

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 1 de 36	

MANUAL DE CALIDAD



	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 2 de 36	

OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad de La Cámara de Comercio de Magangué conforme lo establece los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015.

1. GENERALIDADES

1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre o Razón Social:	CÁMARA DE COMERCIO DE MAGANGÜÉ
NIT:	890 481 080 – 1
Dirección:	Oficina Principal: Cra. 4 ^{ta} N° 12 – 12, Piso 1 y 2. Oficinas Seccionales: Mompox (Cra. 2da N° 19 – 44 Cl Real del medio). Guaranda (Palacio M/pal Piso 1), Tiquisio (Calle principal Barrio San Martín), Majagual (CL 5 N 22 - 07 Barrio San José – Alcaldía Municipal), San Martín de Loba (Plaza principal antigua Alcaldía).
Teléfonos:	6875362 – 687 76 45 – 687 82 31

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

El 13 de mayo de 1943 un puñado de valerosos y progresistas comerciantes hijos natos y adoptivos de Magangué, se reunieron en los salones del almacén mogollón en una gran asamblea para elegir la Junta Directiva del Comité de Comercio que gestionaría ante el Ministerio de Economía Nacional, la creación de la Cámara de Comercio de Magangué.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 3 de 36	

Elegido el Comité de Comercio, sus miembros tomaron posesión de sus cargos y entraron decididamente a luchar por los intereses de Magangué. Su primera resolución se enfocó a resolver el problema del aeropuerto ya que Avianca suspendería el servicio de hidroaviones en los puertos del Río Magdalena, por lo tanto, comunicaron a la gerencia de la empresa aérea en Bogotá, que este puerto estaría dispuesto a donar el terreno para que para que Avianca enviara técnicos con el fin de construir un aeródromo adecuado.

En relación con la creación de la Cámara de Comercio, comenzaron labores encaminadas a gestionar ante la Cámara de Comercio de Cartagena y al Ministerio de Economía Nacional la solicitud de la creación, enviando el listado del recién elegido comité de comercio y solicitando apoyo a la legítima aspiración de Magangué. Posteriormente enviaron despachos telegráficos confirmando el envío del acta de instalación acompañada de 63 firmas de comerciantes importantes divididas en grupos de acuerdo a las diferentes actividades comerciales y de carácter social existente en la ciudad. La Cámara de Comercio de Cartagena desempeñó un papel importante dando apoyo a las iniciativas de Magangué ante el Ministerio. En realidad, Cartagena veía necesario la creación de una nueva Cámara en el sur ya que a ellos les era imposible controlar y dirigir una zona tan amplia como esta. El doctor Antonio Bustillos Franco, dignísimo secretario de la Cámara de Comercio de Cartagena viajaba periódicamente a esta ciudad para animar y dar pautas de procedimientos tendientes a recolectar documentos para enviar a Bogotá y obtener rápidamente la creación de tan anhelada entidad.

Después de una ardua pero eficaz diligencia en la capital, la tan anhelada creación de la Cámara de comercio de Magangué se vio plasmada en el decreto No. 1999 del 8 de octubre de 1.943 firmado por el presidente Alfonso López Pumarejo y su ministro de economía nacional Cesar García Álvarez.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 4 de 36	

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DOCUMENTACIÓN

La Cámara de Comercio está conformada por los siguientes órganos de Dirección y Control:

- 1) La Junta Directiva
- 2) La Comisión de la mesa
- 3) El Presidente y vicepresidente de la Junta Directiva
- 4) El Presidente Ejecutivo
- 5) El Secretario
- 6) Revisor fiscal

La Cámara de Comercio de Magangué rige sus actuaciones conforme a los siguientes documentos:

- 1) La Constitución y las leyes de Colombia.
- 2) Los estatutos.
- 3) Código de Ética y Buen Gobierno
- 4) Planeación Estratégica
- 5) Misión, Visión, Políticas y objetivos estratégicos y de calidad.
- 6) Manual de funciones y procedimientos.

1.4 MISIÓN

Somos una entidad privada dedicada a la prestación de servicios registrales, formalización empresarial y la generación del desarrollo integral en el ámbito regional. Nos regimos bajo unos sólidos principios de honestidad, eficiencia y calidad, respaldados por un excelente equipo humano de trabajo calificado y competitivo, apoyado en una tecnología de punta, enfocado hacia la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 5 de 36	

1.5 VISIÓN

Para el año 2019 nos visualizamos como una estructura organizativa y financiera sólida, soportada por una perceptible cultura de calidad, optimizando la prestación de nuestro portafolio de productos y servicios en el sur del Caribe, focalizando nuestra gestión con convenios o proyectos de cooperación privado, público e internacionales que nos permitan garantizar el crecimiento sustentable hacia la competitividad regional.

1.6 POLÍTICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio de Magangué se compromete a ofrecer un servicio eficiente y con calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, en los servicios de registros, formalización empresarial y desarrollo regional; a través del mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 y demás requisitos aplicables; para lo cual contará con profesionales íntegros, manejo de información oportuna y veraz, y tecnología de punta que contribuyan al desarrollo regional.

2. DEFINICIONES

- **Contexto de la Organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de los objetivos.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 6 de 36	

- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Salida:** Resultado de un proceso.
- **Datos:** Hechos sobre un objeto.
- **Objeto. Entidad:** Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse. Ejemplo: Producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del representante de la alta dirección revisar y socializar en todos los estamentos de la organización el presente documento.

La Director(a) de Gestión Administrativa actualizará el presente documento de acuerdo a los cambios presentados en el SGC.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 7 de 36	

Es responsabilidad de la organización en general cumplir los lineamientos establecidos en este documento.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Conocimiento de la Organización y su Contexto

La Cámara de Comercio de Magangué determina sus cuestiones internas y externas a través de la Matriz DOFA, identificada con el código CCMRGC-35, dentro de la cual se establecen los factores internos y externos tales como: Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades, en la cual participan todo equipo de colaboradores de la entidad y es revisada o se le hace seguimiento anualmente o cuando sea necesario.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La entidad tiene identificada sus partes interesadas y conoce sus necesidades y expectativas a través del registro identificado con la codificación CCMRGC-36, denominada como “Identificación de las Parte Interesadas de la CCM”, la cual se realiza con la ayuda de los colaboradores de la entidad y es actualizada y revisada anualmente, o cuando se identifiquen cambios sustanciales que la puedan alterar.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de La Cámara de Comercio incluye los servicios prestados en: Registros empresariales, Gestión de Afiliados, Formación Empresarial y Conciliación y Arbitraje. No aplicando a nuestro Sistema el **Numeral 7.1.5 de la norma ISO 9001: 2015**, ya que la entidad no necesita dentro de sus procesos, dispositivos de medición y

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 8 de 36	

seguimiento en la entidad; así como **Numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015**, ya que la entidad no realiza diseño y desarrollo del servicio que ofrece a sus clientes, debido a que éstos son delegados por el Estado.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

4.4.1 Requisitos Generales.

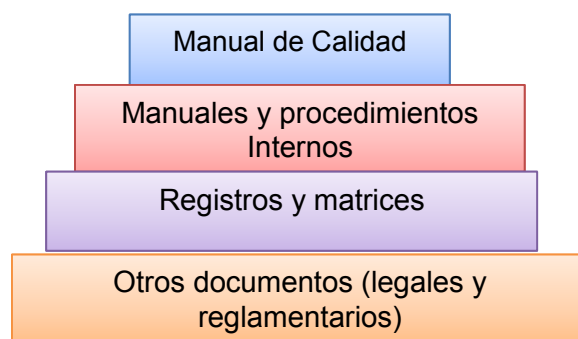
El sistema de gestión de la calidad de La Cámara de Comercio establece, documenta, implementa y mantiene:

- Los procesos necesarios para el sistema, la interacción y secuencia de los mismos, estableciendo. (ver Anexo A: Mapa de Procesos), asignando sus responsabilidades y autoridades para cada uno de estos procesos.
- Los criterios y métodos para asegurar la eficaz operación y control de estos procesos. (ver Anexo B: Caracterización de los procesos)
- El seguimiento, medición, análisis y evaluación. (ver Anexo C: Tabla de Indicadores de los Procesos)
- Los riesgos y oportunidades de cada uno de los procesos. (Ver Anexo D: Matriz de Riesgos y Oportunidades).
- La Evaluación de procesos y Gestión de los cambios necesarios para asegurar de que estos procesos logren los resultados previstos (Ver Procedimiento de Gestión del cambio del SGC).
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos. (Procedimiento de acciones correctivas).

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 9 de 36	

4.4.2 Información Documentada

La documentación del SGC de La Cámara de Comercio incluye:



Para mantener la información documentada (manuales y procedimientos) generados o utilizados en el SGC se ha establecido un procedimiento de control de documentos donde se detallan los responsables de su aprobación, revisión, actualización, identificación, conservación, (Ver procedimiento CCMDGC-2).

La información documentada (Registros y formatos) son conservadas por los colaboradores de acuerdo al procedimiento de control de registros, donde se detalla su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, etc. (Ver procedimiento CCMDGC-3), con lo cual podemos demostrar que los procesos se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

5.1.1 Generalidades

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 10 de 36	

La alta dirección de La Cámara de Comercio demuestra su liderazgo y compromiso con el desarrollo y mantenimiento del SGC, así:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- Garantizar el establecimiento de la política y los objetivos de calidad, así como verificar que sean compatibles con el contexto y la planeación estratégica de la entidad.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, a través de capacitaciones y socializaciones desarrolladas en la entidad.
- Proporcionando los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Comunicar a la organización la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, así como los, legales, reglamentarios y los establecidos por la NTC ISO 9001:2015; a través de charlas continuas al personal y entrega de los requisitos identificados para su revisión.
- Asegurando que el SGC logre alcanzar los resultados previstos.
- Comprometiendo, asegurando y vigilando que los todos los colaboradores de la entidad contribuyan a la eficacia del SGC desarrollado en la entidad, a través de charlas y socializaciones permanentes que vayan en pro de la mejora de dicho sistema.

5.1.2 Enfoque al Cliente

El enfoque de la Cámara de Comercio frente a sus clientes es identificando sus necesidades y/o expectativas, documentándolas y socializándolas con el personal para su cumplimiento. Así como asegurar el cumplimiento de los

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 11 de 36	

requisitos legales y reglamentarios que son aplicables; tratando sus riesgos y oportunidades que pueden afectar o potencializar la conformidad del servicio, procurando aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad

La Cámara de Comercio de Magangué ha establecido la siguiente Política de Calidad:

“La Cámara de Comercio de Magangué se compromete a ofrecer un servicio eficiente y con calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, en los servicios de registros, formalización empresarial y desarrollo regional; a través del mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 y demás requisitos aplicables; para lo cual contará con profesionales íntegros, manejo de información oportuna y veraz, y tecnología de punta que contribuyan al desarrollo regional”.

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad.

La Cámara de Comercio de Magangué, comunica su Política de calidad a través de diferentes medios tales como: socializaciones, publicación en página web, Carteleras internas, cartelera electrónica y correo institucional; a todos sus colaboradores y partes interesadas de la entidad.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

La Cámara de Comercio de Magangué los roles, las responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de funciones de esta entidad y en el

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 12 de 36	

organigrama, el cual se les da a conocer a cada colaborador, antes de que inicie sus labores.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

La Cámara de Comercio de Magangué, aborda sus riesgos y oportunidades a través de la implementación de Matrices de riesgos diseñadas para cada proceso, dentro de la cual se identifican, analizan, evalúan y se da tratamiento a los factores de riesgos u oportunidades detectadas, previniendo o reduciendo los efectos no deseados y aumentando los deseables para la entidad. También se hace seguimiento a cada plan de acción y se monitorea la efectividad de dichas acciones.

6.2 Objetivo de calidad y Planificación para Lograrlos.

La entidad tiene establecido sus Objetivos de Calidad, los cuales son los siguientes:

- Realizar por lo menos el 90% de servicios registrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio.
- Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de Comercio.
- Lograr que el resultado de la medición sobre la satisfacción del cliente, sea superior al 80% de favorabilidad para la entidad.
- Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 13 de 36	

- Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

La planificación para el logro de los objetivos de calidad, se realiza a través del diseño de la Ficha de Planificación de Calidad (CCMRGC-38), dentro del cual se describe lo que se va a hacer, los recursos que se requerirán, el responsable, fecha de finalización y evaluación de los resultados.

También, la Cámara de Comercio asegura la planificación de su SGC a través del Plan de Calidad donde especifica las actividades, recursos, responsables, documentos, actividades de verificación, etc., que requiere para llevar a cabo los productos y servicios que el Estado les delegue.

También se llevan a cabo planificaciones de cambios que pueden afectar la integridad del SGC a través del análisis y estrategias DOFA.

6.3 Planificación de Cambios

La Cámara de Comercio de Magangué, Planifica sus cambios a través de la aplicación del procedimiento de Gestión del Cambio de los Sistemas de Gestión (CCMDGC-18). Dicho procedimiento cuenta con un formato denominado Gestión del cambio de los sistemas de gestión (CCMRGC-37), el cual es diligenciado por el responsable del proceso involucrado.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Cámara de Comercio determina y proporciona los recursos para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de su SGC y aumentar la satisfacción

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 14 de 36	

de sus clientes, con el plan de trabajo y presupuesto anual que desarrolla la alta dirección, el cual es enviado a la Superintendencia de industria y Comercio y a la Contraloría para su revisión y aprobación.

7.1.2 Personas

La Cámara de Comercio de Magangué, proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos.

El personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del servicio ofrecido por la Cámara de Comercio es evaluado a través de evaluaciones de desempeño para asegurar su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, las cuales se determinan en el manual de funciones.

7.1.3 Infraestructura

La infraestructura de la Cámara de Comercio incluye:

- Primer y Segundo piso de las instalaciones principales.
- Espacios o lugares de trabajo.
- Área de archivo.
- Salón de eventos.
- Oficinas seccionales en Mompox, Guaranda, Majagual, Tiquisio y San Martín de Loba.
- Equipos de Cómputo (Software y Hardware).
- Sistemas de Información.
- Servidores.
- Antenas satelitales.
- Archivadores.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 15 de 36	

- Equipos para alarmas.
- Cámaras de Seguridad.
- Cartelera electrónica (TV)
- Digiturnos, etc.

Para mantener la infraestructura, la Cámara de Comercio realiza programas de mantenimientos preventivos a la infraestructura, el cual incluye jornadas de orden y aseo, mantenimiento preventivo de equipos, etc., con el fin de crear espacios donde el personal pueda desempeñar eficazmente sus funciones.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

La entidad realiza visitas a los puestos de trabajos para observar y encuesta a los funcionarios para determinar las necesidades ambientales que les permitan desempeñar sus funciones en condiciones normales de ruidos, temperatura, humedad, ergonomía, iluminación etc.; a su vez la entidad realiza, con el apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), la matriz de Identificación de Peligro, valoración y Control de Riesgos, donde se analizan los factores de riesgos a los que están expuestos nuestros empleados y se planifican acciones tendientes a minimizar las consecuencias de dichos riesgos por tipo de trabajo o tarea, desarrollados dentro del SG-SST. Otra forma de gestionar el ambiente de trabajo es a través del resultado de la percepción del personal, el cual se realiza aplicándoles una encuesta anual del clima laboral; dichos resultados sirven de base para la toma de acciones de mejora que permitan un ambiente de trabajo acorde con las necesidades del talento humano de la Cámara de Comercio.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 16 de 36	

De igual forma dentro del programa de mantenimiento se programan mantenimientos a las instalaciones, redes eléctricas con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar inconformidad a los colaboradores en sus puestos de trabajo.

7.1.6 Conocimiento de la Organización

La Cámara de Comercio de Magangué, garantiza los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos a través del diseño e implementación de procedimientos, manuales e instructivos, los cuales son socializados e incluidos dentro del proceso de inducción del cargo, impartido al personal nuevo que va a desempeñar una función determinada en la entidad.

Para conservar el conocimiento en la entidad, todos los empleados reciben capacitaciones específicas, conforme lo establece el plan de formación que se realiza semestralmente. De igual manera, se establecen rotación de cargos, haciendo que el personal adquiera destreza y esté lo suficientemente capacitado en las diferentes actividades que realizan los compañeros trabajo. Con esta práctica, evitamos que el conocimiento se establezca en una sola persona, que, en caso de faltar, no se interrumpa la prestación del servicio.

También, se realizan de manera periódica los backs up de seguridad por puestos de trabajo a los diferentes softwares manejados en la entidad.

7.2 Competencia

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 17 de 36	

La Cámara de Comercio de Magangué a través de su Manual de Funciones, especifica por cargo las competencias que requiere el personal en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias requeridas.

Las habilidades son evaluadas por el Presidente Ejecutivo, Director de Gestión Administrativa, Director Financiero y Contable y el Director jurídico y de Registro a través de la evaluación del desempeño.

Cuando sea aplicable, La Cámara de Comercio podrá proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.

Las funciones y requerimientos de los cargos son comunicados y entregados al personal y el Presidente Ejecutivo verifica a través de evaluaciones orales o escritas si el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus funciones y de cómo éstas impactan en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

7.3 Toma de Conciencia

La entidad promueve la toma de conciencia, a través de charlas y socializaciones referentes a: política y objetivo de calidad y demás políticas que se requieran dar a conocer a todos los colaboradores de la entidad. También, se hace énfasis en el nivel de compromiso y responsabilidad que cada uno de ellos debe tener frente al SGC y demás sistemas implementados en la entidad.

7.4 Comunicación

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 18 de 36	

La Cámara de Comercio de Magangué, asegura las comunicaciones internas y externas a través de la Matriz de Comunicaciones de los sistemas de gestión (CCMDTH-13), la cual es socializada a todo el personal de la entidad.

De igual manera, la entidad realiza socializaciones directas de información con el personal implicado, emisión de memorandos, utilización de carteleras, teléfonos, correo institucional, etc.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Para mantener la información documentada (manuales y procedimientos) generados o utilizados en el SGC se ha establecido un procedimiento de control de documentos donde se detallan los responsables de su aprobación, revisión, actualización, identificación, conservación, (Ver procedimiento CCMDGC-2).

La información documentada (Registros y formatos) son conservadas por los colaboradores de acuerdo al procedimiento de control de registros, donde se detalla su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, etc. (Ver procedimiento CCMDGC-3), con lo cual podemos demostrar que los procesos se realizan según lo planificado.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 19 de 36	

La Cámara de Comercio planifica la realización de sus productos a través del Plan de Calidad, el cual es un documento que describe las actividades para llevar a cabo un producto, sus responsables, recursos, documentos, registros, actividades de inspección o ensayo y los criterios de aceptación; así como los registros que evidencien que los procesos operativos y los productos resultantes cumplen con los requisitos (Ver Plan de Calidad).

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1 Comunicación con el Cliente.

Los métodos que utiliza la Cámara de Comercio de Magangué para comunicarse con sus clientes e informarles sobre los productos, normatividad vigente sobre la industria y el comercio y demás noticias de interés, son los boletines diarios a través de diferentes medios de comunicación, las carteleras, Cartelera electrónica, la página Web, los medios de comunicación locales, teléfonos, etc. También, para conocer y retroalimentarse, se utilizan las encuestas de percepción o satisfacción del cliente y los formatos de petición, quejas y reclamos.

8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios

La organización determina o identifica 4 tipos de requisitos, estos son los requisitos de los clientes, legales, organizacionales y normativos.

Los productos a los cuales hacen referencias los requisitos son: Registros Empresariales, Gestión de Afiliados, Formación empresarial y Conciliación y Arbitraje.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 20 de 36	

8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

La Cámara de Comercio revisa los requisitos de los productos que el Estado le delega o que los clientes le solicitan antes de comprometerse a realizarlos y se asegura que están definidos los requisitos de los productos, están resueltas las diferencias entre los requisitos y los expresados previamente por el Gobierno nacional o por los clientes inscritos y si se tienen los recursos para cumplirlos a cabalidad. Los resultados de la revisión de los requisitos y los resultados derivados de la revisión se registran en el formato de Revisión de Requisitos (CCMRPL-1).

Cuando el Estado o los clientes no describen documentalmente los requisitos para los productos, la organización solicita que se detallen por algún medio, antes de aceptar la realización de dichos productos.

Cuando existen cambios en los requisitos del cliente para los productos, la documentación pertinente es modificada y se procede a informar al personal implicado sobre las modificaciones efectuadas.

8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

La Cámara de Comercio ha establecido como uno de sus procesos de apoyo (Contratación y Compras) en el sistema de gestión de calidad de las Compras, ya que éstas afectan la calidad del producto, las compras pueden llegar o no, a impactar en el producto final, por ello las Compras críticas, es decir las que afectan el SGC son controladas tanto para el producto como para su proveedor.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 21 de 36	

La Organización controla las Compras críticas por medio de un proceso de selección, evaluación y reevaluación de los proveedores que hacen parte de las mismas, bajo los criterios de calidad, entrega oportuna, facilidad de pago y precio asequible. (Ver formato de evaluación de proveedores).

Las Compras críticas se clasifican en las papelerías de los servicios registrales, papelería en general, Software, Equipos de cómputo, archivadores, servicios técnicos, servicios de archivo, etc.

Los requerimientos de compra se detallan en los formatos de órdenes de compra y el Director Financiero y Contable y el Auxiliar contable son los responsables tanto de elaborarlos como de revisar que cumplan con lo requerido por la Cámara de Comercio.

8.5 Producción y Provisión del Servicio

8.5.1 Control de la producción y de la Provisión del Servicio

Para llevar a cabo la producción y provisión del servicio, los empleados cuentan con la información de los productos. En el área de atención al cliente se dispone de un digiturnos por cada caja habilitada para controlar las congestiones por las colas de usuarios que solicitan algún tipo de registro o trámite.

Los equipos de cómputo y software necesarios por cada funcionario son adecuados a las tecnologías actuales, que se adquieren según el procedimiento de Contratación y Compras.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 22 de 36	

Cuando se recibe un requerimiento de un producto de tipo registral, se cuenta para su atención con unos tiempos mínimos establecidos internamente, los cuales son conocidos por el personal del área de registros. Cuando el requerimiento es de una necesidad de formación empresarial, Presidencia ejecutiva lo evalúa para verificar disponibilidad de recursos y su impacto en los clientes.

Los productos referentes a conciliaciones son manejados por el Director jurídico y de registro en conjunto con el Abogado conciliador (externo), para la concertación de cita y procedimiento para efectuarlas.

Los requerimientos de Gestión de Afiliados son solicitados directamente al Presidente Ejecutivo o al Gestor de Afiliados para su planificación y puesta en marcha.

Cada uno de los productos que realiza la Cámara de Comercio son evaluados para tomar acciones de mejora; por ejemplo, las actividades de carácter registral son evaluadas por el tiempo de ejecución, percepción del cliente (encuesta) y el control sobre el producto no conforme. Las de formación empresarial se miden a través del seguimiento que se hace a los beneficiarios durante y al culminar su proceso de formación. Las actividades de conciliación a través de los acuerdos obtenidos y las de gestión de los afiliados a través de la percepción por parte de los afiliados conforme a los beneficios que obtienen.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La Cámara de Comercio identifica sus productos registrales a través del número de matrícula o número de inscripción. Con este número y a través de la Plataforma SII (Sistema Integrado de Información), les permite conocer a los empleados el estado

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 23 de 36	

en el que se encuentran los clientes (activo, cancelado, no renovación, si existen embargos, etc); con el fin de proceder o no a ejecutar un determinado trámite registral.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos

La Cámara de Comercio no maneja bienes que sean propiedad del cliente, ya que los documentos que los clientes entregan al realizar algún trámite registral, son considerados como bienes públicos y son una copia de los mismos.

Los registros públicos deben protegerse para evitar su daño y deterioro, de acuerdo a lo establecido en la ley general de archivo.

La Cámara de Comercio de Magangué en cumplimiento con lo dispuesto en la Constitución política de Colombia y la Ley estatutaria 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias y complementarias, garantiza de forma integral la protección y ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data de todos los titulares de la información de carácter personal, de la cual sea responsable o encargada de su tratamiento, así mismo garantizará en todo momento los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y la privacidad de las personas físicas, razón por la cual adopta y aplica un Manual de Políticas y procedimientos de protección de datos personales.

De igual manera aclara que los bienes que se deterioran, pierdan o se consideren inadecuados para su uso, se informa al cliente mediante oficio emitido en original y copia y se debe mantener copia en la que se evidencie el recibido de la comunicación por parte del cliente.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 24 de 36	

8.5.4 Preservación

La organización preserva el producto o productos a entregar mediante la adecuada manipulación y archivo de los documentos a entregar, de conformidad con lo establecido en los procedimientos y manuales diseñados dentro del proceso de Gestión Documental, siguiendo la normatividad vigente establecidos por el Archivo General de la Nación. Los colaboradores de la entidad realizan control de los documentos, pues no se acepta enmendaduras o defectos visibles en su impresión, en cuyo caso se debe imprimir y entregar nuevamente al cliente en perfectas condiciones. Este control de calidad lo ejerce cada empleado que interviene en el proceso registral.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega del servicio se realizan cuando éstos no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después que el servicio se ha prestado mediante la utilización del producto.

La Cámara de Comercio establece las siguientes disposiciones para alcanzar los resultados planificados.

- Realiza la revisión y aprobación de los productos mediante la aplicación del plan de calidad para la prestación de los servicios.
- Garantizando un personal calificado para el desempeño de las funciones y la prestación del servicio.
- Mediante la aplicación de manuales, reglamentos, requisitos, procedimientos que sirven de guía para la prestación del servicio.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 25 de 36	

- d) La aplicación de procedimiento documentado de control de registros y sus listados maestros.
- e) Reconfirmando mediante evaluación objetiva que se han cumplido con los requisitos para la prestación específica de los servicios.

8.5.6 Control de los cambios

La organización revisa y controla los cambios para la prestación del servicio mediante la aplicación del procedimiento de gestión del cambio de los sistemas de gestión (CCMDGC-18), siguiendo una metodología establecida para ello. Dentro de dicho procedimiento se indican las responsabilidades de las personas que autorizan el cambio y los planes de acción que surgieron de dicha revisión.

8.6 Liberación de los productos y Servicios

La entidad establece la liberación de los productos y Servicios mediante a la aplicación del manual de Contratación y Compras de Bienes y servicios (CCMGF-4), dentro del cual se establece la verificación de los productos comprados en la orden de suministro o servicio y la factura; para posteriormente y a través del diligenciamiento de los formatos de verificación y liberación de los productos recibidos (CCMRCO-6) y el formato de verificación y liberación de los servicios recibidos (CCMRCO-7), quede registrado el recibido a satisfacción por parte del beneficiario final.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

Los productos no conformes que se detecten ya sea internamente o por el cliente cuando se le ha entregado un producto con errores no intencionales, son tratados

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 26 de 36	

como lo establece el procedimiento documentado de control de productos no conformes (ver procedimiento del producto no conforme CCMDGC-4).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1 Generalidades

La entidad implementa los procesos de seguimiento a través de recopilación de datos conforme lo establecido en la tabla de indicadores, la medición se realiza con base en indicadores, el análisis se realiza a través de gráficos lineales, histogramas, etc., y la mejora se realiza con la aplicación de las acciones correctivas y, la gestión del riesgo y oportunidades.

La medición de los procesos en la Cámara de Comercio se lleva a cabo mediante indicadores, los cuales se describen en una tabla, donde se plasma el proceso, responsable, meta, frecuencia de medición, etc. Esta tabla es entregada a cada funcionario y revisada para su adecuación continua por parte de cada autoridad o responsable de los procesos.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados de la medición y seguimiento se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

Al igual que los procesos, los productos se les realiza seguimiento y medición a través de las mediciones por realizar en cada uno de ellos, en la etapa apropiada del proceso, los cuales se especifican en el plan de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 27 de 36	

Cada uno de los productos que ofrece la Cámara de Comercio tiene unos criterios de aceptación que deben cumplirse, para ello el Software donde se incorporan los datos a registrar son adecuados a dichos requisitos, de igual forma existe un registro que indica la persona que autoriza la liberación del producto al cliente. Cuando un producto está terminado su conformidad es evidenciada tanto por el Presidente Ejecutivo como por el cliente, que, al corroborar la información inscrita, evidencia su aceptación con su firma en el libro de entrega de documentos.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es el principal indicador que mide la calidad de los productos que ofrece la Cámara de Comercio; es por ello que la organización realiza la medición de la percepción de los clientes a través de encuestas de satisfacción semestrales y el control mensual de las quejas y peticiones.

9.1.3 Análisis y Evaluación

El análisis de datos en la organización se lleva a cabo recopilando y analizando toda la información que permite hacer seguimiento a los procesos, a la percepción del cliente, conformidad de los productos y el comportamiento de los proveedores. Este análisis se realiza por parte de la alta dirección cuando se tiene información por lo menos cuatro períodos y es socializada a los funcionarios, con el fin de evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

9.2 Auditoría Interna

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 28 de 36	

La organización realiza por lo menos una vez al año las auditorías internas siguiendo el procedimiento de auditorías establecido por la Cámara de Comercio para tal fin (ver procedimiento de auditorías internas CCMDG-5). Las auditorías son oportunidades de mejora y una de las entradas para que la alta dirección efectúe las revisiones por la dirección.

Para realizar las auditorías internas se realiza un programa anual de auditorías que comprende el tipo y alcance de las mismas. Este programa es socializado y publicado a los funcionarios para su planificación. Seguido del programa y con anterioridad mínima de quince días se diseña por parte del equipo auditor, el plan donde se especifican en detalle las actividades por realizar y los recursos requeridos. El plan contempla los auditores que auditarán cada proceso, los cuales guiados por una lista de chequeo emprenden la auditoría y emiten al final de la misma un informe donde especifican los hallazgos de la auditoría, es decir las no conformidades, aspectos negativos y positivos a resaltar del SGC.

9.3 Revisión por la Dirección

9. 3.1 Generalidades

La Cámara de Comercio realiza dos veces en el año revisiones gerenciales de su Sistema de gestión de calidad, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

5.6.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La información de entrada para realizar revisiones por la dirección, la proporcionan los diferentes procesos y constituyen lo siguiente:

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 29 de 36	

- Estado de las Acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC
- Información sobre el desempeño y la eficacia para el SGC:
- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.
- Política y objetivos de Calidad
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- Los resultados de las auditorías.
- Desempeño de los proveedores externos
- Adecuación de Recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de Mejora

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Al finalizar la reunión de revisión por la dirección se analizan los productos resultantes de las mismas los cuales incluyen:

- Las oportunidades de Mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el SGC
- Las necesidades de recursos

La revisión por la dirección genera un acta donde se plasma el resultado de la revisión por la dirección y las actividades realizadas; así como los compromisos adquiridos, con responsables y fechas que lleven a la mejora continua de la eficacia del SGC.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 30 de 36	

10. MEJORA

10.1 Generalidades

La Cámara de Comercio mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad a través del uso de la política de calidad, objetivos de calidad, el análisis de datos, las auditorías internas, las acciones correctivas, gestión del riesgo y oportunidades y, las revisiones por la dirección.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

La organización ha definido un procedimiento para dar tratamiento a las causas que producen no conformidades y evitar que vuelvan a ocurrir. Este procedimiento (ver procedimiento de acciones correctivas CCMDGC-6) define los requisitos para revisar las no conformidades, analizar sus causas, plantear acciones que aseguren que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, implementar las acciones planteadas, realizar seguimiento a las acciones correctivas y verificar la eficacia de su cierre o eliminación; para lo cual utiliza el formato de acciones correctivas donde registra el resultado de la acción tomada.

10.3 Mejora Continua

La Cámara de Comercio de Magangué, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad; mediante la revisión de los resultados del análisis y evaluación (indicadores de gestión) y los resultados o salidas de la revisión de la dirección, atendiendo las necesidades y oportunidades de mejora establecidas en dicha revisión.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 31 de 36	

11. ANEXOS

LISTADO GENERAL DOCUMENTOS SGC	
PROCESOS	DOCUMENTOS
Planificación Estratégica	• Plan Estratégico CCM • Estatutos CCM. • Matriz DOFA • Código de ética y buen gobierno. • Procedimiento Contexto de la Organización.
Gestión de Calidad	• Manual de Calidad. • Procedimiento de Control de Documentos. • Procedimiento de Control de Registros. • Procedimiento del Producto No conforme. • Procedimiento de Auditorías Internas. • Procedimiento de Acciones Correctivas. • Plan de Calidad. • Manual del Sistema de Control Interno. • Informe de Desempeño SGC. • Manual de políticas y procedimiento de Protección de Datos Personales. • Procedimiento Revisiones de Control Interno. • Procedimiento de Comités de Gestión de la CCM. • Procedimiento de gestión del cambio de los Sistemas de gestión. • Matriz de comunicaciones de los sistemas de gestión.
Gestión Financiera y Contable	• Manual de asignación de viáticos. • Manual de Caja Menor. • Manual de activos fijos. • Procedimiento de Presupuesto. • Procedimiento de Registro y Causación y pago de gastos. • Procedimiento excedente de liquidez.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 32 de 36	

	• Manual del Cajero liquidador. • Procedimiento Reversión de operaciones y devolución de dinero. • Manual de Políticas Contables. • Memorandos NIIF • Procedimiento de reversión de operaciones y devolución de dinero.
Talento Humano	• Manual de Funciones. • Procedimiento de Selección de Personal. • Reglamento interno de trabajo. • Informe Resultados de Clima Laboral. • Guía para evaluación de desempeño. • Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Manual de Capacitaciones Internas. • Manual de Primeros Auxilios. • Guía para la prevención del consumo de sustancias psicoactivas en el trabajo. • Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias. • Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial. • Manual de Convivencia laboral. • Política De Seguridad Y Salud En El Trabajo • Política de Tabaquismo, Alcohol y Sustancias Psicoactivas. • Procedimiento de Acceso a Requisitos Legales en SST. • Procedimiento de Investigación de IATEL. • Procedimiento de Evaluaciones Médicas Laborales. • Procedimiento de Identificación de Peligro, Valoración del Riesgo y Determinación de Controles. • Procedimiento de Gestión del Cambio SST.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 33 de 36	

Atención al Cliente	• Manual de Atención al cliente. • Manual de procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones. • Guía para encuesta de satisfacción del cliente.
Registros Empresariales	• Uso y tratamiento de los datos suministrados en los registros públicos de la CCM. • Modelo de Autorregulación jurídica para la protección de datos personales en la CCM. • Documento de Seguridad CCM • Instructivo para la renovación virtual. • Procedimiento de cierre RUES de fin de Año. • Instructivo para el manejo de registro único de proponentes (RUP). • Instructivo para descargar el registro mercantil (Cartón de Matrícula). • Procedimiento de Registros Públicos.
Conciliación y Arbitraje	
Gestión de Afiliados	• Manual de Afiliados. • Reglamento de Afiliados.
Formación Empresarial	• Procedimiento para elaborar programa anual de capacitaciones.
Contratación y Compras	• Manual de Contratación y Compras. • Manual de Alquiler Salón de Eventos y formación.
Mantenimientos	
Gestión Documental	• Manual de Archivo y Documentación. • Reglamento Interno de Archivo. • Programa de Gestión Documental • Plan anual de transferencias primarias • Procedimiento de producción documental. • Procedimiento de Planeación documental. • Procedimiento de Organización documental. • Procedimiento de gestión y trámite.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 34 de 36	

	• Procedimiento de disposición final de los documentos. • Manual de Fondos acumulados.
TIC	• Documento de Seguridad de la CCM. • Descripción y costo de las bases de datos comercializadas. • Plan de Contingencia. • Política de Seguridad de la Información.

12. ACTUALIZACIONES

FECHA	VERSION	ACTUALIZACION EFECTUADAS
27/12/2007	00	Creación del documento
28/04/2008	01	Se incluyó como evaluación de la competencia del personal la calificación de perfiles y se realizaron ajustes generales al documento.
25/08/2008	02	Se suprimieron los siguientes objetivos de calidad. - Realizar por lo menos un 90% de las capacitaciones internas planificadas durante el año. - lograr que por lo menos un 90% del personal que labora al igual que la junta directiva conozcan la información que se emita a la Cámara de Comercio que tenga relación con el desarrollo de sus funciones. - Se adicionó el siguiente objetivo de calidad: Lograr que el personal se encuentre calificado para desempeñar sus funciones a Junio 30 de 2009 en un 80% Se indicaron los códigos de referencia para cada procedimiento documentado para elSGC y se realizaron ajustes de forma en todo el documento.
15/09/2008	03	Se especificó en el ítem 8.1 de forma más clara, como la entidad planifica el seguimiento, medición, análisis y mejora de su SGC. Se incluyó en la infraestructura la oficina de Hatillo de Loba.
24/04/2009	04	Se realizan ajustes de forma (adiciones o supresiones de texto) acorde a la nueva versión ISO 9001:2008 en los numerales 4.1, 5.5.2, 5.6.2, 6.2, 6.2.2, 6.3,7.5.4, 8.2.4: Se modifican referencias a la norma ISO 9001:2000 por ISO 9001:2008. Se modifica numeral 6.4 ambiente de trabajo, de acuerdo a la versión ISO 9001:2008. Se suprime: el ambiente de trabajo se gestiona a través del resultado de la precepción del personal, el cual se realiza

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 35 de 36	

		aplicándoles una encuesta semestral del clima laboral, dichos resultados sirven de base para la toma de acciones de mejora que permitan un ambiente de trabajo acorde con las necesidades del talento humano de la cámara de comercio, y se cambia en su totalidad el texto de este numeral Se modifica numeral 8.3.1, frecuencia de realización de encuestas de satisfacción pasa de ser trimestral a semestral. Se suprime objetivo de calidad: establecer una oficina de atención en cada zona geográfica estrategia de la jurisdicción anualmente. Se adicionó objetivo de calidad: -Sistematizar las oficinas seccionales e implementar SIREP descentralizar la recepción de trámites a octubre 2.009. Se adiciona casilla de versión al cuadro de actualizaciones en el ítem 6. Se modifican cuadros de aprobación de documentos, adicionando quien elaboro. Se agrega pie de página al documento.
12/01/2010	05	Se hace modificación en el numeral 5.4.1 Objetivos de calidad, replanteándose el objetivo 3, reemplazándose el objetivo 4 y 5, suprimiéndose el objetivo 6 Se actualizan las caracterizaciones. Se agrega al numeral 6.3 Infraestructura: “primer piso”
29/11/2010	06	Se retira la exclusión del numeral 7.5.2 Se incluye el numeral 7.5.2 en el cuerpo del Manual de Calidad y en las caracterizaciones.
4/09/2012	07	Se actualiza el documento cambiando el nombre de Director Ejecutivo por Presidente Ejecutivo: También, se establece que quien actualiza y revisa el documento es el Auditor Interno y quien lo aprueba es el Presidente Ejecutivo.
06/05/2013	08	- Se actualiza el documento cambiando el numeral 1.2. Alcance del sistema de Gestión de calidad. En la que se incluye los servicios de: Registro empresarial, Desarrollo Regional, Promoción, Formación empresarial y Servicios de Conciliación y Arbitraje. - Se cambia la Misión, la Visión y se ajusta la Política de Calidad de la entidad.
18/06/2014	09	- Se actualizan los numerales 1.2 Alcance del Sistema de Gestión de la calidad. En la que se relacionan los servicios de la siguiente manera. Registros Empresariales (Proponentes, Mercantil, ESADL), Promoción Comercial, Formación Empresarial y Conciliación y arbitraje. - El numeral 7.5.4 Propiedad del cliente, en donde se establece el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 del habeas Data.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 13
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 36 de 36	

25/06/2015	10	Se incluye el numeral 9 de Anexos en la cual se establece el listado General de Documentos del SGC. También se modifica el numeral 3 Responsabilidad donde se elimina la frase “Previa aprobación del Presidente de la Junta Directiva”. De igual manera se incluye en el numeral 1 de Generalidades incluyendo la nueva oficina seccional de Majagual.
07/09/2015	11	Se actualiza el documento en el numeral 9 de Anexos Listados General documentos SGC, agregando los documentos: Programa de Gestión Documental, Procedimiento Revisiones de Control Interno, Procedimiento de Comités de Gestión de la CCM.
04/01/2016	12	Se actualiza el documento cambiando el nombre de los cargos: Coordinadora de CCS por Director(a) de Gestión Administrativa, Director(a) Administrativo y Financiero por Director(a) Financiera y Contable, Director de Promoción del comercio y Desarrollo Empresarial por Coordinador(a) de Desarrollo Empresarial.
13/01/2018	13	Se actualiza el documento cambiando el logo de la entidad.

Actualizó	Revisó	Aprobó
Director(a) de Gestión Administrativa	Director(a) de Gestión Administrativa	Presidente Ejecutivo