



## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Cámara de Comercio se compromete a brindar un servicio oportuno, eficaz, 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 9001:2008 y demás requisitos aplicables; para lo cual contará con personal capacitado, manejo de información oportuna y veraz, utilizando tecnología acorde con las necesidades del mercado.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Objetivo N° 1: Realizar por lo menos el 90% de servicios registrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de Comercio.
- Objetivo N° 2: Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de comercio.
- Objetivo N° 3: Lograr un porcentaje de satisfacción al cliente en un 80% semestralmente.
- Objetivo N° 4: Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.
- Objetivo N° 5: Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.



## CÁMARA DE COMERCIO DE MAGANGUÉ

“Servicio que te hace crecer”

Página 2 de 2

INDICADORES DE GESTIÓN			
OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Realizar por lo menos el 90% de servicios registrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio.	Tiempo de duración realización de los servicios registrales <= tiempos establecidos para registros empresariales	90%	DIRECTORA JURÍDICA Y DE REGISTRO
Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de comercio	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	>=8%	DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Lograr que el resultado de la medición sobre la satisfacción del cliente, sea superior al 80% de favorabilidad para la entidad.	Resultados de encuesta al cliente en %	80%	AUXILIAR DE REGISTRO EN SERVICIO AL CLIENTE
Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	80%	DIRECTOR DE PROMOCIÓN COMERCIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de la calidad.	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	90%	COORDINADORA DE CCS