

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Cargo:</b> Asistente Calidad	<b>Cargo:</b> Profesional de Planeación y Finanzas	<b>Cargo:</b> Directora Unidad Administrativa y Financiera

## MANUAL DE CALIDAD

### 1. PRESENTACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS

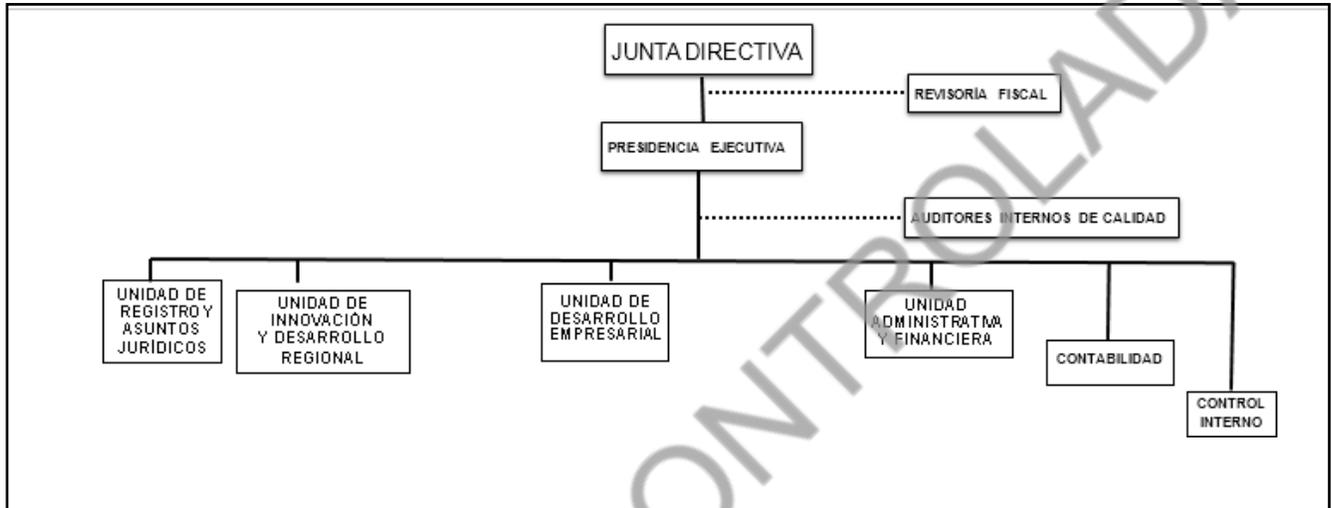
La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas es una Entidad de derecho privado con carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los comerciantes matriculados en el respectivo registro y que cumple obligaciones asignadas por el gobierno central.

La jurisdicción de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas está Compuesta por 18 municipios: Manizales, Villamaria, Neira, Salamina, Aránzazu, La Merced, Marulanda, Filadelfia, Pácora, Aguadas, Marmato, Supía, Riosucio, Anserma, Viterbo, San José, Risaralda y Belalcázar.

El conglomerado de comerciantes que tengan la calidad de afiliados de toda la jurisdicción inscritos en la Entidad, nombra una Junta Directiva, quien cumple las veces de órgano rector y decisorio, conformada por 18 miembros, 9 principales y 9 suplentes, de los cuales 6 son elegidos por votación de los comerciantes y 3 son nombrados por el gobierno nacional con sus respectivos suplentes.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 2. ORGANIGRAMA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS



**NOTA:** Para ver información más detallada de cada dependencia, dirigirse al documento D-022 Carta Organizacional, que se encuentra en la intranet.

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### 3. PLATAFORMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 3.1 VISIÓN

“Ser el mejor socio de los empresarios y de la región”

#### 3.2 MISIÓN

En cumplimiento de las labores delegadas por el Estado, contribuimos a la generación de valor económico del territorio, apoyando el fortalecimiento y crecimiento de nuestros empresarios

#### 3.3 PROPÓSITO

“Somos fuente que revitaliza la tenacidad y el coraje de nuestros empresarios”

#### 3.4 ATRIBUTOS

**Confiable:** Inspiramos seguridad y confianza en nuestros empresarios por el compromiso y la pasión con que hacemos las cosas.

**Transparente:** Cuidamos de manera impecable los recursos que administramos.

**Innovadora:** Impulsamos y generamos una cultura de innovación.

**Cercana a los comerciantes:** Conocemos y entendemos las necesidades de los empresarios; nuestras acciones así lo demuestran.

#### 3.5 VALORES

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

- Actitud de servicio
- Transparencia
- Confianza
- Innovación

### **3.6 ¡NUESTRA MEGA! ESA META GRANDE Y RETADORA...**

Para el 2023 la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:

- Tendrá ingresos por \$20.000 millones
- Alcanzará una cobertura del 40% de los matriculados con servicios empresariales
- Contribuirá al incremento de las ventas en mínimo un 25% de las empresas que acceden a servicios de fortalecimiento y crecimiento empresarial

### **3.7 OFERTA DE VALOR**

“Ofrecemos servicios a la medida de los desafíos de nuestros empresarios”

### **3.8 POLÍTICA DE CALIDAD**

Es política de calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas cumplir con las funciones delegadas por el Estado e integrar procesos de desarrollo y de prestación de servicios a sus afiliados, inscritos y a la comunidad, mediante el cumplimiento de las disposiciones que la regulan y el mejoramiento continuo de su gestión para impulsar la competitividad, el desarrollo de la Región y su inserción en los mercados nacionales e internacionales

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### 3.9 OBJETIVOS DE CALIDAD

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>PROCESOS QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>
Cumplir con las funciones delegadas por el estado	Dar fe pública de los actos de los comerciantes, de las entidades sin ánimo de lucro y del registro único de proponentes	Nivel de satisfacción del usuario del servicio de Registros Públicos (Incluye PAC's y CAE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE Centro de Atención Empresarial</li> <li>✓ Proceso de Gestión Humana</li> <li>✓ Proceso de Contratación y compras</li> <li>✓ Proceso de Comunicaciones Corporativas</li> </ul>	Remitir al plan de acción de la Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
Integrar procesos de desarrollo y de prestación de servicios a sus afiliados, inscritos y a la comunidad para impulsar la competitividad y el desarrollo regional	Apoyar a las empresas con servicios y proyectos pertinentes para el mejoramiento de su competitividad y el mejoramiento regional.	Resultado de las encuestas de satisfacción de los servicios de Consultoría para el Desarrollo Empresarial, Afiliados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial</li> <li>✓ Proceso de Afiliados</li> <li>✓ Proceso de Gestión Humana</li> <li>✓ Proceso de Contratación y Compras</li> <li>✓ Proceso de Comunicaciones Corporativas</li> </ul>	Remitir al plan de acción de la Unidad de Desarrollo Empresarial y área de Afiliados.
Cumplimiento de disposiciones y reglamentos para el mejoramiento continuo de la gestión	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	Número de quejas y reclamos semestral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso Gestión General del Sistema de Calidad</li> <li>✓ Proceso Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>✓ Proceso de Gestión Humana</li> <li>✓ Proceso de Contratación y Compras</li> <li>✓ Proceso de Comunicaciones</li> </ul>	Remitir a los planes de acción de: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Unidad de Registros Públicos asuntos jurídicos.</li> <li>-Unidad de Desarrollo Empresarial.</li> <li>-Área de Afiliados.</li> <li>-Gestión Humana</li> </ul>

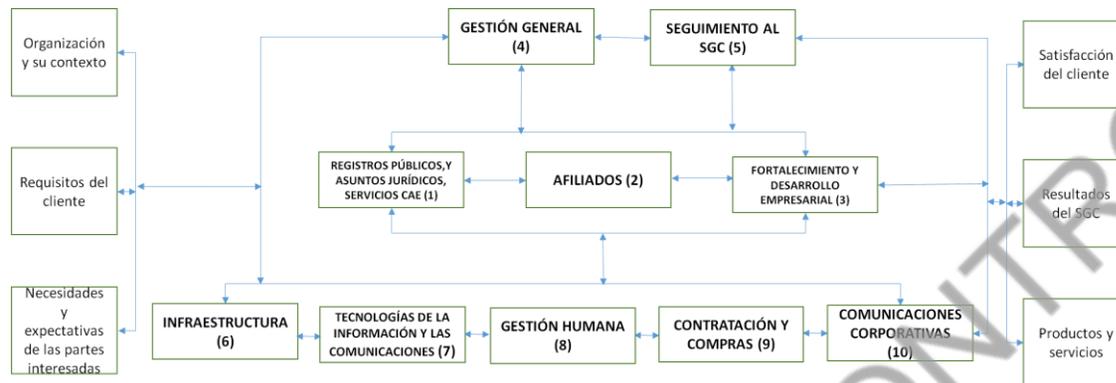
 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>PROCESOS QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>
			Corporativas ✓ Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ✓ Proceso de Infraestructura	-Tecnología -Planeación Física y Logística -Planeación y Finanzas -Comunicaciones y Publicidad -Mercadeo Institucional.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### 3.10 MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## 4. EXPLICACION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2015

### (4.1) COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La cámara de comercio con su equipo de dirección ha determinado las cuestiones externas e internas a través de la metodología utilizada en el programa de “Empresas con trayectoria MEGA”. Las herramientas utilizadas son el DOFA, las 5 fuerzas de Porter, Análisis de mercado, competencia y del cliente.

El seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas se realiza en los comités de dirección periódicamente. Cada responsable de hacer seguimiento debe llevar al comité los cambios que han identificado o las nuevas cuestiones a tener en cuenta. El comité los debe analizar y tomar las decisiones correspondientes sobre la dirección estratégica.

<b>CONTEXTO EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Políticas fiscales que fomentan la legalización y la formalización de los negocios	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	Cambio de legislación que afecte la función delegada exclusiva de las cámaras de comercio	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
Políticas públicas de naturaleza industrial, empresarial y de emprendimiento	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial y Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional	Cambios en las administraciones locales y nacionales; sus planes de desarrollo y la política pública	Presidenta Ejecutiva
Cultura del emprendimiento y la innovación	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial y Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional	Fluctuaciones económicas desfavorables	Profesionales de Estudios Económicos
Estado del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación en el territorio	Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional	Saturación de información de todas las entidades a los empresarios, el empresario está saturado	Profesionales de Comunicaciones y Publicidad y Mercadeo Institucional

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Existencia de entidades con objetivos afines a la CCMPC	Presidenta Ejecutiva	Apatía de los comerciantes para la formación empresarial	Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional
Política pública para el impulso del sector turístico	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial y Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional	Falta de políticas fiscales que estimulen la inversión	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial y Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional
Desarrollo de actividades que generen ingresos no registrales	Directora Unidad Administrativa y Financiera	Posibilidad de creación de nuevos impuestos directos e indirectos o el incremento de la tasa para los gravámenes existentes	Presidenta Ejecutiva
Credibilidad y confianza institucional	Presidenta Ejecutiva		
Inversión en I+D a nivel público y privado	Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional		
Sistemas de información y	Líder de Tecnología		

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 252</b>

telecomunicaciones con empresarios			
Coyuntura internacional de los procesos de cooperación técnica y financiera	Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional		
Ser un desarrollador de grandes eventos de inversión y turismo corporativo	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial y Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional		

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

<b>CONTEXTO INTERNO</b>			
<b>DEBILIDADES</b>		<b>FORTALEZAS</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Baja percepción sobre la cercanía de la Entidad a los comerciantes (2/5)	Profesional de Mercadeo Institucional	Talento humano con adecuado nivel académico y comprometido con los objetivos institucionales	Directora Unidad Administrativa y Financiera
Se hace poco visible la gestión de la Entidad (3/5)	Profesional de Comunicaciones y Publicidad	El liderazgo del Presidente Ejecutivo con visión integral del desarrollo.	Presidenta Ejecutiva
Interiorización del CRM (3/5)	Profesional de Mercadeo Institucional	Gestión eficiente, transparente y ética en la administración de los recursos.	Presidenta Ejecutiva
Bajo impacto de los esfuerzos en la comunicación con los empresarios	Profesional de Comunicaciones y Publicidad	Calidad en el servicio al cliente	Profesional de Planeación y Finanzas
Medición de indicadores de impacto que muestren la gestión estratégica de la organización.	Profesional de Planeación y Finanzas	Confiabilidad, seguridad y oportunidad de los procesos registrales y de la información derivada	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
Sistema administrativo poco flexible	Directora Unidad	Liderazgo institucional y capacidad de convocatoria	Presidenta Ejecutiva

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

	Administrativa y Financiera		
Gran dependencia de los ingresos registrales	Directora Unidad Administrativa y Financiera	Capacidad de trabajar con los aliados	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial y Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional
		Centro de Innovación y creatividad como referente nacional de emprendimiento y dinamización.	Unidad de Innovación y Desarrollo Regional
		Atención descentralizada de los servicios de la CCMPC a través de los PAC	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial
		Conciencia sobre la importancia de los afiliados para la CCMPC	Profesional Área de Afiliados
		La cultura de la CCMPC de la gerencia estratégica	Directora Unidad Administrativa y Financiera
		Medición de la gestión	Profesional de Planeación y Finanzas

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

		Solidez financiera	Líder Contable
		Realización de reuniones de Junta Directiva de carácter ordinario y técnico	Presidenta Ejecutiva

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

#### **(4.2) COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

En el mismo ejercicio MEGA se identificaron:

- Las partes interesadas que pueden tener un impacto positivo o negativo sobre el sistema de gestión,
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El método para el seguimiento y revisión de las partes interesadas y sus requisitos es el mismo definido para las cuestiones externas e internas de la institución

<b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>			
<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>Usuarios</b>	Comunidad General	Conocer los servicios que ofrece la cámara Que los servicios se presten de manera oportuna Ser atendidos de manera proactiva, amabilidad y cortesía Inversión social	Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad, áreas de Mercadeo, Comunicaciones y Gestión Humana
	Comerciante no formalizado	Conocer los servicios y beneficios de estar formalizado Acompañamiento en el desarrollo de su actividad comercial Acceso a líneas de crédito	Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad, áreas de Mercadeo y Comunicaciones
	Comerciantes y Emprendedores	Confiablez de la información Generación de espacios que permitan la comercialización de sus productos y/o servicios Información rápida y oportuna Ser atendidos de manera proactiva, amabilidad y cortesía Calidad en el servicio Fortalecimiento para el desarrollo de la actividad económica	Directoras de unidad, áreas de Mercadeo, Comunicaciones, Gestión Humana, Tecnología



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

		<p>Orientación metodológica en el plan de negocio</p> <p>Obtener asesoría en todos los aspectos relacionados con la actividad empresarial</p> <p>Obtener la información y asesoría para la creación y constitución de empresa</p> <p>Tramites fáciles y sencillos</p> <p>fortalecimiento de capacidades y habilidades de negocio</p>	
	Afiliados	<p>Atención preferencial</p> <p>Formar parte de un selecto grupo de comerciantes</p> <p>Elegir y ser elegidos como miembro de la Junta Directiva</p> <p>Ser atendidos de manera proactiva, amabilidad y cortesía</p> <p>Excelencia del servicio</p> <p>Reconocimiento empresarial y social</p> <p>Obtención de servicios adicionales</p> <p>Tarifas preferenciales en servicios empresariales</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad, Profesional Área de Afiliados, áreas de Mercadeo, Comunicaciones</p>
	Entidades Públicas y Privadas (Local, Regional y Nacional)	<p>Solicitud de información oportuna y veraz</p> <p>Participación en alianzas y convenios.</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad, Área de Estudios Económicos</p>
	Estudiantes	<p>Fortalecimiento de capacidades y habilidades en emprendimiento.</p> <p>Solicitud de información oportuna y veraz.</p> <p>Realización de prácticas académicas</p> <p>Obtener información de oferta educativa</p>	<p>Directoras de unidad, área de Estudios Económicos, Gestión Humana</p>
<b>Empleados</b>	Funcionarios	<p>Retribución salarial justa</p> <p>Salud y seguridad en el puesto de trabajo</p> <p>Buenas relaciones interpersonales con el grupo de trabajo</p> <p>Experiencia Laboral y social</p> <p>Se promueva el desarrollo personal y profesional</p> <p>Formación y capacitación continua en las áreas de competencia</p> <p>Estabilidad económica y laboral</p> <p>Desempeñar las labores adecuadamente</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad, Área de Gestión Humana</p>



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

		Equidad en el trabajo y en beneficios Experiencia Laboral y social Aportes a la entidad desde la capacidad intelectual y profesional para la mejora continua de los procesos Reconocimiento y orgullo al pertenecer a la entidad que goza de buena reputación e imagen pública y social	
<b>Proveedores y contratistas</b>	Proveedores y contratistas	Relación comercial estable y a largo plazo Claridad en el proceso de contratación Que se adquieran sus productos y/o servicios Adquirir experiencia comercial	Directoras de unidad
<b>Junta Directiva</b>	Miembros de Junta	Desarrollen y cumplan con los planes y programas de corto, mediano y largo plazo planteados en la planeación estratégica Fortalecimiento de las microempresas de la jurisdicción para que se conviertan en empresas pequeñas y medianas Apropiación de tecnologías para mejorar los servicios Respalda a las actividades económicas legalizadas en la jurisdicción Información confiable y adecuada del desarrollo de la entidad Afianzar la imagen corporativa en la jurisdicción	Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad
<b>Estado</b>	Entes de vigilancia y control	Cumplimiento de la normatividad Respuesta oportuna de informes Cumplimiento de requerimientos	Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad, Control Interno
<b>Alianzas Estratégicas</b>	Confecámaras	Participación en los proyectos a nivel nacional Mantener el buen nombre del gremio Cameral	Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad
	Innpulsa	Promover regionalmente los proyectos	
	Universidades	Integrar red de apoyo para el fortalecimiento del tejido empresarial (Investigación)	

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

	Administración Pública, local, regional y Nacional	Actor relevante para disminución de la informalidad y desarrollo de planes de gobierno	
	SENA	Contribución a la generación de programas de educación y el fortalecimiento de emprendedores de la región	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial y Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional
	Cámaras de Comercio	Compromiso al desarrollo de proyectos regionales	Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad
	Colciencias	Promover regionalmente los proyectos	
	Empresas Privadas	Participar como aliados estratégicos para el fortalecimiento, formación y responsabilidad social en la región	
<b>Medios de Comunicación</b>	Radio, televisión, prensa, (local, regional, nacional)	Generación de información de interés y actualidad de las actividades misionales de las cámaras Participar en propuestas publicitarias Ser fuente de información empresarial, de análisis económico y de servicios empresariales.	Presidencia Ejecutiva, directoras de unidad, áreas de Comunicaciones, Estudios Económicos
	Usuarios de redes sociales	Conocer información de interés y actualidad de las actividades misionales de las cámaras	

#### **(4.3) DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas aplica para los servicios de:

1. Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE Centro de Atención Empresarial
2. Servicio de Afiliados
3. Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial

Los límites del sistema de gestión de calidad están determinados por los procesos definidos en el mapa de procesos y por las sedes ubicadas en las siguientes

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

direcciones:

Manizales Sede Principal: Carrera 23 26-60

Aguadas Punto de Atención: Calle 7 4-37 A P1

Anserma Punto de Atención: Carrera 4 9-14

Riosucio Punto de Atención: Carrera 5 6-15

Salamina Punto de Atención: Carrera 6 7-30

Los requisitos no aplicables al sistema de gestión de calidad y su correspondiente justificación, son los siguientes:

NUMERAL	REQUISITO	JUSTIFICACION
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	La institución no requiere de equipos para el seguimiento y medición de las características de los servicios, que requieran ser calibrados o verificados.
8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios	La institución no cuenta con actividades para el diseño de los servicios porque los requisitos son determinados por la normatividad legal aplicable.

#### **(4.4) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

Los procesos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas son:

- Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial
- Proceso de Servicio de Afiliados
- Proceso de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial
- Proceso de Gestión General

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

- Proceso de Seguimiento al SGC
- Proceso de Gestión Humana
- Contratación y Compras
- Proceso de comunicaciones corporativas
- Infraestructura
- Tecnologías de la información y las comunicaciones

La interacción de estos procesos se muestra en el Mapa de Procesos

Cada proceso tiene establecido unos indicadores para realizar la medición y el análisis que facilitan el seguimiento y es planificado de acuerdo con la caracterización incluida en este Manual de Calidad.

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad es realizada por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, quien es el responsable de realizar el despliegue de la función Calidad. Partiendo de la Visión institucional se identifican los aspectos de alta dirección que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de calidad, objetivos de la calidad y los procesos del sistema que ayuden a conseguir tales objetivos. La caracterización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad depende de los objetivos de calidad y los objetivos de cada proceso, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable de la caracterización de los procesos en compañía de los directores de cada uno de éstos.

En la caracterización de los procesos del SGC se tienen en cuenta los siguientes aspectos como mínimo:

- Nombre del proceso
- Objetivo del Proceso
- Entradas al proceso
- Salidas del proceso

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

- Procesos de entrada
- Procesos de Salida
- Responsable del proceso
- Indicador de gestión del proceso (Método para medir el cumplimiento del objetivo)
- Documentación del SGC asociada al proceso
- Recursos necesarios para el funcionamiento del proceso

#### **(4.4.2.) Requisitos de la Documentación**

La documentación establecida para el Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas es:

- La política de calidad y los objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Planes de Calidad
- Los registros de los procesos
- Los procedimientos documentados, que son:
  - Procedimiento control de registros
  - Manual de protocolos de servicios CAE
  - Procedimiento Información CAE
  - Procedimiento Asesores CAE y Asesor Especializado
  - Procedimiento control de documentos
  - Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas
  - Procedimiento de auditoría interna
  - Procedimiento de compras y contratación
  - Procedimiento de acción preventiva
  - Procedimiento Acción de Mejora
  - Procedimiento de Producto no conforme

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

- Documentos de soporte para los procesos

Cada proceso en su caracterización define la documentación requerida para su operación y seguimiento.

## **(5). LIDERAZGO**

### **(5.1) LIDERAZGO Y COMPROMISO**

#### **(5.1.1) Generalidades**

La Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas demuestra su compromiso hacia el Sistema de Gestión de la Calidad mediante la realización de las siguientes actividades:

- Estableciendo, divulgando y revisado periódicamente su política de calidad y definiendo los objetivos de calidad.
- Suministrando los recursos requeridos por el Sistema de Calidad para su funcionamiento y mejora
- Realizando revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad por lo menos una vez al año.
- Nombrando un Representante de la Presidencia para el Sistema de Calidad y otorgándole la autoridad necesaria para el mantenimiento del Sistema de Calidad

El liderazgo y compromiso de la alta dirección es planificado a través de las siguientes actividades de los coordinadores de procesos de la organización:

- La asistencia a los comités de dirección y la rendición de cuentas sobre sus responsabilidades en el sistema de gestión.
- La sensibilización a todas las personas sobre la política de calidad y los objetivos de calidad.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

- Promover con sus equipos de trabajo el enfoque a procesos, el pensamiento basado en riesgos y la mejora continua.
- La evaluación periódica de los resultados de los procesos a través de la determinación del cumplimiento de los indicadores de los objetivos de calidad, indicadores de procesos e indicadores del plan de acción.
- Orientando, comprometiendo y apoyando al personal a cargo hacia el logro de los objetivos planificados.
- Gestionando los recursos necesarios para lograr los resultados previstos.

### **(5.1.2) Enfoque al cliente**

Los coordinadores de los procesos promueven con el personal, de los cargos relacionados al proceso, los siguientes requisitos para que se conozcan y se gestionen adecuadamente en pro de mejorar la satisfacción del cliente:

- Requisitos legales y reglamentarios
- Riesgos y oportunidades relacionados con las características del servicio.

## **(5.2) POLÍTICA**

### **(5.2.1) Establecimiento de la política de calidad**

La alta dirección ha definido la política de calidad (3.8), con la cual describe las intenciones o compromisos con la calidad de los servicios de la institución.

### **(5.2.2) Comunicación de la política de calidad**

La política de calidad es comunicada durante la inducción y entrenamiento que se les brinda a todos y cada uno de los funcionarios, contratistas y practicantes; y los coordinadores de los procesos se encargan de difundirla también durante el desarrollo de las actividades. Se encuentra disponible en el manual de calidad y en

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

las comunicaciones directas

### **(5.3) ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

Las responsabilidades y autoridad están definidas en los perfiles de cargo y en los procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad. Son comunicadas en la inducción y entrenamiento y se encuentran disponibles para su consulta. Cada persona es responsable de entender sus responsabilidades.

A cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad se le ha asignado un responsable.

<b>PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
Proceso de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial
Proceso de Servicio de Afiliados	Profesional Área de Afiliados
Proceso de Gestión General del Sistema de Calidad	Presidenta Ejecutiva
Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad	Profesional de Planeación y Finanzas
Proceso de Gestión Humana	Profesional de Gestión Humana
Proceso de Contratación y Compras	Directora Unidad Administrativa y
Proceso de Comunicaciones corporativas	Profesional de Comunicaciones y Publicidad
Proceso de Infraestructura	Coordinador de Planeación Física y Logística
Proceso de Tecnologías de la información y las comunicaciones	Líder de Tecnología

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

El responsable de cada proceso define las responsabilidades del personal que interviene en las actividades de su proceso.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

La cámara de comercio cuenta para cada proceso con un mapa de riesgos y oportunidades y un plan de gestión de riesgos, los cuales son gestionados por su coordinador con todo su equipo de trabajo. Las personas de los procesos deben conocer los riesgos y oportunidades que afectan al proceso y se aseguran que los controles o acciones se mantengan implementados.

Los coordinadores de los procesos junto a Control Interno son responsables por la evaluación de la eficacia y la toma de acciones cuando se requiera.

### **6.2 Objetivos de la Calidad**

Los objetivos de calidad se definen de acuerdo a las expectativas de los clientes y a la misión y visión de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas. Cada proceso tiene un objetivo el cual ha sido establecido de acuerdo con su incidencia en el cumplimiento de los objetivos de la calidad.

Para lograr los objetivos de la calidad se cuenta con planes de acción por cada área y con sus respectivas metas.

### **6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

La Cámara cuenta con un procedimiento P-027 donde se describen las actividades para la planificación de los cambios con el objetivo de que se mantenga la integridad del sistema, es decir, que no se afecte la prestación de los servicios cuando se

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

implementan.

La planificación de los cambios se registra en el formato f-155 y se lleva a cabo en los comités de dirección. Para cada cambio se determina un responsable para el seguimiento de la implementación del cambio.

## **7. APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

#### **7.1.1 Generalidades**

La Presidencia aprueba la asignación de los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de los requisitos legales y del sistema de calidad, estas necesidades de recursos son manifestadas por el responsable de cada proceso.

Cada proceso tiene establecido los recursos necesarios y la dirección se ha comprometido con su mantenimiento. Los objetivos de los procesos están enfocados a dar cumplimiento a las expectativas de los clientes.

#### **7.1.2 Personas**

Las personas requeridas para la operación de los procesos están determinadas en el organigrama de la institución.

#### **7.1.3 Infraestructura**

La infraestructura necesaria para una adecuada prestación del servicio está especificada en el numeral 3 de los planes de calidad de los procesos PC-001, PC-005 Y el PC-007.

#### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

El ambiente para la operación de los procesos tiene que ver con las condiciones de trabajo necesarias para ofrecer un buen servicio y hacer el respectivo control a éste. El Coordinador de cada proceso debe estar evaluando estas condiciones, para determinar las oportunidades de mejora y gestionarlas.

Las condiciones apropiadas para la realización de las funciones y la correcta prestación del servicio, al igual que el tratamiento a seguir para mantener las condiciones adecuadas, están establecidos en el documento D-007 “Ambiente de Trabajo”.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

#### **7.1.5.1 Generalidades**

La Cámara de Comercio, a través de los coordinadores de los procesos misionales, determina los recursos necesarios para el control de las características del servicio y los proporciona. Los recursos deben ser los adecuados para asegurar el cumplimiento del plan de calidad de los procesos y la operación de los mismos.

#### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

La Cámara de comercio cuenta con un procedimiento P-029 donde están definidas las disposiciones para la gestión de los conocimientos organizativos que pueden afectar la operación de los procesos y la prestación del servicio.

### **7.2 COMPETENCIA**

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas verifica las competencias de los auditores internos de calidad para identificar necesidades de capacitación y entrenamiento sobre aquellas competencias que es necesario desarrollar, para lo

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

cual, anualmente, se diligencia el formato Evaluación del desempeño de los auditores internos de calidad F-042.

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas cuenta con un manual de perfiles para cada cargo donde se establecen los requisitos mínimos que debe cumplir un funcionario para ocupar el cargo. Estos requisitos se han definido con base en las funciones de cada cargo establecidas en el manual de funciones. El cargo debe estar previamente aprobado por la Junta Directiva.

Para asegurar que los funcionarios o candidatos cumplan con los requisitos del cargo establecidos en el documento D-004 “Manual de Perfiles de los Cargos”, se realiza el análisis de las hojas de vida, mediante el formato F-001, Evaluación del cumplimiento de Perfil del Cargo”.

Para el efecto se diligencia el formato F-001 “Evaluación del cumplimiento del Perfil del Cargo” el cual se realizará en la forma y los tiempos que se especifican en el instructivo D-104.

Para el caso de las personas que realizan auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, sin importar que se trate de funcionarios de la Entidad o personas externas, se realiza el proceso de evaluación con respecto al Perfil de Cargo.

### **7.3 TOMA DE CONCIENCIA**

Adicionalmente, de la comunicación de la política y objetivos en la inducción y entrenamiento por parte de Gestión Humana, los jefes de cada área son los responsables de la aplicación de este requisito, teniendo en cuenta sensibilizar las personas sobre la política y los objetivos de calidad y de la forma como se contribuye desde su labor al logro de los objetivos y la implicación de llegar a incumplir los requisitos aplicables.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 7.4 COMUNICACIÓN

El proceso de Comunicaciones Corporativas difunde la gestión y los servicios de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas a través de medios de comunicación; así mismo, se encarga de contribuir al mejoramiento de la comunicación interna y externa. El objetivo del proceso es difundir tanto interna como externamente la gestión que realiza la entidad. Los recursos para alcanzar este objetivo son proporcionados por la Directora de la Unidad Administrativa y Financiera.

La Cámara tiene establecido con el fin de mantener y propiciar una comunicación interna y externa eficaz dentro de la organización una matriz D-111 donde se especifican las principales comunicaciones y sus requisitos para la ejecución de las mismas.

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La documentación requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en los listados de documentos y en la caracterización de los procesos, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad mantiene comunicación permanente con los responsables de los procesos para identificar necesidades de documentos (internos para su elaboración o externos que expidan) y hacer su introducción para su uso y aplicación.

Este Manual de Calidad es administrado por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, quien verifica periódicamente su adecuación con los requisitos de la norma ISO 9001

El procedimiento P-001 “Procedimiento control de documentos”, describe los pasos necesarios para revisar y aprobar los documentos que se elaboran, actualizan o

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

ingresan y son necesarios para el funcionamiento del SGC. Este procedimiento también especifica cómo se identifican y controlan las copias de las personas que requieren el documento, el manejo de éstos cuando son obsoletos y de qué manera estos documentos son administrados por el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (Profesional de Planeación y Finanzas).

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable de la administración de los documentos de origen interno, al mantener en el aplicativo Almera los documentos actualizados.

Se ha establecido un procedimiento denominado P-002 “Procedimiento control de registros” que establece los controles necesarios para mantener los registros del SGC, administrarlos y conservarlos.

## **8. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO**

### **8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

Cada proceso misional cuenta con un plan de calidad PC-XX que describe cada proceso de prestación del servicio, las características del servicio, los objetivos del servicio, los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio y el plan de seguimiento y verificación del proceso que asegura la calidad del servicio.

### **8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

Los procesos misionales difunden sus servicios por medio de plegables, anuncios en prensa o radio, convocatorias escritas, reuniones, conferencias, página Web, redes sociales, WhatsApp y/o telemarketing y su contact center. El cliente puede solicitar información adicional por teléfono, carta, e-mail o personalmente dirigiéndose a la oficina correspondiente.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.14 del título VIII de la Circular Única de 2016 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se adelantan trimestralmente campañas pedagógicas sobre el SIPREF – Sistema preventivo de Fraudes; dando a conocer a los inscritos y matriculados la finalidad y los beneficios del sistema.

El proceso de Afiliados, difunde sus servicios por medio de plegables, anuncios en prensa o radio, convocatorias escritas, reuniones, conferencias, visitas personalizadas, página Web, redes sociales, WhatsApp y/o telemarketing. El cliente puede solicitar información adicional por teléfono, carta, e-mail o personalmente dirigiéndose a la oficina correspondiente.

Las quejas o reclamos de los usuarios son recibidos en cualquier piso de las instalaciones personalmente o por medio de buzones, página web o correo electrónico. Estas quejas o reclamos son entregados al Profesional CAE y PQR, quien se encargará de radicarlos y direccionarlos al área responsable, la cual debe enviar una respuesta (siempre se dará) en los términos estipulados en el reglamento del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

## **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

### **Registros Públicos**

Los servicios que presta la unidad se pueden clasificar en cuatro grandes grupos así:

1. Matrícula de personas naturales y/o jurídicas, matrícula de establecimientos de comercio, sucursales y/o agencias y renovación de la matrícula mercantil e inscripciones.

2. Registro de actos de los comerciantes en el Registro Mercantil, Entidades sin Ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las Personas Naturales y Jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

juegos suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo.

3. Información en materia de creación y constitución de empresa (servicios prestados en el CAE).

4. Expedición de certificados automáticos y especiales.

Existe una variedad de actos de los comerciantes y entidades sin ánimo de lucro, sujetos a registro. Para solicitar la inscripción de sus actos, los usuarios pueden radicar a través de las páginas web [www.ccmpec.org.co](http://www.ccmpec.org.co) y [www.vue.gov.co](http://www.vue.gov.co) o acercándose a la entidad con un documento privado o escritura pública, según se trate, que contiene el acto que el comerciante o entidad sin ánimo de lucro ha realizado y desea inscribir. En ocasiones la entidad ofrece formatos preestablecidos que el cliente diligencia para así facilitarle la solicitud del servicio (ver formato solicitud de cambio de actividad del comerciante, establecimiento de comercio, sucursal y agencia; cambio de nombre; cambio de dirección comercial y de notificación judicial; formato solicitud de registro de libros; formato solicitud de cancelación de matrícula de persona natural, establecimiento de comercio, sucursal y agencia; modelo de contrato de enajenación o donación de establecimiento de comercio).

Las matrículas y renovaciones se realizan a través del diligenciamiento y presentación del formulario RUES. El proponente se inscribe, renueva, actualiza, cancela o cambia su domicilio, a través del diligenciamiento y presentación del formulario RUES.

Los diferentes tipos de certificados pueden ser solicitados a través de los siguientes canales:

- Página web [www.ccmpec.org.co](http://www.ccmpec.org.co) en un horario 24/7; Aplicación móvil Cámara Manizales; Corresponsales Cámara; Sedes físicas en Manizales y los cuatro puntos de atención al comerciante PAC's (Aguadas, Anserma, Riosucio y Salamina) en los horarios de atención al público; En todas las Cámaras de Comercio del país a través del RUES o a través del sistema PQRSF.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Los usuarios deben cumplir con los requisitos legales para que su solicitud de registro sea inscrita, los cuales se informan al cliente a través de las asesorías personalizadas o por medio de folletos y volantes explicativos disponibles al usuario. Los requisitos para todos los trámites del proceso de registros públicos se agruparon en un documento denominado D-003 “Requisitos básicos para los trámites de registro” con el fin de unificar los criterios de los funcionarios al momento de verificar los requisitos de los usuarios.

### **Afiliados**

Los promotores de Afiliados o el Profesional del Área de Afiliados visitan empresarios con el fin de promover los beneficios del programa; cuando, sin visitar a algún empresario éste manifiesta su interés, igualmente se le suministra la información acerca de los beneficios y requisitos para ser afiliado. Los requisitos para ser afiliado se encuentran contenidos en el Reglamento de Afiliados.

A partir del momento en que la solicitud de Afiliación del comerciante ha sido aprobada por el Comité de Afiliación y se ha procedido a cargar el cupo del Afiliado de acuerdo con el anticipo recibido con anterioridad, este comienza a disfrutar de todos los beneficios de la Afiliación.

### **Consultoría para el desarrollo empresarial**

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas difunde su servicio de consultoría en reuniones con los empresarios o en asesorías personalizadas.

Si un usuario desea mayor información del servicio, el Profesional de Clúster y Productividad se comunica con el empresario, el cliente le especifica al profesional las necesidades que desea suplir, si no está seguro de la necesidad de su empresa se le aconseja al empresario realizar un análisis o diagnóstico.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Según la necesidad del cliente, el Profesional de Clúster y Productividad le informa al empresario las alternativas de programas de consultoría empresarial externa que se ofrecen y le pueden servir y los requisitos para acceder a dichos programas.

En el momento que el empresario solicite un servicio de consultoría o participe en una convocatoria de la misma área, es necesario que el profesional verifique que el usuario no se encuentre incurso en inhabilidades, ni en incompatibilidades para contratar con la Cámara de Comercio de Manizales Por Caldas, de acuerdo al Código de Ética de la entidad.

Estos procesos podrán realizarse mediante programas y proyectos que se articulen con las acciones de intervención de otras entidades.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos**

#### **Registros Públicos**

Por intermedio de los Asesores CAE de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos se ofrece en un solo contacto los servicios de liquidación y recaudo de los derechos de Cámara de Comercio e Impuesto de Registro Departamental. Los trámites de inscripción inmediata (compraventas, donaciones, mutaciones, renovaciones y matrículas) el asesor efectúa la radicación, revisión, registro o devolución de los mismos; brindando a los usuarios agilidad, inmediatez e información clara y completa sobre los trámites efectuados ante la Entidad; las solicitudes que requieren revisión jurídica son radicadas por los Asesores CAE y posteriormente asignadas a los Asesores Especializados a través del aplicativo destinado para tal fin.

Para los documentos que ingresan a través del RUES, canales virtuales o por intermedio de los Puntos de Atención al comerciante PAC's, se aplican los tiempos establecidos en la Unidad de Registro.

La revisión del documento se efectúa según las normas del registro, realizando el control de

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

legalidad que le compete a la Cámara de Comercio; si la documentación cumple con los requisitos, se inscribe en el correspondiente libro de registro, según el acto de que trate y el sistema registral automáticamente asigna un número de inscripción. Si el documento no cumple con el lleno de los requisitos legales para ser registrado, el asesor realiza el respectivo requerimiento en el cual se argumentan las razones para no efectuar la inscripción; cuando el usuario haya subsanado el documento, lo ingresa nuevamente para registro.

Si efectuada la revisión jurídica del documento ingresado para registro el asesor especializado concluye que se trata de un caso expreso en el que la ley autoriza la abstención de la inscripción, o se trata de documentos en que constan decisiones ineficaces o actos inexistentes (control de legalidad), se procede a expedir el acto administrativo motivado negando la petición de registro, acto que puede ser impugnado por el interesado interponiendo los recursos de ley.

### **Afiliados**

Cuando hay un interesado en afiliarse se verifica el cumplimiento de los requisitos y condiciones y se le solicita el diligenciamiento del formato F – 033 “Solicitud de Afiliación”. Al evaluar la solicitud de afiliación, el Profesional del área de Afiliados con apoyo de su practicante verifica que cumpla con los requisitos y condiciones para ser afiliado relacionados en el Reglamento de Afiliados y si cumple con los requisitos en su totalidad, la presenta al Comité de Afiliación más cercano para su aprobación.

**Nota:** Las solicitudes de afiliación que ameriten análisis jurídico deben ser llevadas a la profesional del Área Jurídica para su revisión antes de ser presentadas ante el Comité de Afiliación.

El Comité de Afiliación decidirá sobre la solicitud de afiliación a más tardar 10 días hábiles después de recibida, siempre y cuando el interesado en afiliarse haya acreditado el

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos y condiciones para ser Afiliado y el Área de Afiliados haya realizado la respectiva verificación.

Nota: los 10 días hábiles para la aprobación de las nuevas solicitudes de afiliación empiezan a contar desde el momento en que se recibe la solicitud de afiliación completamente diligenciada y firmada y una vez se ha confirmado el pago de la cuota de afiliación a manera de anticipo.

**Excepciones:** solo en los casos especiales que ameriten un mayor análisis por parte del Área Jurídica de la Entidad y que por ende lleven más tiempo para su revisión, decisión y posterior notificación de la decisión del Comité de Afiliación, este plazo será extendido sin que supere los dos (2) meses que ha establecido la ley para decidir sobre las solicitudes de afiliación. De darse esta situación, la misma deberá quedar documentada tanto en las actas del Comité de Afiliación en donde se presentaron los casos, así como en el Sistema Único de Radicación de Correspondencia – SURCO.

Si el Comité de afiliación decide aceptar la solicitud, el Profesional del Área de Afiliados o el practicante de apoyo, procede a notificar al área contable que el anticipo de cuota de afiliación primera vez ya puede ser cargado en el sistema y le comunica telefónicamente al empresario que su solicitud ha sido aceptada y que ya puede empezar a disfrutar de la afiliación. Posteriormente, el Profesional del área de Afiliados o el practicante de apoyo procede a enviarle una comunicación escrita, a través de la cual le da la bienvenida al programa y le hace entrega de la credencial que lo acredita como afiliado.

En caso de que la solicitud de afiliación del comerciante no cumpla con algún requisito, se le debe informar personal o telefónicamente los motivos por los cuales no está cumpliendo. Si el cumplimiento es subsanable, se le dará un plazo inferior a dos meses, contados a partir del momento en que el comerciante presenta la solicitud de Afiliación a la Cámara de Comercio, para que acredite el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos para ser Afiliado. Si agotado este plazo el comerciante continúa sin cumplir los requisitos, el Profesional del área

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

de Afiliados presenta la solicitud ante el Comité de Afiliación para su aprobación o rechazo, en caso de que sea rechazada se envía carta al comerciante informándole la razón del rechazo y devolviéndole el formato de solicitud de Afiliación que había sido firmado por él y en caso de que el comerciante hubiese depositado la cuota de Afiliación a modo de anticipo, se procede a devolver dicho valor y se archiva copia en la carpeta de correspondencia externa enviada. Si la carta es devuelta por la empresa de correspondencia, se archiva en la carpeta con el respectivo resultado de la devolución.

Para la prestación de los servicios al afiliado, el personal de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, debe dar cumplimiento a la política de Afiliados y verificar la calidad del solicitante en la prestación de todos los servicios, a fin de ofrecer los beneficios preferenciales a que tiene derecho. Asimismo, para la prestación de los diferentes beneficios a los afiliados, el personal debe cumplir con el Procedimiento para la prestación de servicios a los Afiliados (P-015).

### **Consultoría para el desarrollo empresarial**

Si un cliente desea utilizar el servicio de Consultoría Externa, podrá realizar la solicitud verbal o escrita. A continuación, el Profesional de Clúster y Productividad analiza si la Cámara se encuentra en capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y verifica en la base de datos de consultores, un consultor competente, para prestar el servicio.

Una vez seleccionado, se le solicita la propuesta técnica y económica la cual posteriormente es remitida al empresario, de ser necesario se realizan reuniones con el fin de identificar claramente las necesidades o de socializar la propuesta. Una vez aprobada la propuesta por la empresa, se procede a la elaboración del contrato respectivo.

En el momento de socializar la propuesta con el empresario, es necesario dar claridad sobre la responsabilidad que tendría el empresario en el caso de requerirse adecuaciones de planta, inversiones o intervenciones adicionales. Esta claridad en lo posible debe verse reflejada en la solicitud de la elaboración del contrato en las obligaciones de la empresa.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Cuando una empresa solicite inclusión en los programas de certificación de calidad bajo las normas ISO y ésta pertenezca al sector alimentos, la empresa deberá presentar constancia al Área de Clúster y Productividad, de que cumple con los requisitos legales.

En los servicios de fortalecimiento empresarial, se requiere definir procesos de convocatoria claros y verificar que las empresas a intervenir estén alineadas con los requerimientos definidos cuando se trate de programas o proyectos, como sectores económicos específicos, tamaño de la empresa, tiempo mínimo de constitución, ubicación geográfica, entre otras.

## **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

### **8.4.1 Generalidades**

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas ha diseñado un método para la selección y evaluación de sus proveedores, con criterios definidos, de forma tal que si alguno de los proveedores no cumple con estos requisitos, se le pueda informar. Estos criterios y la metodología se encuentran definidos en el documento D-012, denominado Criterios para Selección y Evaluación de Proveedores de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

Antes de proceder a una compra o a la contratación de un servicio, se elabora la solicitud la cual debe contener todas las especificaciones necesarias. Con estas especificaciones los funcionarios responsables de manejo de presupuesto verifican que la actividad a la cual se refiere la contratación o la compra esté contenida en el plan de acción aprobado, así como que la disponibilidad presupuestal alcance para el pago. Una vez aprobado el gasto y de acuerdo con lo establecido en el Manual Administrativo para Contratación, la Abogada de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos elabora el contrato o la Asistente de la Unidad Administrativa y Financiera elabora la orden de servicios o de compra, según sea el caso. Antes de hacerlo firmar por el proveedor, el director de la unidad administrativa y financiera

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

se asegura que lo especificado en el contrato sea lo que realmente se requiere

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

Todos los contratos u órdenes de compra o de servicios especifican los requisitos de los productos o servicios que la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas desea adquirir, quien recibe la compra o servicio debe verificar que el proveedor cumpla con estos requisitos y firmar el contrato (u orden de compra o de servicios) como recibido a satisfacción, igualmente debe firmar la cuenta de cobro o factura del proveedor, de esta manera la entidad se asegura de recibir el servicio o la compra según los requisitos, antes de hacer efectivo el pago al proveedor.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

La Cámara cuenta con un documento D-112 donde están definidos los requisitos y un documento D-012 donde se definen los controles y el seguimiento que se le realiza a cada proveedor. Cada área que requiere el producto o servicio es quien define las características a cumplir por parte del proveedor, así como los controles necesarios. Estos requisitos son los que en su incumplimiento pudieran afectar la prestación de los servicios de la entidad.

### **8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

#### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

##### **Registros Públicos**

La descripción del servicio de registros públicos, los recursos necesarios para su prestación y el control a la prestación del servicio de registros públicos están descritos en el numeral 1 del plan de calidad PC-001. Los detalles para la correcta prestación del servicio se describen en el documento D-003 “Requisitos básicos para los trámites de registro” y en las normas que rigen a los registros públicos.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

El proceso de prestación del servicio de registros públicos y asuntos jurídicos y el cumplimiento de sus objetivos es monitoreado a través de verificaciones periódicas descritas en el Plan de calidad PC-001 numeral 4.

Existen algunas actividades del proceso de Registros donde no es posible realizar una verificación por el alto volumen de información, para controlar estas actividades existe el documento D-003 que describe los requisitos de realización de las actividades. Dentro de las actividades de entrenamiento al personal se incluye la difusión de este último documento para asegurar su control.

### **Afiliados**

La descripción del servicio de Afiliados, las condiciones de prestación del servicio, así como sus limitantes, están descritos en el numeral 1 del Plan de Calidad (PC – 005). Cuando sea necesario conocer la manera en la que opera el servicio, este documento podrá servir de referencia. La prestación del servicio al afiliado y el cumplimiento de sus objetivos son monitoreados a través de los programas de seguimiento y medición definidos en el Plan de Calidad PC – 005.

<b>ACTIVIDAD DEL SERVICIO QUE SE CONTROLA</b>	<b>CRITERIO DE ACEPTACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Gestión del Riesgo	Mantener actualizados, en coordinación con el Área de Control Interno, los mapas y/o planes de manejo de riesgos	Semestral	Profesional Área de Afiliados.	F-139

### **Consultoría para el desarrollo empresarial**

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

La descripción del servicio de Consultoría para el Desarrollo Empresarial, las condiciones de prestación del servicio, así como sus limitantes, están descritos en el numeral 1 del Plan de Calidad PC – 007 del subproceso Consultoría para el Desarrollo Empresarial. Cuando sea necesario conocer la manera en la que opera el servicio este documento podrá servir de referencia. El proceso de prestación del servicio de Consultoría para el Desarrollo Empresarial y el cumplimiento de sus objetivos es monitoreado a través de los programas de seguimiento y medición definidos en el plan de calidad PC – 007.

<b>ACTIVIDAD DEL SERVICIO QUE SE CONTROLA</b>	<b>CRITERIO DE ACEPTACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Gestión del Riesgo	Mantener actualizados, en coordinación con el Área de Control Interno, los mapas y/o planes de manejo de riesgos	Semestral	Profesional de Clúster y Productividad	F-139

### **Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales**

La descripción del servicio de Antenas Comerciales, las condiciones de prestación del servicio están descritos en el Plan de Calidad PC-007 del subproceso de Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales para fortalecimiento del Desarrollo Empresarial. Cuando sea necesario conocer la manera en la que opera el servicio, este documento podrá servir de referencia. El proceso de prestación del servicio y el cumplimiento de sus objetivos es monitoreado a través de los programas de seguimiento y medición definidos en el plan de calidad PC – 007.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

<b>ACTIVIDAD DEL SERVICIO QUE SE CONTROLA</b>	<b>CRITERIO DE ACEPTACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Gestión del Riesgo	Mantener actualizados, en coordinación con el Área de Control Interno, los mapas y/o planes de manejo de riesgos	Semestral	Profesional de Internacionalización	D-044A

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

#### Registros Públicos:

Todos los documentos que ingresan a la entidad son radicados en el sistema destinado para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), y los documentos ingresados para registro son radicados a través del sistema integrado de información – S.I.I., a los cuales se les asigna un radicado que permite realizar seguimiento al estado del trámite.

Existen documentos que no requieren revisión jurídica por parte de los Asesores Especializados como: matrículas, renovaciones, mutaciones y cancelaciones, estas solicitudes son atendidas inmediatamente por los asesores CAE.

#### Afiliados:

La trazabilidad del servicio inicia desde el diligenciamiento de formato de control de visitas F – 049 por parte de los promotores y el formato de control a seguimiento de visitas F – 050. Cuando el resultado de estas visitas sea que un empresario está interesado en afiliarse, debe existir la solicitud de afiliación F – 033.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Cuando la solicitud de afiliación del comerciante no cumpla con algún requisito, se le debe informar personal o telefónicamente los motivos por los cuales no está cumpliendo, para que complete la documentación de su solicitud en un plazo inferior a dos (2) meses y durante este periodo se guardará la solicitud de afiliación en la carpeta de afiliaciones pendientes o rechazadas. Igualmente, se le hará seguimiento durante este período y los resultados de dicho seguimiento se consignarán en el formato seguimiento de afiliaciones pendientes y/o rechazadas (F-120). Si una solicitud de afiliación pendiente de cumplir alguno de los requisitos se completa en un plazo inferior a dos meses, se debe radicar en el Sistema Único de Radicación de Correspondencia – SURCO e iniciar el proceso de verificación y aprobación. Si una solicitud de afiliación continúa incompleta en un periodo inferior a dos meses el Profesional del área de Afiliados presenta la solicitud ante el Comité de Afiliación para su aprobación o rechazo, en caso de que sea rechazada se envía carta al comerciante informándole la razón del rechazo y devolviéndole el formato de solicitud de Afiliación que había firmado por él y en caso de que el comerciante hubiese depositado la cuota de Afiliación a modo de anticipo se procede a devolver dicho valor y se archiva copia en la carpeta de correspondencia externa enviada. Si la carta es devuelta por la empresa de correspondencia, se archiva en la carpeta con el respectivo resultado de la devolución.

Para efectos de la trazabilidad es posible determinar en la base de datos de Afiliados a los empresarios aprobados y que puedan hacer uso de los beneficios, relacionando también la siguiente información: Nombre del empresario, estado (afiliado), fecha de afiliación, fecha de desafiliación (si se ha hecho), matrícula, NIT, último año renovado, pagos por derechos de afiliación, representante legal, sector económico, actividad económica, teléfonos, dirección y municipio. Si un Afiliado decide desafiliarse debe enviar carta solicitando la desafiliación del programa especificando los motivos por los cuales desea retirarse y el Profesional del área de Afiliados procederá de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para atender solicitudes de desafiliación (P-021).

Para efectos de medir el grado de utilización de los servicios por parte de los afiliados, el Área de Afiliados realizará revisiones periódicas de acuerdo con la necesidad, apoyándose

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

en fuentes secundarias de información, como por ejemplo el archivo diario de caja que se genera en el área tecnología de la entidad.

### **Consultoría para el desarrollo empresarial**

La carta, comunicación del empresario o formatos diligenciados donde se evidencie la solicitud del servicio de consultoría, la carta o comunicación del empresario informando la propuesta del consultor seleccionada, el contrato, los informes de avances del proyecto de consultoría (según sean establecidos en el contrato), las actas de seguimiento al proceso de consultoría. De este modo se puede conocer el estado actual del proceso de consultoría.

Además, el Profesional de Clúster y Productividad visita periódicamente las empresas que están recibiendo el servicio de consultoría externa, lo que permite conocer el estado del proceso, los avances y el cumplimiento de los compromisos definidos en el contrato, tanto por parte del consultor como del empresario.

Las reuniones de seguimiento a los procesos de consultoría para empresas ubicadas en Manizales, con el empresario y/o consultor, serán coordinadas por el Profesional de Clúster y Productividad, y se recomienda sean de frecuencia de cada dos meses. De acuerdo a la evolución del proceso, se podrán programar reuniones de seguimiento con mayor frecuencia.

La frecuencia de las reuniones también dependerá de la disposición de tiempo del empresario y/o consultor y en casos de no poderse coordinar en los tiempos recomendados, deberá dejarse evidencia del motivo. Para los procesos de propiedad intelectual, no es necesario realizar reuniones de seguimiento al proceso con el empresario.

En caso que el proceso sea de duración menor a dos (2) meses, no se requiere realizar reuniones de seguimiento.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## **Registros Públicos**

Las copias de los documentos que se registran y aquellos documentos que recibe la Cámara de Comercio o esta produce que se refieren a los matriculados o inscritos, son de libre consulta y cualquier persona puede visualizarlos, pedir copia o certificación de los mismos; por tanto, la entidad está en la obligación de velar por el cuidado de los documentos depositados, su conservación, custodia e integridad. El área de archivo de los registros públicos, es la encargada de recibir y digitalizar los documentos.

## **Afiliados**

La solicitud de afiliación, así como la información anexa (fotocopia del R.U.T. y/o poder en los casos que aplique) y recibo de pago que el cliente suministra para solicitar su afiliación, es conservada en el Área de Afiliados y sólo es conocida por el personal estrictamente necesario para cumplir con el proceso de afiliación.

## **Consultoría para el desarrollo empresarial**

La información suministrada por el empresario es de carácter confidencial sólo pueden tener acceso a ella el profesional responsable y el equipo ejecutor del proceso de consultoría, esta información, así como los informes parciales de seguimiento y el informe final del proceso de consultoría son conservados de forma física y/o virtual en la oficina del Profesional de Clúster y Productividad. Los archivos físicos que contengan información sensible del cliente, se mantendrán en asegurados y los archivos digitales se mantendrán con acceso restringido.

## **Propiedad de los proveedores externos**

Este requisito aplica cuando la institución decide tener bienes en la modalidad de alquiler o leasing. Por ejemplo, impresoras, computadores, equipos biométricos y cualquier otro bien que se decida tener y que sea propiedad del proveedor.

En los casos que aplique y en responsabilidad del área que aplique, en el momento de recibir el bien, se debe identificar el producto por medio de inventarios controlando la identificación del equipo o con una etiqueta con el nombre del proveedor. De igual forma

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

se deben verificar para conocer el estado del equipo y en el caso de encontrarse no apto para el uso, comunicar al proveedor inmediatamente y proceder a la devolución.

Los equipos deben mantenerse en condiciones atmosféricas, de manipulación y uso adecuado para proteger los bienes contra daños que pudieren afectar la condición del bien. También se deben tomar las medidas necesarias para salvaguardar los bienes y evitar que se pierdan, para ello se deben almacenar en áreas bajo el control del responsable.

En el momento que se deteriore, se pierda o el bien no sea apto para su uso el responsable debe informar al proveedor y conservar información documentada (carta, email, etc.) de esta comunicación.

#### **8.5.4 Preservación**

##### **Registros Públicos**

Los documentos de los diferentes registros que ingresan y son inscritos de manera automática, se preservan en archivadores con las medidas de seguridad y conservación adecuada mientras son digitalizados; los documentos registrados que requieren de alguna intervención del área de certificados son digitalizados durante el día que se realizó dicha inscripción.

En cuanto a los documentos ingresados por el sistema RUES, estos son almacenados virtualmente de acuerdo con las plataformas establecidas por dichos medios.

Para los documentos ingresados por los puntos de atención al comerciante – PAC´s, estos son digitalizados y enviados por parte de los promotores dentro de los tiempos establecidos para dicha actividad.

Una vez digitalizados los documentos en cada expediente, se preparan libros que son

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

empacados con los requisitos de seguridad establecidos y enviados a la empresa de Gestión Documental encargada de custodiar el archivo físico de los Registros Públicos.

### **Afiliados**

La documentación suministrada por el solicitante a ser afiliado se conserva en el archivo físico de Afiliados, o en la carpeta de afiliaciones rechazadas y pendientes. La manera de preservar esta información y el tiempo durante el cual se conserva, se establece en el Cuadro de Control de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, las afiliaciones vigentes, de más de un año de antigüedad, se encuentran digitalizadas y almacenadas en el back up, a fin de preservar la información de las solicitudes, en caso de que se extravíe el documento físico.

El área de Afiliados semestralmente digitaliza los expedientes de las nuevas solicitudes de afiliación que ingresan en el año en curso y al final de año, envía el archivo físico a gestión documental.

Los expedientes de las solicitudes de afiliación rechazadas que con almacenadas en el A-Z de Correspondencia Enviadas Externa también se digitalizan semestralmente.

### **Consultoría para el desarrollo empresarial**

La información de los empresarios y sus empresas, así como los informes parciales y finales del proyecto elaborados por el consultor, los informes de revisión del proceso de consultoría por parte del funcionario del área y las cartas de solicitud del servicio de consultoría, de selección de la propuesta del consultor y de aprobación y satisfacción del resultado final del proyecto, se conservan en el archivo físico y/o virtual del área de Clúster y Productividad.

### **Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales**

La información de los empresarios y sus empresas, así como los avances de las agendas y la agenda final, el acta de compromiso y la información de las Antenas Comerciales, se

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

conservarán en el archivo virtual del área de Internacionalización.

### **Propiedad de los proveedores externos**

Este requisito aplica cuando la institución decide tener bienes en la modalidad de alquiler o leasing. Por ejemplo, impresoras, computadores, equipos biométricos y cualquier otro bien que se decida tener y que sea propiedad del proveedor.

En los casos que aplique y en responsabilidad del área que aplique, en el momento de recibir el bien, se debe identificar el producto por medio de inventarios controlando la identificación del equipo o con una etiqueta con el nombre del proveedor. De igual forma se deben verificar para conocer el estado del equipo y en el caso de encontrarse no apto para el uso, comunicar al proveedor inmediatamente y proceder a la devolución.

Los equipos deben mantenerse en condiciones atmosféricas, de manipulación y uso adecuado para proteger los bienes contra daños que pudieren afectar la condición del bien. También se deben tomar las medidas necesarias para salvaguardar los bienes y evitar que se pierdan, para ello se deben almacenar en áreas bajo el control del responsable.

En el momento que se deteriore, se pierda o el bien no sea apto para su uso el responsable debe informar al proveedor y conservar información documentada (carta, email, etc.) de esta comunicación.

#### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Aplica en la atención de quejas y reclamos de la institución para lo cual la entidad cuenta con un responsable de recibir, investigar, dar respuesta e implementar planes de acción correspondientes para la reducción de las mismas

#### **8.5.6 Control de los cambios**

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Aplica para la prestación de los servicios de Registros públicos, Afiliados, Consultoría y Estrategias comerciales nacionales e internacionales para el fortalecimiento y desarrollo empresarial de la cámara de comercio, en los casos que deben realizar cambios que afectan la operación de los procesos y la conformidad del servicio. Para lo cual los responsables de los servicios deben realizar una revisión preventiva antes de realizar el cambio y determinar las acciones necesarias para que los servicios se presten cumpliendo con los requisitos. La aprobación de los cambios debe ser por los jefes de las áreas. De esta revisión se debe conservar información documentada en un plan de acción preventiva o en cualquier otro medio.

## **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **Registros públicos**

El numeral 4 del plan de calidad PC – 001 define las actividades para hacer seguimiento al servicio de registros públicos en los puntos del proceso que se han detectado como importantes. El reporte de este seguimiento al servicio se encuentra definido en dicho numeral.

### **Afiliados**

Periódicamente, de acuerdo con las frecuencias establecidas en el Plan de Calidad, se realiza una verificación del cumplimiento o no de las actividades del servicio. La verificación de las actividades 5 y 9 (Recepción de la solicitud de afiliación y anexos y Aprobación de la solicitud) se registra en el sistema único de radicación de correspondencia SURCO. Asimismo, la verificación de la actividad 3 (Información de rechazo) se hace consultando el A-Z de correspondencia Externa Enviada y la verificación de la actividad 5 (Prestación de servicios a los afiliados) se hace a través del levantamiento de un informe de seguimiento a la prestación de servicios a los afiliados, el cual se construye tomando como base el archivo diario de caja generado por el Área de Tecnología.

### **Consultoría para el desarrollo empresarial**

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Periódicamente, de acuerdo con las frecuencias establecidas en el Plan de Calidad PC-007, se realiza una verificación del cumplimiento o no de las actividades del servicio. Estas verificaciones son registradas en el formato F – 017. “Registros para el control del plan de calidad de consultoría”.

Durante los procesos de implementación de consultoría o asesoría, se realizan acciones de monitoreo y control periódico, los cuales son registrados en los formatos definidos para tal fin.

### **Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales**

Periódicamente, de acuerdo con las frecuencias establecidas en el Plan de Calidad PC-007, se realiza una verificación del cumplimiento o incumplimiento de las actividades del servicio, estas verificaciones son registradas en formatos definidos para tal fin.

## **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

### **Registros Públicos**

La organización debe asegurarse de que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, sea identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencionados.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1.1 Generalidades**

El seguimiento y medición de los procesos se realiza a través de indicadores los cuales son evaluados periódicamente y si existe alguna desviación se procede a reportarla y a diseñar acciones para la mejora del proceso.

Cada proceso tiene establecido unos objetivos e indicadores que permiten su seguimiento, medición y análisis. Estos indicadores se encuentran en la caracterización definida en este Manual de Calidad.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Los procesos son medidos a través de indicadores, los cuales están relacionados directamente con los objetivos de los procesos; con medición y seguimiento a los indicadores se asegura si los objetivos son cumplidos o no y si es necesario adoptar acciones correctivas. Los objetivos e indicadores están definidos en la caracterización de los procesos.

Cuando un indicador se encuentra por debajo del valor mínimo permitido el responsable del proceso formula una acción correctiva para solucionar tal incumplimiento y cuando un indicador disminuye en cuatro oportunidades consecutivas se debe levantar una acción correctiva.

### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

Las encuestas que se realizan con el fin de conocer el grado de satisfacción del cliente, los reportes de seguimiento a la prestación del servicio, el análisis de indicadores de los procesos y las evaluaciones a los proveedores, son los insumos para realizar el análisis de los datos y determinar el nivel de mejora de los procesos del sistema, así se logra establecer a tiempo las necesidades de intervención cuando el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) no está funcionando como se planeó.

### **9.1.3 Análisis y evaluación**

El Sistema de gestión de la Calidad presenta de manera periódica resultados de su desempeño, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad recoge los datos y los analiza con el fin de determinar oportunidades de mejoramiento. Los datos obtenidos del Sistema de Gestión de la Calidad son presentados en gráficos que permiten visualizar tendencias.

Los datos que se evalúan dentro de la operación del Sistema de Gestión de la Calidad son:

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

- La evaluación de los Indicadores de los Objetivos de Calidad (Generales y de los Planes de Calidad)
- La evaluación de los Indicadores de los procesos
- Las encuestas de satisfacción de los clientes
- Las quejas y reclamos de los usuarios
- Los resultados de la evaluación de los proveedores

Estos datos son evaluados por el responsable de cada proceso del SGC y son consolidados de acuerdo con el momento de la medición establecido en el documento de Planificación de la Calidad, por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad para evaluar oportunidades de mejoramiento del desempeño.

## 9.2 Auditoría Interna

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas cuenta con el procedimiento P-004 para la planificación, preparación, realización e informe de auditorías internas. La auditoría interna es una herramienta empleada por cada proceso para evaluar su desempeño y detectar oportunidades de mejora.

La Organización realiza auditorías de calidad a sus procesos con una frecuencia mínima de un ciclo en el año, con auditor interno o externo, la definición sobre los procesos que serán auditados en cada oportunidad se basa en los resultados de auditorías previas y en el riesgo que tiene cada proceso en la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad. Las auditorías de calidad son realizadas por Auditores Internos calificados, los cuales pertenecen a la entidad o puede realizarlas a través de auditores externos calificados. La asignación de auditores se realiza teniendo en cuenta que ninguna persona puede hacer auditoría a su propio trabajo.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable de la administración del proceso de auditoría de calidad, para lo cual realiza las siguientes actividades:

- Elabora anualmente el “Programa Anual de Auditorías”, en el cual se determina la frecuencia de realización de auditorías de cada proceso, asigna al auditor o equipo auditor y define los criterios de auditoría
- Suministra a los auditores la información sobre las auditorías que deben realizar
- Evalúa el trabajo de los auditores
- Realiza las modificaciones al Progra Anual de Auditorías en función de los resultados que se vayan obteniendo
- Solicita a los responsables de cada proceso las correcciones y acciones correctivas necesarias para solucionar las no conformidades de las auditorías y verifica su aplicación.

La metodología para la planificación, programación, ejecución e informe de las auditorías de calidad se encuentra establecida en el procedimiento P-004 de Auditorías de Calidad y los resultados de las mismas quedan registrados en el formato Informe de Auditoría Interna de Calidad F-045 o en el aplicativo Almera.

### **9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Por lo menos una vez por año el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad prepara un informe sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual incluye todas las entradas requeridas por el numeral 9.3.2 de la norma ISO 9001 2015.

Este informe es aprobado por el Director de la Unidad Administrativa y Financiera.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

La revisión consiste en evaluar este informe y tomar decisiones y acciones relacionadas con el mejoramiento del desempeño de la Cámara y la asignación de recursos y responsabilidades para lograrlo.

## **10. MEJORA**

### **10.1 GENERALIDADES**

### **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

El P-003 “Procedimiento control de no conformidades y acciones correctivas” establece la manera como deben reportarse las no conformidades y la implementación de las acciones correctivas. Cuando un indicador de un proceso no se cumple, el responsable de dicho proceso formula una acción correctiva para eliminar o minimizar la causa de dicho incumplimiento. El reporte de no conformidades y las acciones correctivas para que no suceda nuevamente se establecen en el formato F-009 “Formato de no conformidades y acciones correctivas” o en el aplicativo Almera.

El SGC cuenta con el Comité de Calidad, que se encargará del análisis de las situaciones especiales que se presenten dentro del SGC, el cual se reunirá cuando se amerite, estará conformado por el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, el coordinador y el líder del proceso afectado y se podrá invitar a la Profesional de Control Interno, cuando los integrantes permanentes así lo decidan.

### **10.3 MEJORA CONTINUA**

Todos los procesos del SGC de la organización deben mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

Cuando se presenten oportunidades de mejora en la organización, estas deberán registrarse en el formato F-020 Acción preventiva, con el fin de analizar sus causas y dar una solución a estas.

## **5. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

COPIA NO CONTROLADA



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

## 5.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS SERVICIOS CAE CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL

**Nombre del proceso:** Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial

**Número del proceso:** 001

**Responsable de Coordinar:** Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

**Objetivo del proceso:** Proveer información de los matriculados e inscritos en el Registro Mercantil, Entidades sin ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías ciudadanas, Registro de Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo.

**Objetivo CAE:** Promover una relación más eficiente entre las personas, la administración pública y las entidades privadas que le prestan servicios relacionados con su registro y formalización, mediante la reducción de pasos, requisitos, plazos, contactos y mejoramiento del acceso a información sobre los trámites a seguir para la creación de empresas.

### Indicadores de Eficacia:

- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de Registros Públicos
- Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial - CAE

### Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:

- El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del usuario del servicio de Registros Públicos se mide de forma anual.
- El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial - CAE se mide de forma semestral.



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Entradas:

- ◆ Consultas de información en cuanto a creación y constitución de empresa
- ◆ Documentos sujetos a registro
- ◆ Documentos asociados
- ◆ Recursos monetarios para la operación
- ◆ Soporte técnico y de información (Sistemas)
- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Mapa de Riesgos del Proceso de Registros Públicos.
- ◆ Planes de Mejoramiento derivados del Mapa de Riesgos del Proceso de Registros Públicos.
- ◆ Programa de Formalización Empresarial.
- ◆ Contexto de la organización
- ◆ Necesidades y expectativas de las partes interesadas

### Procesos de Entrada:

- ◆ Proceso de Gestión General del SGC
- ◆ Proceso de Gestión Humana
- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Seguimiento al SGC
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas
- ◆ Proceso de Infraestructura
- ◆ Proceso de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones
- ◆ Proceso de Afiliados

### Actividades del Proceso:

1. Atender – Recepcionar la necesidad del cliente
2. Analizar e interpretar la necesidad del cliente
3. Suministrar información (creación, constitución de empresa)



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

4. Recepción de los documentos del cliente
5. Verificación de los documentos y anexos
6. Ingreso de los documentos al sistema de información
7. Revisión jurídica de los documentos
8. Registro de los documentos
9. Digitación del certificado
10. Archivo de los documentos
11. Realización de encuestas de satisfacción del cliente
12. Análisis de las encuestas
13. Planteamiento de acciones correctivas y preventivas

**Salidas:**

- ◆ Consultas atendidas en materia de información en cuanto a creación y constitución de empresa y en general tramites de registro.
- ◆ Inscripción de los actos y documentos de los registros públicos administrados por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.
- ◆ Certificado de la inscripción de los actos y documentos de los registros públicos administrados por la Cámara de Comercio.

**Procesos de Salida:**

- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Proceso de Afiliados.
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas

**Recursos:**

- ◆ Establecidos en el numeral 3 del Plan de calidad del servicio de Registros Públicos PC-001

**Documentos asociados:**



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

Para el proceso de registros públicos y asuntos jurídicos se tienen asociados todos los procedimientos establecidos para la prestación del servicio, así como los planes y mapas de riesgos del proceso y del CAE y el plan de calidad del proceso.

#### Código de Comercio

Decreto 650 de 1996 del Ministerio de Hacienda - Impuesto de Registro

Ley 10 de 1991 - Empresas Asociativas de Trabajo

Ley 527 - 1999 - Comercio electrónico

Ley 1429 de 2010 - ley de formalización y generación de empleo

Decreto 19 de 2012 - Ley Antitrámite de la presidencia de la Republica del 10 de enero de 2012

Ley 1581 de 2012 Habeas Data PQR

Ley 1727 de 2014

Ley 1712 - 2014 - Ley de Transparencia

Decreto 1074 de 2015 Unificación

Decreto 0348 de 2015 Transporte Automotor Especial

Ley 1755 de 2015 - Regulación derecho fundamental de petición y se sustituye un título del CPACA

Decreto 103 - 2015 - Reglamenta Ley de Transparencia

Decreto 1069 de 2015

Ley 1780 de 2016

Ley 1801 de 2016 Código de Policía

Decreto 1166 de 2016 Derecho de petición verbal PQR

Ley 1437 de 2011 - Código de procedimiento y de lo contencioso administrativo

Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y sus modificatorias

Decreto 1650 - 2017 - Sociedades Zomac

Ley 1834 de 2017 - Economía Naranja

Decreto 1935 de 2018 - Economía Naranja

Ley 1943 de 2018 - Economía Naranja

Ley 1901 - 2018 - Sociedades BIC

Decreto 667 - 2018 - Situación de Control Accionista Único SAS

Decreto 1669 de 2019 - Economía Naranja

Decreto 2046 - Reglamenta Sociedades BIC

Ley 1955 de 2019- Plan Nacional de Desarrollo

Decreto 957 - 2019 - Tamaño de la empresa

Circular 1326 - 2019 - Clasificación Empresarial

Decreto 2106 de 2019 - Simplificación de trámites - VUE

Decreto 2260 del 13 de diciembre de 2019 - Derechos de registro, renovación e inscripción de actos y documentos y certificados

Decreto 1756 del 23 de diciembre de 2020 - Aplicación de la tarifa especial



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

Decreto 398 de 2020 desarrollo de las reuniones no presenciales de las juntas de socios, asambleas generales de accionistas o juntas directivas  
Decreto 434 de 2020 ampliación del plazo para la renovación de la matrícula mercantil, el RONEOL y los demás registros que integran el RUES, así como para las reuniones ordinarias de las asambleas y demás cuerpos colegiados  
Decreto 491 de 2020 (notificación actos administrativos, ampliación términos PQR, continuidad en el servicio centros de conciliación)  
Ley 2052 de 2020 - Antitrámites  
Ley 2069 de 2020 - Emprendimiento  
Decreto 474 de 2020 Economía Naranja  
Decreto 286 de 2020 Economía Naranja  
Decreto 697 de 2020  
Decreto 176 de 2021 - Reglas aplicables a las reuniones de asamblea o juntas de socios durante el año 2021  
Decreto No. 2150 de 1995  
Decreto No. 0427 de 1996  
Decreto 1529 de 1990 de la Presidencia de la República  
Ley 79 de 1988 del Congreso de la República - ESAL  
Ley 454 de 1998 – Economía Solidaria  
Decreto 899 - 2017 - Economías Sociales del Común - ECOMUN  
Decreto 624 de 1989 - RNT  
Ley 300 de 1996 - RNT  
Ley 1101 de 2006 - RNT  
Decreto 1036 de 2007 - RNT  
Resolución 347 de 2007 del Min TIC RNT  
Resolución 348 de 2007 del Min TIC RNT  
Decreto 2590 de 2009 - RNT  
Ley 1558 de 2012 - RNT  
Resolución 0161 de 2012 Arrendadores de Vehículos - RNT  
Decreto 1293 de 2014 Actualización Guías - RNT  
Decreto 229 de 2017 RNT  
Decreto 2063 de 2018 - RNT  
Decreto 2119 de 2018 - RNT  
Ley 2068 de 2020 - Modifica la Ley 300 de 1996 - RNT  
Ley 594 del 2000 - Ley General de Archivos  
Resolución 8934 de 2014 - Directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la SIC  
Decreto 1080 - 2015 - Sector Cultura  
Acuerdo 004 de 2019  
Circular Externa 001 - Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales  
Ley 80 de 1993  
Ley 1150 de 2007 - Contratación  
Decreto 1082 de 2015 RUP



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

Ley 2014 de 2019

Decreto 1358 de 2020 - RUP

Decreto 399 del 13 de abril de 2021 - RUP

Decreto 579 del 31 de mayo de 2021 - RUP

Ley 1527 de 2012 - RUNEOL

Ley 1902 - 2018 - RUNEOL

Decreto 1008 del 14 de Julio de 2020 - RUNEOL

### Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.4	5.1.1	7.3	10.1
6.1	5.1.2	9.1.1	10.2
6.2	5.2.2	9.1.2	
8.1	7.1.1	9.1.3	
	7.1.4		
	8.2.1		
	8.2.2		
	8.2.3		
	8.2.4		
	8.5.1		
	8.5.2		
	8.5.3		
	8.5.4		
	8.5.5		
	8.5.6		
	8.6		
	8.7		

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 5.2 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE AFILIADOS

**Nombre del proceso:** Servicio de Afiliados

**Número del proceso:** 002

**Responsable de Coordinar:** Profesional Área de Afiliados  
este grupo preferencial.

**Objetivo del proceso:** Prestar los servicios preferenciales a los Afiliados buscando la satisfacción de los actuales y el crecimiento permanente de

**Indicadores de Eficacia:**

Crecimiento en el porcentaje de afiliados antiguos renovados

Porcentaje de afiliados nuevos con relación a afiliaciones proyectadas

Nivel de satisfacción del servicio de afiliados

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:** El indicador “Crecimiento en el porcentaje de afiliados antiguos renovados” se mide los 10 primeros días hábiles del mes de abril; el indicador “Porcentaje de afiliados nuevos con relación a afiliaciones proyectadas” se mide los 10 primeros días hábiles del mes de enero; y el indicador “Nivel de satisfacción del servicio de afiliados”, se mide los 10 primeros días hábiles de los meses de enero y julio.



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Entradas

- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Documentos asociados
- ◆ Solicitud de afiliación con los anexos requeridos para ser afiliado
- ◆ Solicitud del servicio por parte del Afiliado.
- ◆ Base de datos de potenciales Afiliados (listado de matriculados que cumplen los requisitos)
- ◆ Contexto de la organización
- ◆ Necesidades y expectativas de las partes interesadas

### Salidas

- ◆ Acta del comité en la que se aprueba la afiliación
- ◆ Recibo de pago de los derechos de afiliación
- ◆ Recibo de pago por el servicio tomado
- ◆ Carnet de Afiliado de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas y de Confecámaras
- ◆ Base de datos de afiliados actualizada

### Procesos de Entrada:

- ◆ Proceso de Gestión General del Sistema de Calidad
- ◆ Proceso de Registros Públicos
- ◆ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ◆ Proceso de Gestión Humana
- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas
- ◆ Proceso de Infraestructura
- ◆ Proceso de Tecnologías de la Información



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Procesos de Salida:

- ◆ Proceso de Registros Públicos
- ◆ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas

### Recursos:

- ◆ Profesional Área de Afiliados
- ◆ Auxiliar de Apoyo del área de Afiliados
- ◆ Supervisor de Trabajo de Campo (contratación temporal)
- ◆ Promotores comerciales (contratación temporal)
- ◆ Telemercaderistas (contrataciones temporales)
- ◆ Funcionarios de la Entidad que prestan servicios a los Afiliados
- ◆ Mensajería
- ◆ Practicante
- ◆ Oficina
- ◆ Computador con Internet
- ◆ Líneas telefónicas externas

### Documentos asociados:

- ◆ Plan de calidad del servicio de Afiliados (PC-005)
- ◆ Plan de acción y presupuesto anual
- ◆ Reglamento de Afiliados
- ◆ Portafolio de servicios para Afiliados
- ◆ Estatutos de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
- ◆ Código de Comercio artículo 92 (sigue siendo pero fue modificado por la Ley 1727 de 2014)
- ◆ Ley 1727 de 2014



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Documentos asociados:

- ◆ Decreto 2042 de 2014
- ◆ Tarifas de afiliados aprobadas por Junta Directiva
- ◆ Manual del promotor (D-103)
- ◆ Procedimiento prestación de servicios a los afiliados (P-015)
- ◆ Procedimiento solicitudes de desafiliación (P-021)
- ◆ Procedimiento inscripción y aprobación del servicio de Afiliados (P-022)
- ◆ Procedimiento renovación de Afiliados (P-023)
- ◆ Procedimiento para la verificación de requisitos y condiciones para ser afiliado y mantener dicha condición (P-025)
- ◆ Política N°14 Política general para Afiliados
- ◆ Campaña nuevos Afiliados
- ◆ Procedimiento salidas no Conformes (P-020)
- ◆ Proceso de verificación de requisitos y condiciones para elecciones de junta directiva (P-040)

### Actividades del Proceso:

#### Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.4	5.1.1	7.3	10.1
6.1	5.1.2	9.1.1	10.2
6.2	5.2.2	9.1.2	
8.1	7.1.1	9.1.3	
	7.1.4		
	8.2.1		
	8.2.2		
	8.2.3		
	8.2.4		
	8.5.1		



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

	8.5.2		
	8.5.3		
	8.5.5		
	8.5.6		
	8.7		

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### **5.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

#### **5.3.1 CARACTERIZACION DEL SUBPROCESO DE CONSULTORIA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL**

**Nombre del subproceso:** Consultoría para el desarrollo empresarial

**Número del proceso:** 003

**Responsable de Coordinar:** Directora Unidad de Desarrollo Empresarial

**Objetivo del proceso:**

Garantizar el adecuado grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio de consultoría externa.

**Indicadores de Eficacia:** Grado de satisfacción del cliente  
Calificación del consultor según la evaluación de asesores o consultores F-037

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:** Todos los indicadores se miden los primeros 15 días hábiles del mes de enero (la medición se realiza frente al año inmediatamente anterior).

#### **Salidas:**

- ◆ Plan de mejoramiento
- ◆ Mapa de Competitividad
- ◆ Proyecto para suplir la necesidad manifestada por el empresario

#### **Entradas**

- ◆ Recursos para la operación del servicio
- ◆ Solicitud del servicio de consultoría / asesoría para suplir una necesidad
- ◆ Datos generales de la empresa
- ◆ Hoja de vida de consultores / asesores
- ◆ Contrato tripartita Empresa – Consultor / Asesor – Cámara de Comercio



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

- ◆ Documentos asociados
- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Contexto de la organización

#### **Procesos de Entrada:**

- ◆ Procesos de Gestión General del Sistema de Calidad
- ◆ Proceso de Gestión Humana
- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas
- ◆ Proceso de Infraestructura
- ◆ Proceso de Afiliados
- ◆ Proceso de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

#### **Procesos de Salida:**

- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas

#### **Recursos:**

- ◆ Profesional Área de Clúster y Productividad
- ◆ Practicantes universitarios (si se requieren)
- ◆ Telemercaderistas
- ◆ Oficina dotada con computador con conexión a Internet
- ◆ Línea telefónica con salida externa

#### **Documentos asociados:**

- ◆ Plan de calidad del servicio de fortalecimiento para el desarrollo empresarial – subproceso consultoría para el desarrollo empresarial



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Documentos asociados:

- ◆ Manual Administrativo para Contratación
- ◆ Procedimiento de selección, inscripción y evaluación de consultores
- ◆ Código de ética del consultor
- ◆ Plan de acción
- ◆ Plan de manejo del riesgo
- ◆ Mapa de riesgos
- ◆ Procedimiento salidas no Conformes (P-020)

### Actividades del Proceso:

1. Recepción de solicitud del servicio de consultoría
2. Selección del consultor
3. Iniciación del contrato entre las partes.
4. Presentación del plan de trabajo
5. Iniciación proceso de consultoría.
6. Entrega informes de seguimiento
7. Verificación de pagos
8. Realización de encuestas de satisfacción
9. Seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad del proceso.
10. Planteamiento de acciones correctivas y preventivas.
11. Acompañamiento para la formulación, gestión y ejecución de proyectos de desarrollo empresarial.

### Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.4	5.1.1	7.3	10.1
6.1	5.1.2	9.1.1	10.2
6.2	5.2.2	9.1.2	
8.1	7.1.1	9.1.3	



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

7.1.4

8.2.1

8.2.2

8.2.3

8.2.4

8.5.1

8.5.2

8.5.3

8.5.6

8.6

8.7

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### 5.3.2 CARACTERIZACION DEL PROCESO ANTENAS COMERCIALES NACIONALES Y/O INTERNACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

**Número del proceso:** 003

**Responsable de Coordinar:** Directora Unidad de Desarrollo Empresarial

**Objetivo del proceso:**

Ser el aliado estratégico de los empresarios, en el desarrollo de estrategias comerciales nacionales y/o internacionales que le permitan la generación de nuevos clientes, el posicionamiento de la marca, la consolidación y/o diversificación de mercados, con el fin de ayudarlos a desarrollar oportunidades comerciales en las ciudades y/o en los países donde se identifiquen potencialidad o sean priorizados.

**Indicadores de Eficacia:**

- ◆ Cumplimiento de la promesa de servicio en cuanto a número de citas agendadas
- ◆ Nivel de satisfacción del usuario del servicio de antenas comerciales

**Momento de la medición** los indicadores se medirán con una frecuencia anual y se reportarán en el mes de enero.

**Entradas:**

- ◆ Recursos para la operación del servicio
- ◆ Formulario de inscripción – Google drive
- ◆ Acta de Compromiso del Empresario
- ◆ Alianza suscrita con las Antenas Comerciales (consultor contratista)
- ◆ Documentos asociados
- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Contexto de la organización

**Salidas**

- ◆ Encuesta del nivel de satisfacción de la agenda comercial frente al servicio prestado F-156
- ◆ Formato de seguimiento a las oportunidades de negocios generadas – F-157



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Procesos de Entrada:

- ◆ Procesos de Gestión General del Sistema de Calidad
- ◆ Proceso de Gestión Humana
- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas
- ◆ Proceso de Infraestructura
- ◆ Proceso de Afiliados
- ◆ Proceso de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

### Procesos de Salida:

- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas

### Recursos:

- ◆ Profesional de Internacionalización
- ◆ Oficina dotada con computador con conexión a internet
- ◆ Línea telefónica con salida externa
- ◆ Auditorio y/o salones
- ◆ Plataformas como zoom o Meet

### Documentos asociados:

- ◆ Plan de calidad del servicio de Antenas Comerciales – PC-007
- ◆ Manual de procedimiento del Subproceso de Antenas Comerciales – P-028
- ◆ Procedimiento de salidas no conformes – P-020
- ◆ Lista de precios de las Antenas Comerciales – D-119
- ◆ Formato de reunión del seguimiento a la agenda comercial - F-043
- ◆ Formato de calificación encuesta de satisfacción del servicio – F-156



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

#### Documentos asociados:

- ◆ Formato de seguimiento a las oportunidades de negocios generadas – F-157
- ◆ Procedimiento de selección, inscripción y evaluación de antenas comerciales nacionales e internacionales P-036
- ◆ Manual Administrativo para Contratación D-100
- ◆ Acta de compromiso del empresario
- ◆ Propuesta comercial de las antenas comerciales
- ◆ Alianza con las Antenas Comerciales
- ◆ Fichas de validación de las Antenas Comerciales
- ◆ Código de ética de las Antenas Comerciales
- ◆ Acta de compromiso empresarial

#### Actividades del Proceso:

- ◆ Establecimiento del contacto
- ◆ Selección y evaluación de la firma consultora
- ◆ Selección de las empresas
- ◆ Comunicación permanente con el empresario y el consultor
- ◆ Seguimiento a la realización de las agendas comerciales nacionales y/o internacionales

#### Requisitos de ISO 9001 versión 2008

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.4	5.1.1	7.3	10.1
6.1	5.1.2	9.1.1	10.2
6.2	5.2.2	9.1.2	
8.1	7.1.1	9.1.3	
	7.1.4		
	8.2.1		



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

8.2.2

8.2.3

8.2.4

8.5.1

8.5.2

8.5.3

8.5.6

8.6

8.7

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 5.4 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN GENERAL

**Nombre del proceso:** Gestión General

**Número del proceso:** 004

**Responsable de Coordinar:** Presidenta Ejecutiva

**Objetivo del proceso:** diseñar las estrategias, dirigir su ejecución y proveer los recursos necesarios para el logro de la visión, de la misión y de los objetivos estratégicos de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

**Indicador de Eficacia:**

- Resultado del Balanced Scorecard de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
- Promedio de las encuestas de satisfacción de los servicios certificados

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:** Los indicadores se miden en enero de cada año.

**Entradas:**

- ◆ MEGA
- ◆ Direccionamiento estratégico
- ◆ Indicadores económicos
- ◆ Planes de desarrollo nacional, departamental y municipales
- ◆ Tablero de indicadores
- ◆ Estatutos de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
- ◆ Documento “Elecciones de Junta Directiva y Revisor Fiscal”
- ◆ Plan anual de trabajo
- ◆ Informes de auditorías



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

**Entradas:**

- ◆ Informe de seguimiento a las acciones correctivas y preventivas
- ◆ Informe de seguimiento a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Informe de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad
- ◆ Plan de Acción y Presupuestos
- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Actas del comité de control interno
- ◆ Documentos asociados

**Salidas:**

- ◆ Lineamientos para el funcionamiento de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
- ◆ Informes a la comunidad y a la Junta Directiva
- ◆ Alianzas interinstitucionales
- ◆ Plan de Acción y presupuesto
- ◆ Política de calidad
- ◆ Lineamientos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Políticas de la Entidad

**Procesos de Entrada:**

- ◆ Proceso de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad

**Procesos de Salida:**

- ◆ Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos Servicios CAE – Centro de Atención Empresarial
- ◆ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ◆ Proceso de Afiliados
- ◆ Proceso Gestión Humana



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Procesos de Salida:

- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Seguimiento al SGC
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas
- ◆ Proceso de Infraestructura
- ◆ Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

### Recursos:

- ◆ Presidente Ejecutivo
- ◆ Oficina
- ◆ Computador
- ◆ Internet e intranet
- ◆ Sala de juntas

### ◆ Documentos asociados:

- ◆ Plan de Acción
- ◆ Balanced Scorecard
- ◆ Planes de calidad de los procesos
- ◆ Política de calidad
- ◆ Objetivos de calidad
- ◆ Procedimiento para la Planificación de la Calidad P-011
- ◆ Compromisos y tareas derivados de la revisión por la dirección
- ◆ Procedimiento salidas no Conformes (P-020)

### Actividades del Proceso:



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

#### Actividades del planear:

1. Definir estrategias de trabajo interinstitucionales
2. Proyectar programas de trabajo de la Institución y someterlos a estudio de la Junta Directiva
3. Elaborar el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos de la Cámara de Comercio y someterlos a consideración de la Junta Directiva.
4. Destinar recursos para el logro de los objetivos de la CCMPC
5. Dirigir la elaboración del plan de acción
6. Planear reuniones de Junta Directiva
7. Establecer objetivos, metas e indicadores organizacionales y de procesos
8. Establecer la política de calidad
9. Definir los objetivos del sistema de gestión de calidad
10. Comunicar información del sistema de gestión de calidad
11. Planificar los procesos del sistema de gestión de calidad

#### Actividades del hacer:

1. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva y ejecutar sus acuerdos y resoluciones.
2. Servir permanentemente como consultor y asesor de los afiliados y de intermediario entre los mismos.
3. Dirigir los servicios administrativos de la Cámara y ordenar lo conducente a su funcionamiento.
4. Nombramiento y remoción del personal de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.
5. Celebración de toda clase de actos o contratos relacionados con los servicios y el funcionamiento de la Cámara de Comercio.
6. Rendir a la Junta Directiva informes periódicos sobre sus labores. Así mismo deberá elaborar anualmente un informe de actividades.



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

7. Ordenar gastos.
8. Proponer a la Junta Directiva medidas necesarias para la mejor organización de la Cámara.
9. Gestionar eficientemente el cumplimiento de las funciones delegadas por el Estado a la Cámara de Comercio de Manizales Por Caldas.
10. Realizar diálogos con los grupos de interés.
11. Realizar seguimiento y revisión del contexto institucional interno y externo.

Actividades del verificar:

1. Evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Monitorear los ingresos y los gastos de la Entidad.
3. Evaluar los indicadores de gestión.
4. Hacer seguimiento a cada uno de los programas que esté ejecutando la Cámara de Comercio.
5. Verificar el estado de las acciones correctivas y preventivas.
6. Hacer seguimiento a los planes de mejora.
7. Evaluar el desempeño del personal.

Actividades del actuar:

1. Decidir sobre acciones correctivas para el direccionamiento y cumplimiento de objetivos.
2. Desarrollar acciones correctivas y preventivas.
3. Decidir sobre lineamientos de mejora en los procesos.



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	5.1.1	7.3	10.1
4.2	5.2.2	9.1.1	10.2
4.3	7.1.1	9.1.3	10.3
4.4	7.1.4		
5.2.1	7.4		
5.3			
6.1			
6.2			
6.3			

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 5.5. CARACTERIZACION DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p><b>Nombre del proceso:</b> Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>Número del proceso:</b> 005</p> <p><b>Responsable de Coordinar:</b> Profesional de Planeación y Finanzas</p> <p><b>Objetivo del proceso:</b> Evaluar y monitorear el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos propuestos</p> <p><b>Indicador de Eficacia:</b></p> <p>▣ Grado de satisfacción de los Líderes y Coordinadores frente al apoyo de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:</b> El indicador se miden semestralmente, los 10 primeros días hábiles de enero y julio.</p>
---

<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Registro de no conformidades de los procesos</li> <li>◆ Reporte de los indicadores de cumplimiento de los objetivos</li> <li>◆ Reporte de quejas y reclamos</li> <li>◆ Informe de auditorías internas</li> <li>◆ Documentos asociados</li> <li>◆ Contexto de la organización</li> <li>◆ Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> </ul>
--

<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Informe de seguimiento a las acciones correctivas y preventivas</li> </ul>
--



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

- ◆ Informe de seguimiento a los objetivos del sistema de gestión de calidad
- ◆ Recomendaciones para la mejora del sistema de gestión de calidad
- ◆ Directrices para actualizaciones del Manual de Procedimientos
- ◆ Directrices para actualizaciones del Plan de Acción de la CCMPC
- ◆ Documentos asociados

**Procesos de Entrada:**

- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Gestión Humana
- ◆ Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial
- ◆ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ◆ Proceso de Afiliados
- ◆ Proceso de Gestión General del Sistema de Calidad
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas

**Procesos de Salida:**

- ◆ Proceso de Contratación y Compras
- ◆ Proceso de Gestión Humana
- ◆ Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial
- ◆ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ◆ Proceso de Afiliados
- ◆ Proceso de Gestión General del Sistema de Calidad
- ◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Recursos:

- ◆ Profesional
- ◆ Computador con conexión a Internet
- ◆ impresora
- ◆ Oficina dotada con todos los implementos necesarios

### Documentos asociados:

- ◆ Norma ISO 9001 versión 2015
- ◆ Planes de calidad
- ◆ Procedimiento de Control de Registros
- ◆ Procedimiento de Control de Documentos
- ◆ Procedimiento de no conformidades y acción correctiva
- ◆ Procedimiento de acción preventiva
- ◆ Procedimiento de acción de mejora
- ◆ Procedimiento de Producto no conforme
- ◆ Procedimiento de Auditorías de Calidad
- ◆ Procedimiento de Planificación de la Calidad
- ◆ Plan anual de auditorías
- ◆ Plan de acción y presupuesto anual
- ◆ Procedimiento salidas no Conformes (P-020)
- ◆ Plan de inducción y acompañamiento al SGC (D-040)

### Actividades del Proceso:

1. Control de documentos
2. Control de registros
3. Actualización de documentos
4. Seguimiento a los indicadores de cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad, revisando mensualmente la formulación de estos



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

5. Análisis de las encuestas de satisfacción del cliente
6. Seguimiento a la eficacia y pertinencia de las acciones correctivas y preventivas
7. Seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de calidad
8. Evaluación periódica del sistema de gestión de calidad
9. Establecimiento de acciones para la mejora continua
10. Presentación de informes a la Presidencia Ejecutiva
11. Elaboración del programa anual de auditorías
12. Evaluación de los auditores internos de calidad
13. Seguimiento al plan de acción
14. Planificación del SGC
15. Caracterización de los procesos del SGC
16. Administración del manual de calidad
17. Brindar capacitación sobre el SGC
18. Aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de los procesos de Registros Públicos, Contratación y Compras, Gestión Humana (general), Infraestructura.
19. Acompañamiento en el tratamiento integral de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas y análisis de causas.
20. Realización y coordinación de auditorías internas de calidad y coordinación de las externas.

**Requisitos de ISO 9001 versión 2015**

<b>Planificar</b>	<b>Hacer</b>	<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>
4.4	5.1.1	7.3	10.1
6.1	5.2.2	9.1.1	10.2
6.2	7.1.1	9.1.3	10.3
	7.1.4	9.2	
	7.5	9.3	

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 5.6 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE INFRAESTRUCTURA

**Nombre del proceso:** Infraestructura

**Número del proceso:** 006

**Responsable de Coordinar:** Coordinador de Planeación Física y Logística

**Objetivo del proceso:** Gestionar oportunamente las actividades logísticas para la realización de eventos y mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la entidad.

**Indicadores de Eficacia:**

Grado de satisfacción con los servicios de Infraestructura

Frecuencia de Medición: El indicador se medirá de forma semestral, en los meses de enero y Julio.

### Entradas

- Solicitud de apoyo logístico
- Requerimientos realizados a través de la mesa de ayuda

### Salidas:

- Programa de mantenimiento preventivo
- Cronograma semanal de eventos
- Revisión de Inventarios físicos

### Procesos de Entrada:

- Proceso de Gestión General del SGC
- Proceso de Gestión Humana
- Proceso de Contratación y Compras
- Proceso de Seguimiento al SGC
- Proceso de Comunicaciones Corporativas
- Proceso de fortalecimiento y desarrollo empresarial

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

**Procesos de Entrada:**

- Proceso de afiliados
- Proceso de registros públicos y asuntos jurídicos

**Actividades del Proceso:**

1. Asignación de salones y auditorios de la Entidad
2. Coordinación de actividades logísticas de eventos internos y externos de la Entidad
3. Mantenimiento de la infraestructura física, activos fijos y devolutivos de la Entidad.
4. Coordinación de actividades de servicios generales.
5. Actualización de inventarios de activos fijos y devolutivos

**Procesos de Salida:**

- Proceso de Gestión General del SGC
- Proceso de Gestión Humana
- Proceso de Contratación y Compras
- Proceso de Seguimiento al SGC
- Proceso de Comunicaciones Corporativas
- Proceso de fortalecimiento y desarrollo empresarial
- Proceso de afiliados

**Recursos:**

- Software de gestor de eventos
- Líder del área del proceso de Infraestructura
- Recursos Humanos
- Oficina
- Computador con Internet
- Impresora
- Aplicativos Tecnológicos.
- Sistema de Gestión Integral- Almera



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Documentos asociados

- Manual para la Administración de Activos fijos y Activos devolutivos
- Activos fijos y devolutivos – toma física de inventarios
- Plan de acción
- Manual de políticas
- Manual administrativo para la contratación
- Procedimiento salidas no Conformes (P-020)

### Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	7.1.3	9.1.1	10.1
4.2	8.1	9.1.3	10.2
4.4	8.5		10.3
5.1.1			
5.2.2			
7.1.1			

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 5.7 CARACTERIZACION DE PROCESO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

**Nombre del proceso:** Tecnologías de la información y las telecomunicaciones

**Número del proceso:** 007

**Responsable de Coordinar:** Líder de Tecnología

**Objetivo del proceso:** acompañar, asesorar y ejecutar estrategias para un óptimo desarrollo tecnológico de la CCMPC y lograr una eficiente prestación del servicio

**Indicadores de Eficacia:**

- Satisfacción de los usuarios
- Cumplimiento de los acuerdos del nivel del servicio

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:** Los indicadores se medirán de forma mensual.

### Entradas

- Solicitudes de requerimientos a través de la mesa de ayuda
- Presupuesto asignado
- Manual de Procedimientos
- Mapa de Riesgos del Proceso de Registros Públicos.
- Planes de Mejoramiento derivados del Mapa de Riesgos del Proceso de TICS.
- Contexto de la organización
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Planes de mejoramiento de los resultados de las auditorías
- Solicitud de insumos tecnológico
- Cotizaciones
- Direccionamiento estratégico
- Contexto de la organización
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### Salidas:

- Soluciones a los requerimientos dentro de los acuerdos de servicio
- Contratos de mantenimiento de la entidad de infraestructura y operación tecnológica
- Registro de mantenimiento preventivos y correctivos

### Procesos de Entrada:

- Proceso de Gestión General del SGC
- Proceso de Gestión Humana
- Proceso de Contratación y Compras
- Proceso de Seguimiento al SGC
- Proceso de Comunicaciones Corporativas
- Proceso de Infraestructura
- Proceso de fortalecimiento y desarrollo empresarial
- Proceso de afiliados
- Proceso de registros públicos y asuntos jurídicos

### Actividades del Proceso:

1. Planificación estratégica del proceso
2. Elaboración y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos
3. Adquisición de equipos de infraestructura tecnológica
4. Atención a los requerimientos tecnológicos de los usuarios internos de la entidad
5. Auditoría de hardware y software
6. Realización de backups de la información
7. Coordinar la implementación de proyectos tecnológicos de la entidad

### Procesos de Salida:

- Proceso de Gestión General del SGC

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### Procesos de Salida:

- Proceso de Gestión Humana
- Proceso de Contratación y Compras
- Proceso de Seguimiento al SGC
- Proceso de Comunicaciones Corporativas
- Proceso de Infraestructura
- Proceso de fortalecimiento y desarrollo empresarial
- Proceso de afiliados
- Proceso de registros públicos y asuntos jurídicos

### Recursos:

- Líder del área de sistemas y telecomunicaciones
- Profesional de Tecnología
- Auxiliar de Tecnología
- Practicante y contratistas (Personal de apoyo del área)
- Oficina
- Computador con Internet
- Líneas telefónicas externas
- Mesa de ayuda

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

### Documentos asociados

- Manual para la administración y uso del hardware software
- Política de seguridad de la información
- Gestión de solicitudes a través de la mesa de ayuda
- Inducción a practicantes y contratistas del área de sistemas y telecomunicaciones
- Creación de nuevos usuarios y/o permisos sobre los aplicativos de la CCMPC
- Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo
- Registro de mantenimiento
- Auditoría de sistemas
- Generación de reportes de auditoría
- Auditoría de sistemas para verificar el ingreso de equipos que no son activos de la CCMPC
- Auditoría de software
- Configuración del backup automático
- Verificación del backup automático
- Registro de eventos de entrada de activos tecnológicos de la CCMPC
- Registro de eventos de salida y reingreso de activos tecnológicos de la CCMPC
- Registro de eventos de salida y reingreso de activos tecnológicos de la CCMPC
- Procedimiento salidas no Conformes (P-020)

### Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.4	7.1.3	9.1.1	10.1
5.2.2	8.5.4	9.1.3	10.2
6.1			10.3
6.2.2			
6.3			



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

## 5.8 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

**Nombre del proceso:** Gestión Humana

**Número del proceso:** 008

**Responsable de Coordinar:** Profesional de Gestión Humana

**Objetivo del proceso:** Identificar, reclutar y seleccionar candidatos a nivel interno o externo para proveer a los demás procesos institucionales, el talento humano idóneo para el desarrollo de sus actividades, aplicando las políticas internas de selección de personal; propiciar el desarrollo de las personas y fomentar un ambiente laboral propicio y seguro para el desarrollo de la calidad.

**Indicador de Eficacia:**

Resultado de la encuesta de satisfacción de los funcionarios

Indicador de Clima Organizacional

Nivel de Desempeño

Nivel de Competencias

Frecuencia de Accidentalidad

Severidad de la accidentalidad

Proporción de accidentes de trabajo mortales

Ausentismo por causa medica

Prevalencia de la enfermedad laboral

Incidencia de la enfermedad laboral

Nivel de Cumplimiento de marco legal en SST

Cumplimiento de los objetivos

Nivel de ejecución de las acciones de mejoramiento del SGSST

Prevalencia de casos y sospechosos de los PVE



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:**

- El indicador referente a la satisfacción de los funcionarios y clima organizacional se mide entre los primeros diez días hábiles de los meses de enero y Julio.
- Los indicadores de nivel de desempeño y competencias se miden anualmente
- Los indicadores del SGSST tienen la siguiente periodicidad:

*Mensual:*

Frecuencia de Accidentalidad  
Ausentismo por causa medica  
Severidad de la accidentalidad

*Anual:*

Proporción de accidentes de trabajo mortales  
Prevalencia de la enfermedad laboral  
Incidencia de la enfermedad laboral  
Nivel de Cumplimiento de marco legal en SST  
Cumplimiento de los objetivos  
Nivel de ejecución de las acciones de mejoramiento del SGSST  
Prevalencia de casos y sospechosos de los PVE

**Entradas:**

- ◆ Necesidades de personal
- ◆ Necesidades de formación y capacitación del personal
- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Plan de Acción
- ◆ Documentos asociados
- ◆ Contexto de la organización
- ◆ Necesidades y expectativas de las partes interesadas
- ◆ Identificación de peligros y valoración de riesgos
- ◆ Marco legal vigente en Colombia y aplicable al Sistema General de Riesgos Laborales



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

♦ **Salidas:**

- ♦ Contrato laboral
- ♦ Contrato de prestación de servicios
- ♦ Orden de servicios
- ♦ Personal competente
- ♦ Plan Anual de capacitación
- ♦ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

♦ **Procesos de Entrada:**

- ♦ Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos (Incluye servicios prestados en el CAE)
- ♦ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ♦ Proceso de Afiliados
- ♦ Proceso de Gestión de Proyectos para el Desarrollo Empresarial
- ♦ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ♦ Proceso de Contratación y compras.
- ♦ Procesos de Gestión General del Sistema de Calidad
- ♦ Proceso de Comunicaciones Corporativas

**Procesos de Salida:**

- ♦ Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
- ♦ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ♦ Proceso de Afiliados
- ♦ Proceso de Gestión de Proyectos para el Desarrollo Empresarial
- ♦ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ♦ Proceso de Contratación y compras.
- ♦ Procesos de Gestión General del Sistema de Calidad
- ♦ Proceso de Comunicaciones Corporativas



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

♦ **Recursos:**

- ♦ Miembros de Junta Directiva
- ♦ Presidente Ejecutivo
- ♦ Director Unidad Administrativa y Financiera
- ♦ Funcionario para asesoría jurídica
- ♦ Funcionario de Gestión Humana
- ♦ Secretaria
- ♦ Profesional con Licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo vigente
- ♦ Computadores con conexión a Internet e intranet
- ♦ Impresora
- ♦ Línea telefónica interna

♦ **Documentos asociados:**

- ♦ Manual de perfiles
- ♦ Contrato de trabajo
- ♦ Reglamento interno de trabajo
- ♦ Manual de Políticas Internas
- ♦ Instructivo para evaluar la eficacia de la Formación y Entrenamiento.
- ♦ Evaluación del Desempeño por competencias
- ♦ Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus anexos

**Actividades del Proceso:**

1. Consecución del personal adecuado
2. Fomento de un ambiente de trabajo seguro
3. Dotación del personal de todo lo necesario para el cumplimiento de sus funciones con calidad
4. Monitoreo del clima organizacional
5. Identificación de necesidades de formación y entrenamiento
6. Suministro de capacitación y entrenamiento al personal para mejorar su desempeño



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

laboral

7. Evaluación del Desempeño por competencias según el cargo en la entidad
8. Cumplimiento del marco legal aplicable al SGSST
9. Actividades del plan anual de trabajo del SGSST

**Requisitos de ISO 9001 versión 2015**

<b>Planificar</b>	<b>Hacer</b>	<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>
4.4	5.1.1	7.3	10.1
5.3	5.2.2	9.1.1	10.2
6.1	7.1.1	9.1.3	
6.2	7.1.4		
7.1.2	7.1.6		
	7.2		

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

## 5.9 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS

**Nombre del proceso:** Contratación y Compras

**Número del proceso:** 009

**Responsable de Coordinar:** Directora Unidad Administrativa y Financiera

**Objetivo del proceso:** Procurar porque todos los procesos del sistema de calidad tengan a tiempo todo lo necesario para cumplir con sus compromisos.

**Indicador de Eficacia:** Grado de satisfacción del cliente interno

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:** El indicador se mide los primeros 10 días hábiles de enero y julio.

### **Entradas:**

- ◆ Solicitudes de contratación y compras
- ◆ Cotizaciones
- ◆ Propuestas
- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Documentos asociados
- ◆ Contexto de la organización
- ◆ Necesidades y expectativas de las partes interesadas

### ◆ **Salidas:**

- ◆ Órdenes de compra
- ◆ Ordenes de servicios
- ◆ Contratos

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 253</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Salidas:</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Convenios</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Procesos de Entrada:</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proceso Gestión General del Sistema de Calidad</li> <li>◆ Proceso de Registro y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial</li> <li>◆ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial</li> <li>◆ Proceso de Afiliados</li> <li>◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>◆ Proceso de Gestión Humana</li> <li>◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas</li> <li>◆ Proceso de Infraestructura</li> <li>◆ Proceso de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Procesos de Salida:</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proceso Gestión General del Sistema de Calidad</li> <li>◆ Proceso de Registro y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial</li> <li>◆ Proceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial</li> <li>◆ Proceso de Afiliados</li> <li>◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>◆ Proceso de Gestión Humana</li> <li>◆ Proceso de Comunicaciones Corporativas</li> <li>◆ Proceso de Infraestructura</li> <li>◆ Proceso de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Recursos:</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Director de unidad</li> </ul>



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Recursos:

- ◆ Asistente Administrativa
- ◆ Secretaria
- ◆ Abogada Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
- ◆ Profesional de Comunicaciones Corporativas
- ◆ Técnico de Comunicaciones Institucionales
- ◆ Profesional de Planeación Física y Logística
- ◆ Profesional de Mercadeo Institucional
- ◆ Auxiliar de Planeación y Finanzas
- ◆ Auxiliares de contabilidad
- ◆ Técnico de contabilidad
- ◆ Líder del Área Contable
- ◆ Líder de Sistemas y Telecomunicaciones
- ◆ Auxiliar de Mantenimiento
- ◆ Auxiliar de Aseo y Cafetería
- ◆ Computadores
- ◆ Impresoras
- ◆ Fax
- ◆ Escáner

### Documentos asociados:

- ◆ Estatutos de la entidad
- ◆ Plan de acción y presupuesto
- ◆ Procedimiento de contratación y compras
- ◆ Encuestas de Satisfacción de Servicios Administrativos
- ◆ Criterios para selección y evaluación de proveedores de la CCMPC
- ◆ Manual Administrativo para Contratación
- ◆ Manual de Procedimientos de Interventoría
- ◆ Manual de Políticas



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

**Documentos asociados:**

- ◆ Procedimiento salidas no Conformes (P-020)

**Actividades del Proceso:**

1. Contratar el personal o los servicios requeridos
2. Comprar los elementos requeridos
3. Administrar la base de datos de los proveedores
4. Evaluar y clasificar a los proveedores

**Requisitos de ISO 9001 versión 2015**

<b>Planificar</b>	<b>Hacer</b>	<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>
4.4	5.1.1	7.3	10.1
6.1	5.2.2	9.1.1	10.2
6.2	7.1.1	9.1.3	
8.1	7.1.4		
	8.2.1		
	8.4		



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

## 5.10 CARACTERIAZACION DEL PROCESO DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

**Nombre del proceso:** Comunicaciones Corporativas

**Número del proceso:** 10

**Responsable de Coordinar:**

Profesional de Comunicaciones y Publicidad

**Objetivos del proceso:**

Difundir tanto interna como externamente la gestión que realiza la Entidad.

**Indicador de Eficacia:**

**Internos:**

1. Nivel de satisfacción de los procesos internos.

**Externos:**

2. Menciones en medios de comunicación.
3. Alcance de las redes sociales

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:** Los indicadores se medirán anualmente los primeros 10 días hábiles del mes de enero.

**Entradas:**

- Información sobre actividades, servicios y programas de las diferentes unidades y áreas
- Información para publicar en los diferentes medios
- Plan de acción anual de las dependencias

**Salidas:**

- ◆ Reuniones de preparación



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Salidas:

- ◆ Publicaciones impresas o virtuales (externas e internas)
- ◆ Carteleras informativas
- ◆ Boletines de prensa
- ◆ Revistas
- ◆ Campañas institucionales

### Procesos de Entrada:

- ◆ Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial
- ◆ Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial
- ◆ Afiliados
- ◆ Gestión General
- ◆ Gestión Humana
- ◆ Contratación y Compras
- ◆ Infraestructura
- ◆ Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ◆ Seguimiento al SGC

### Procesos de Salida:

- ◆ Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial
- ◆ Consultoría para el Desarrollo Empresarial
- ◆ Afiliados
- ◆ Gestión General
- ◆ Gestión Humana



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### Procesos de Salida:

- ◆ Contratación y Compras
- ◆ Infraestructura
- ◆ Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ◆ Seguimiento al SGC

### Recursos:

- ◆ Profesional de Comunicaciones Corporativas
- ◆ Personal de apoyo
- ◆ Oficina
- ◆ Computadores con acceso a internet y sin restricciones de navegación
- ◆ Impresora
- ◆ Línea telefónica interna y externa
- ◆ Software de edición de video
- ◆ Alojamiento para la página web
- ◆ Equipos de fotografía, audio y video

### Documentos asociados:

- ◆ Plan de acción
- ◆ Manual de políticas
- ◆ Manual administrativo para la contratación
- ◆ Manual de comunicaciones
- ◆ Manual de identidad visual
- ◆ Procedimientos de Comunicaciones

### Actividades del Proceso:



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

1. Difundir y promocionar las actividades de la entidad a través de los medios de comunicación institucionales
2. Diseñar y producir los medios de comunicación interna de la Entidad.
3. Apoyar los actos protocolarios y académicos de la Entidad
4. Diseñar las estrategias necesarias para garantizar una adecuada promoción y difusión de los diferentes eventos, servicios y programas de la Entidad.
5. Mantener actualizada la página web de la Entidad
6. Apoyar el diseño de las piezas de comunicación y de campañas internas
7. Administrar las redes sociales de la entidad
8. Monitorear menciones en medios de comunicación.

#### Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.2	5.1.1	7.3	10.1
4.4	5.2.2	9.1.1	10.2
6.1	7.1.1	9.1.3	
6.2	7.1.4		

#### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2015-08-20	159	Modificar en el numeral 7.2.3 del proceso de Registros Públicos.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
		Insertar cuadro de control de cambios dentro del documento fuente.	Coordinador del SGC
2015-09-08	200	Modificar en el literal a, Caracterización del Proceso de Gestión de Proyectos, en el recuadro Recursos.	Francisco Javier Medina Patiño



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

2015-10-07	201	Incluir de documentos asociados del proceso de Registros Públicos.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
		Modificar en los numerales 7.2.2 y 7.5.3 del proceso de Afiliados.	Alba Inés Bravo Pulido
		Eliminar "ficha de seguimiento de los trabajos del área de Comunicaciones" de los documentos asociados	Profesional de Comunicaciones Institucionales
2015-11-20	202	Modificar en el Objetivo del proceso, numeral 7.2.1 y documentos asociados del proceso de Registros Públicos.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
		Eliminar del Manual de Calidad el informe de Balance Social	Coordinador del SGC
2016-01-21	203	Incluir como documentos asociados al proceso los siguientes: -Inscripción y aprobación del servicio de afiliados -Renovación de afiliados	Alba Inés Bravo Pulido
		Incluir la descripción del numeral 5.5.3 de la norma en el proceso de Comunicaciones Institucionales	Jhon Jairo Martínez Q.
2016-03-18	204	Reemplazar en el manual donde aparezca Técnico de Gestión Humana por Coordinadora de Gestión Humana	Claudia Marcela Hernández L.
		Incluir y modificar los actuales documentos asociados del proceso.	Alba Inés Bravo
2016-04-19	205	Modificar los numerales 7.2.1 – 7.5.4 - 8.2.4. del proceso de Gestión de Proyectos para el Desarrollo Regional	Francisco Javier Medina Patiño
2016-05-30	206	Modificar la frecuencia de medición de los indicadores de Seguimiento al SGC	Coordinador del SGC
2016-06-07		Modificar las actividades del proceso, y los numerales 7.2.1 – 7.2.2 – 7-5-3 – 7.5.4 – 8.2.4 - . del proceso de Servicios de Afiliados	Alba Inés Bravo
2016-07-08	207	Incluir nuevos indicadores en el proceso de Comunicaciones Institucionales.	Jhon Jairo Martínez Q.
2016-07-11	208	Modificar el nombre de los cargos de Técnico de Asesoría Empresarial y Profesional de Emprendimiento y Servicios Empresariales por Técnico de Crecimiento Empresarial y Profesional de Crecimiento Empresarial en todo el documento donde aparezcan relacionados.	Directora Unidad de Desarrollo de Medianas y Grandes Empresas
2016-07-29	209	Incluir en el numeral 7.5.1 control de la producción y de la prestación del servicio una nueva actividad de control y modificar el numeral 7.4.2 Información de las contrataciones y compras.	Directora Unidad Administrativa y Financiera
2016-09-30	210	Se elimina el proceso de Formación para el Desarrollo Empresarial	Directora Unidad de Desarrollo de Medianas y Grandes Empresas
2016-11-30	211	Se modifica la periodicidad de la medición de los indicadores de Satisfacción de los usuarios de RRPP	Coordinador del SGC
2016-12-16	212	Se solicita realizar los cambios de acuerdo al documento adjunto.	Directora Unidad de Desarrollo de Medianas y Grandes Empresas



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

2016-12-29	213	Se solicita modificar la parte del Manual de Calidad correspondiente al proceso de Comunicaciones Institucionales que se adjunta vía e-mail.	Profesional de Comunicaciones Institucionales
2017-01-14	214	Se solicita realizar cambio al nombre del proceso en los documentos y formatos correspondientes, pasando de ASESORÍA Y CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL a CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL	Directora Unidad de Desarrollo de Medianas y Grandes Empresas
2017-02-13	215	Se solicita incluir en Registros Públicos en documentos asociados del proceso de Registros Públicos Ley 1801 de 2016 Código de Policía y Eliminar Ley 232 de 1995	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2017-06-21	216	Reemplazar en el manual donde aparezca Coordinadora de Gestión Humana por Profesional de Gestión Humana	Mónica Rocío Castaño Botero
2017-06-28	217	Incluir nueva actividad en el proceso de Comunicaciones Institucionales.	Profesional de Comunicaciones Institucionales
2017-07-17	218	Excluir los indicadores de: Porcentaje de Proyectos Formulados Porcentaje de Proyectos Gestionados Porcentaje de Proyectos Ejecutados y cambiar la periodicidad del indicador; Porcentaje de Proyectos con Recursos de semestral a anual.	Francisco Javier Medina Patiño
2017-08-16	219	Se modificó el nombre del responsable del proceso de proyectos de desarrollo regional por el de la Directora de la Unidad de Desarrollo de Medianas y Grandes Empresas y se modifica el nombre del profesional de proyectos para el desarrollo regional por el de profesional de proyectos para el desarrollo empresarial.	Francisco Javier Medina Patiño
2017-09-06	220	Se modificaron los recursos de los procesos de Contratación y Compras y se agregó: Auxiliar de planeación y finanzas, Asistente de la Unidad Administrativa y Financiera, Líder del área de Sistemas y Telecomunicaciones. De documentos asociados eliminar Manual de gastos de viaje y código modelo de ética y buen gobierno corporativo.	Directora Unidad Administrativa y Financiera
2017-09-29	221	Se modificó el punto 7.2.1 en el segundo y tercer párrafo. Se modificó el punto 7.5.5 Preservación del producto.	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2017-12-21	222	Se modificó el manual de calidad por el adjunto vía email.	Directora Unidad de Desarrollo de Medianas y Grandes Empresas
2018-02-22	223	Se agregó en el numeral 7.2.2 del proceso de proyectos: En el acompañamiento para la formulación, gestión del proyecto se incluye la elaboración y socialización desde el área, de un checklist dirigido a los responsables del proyecto, de acuerdo a las exigencias de la o las convocatorias que se encuentren disponible. Si no hay convocatorias disponibles no se elabora checklist y solo se	Profesional de proyectos de desarrollo empresarial



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

		acompaña la estrategia de formulación, gestión o ejecución del proyecto. En todo caso siempre se levantará un acta, en la que queden consignadas los compromisos y responsables tanto de los gestores como del representante de la Cámara de Comercio. En esta acta quedará consignado el compromiso de elaboración o no del checklist, según sea el caso.	
2018-04-13	224	Se modificó el numeral 7.2.2 del proceso de Afiliados	Coordinadora área de Afiliados
2018-05-03	225	Se modificó el numeral 7.2.2 del proceso de Afiliados	Coordinadora área de Afiliados
2018-05-18	226	Se actualizó el manual de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001 en la versión 2015, se incluyó en todos los procesos del SGC en la parte de documentos asociados el Procedimiento salidas no Conformes (P-020)	Coordinador SGC
2018-06-12	227	Se realizaron modificaciones y ajustes en los temas que tienen que ver con el proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, de acuerdo a la dinámica actual de la entidad y se ajustaron los documentos asociados al proceso.	Coordinadora de Digitación y certificados.
2019-01-15	228	Se le agrego la Medición de Indicador del proceso de Infraestructura.	Coordinador de Planeación Física y Logística
2019-01-25	229	Incluir en el Proceso de Infraestructura en la parte de recurso de procesos: Líder del área del Proceso de Infraestructura, Recursos Humanos, Oficina computador con Internet, Impresora, Aplicativos Tecnológicos	Profesional de Planeación Física y Logística
2019-02-18	230	Se Excluyó el Subproceso "Gestión de Proyectos de Desarrollo Empresarial"	Directora Unidad Desarrollo Empresarial
2019-02-21	231	Incluir en el Proceso de Tecnologías de la información y las telecomunicaciones en la parte de recursos: La Mesa de ayuda, Profesional de Tecnología, Auxiliar de Tecnología, Practicantes y contratistas (Personal de apoyo al área)	Líder de Tecnología
2019-02-28	232	Incluir que la revisión de inventarios físicos sea considerada una salida al proceso	Profesional de Planeación Física y Logística
2019-03-06	233	Incluir en el subproceso de Antenas comerciales en la parte de documentos asociados la Lista de precios de Antenas Nacionales e Internacionales.	Profesional de Escalamiento a Mercados Globales
2019-04-25	234	Se incluyó en el subproceso de Antenas Comerciales entradas, salidas, recursos y documentos asociados. Se cambio el nombre del subproceso a Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales para el Fortaleciendo y Desarrollo Empresarial	Directora Unidad Desarrollo Empresarial
2019-04-29	235	Se realizó actualización del nombre del área de Clúster y Productividad y ajustes de forma en lo relacionado al subproceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial.	Profesional de Clúster y Productividad



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

2019-05-20	236	Se actualizó el organigrama de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	Coordinador SGC
2019-05-23	237	<p>. En el numeral 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, en lo referente al subproceso CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL, se ajustó el nombre y código del plan de calidad y ajuste de forma, ajustando el siguiente texto:</p> <p>“Periódicamente, de acuerdo a las frecuencias establecidas en el Plan de Calidad PC-007, se realiza...”</p> <p>• En lo referente a al numeral 5.3.1 CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL se solicita ajuste a la redacción del objetivo del proceso, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Objetivo del proceso: Garantizar el adecuado grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio de consultoría externa</p>	Profesional de Clúster y Productividad
2019-06-28	238	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizó en el proceso de Afiliados, el cargo de la Coordinación (Coordinadora – Coordinador)</li><li>- Pagina 31: Se establece que los requisitos para ser afiliado están contenidos en el Reglamento de Afiliados.</li><li>- Pagina 42: Se cambia el nombre del archivo generado por sistemas “Archivo diario de caja” y se actualiza el nombre del área de tecnología.</li><li>- Pagina 47: Se actualiza el tratamiento que se le da a las actividades del proceso 5 y 9.</li><li>- Caracterización del servicio de afiliados: En los documentos asociados, se adiciona el P-025.</li></ul>	Coordinador Área de Afiliados
2019-07-05	239	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se incluyó como documento asociado el D-040 Plan de inducción a practicantes y acompañamiento del SGC</li></ul>	Coordinador del SGC
2019-08-01	240	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se incluyó el indicador de Crecimiento de ventas al sub proceso de Antenas Comerciales</li></ul>	Directora Unidad Desarrollo Empresarial
2019-08-26	241	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se realizó cambio a la caracterización del proceso de Gestión Humana.</li></ul>	Profesional de Gestión Humana
2019-11-14	242	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se realizó cambio en los procedimientos de verificación de los requisitos para ser afiliados.</li><li>- Se agregó un documento nuevo en la caracterización del proceso del servicio de afiliados.</li></ul>	Coordinador del área de Afiliados.
2020-02-25	243	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se Separa a las áreas de Comunicaciones y Mercadeo en procesos diferentes, se están reestructurando las áreas, de manera que se requiere hacer un cambio en el proceso.</li><li>- Se actualizo en el proceso de comunicaciones</li></ul>	Profesional de comunicaciones corporativas



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

		corporativas: el nombre del proceso, se definió objetivo del proceso y el nombre del cargo del coordinador - Se actualizo actividades que le competen al proceso de comunicaciones corporativas - Se excluyó el indicador de percepción marca, porque no le compete al proceso de comunicaciones - Se determina las fechas de medición de los 3 indicadores que evaluarán el proceso semestralmente.	
2020-04-06	244	-Se elimina el indicador acciones preventivas del proceso seguimiento al SGC, porque actualmente cuando se presenta algún cambio este se debe registrar en el F-155 Gestión del cambio.	Coordinador del SGC
2020-11-17	245	-Se ajusta el cargo del Profesional del Área de Afiliados -Se indica la periodicidad con la que se digitalizan las solicitudes de afiliación	Profesional Área de Afiliados
2020-12-11	246	Se realizan varios cambios por la inclusión del subproceso de Estrategias Comerciales Nacionales y/o Internacionales para el Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y por la exclusión de Antenas Comerciales Nacionales e Internacionales	Profesional de Internacionalización
2021-02-02	247	Se realizan varios cambios por la inclusión del Subproceso de Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales para el Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y por la exclusión del Subproceso de Estrategias Comerciales Nacionales y/o Internacionales para el Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial	Profesional de Internacionalización
2021/08/10	248	Se actualizan las actividades del proceso de Comunicaciones Corporativas	Profesional de Comunicaciones Corporativas
2021-08-30	249	Se actualizan el proceso de Gestión Humana, anexando los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, así como su periodicidad de medición y en recursos se incluye el Plan Anual de Trabajo en SST	Profesional de Gestión Humana
2021-09-17	250	Se actualiza el proceso de registros públicos y CAE de acuerdo al proceso actual.	Coordinador Área de Digitación y Certificados
2022-02-23	251	Se ajustan los indicadores de eficacia y se ajusta el momento de la medición del Programa de Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales para el Fortalecimiento Empresarial	Profesional de Internacionalización
2022-04-11	252	Se ajustan los indicadores de eficacia y las actividades del proceso Comunicaciones Corporativas.	Profesional Comunicaciones Corporativas
2022-05-04	253	Se ajustan los indicadores de eficacia del proceso de registros públicos de acuerdo al plan de calidad.	Coordinador Área de Digitación y Certificados