Veedurías.
- Charlas.
- Juntas Directivas.
- Comités.

OTRAS ACTIVIDADES

- Celebraciones.
- Arrendamiento de Salones.
- Arrendamiento de Equipos.
- Arrendamiento de Carpas.
- Página WEB.

SERVICIOS ESPECIALES PARA LOS AFILIADOS

- Certificados.
- Atención Preferencial.
- Descuentos especiales.
- Referencias empresariales.

2 MARCO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD

2.1 MISIÓN DE LA ENTIDAD

Somos una organización que representa, promueve y fortalece el sector empresarial, impulsando la prosperidad colectiva del territorio, basados en altos principios de desarrollo sustentable y social.

2.2 VISIÓN DE LA ENTIDAD

Al 2032 seremos los referentes en la promoción del desarrollo: económico, empresarial y tecnológico, del territorio, contribuyendo a una mejor sociedad.

2.3 ORGANIGRAMA

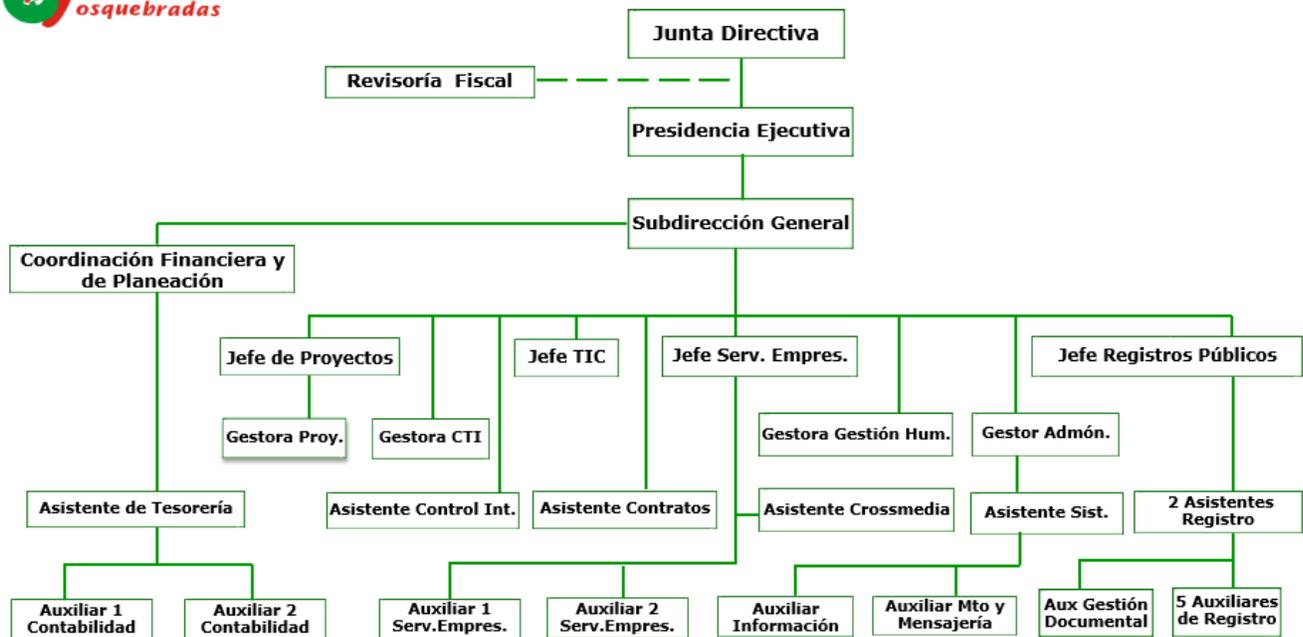
La estructura organizacional de la Cámara de Comercio de Dosquebradas es funcional, dividida por departamentos y corresponden a líneas de staff donde la Presidente Ejecutiva a partir de las instrucciones de la Junta Directiva desarrolla la estrategia.

Las estructuras funcionales tienden a especializarse en cada área, permiten el desarrollo de procesos especializados, los cuales marcan el resultado final de la organización.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2024



3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 900:2015

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|--|
| <p>La organización determina sus cuestiones internas y externas mediante las metodologías Factores Internos y Externos - Tendencias y Consideraciones las cuales se encuentran establecida dentro del Plan Estratégico.</p> | <p>Plan Estratégico vigencia 2022-2026</p> |

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|-------------------------------------|
| La organización determina sus partes interesadas mediante la metodología Tendencias y Consideraciones. Además se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas para verificar de nueva forma el avance en el modelo de Weisbord. | Plan Estratégico vigencia 2022-2026 |

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|----------------------|
| En cumplimiento de la delegación realizada por la ley, la Cámara de Comercio de Dosquebradas administra siete registros públicos a saber: el Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes, Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro Nacionales y Extranjeras, Registro de Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Vendedores de Juegos de Suerte y Azar, Registro Nacional de Turismo y Registro de Operadores de Libranza; e inscribe y certifica los actos, libros y documentos para los cuales se exige dicha formalidad. | N/a |
| La organización ha definido que los siguientes numerales de la norma no son aplicables para el sistema de gestión de la calidad institucional. Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones; ya que la entidad no utiliza equipos o herramientas de medición que necesiten verificación o calibración para su uso. Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de producto o servicio; ya que la entidad no diseña sus servicios, viniendo estos de una disposición legal reglamentada y controlada por el estado. | N/a |

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta las actividades realizadas por la organización, se realizó la identificación de los procesos necesarios y sus interacciones, los cuales son necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. | <ul style="list-style-type: none"> Ver Mapa de Procesos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Además la organización tiene identificadas las entradas requeridas y salidas esperadas para cada uno de los procesos, mediante el uso de la metodología SIPOC (Supplier- | <ul style="list-style-type: none"> Ver Descripciones de los procesos |

Input-Process-Output-Customer). La cual se puede encontrar dentro de cada una de las descripciones de los procesos.

- Dentro de cada una de las descripciones de los procesos se encuentran definidos los responsables así como también los indicadores de desempeño necesarios para evaluar cada uno de ellos. Los cuales además se encuentran engranados con los objetivos estratégicos y la política de calidad de la entidad.

5 LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• La Cámara de Comercio cuenta con un manual de funciones y responsabilidades en el cual se identifican roles, responsabilidades, liderazgo y compromiso frente al Sistema De Gestión de la Calidad. | <ul style="list-style-type: none">• MA/GHM/01 Manual de funciones y responsabilidades. |

5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurando que se establezcan para el sistema de gestión de la calidad la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

- b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
c) Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ENTIDAD

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|--|
| <p>La organización tiene definida su Política de Calidad, la cual es acorde con las necesidades y expectativas de sus clientes y es fiel a su propósito institucional. Esta política fue elaborada por el Comité integrado de gestión de la entidad y en ella se encuentra contemplada el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos por la organización y mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Cabe anotar que la Política es comunicada, difundida y entendida por los colaboradores de la entidad, por medio de las inducciones. Las cuales son socializadas por Presidente Ejecutivo y/o la Subdirección General. Así mismo la política se encuentra publicada en sitios estratégicos de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, con el fin de que no solo los colaboradores puedan conocerla sino también las partes interesadas de la institución.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver Política de Calidad en el Manual General y publicada en sitios claves de la entidad. ● Ver matriz de comunicaciones ● Ver contenido de las inducciones |
| <p>La Política de Calidad Institucional, es el marco de referencia para definir los Objetivos de Calidad Institucional. Es decir que de la política se desglosan los Objetivos de Calidad con sus respectivos indicadores de evaluación; los cuales permiten medir la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● PO/SGC/00 Despliegue de los Objetivos de Calidad |

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|---|
| <p>La Alta Dirección en conjunto con Gestión Humana define las responsabilidades y autoridades de cada uno de los colaboradores de la organización; las cuales son comunicadas al interesado. Cabe anotar que cuando se presentan cambios, estos son comunicados a los involucrados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de funciones y responsabilidades MA/GHM/01 ● Historia laborales, Otrosí del contrato. |

6 PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|---|
| <p>La organización tiene identificados sus riesgos y oportunidades de carácter estratégicos en su Plan Estratégico vigencia 2022 – 2027, según la metodología Factores externos e internos.</p> <p>El desarrollo de esta metodología se realizó mediante reuniones de trabajo celebradas con los colaboradores de la Entidad. En donde se tuvieron en cuenta las situaciones de cambio interno y externo más relevantes y que finalmente permitió la definición de la estrategia de La Cámara de Comercio de Dosquebradas.</p> <p>Cabe anotar que la organización tiene identificados sus riesgos por procesos teniendo en cuenta la metodología establecida por la ISO 31000:2009, la metodología COSO y la Guía de Gestión de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico vigencia 2022 – 2026 OD-SGC-03 Mapa de Riesgo Institucional |

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|--|
| <p>6.2.1 Objetivos de la calidad</p> <p>Los objetivos de calidad institucionales fueron establecidos de acuerdo a los lineamientos definidos por la “POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”</p> | <ul style="list-style-type: none"> PO/SGC/00 Despliegue de los Objetivos de Calidad Anuales |

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|---|
| <p>La organización cuenta con el formato FO/SGC/01 Control de cambios efectuados en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>"Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática (véase 4.4). La organización debe considerar:"</p> <p>a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias; b) La integridad del sistema de gestión de la calidad; c) La disponibilidad de recursos; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p> | <ul style="list-style-type: none"> FO/SGC/01 Control de cambios <p>Actas de reuniones. Actas Junta Directiva. Actas de reunión del comité de dirección. Actas del comité integrado de Gestión.</p> |

7 SOPORTE

7.1 RECURSOS

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|---|
| <p>7.1.1 Generalidades</p> <p>La organización determina los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema mediante la descripción de cada proceso, durante las reuniones del comité integrado de gestión y del comité de dirección.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Descripción de los procesos (documentos con el código DP) ● Actas del Comité integrado de gestión. ● Actas del comité de Dirección |
| <p>7.1.2 Personas</p> <p>La Entidad cuenta con un procedimiento para detectar las necesidades, determinar la competencia y verificar la eficacia de la EDUCACIÓN, FORMACIÓN, HABILIDADES Y EXPERIENCIA de todo el personal que incide en la conformidad de los requisitos del servicio. Dicho sistema de control se estableció con base en Perfiles Cargo/ Ocupante, sistema donde se cruza la información de lo que exige el cargo contra lo que posee la persona que lo desempeña.</p> <p>Plan de Capacitación</p> <p>Cada año se elabora un programa de formación y entrenamiento para tomar las acciones que puedan lograr la competencia necesaria de los funcionarios.</p> <p>Evaluación de la eficacia de las capacitaciones</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver MA/GHM/02 manual de competencias. ● Ver PC/GHM/01 Plan de Capacitaciones ● Ver historias laborales de cada una de los funcionarios ● RC/GHM/02 Evaluación de la eficacia de la capacitación por funcionario. |
| <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>La Cámara de Comercio de Dosquebradas proporciona y mantiene una edificación adecuada para cumplir con los requisitos del servicio tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Edificación y espacios de trabajo adecuados los cuales se modificaron teniendo en cuenta los requisitos especificados para el CAE (Centro de Atención Empresarial) ● Equipos Tecnológico para los colaboradores que lo requieran (tanto hardware como software) ● Servicio de Apoyo como el sistema de información con los clientes ● Salones para capacitaciones y eventos adecuados con sillas, mesas, ventiladores, Aire acondicionado, pantalla de proyecciones y amplificación. ● Líneas telefónicas directas ● Radioteléfonos ● Carpas para los diferentes eventos | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver infraestructura institucional |

| | |
|---|---|
| <p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>La entidad identifica y gestiona un ambiente de trabajo propicio para que todos los funcionarios que realizan tareas de prestación del servicio al cliente puedan hacerlo conforme a los resultados esperados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Actas del Comité integrado de gestión. ● Actas de reunión del Comité de Ejecutivo. |
| <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>La entidad determina para cada proceso que presta servicios al cliente, registros de calidad específicos para el seguimiento y medición del servicio prestado de acuerdo a las especificaciones y/o requisitos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver Registros de Calidad de cada proceso |
| <p>7.1.6 Conocimientos organizativos</p> <p>La organización cuenta con procedimientos documentados que van conforme con las actividades necesarias para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de sus servicios.</p> <p>Además identifica las necesidades de conocimiento y actualizaciones necesarias para incrementar el desempeño de los colaboradores mediante las encuestas internas.</p> <p>Cabe anotar que cuando ingresa un nuevo colaborador Gestión humana realiza actividades de inducción con el fin de que el nuevo funcionario pueda desempeñar sus funciones de acuerdo con los procedimientos internos de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver procedimientos institucionales y manuales. ● Informe de Gestión Humana ● Ver Plan de Capacitaciones. ● RC/GHM/05 Agenda de Inducción |

7.2 COMPETENCIA

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|---|
| <p>La entidad determina la competencia necesaria por medio del registro de calidad “Perfil del cargo del ocupante” y las actividades que deben realizar cada funcionario; las cuales se encuentran definidas en el “Manual de Funciones y Responsabilidades” y en el “Manual de Competencias”.</p> <p>La información documentada que soporta la competencia de cada funcionario se encuentra consignada en la hoja de vida de cada uno de los colaboradores de la entidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver RC/GHM/03 Registro de entrevistas para la identificación y evaluación de competencias. ● Ver PC/GHM/01 Plan de Capacitaciones ● Ver MA/GHM/01 Manual de funciones y responsabilidades. ● MA/GHM/02 Manual de competencias ● Ver historia laboral de cada una de los funcionarios. |

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|--|
| La organización durante el proceso de inducción capacita a todos sus funcionarios sobre la importancia de su rol dentro de la organización y cuál es el impacto de sus actividades dentro del desempeño interno de sus procesos y como ellos inciden en el cumplimiento de la política y de los objetivos de calidad institucionales. | <ul style="list-style-type: none">● RC/GHM/05 Agenda de inducción. |

7.4 COMUNICACIÓN

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|--|
| <p>Con el fin de que el Sistema de Gestión de Calidad institucional funcione de manera adecuada la organización cuenta con la “Matriz de comunicación con el cliente”, en donde tiene definido las comunicaciones internas y externas pertinentes. Cabe anotar que además de estos canales, la organización cuenta con los siguientes espacios de comunicación con los funcionarios, de tal manera que la información oficial circule de arriba abajo y de abajo a arriba y así identificar oportunidades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none">● Comité Ejecutivo● Comité integrado de Gestión● Carteleras● Circulares | <ul style="list-style-type: none">● PC/SGC/04 Matriz de comunicación con el cliente● Actas del Comité integrado de gestión.● Actas de reuniones internas.● Sistema de Administración Integral de Documentos y procesos - SAIA |

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|--|
| La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con una norma y procedimientos documentados para definir los controles necesarios para la elaboración, identificación, estandarización, almacenamiento, protección y recuperación de toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. | <ul style="list-style-type: none">● NG/SGC/00 Norma Guía● PR/SGC/01 Control de Documentos● PR/SGC/02 Control de los Registros de Calidad● Ver Matrices de Registros en cada proceso● Ver Listado maestro |

8 OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|---|
| <p>La Cámara de Comercio de Dosquebradas, planifica los procesos, especialmente los relacionados con la prestación del servicio al cliente, teniendo presente los objetivos de calidad, los requisitos de calidad de sus clientes, los registros con sus evidencias, como también un documento que se ha denominado la “Descripción del proceso” donde se establece su relación con otros procesos y cómo interactúan entre sí.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo: Todos los procesos, especialmente los relacionados con la prestación del servicio cuentan con este plan, el cual indica la forma de controlar y desarrollar sus operaciones. Procedimientos elaborados por la organización, que controlan la forma de ejecución de la prestación del servicio acorde con los requisitos establecidos para cada proceso. Mantenimiento preventivo de equipos de sistemas, incluido en el Plan Anual de Trabajo del proceso: Indica el tiempo y forma de realizar el mantenimiento a los equipos para evitar que fallen durante el proceso de prestación del servicio. Encuesta de satisfacción del cliente. Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que prestan servicio al cliente cuentan con los registros necesarios para evidenciar la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos. | <ul style="list-style-type: none"> Ver en carpetas el documento “Especificaciones de Servicios” (EE), en cada proceso que tiene relación con el cliente. Ver Plan Anual de Trabajo (PAT) PC/GHM/01 Plan de Capacitaciones RC/SIS/03 Hojas de Vida equipo de cómputo |

8.2 REQUISITOS PARA EL SERVICIO

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|--|
| <p>8.2.1 Comunicación con el cliente La organización ha definido varios sistemas de comunicación con los usuarios, entre los cuales se encuentra la Página Web, líneas telefónicas, los horarios de atención en las dos sedes Principal y Centro, atención a las PQRSF.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Ver página web opción “Contáctenos” Ver PR/SGC/04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRSF) |

| | |
|--|--|
| <p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios La organización determina sus requisitos teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables, conceptos emitidos por la Superintendencia de Sociedades, la circular 002 del 23 de noviembre de 2016, y requisitos identificados por el cliente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ver Especificaciones • OD/SGC/02 Matriz de Requisitos Legales • MA/REJ/01 Protocolo de atención al usuario |
| <p>8.2.3 Revisión de los requisitos para el servicio Los documentos sujetos a registro que ingresan a la entidad son revisados, con el fin de verificar que cumplan con las exigencias normativas, se tienen presentes las especificaciones tanto del cliente como las de la entidad. La entidad desarrolla controles internos dentro de cada procedimiento lo cual reduce el riesgo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • FO/REJ/04 Recepción y revisión de documentos |
| <p>8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Cuando hay algún cambio dentro de la prestación del servicio, la organización realiza la actualización de los documentos involucrados y se ciñe a los procedimientos “control de Documentos”, “Control de los Registros de Calidad” y “Norma Guía”.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • PR/SGC/01 Control de Documentos • PR/SGC/02 Control de los Registros de Calidad • NG/SGC/00 Norma Guía |

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|--|
| <p>8.4.1 Generalidades La organización ha definido varios sistemas de comunicación con los usuarios, entre los cuales se encuentra la Página Web, líneas telefónicas, los horarios de atención en las dos sedes Principal y Centro, atención a las PQRSF.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ver página web opción “Contáctenos” • Ver PR/SGC/04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRSF) |
| <p>8.4.2 Tipos y alcances del control: para los servicios La organización determina sus requisitos teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables, conceptos emitidos por la Superintendencia de Sociedades, La circular 002 del 23 de noviembre de 2016 y los requisitos identificados por el cliente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ver Especificaciones • OD/SGC/02 Matriz de Requisitos Legales • MA/REJ/01 Protocolo de atención al usuario |

8.4.3 Información para los proveedores externos

La entidad define el proceso “**Orden de compra y control de gastos**” donde se define la interacción entre la organización el proveedor externo, que será siempre comunicada al mismo en la medida en que se cumple cada paso a paso para lograr la obtención del producto o servicio, quedando evidenciado en el diligenciamiento de la Orden de Compra

- **PR/CON/04 Orden de compra y control de gastos**
- **FO/CON/01 Orden de compra servicios y control de gastos.**

8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|--|
| 8.5.1 Control de la provisión del servicio La organización de acuerdo con los procedimientos, especificaciones y demás documentos definidos en el numeral 8.2. Realiza la prestación del servicio. Cabe anotar que dentro de los procedimientos se encuentran definidos los puntos de control los cuales permite la evaluación del cumplimiento adecuado del servicio. | <ul style="list-style-type: none">● Ver Especificaciones● Procedimientos asociados al proceso “Registros Públicos”● MA/REJ/01 Protocolo de atención al cliente |
| 8.5.2 Identificación y Trazabilidad La organización tiene definido un documento en donde se tiene documentado la identificación de la trazabilidad de los documentos pertinentes para registros públicos. | <ul style="list-style-type: none">● RC/REJ/11 Listado de Calidad Registros Públicos |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes La Cámara de Comercio de Dosquebradas, en los procesos de Registros Públicos maneja libros y documentos que son de propiedad del cliente, los cuales son cuidados de manera pertinente y segura mientras están en poder de la entidad. Estos libros y documentos, son identificados y guardados en lugar seguro y como evidencia se le entrega al cliente una constancia escrita que compromete la responsabilidad de la entidad. Así mismo, cuando estos libros son devueltos, se deja constancia del estado en que éstos se encontraron. | <ul style="list-style-type: none">● RC/REJ/03 Registro de libros propiedad del cliente. |

8.5.4 Preservación

La entidad cuenta con el sistema integrado de información SII, el cual controla durante todas las etapas de la prestación del servicio la información y documentación entregada por el Usuario. Igualmente se determinó un control de calidad para determinar las salidas que pueden afectar la conformidad del servicio.

Los actos y documentos sujetos a registro que recibe la entidad son debidamente conservados en forma electrónica y física, a través del SII y tratados de acuerdo con las tablas de retención documental establecidos, respectivamente.

- SII
- Tablas de Retención Documental

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La cámara cuando entrega un certificado como resultado del registro de algún documento (certificas), le solicita al empresario que verifique la información suministrada en el mismo, con el fin de determinar si el servicio fue satisfecho, en algunas ocasiones aleatoriamente el cajero entrega al usuario la encuesta de satisfacción del servicio.

Cuando se presentan desviaciones en el servicio prestado el usuario tiene la posibilidad de manifestarlo a través de los procedimientos establecidos por la entidad.

- RC/REJ/07 Servicio no conforme
- PR/SGC/04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRSF)

8.5.6 Control de Cambios

Cuando se presenten inconsistencias en los certificados emitidos, dichos cambios son controlados a través del control del servicio no conforme y el formato cambios sujetos a registro.

- RC/REJ/07 Control del servicio no conforme
- FO/REJ/02 Formato cambios sujetos a registro

8.6 LIBERACIÓN DEL SERVICIO

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|---|
| La Entidad cuenta con un sistema de información SII el cual le permite realizar la prestación del servicio completamente y con él se genera la liberación del servicio, cuando es liberado con la firma del Jefe de Registros Públicos | <ul style="list-style-type: none"> ● Recibo de pago ● SII control de Calidad. |

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|---|
| La entidad cuenta con un procedimiento el cual da la ruta cuando se presentan servicios no conformes | <ul style="list-style-type: none"> PR/SGC/06 Procedimiento de servicio no conforme |

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|--|
| El Presidente Ejecutivo en conjunto con cada líder de proceso han definido cuales son los indicadores necesarios para hacer seguimiento y medición de los procesos, cabe anotar que dentro del Comité integrado de gestión se hace seguimiento a los indicadores que dan cumplimiento a los objetivos de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> Actas del Comité integrado de gestión. RC/PRD/05 Informe a Presidencia. |

9.2 AUDITORÍA INTERNA

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|---|
| <p>La Cámara de Comercio de Dosquebradas ha establecido un programa de Auditorías Internas de Calidad, llevado a cabo por auditores internos y coordinado por un auditor líder, los cuales están debidamente entrenados y calificados. Este programa permite verificar todos los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los procesos.</p> <p>Existe un procedimiento documentado para la preparación, ejecución, reporte y seguimiento a las auditorías internas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Ver PR/SGC/03 Planificación, Ejecución y Reporte de Auditorías Internas de Calidad RC/SGC/01 Reporte de Auditoría Interna de Calidad. RC/SGC/06 Control de las Auditorías Internas de Calidad |

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|--|
| <p>La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con un Comité integrado de gestión el cual se reúne de manera semestral, en donde se evalúa la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del Sistema de Gestión de Calidad con el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, es por este motivo que los factores a tener en cuenta dentro del comité son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El resultado de las encuestas de satisfacción del usuario. 2) La retroalimentación de los Funcionarios mediante las encuestas 3) El Resultado de los indicadores que se encuentran alineados con los Objetivos Calidad. | <ul style="list-style-type: none"> Ver Actas del Comité integrado de gestión. |

- 4) El Resultado de los indicadores de desempeño de cada uno de los procesos internos de la organización y el resultado y análisis de la conformidad de los productos y servicios.
- 5) El consolidado de las no conformidades, el seguimiento a acciones correctivas y oportunidades de mejora.
- 6) El seguimiento a los compromisos pactados dentro del comité.
- 7) El Resultado de las auditorías internas de Calidad.

Cabe anotar que de acuerdo con la información generada, el comité define compromisos, a los cuales se les hace seguimiento en el próximo comité.

10 MEJORA

10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|---|---|
| Existe en la entidad un procedimiento escrito que analiza las causas reales de las no conformidades, resultado de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes; de las auditorías, del análisis de datos, de las encuestas de satisfacción del cliente y de otras fuentes esta información se gestiona en los siguientes documentos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver PR/SGC/05 Acciones Correctivas y mejora Continua ● FO/SGC/04 Planes de mejoramiento y oportunidades de mejora. ● Ver Actas del comité integrado de gestión. |

10.2 MEJORA CONTINUA

| DISPOSICIONES | DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|--|--|
| La Cámara de Comercio de Dosquebradas a través del uso de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las Auditorías Internas de Calidad, los análisis de datos, las acciones Correctivas, la Gestión de Riesgos, la identificación de servicios no conformes, la revisión por parte del Comité integrado de gestión y la Presidencia Ejecutiva; establece parámetros de Mejoramiento Continuo. Estos parámetros se analizan durante las reuniones del Comité integrado de gestión. | <ul style="list-style-type: none"> ● Ver Actas del Comité integrado de gestión ● Ver PR/SGC/05 Mejora Continua y Acciones Correctiva. ● Ver FO/SGC/04 Planes de mejoramiento y oportunidades de mejora. |