

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 1 de 32	

MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 2 de 32	

1. PRESENTACIÓN

1.1 OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad de La Cámara de Comercio de Magangué.

1.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de La Cámara de Comercio incluye los servicios prestados en:

- Registros empresariales, Promoción del Comercio, Formación Empresarial y Servicios de Conciliación y Arbitraje.

1.3. EXCLUSIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2008.

Esta exclusión se justifica por el hecho de que la Organización no realiza el diseño y desarrollo del servicio que ofrece a sus clientes y este numeral tiene el propósito de definir cuáles deben ser los lineamientos para el diseño y desarrollo de un producto en una organización. La Cámara de Comercio se dedica a la ejecución de servicios delegados por el Estado.

Numeral 7.6 de la norma ISO 9001: 2008

Se excluye este numeral, ya que la entidad no necesita dentro de sus procesos dispositivos de medición y seguimiento, por lo cual no aplica de hablar de mantenimiento y calibración de equipos que no existen dentro de la entidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 3 de 32	

Este numeral no afecta la capacidad para brindar servicios que satisfagan y superen las expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

1. GENERALIDADES

1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre o Razón Social:	CÁMARA DE COMERCIO DE MAGANGUÉ
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).
Teléfonos:	687 53 62 – 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.

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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 4 de 32	

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.

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DOCUMENTACIÓN

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

- 1) La Junta Directiva

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 5 de 32	

- 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.

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,

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 6 de 32	

focalizando nuestra gestión con convenios o proyectos de cooperación privado, público e internacionales que nos permitan garantizar el crecimiento sustentable hacia la competitividad regional.

2. DEFINICIONES

2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

2.2 CALIDAD:

Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

2.3 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Rasgo diferenciador inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

2.4 MEJORA CONTINUA

Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

2.5 POLITICA DE CALIDAD

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

2.6 PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.

2.7 PROCEDIMIENTO

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 7 de 32	

Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

2.8 ACCIÓN CORRECTIVA:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable.

2.9 ACCIÓN PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

2.10 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad

2.11 REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

3. RESPONSABILIDAD

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

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

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

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 8 de 32	

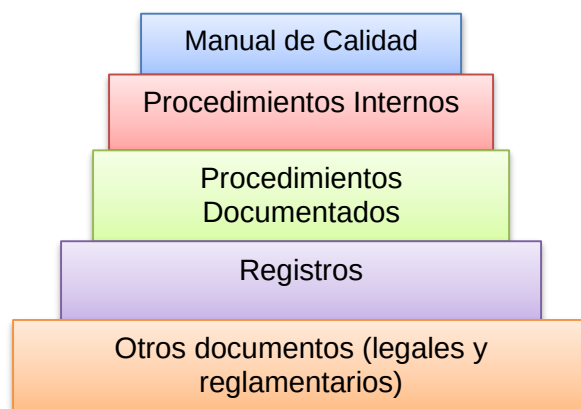
El sistema de gestión de la calidad de La Cámara de Comercio establece, documenta, implementa y mantiene:

- Los procesos necesarios para el sistema, la interacción y secuencia de los mismos. (ver Anexo A: mapa de 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 y análisis de los procesos. (ver Anexo C: tabla de indicadores de los procesos)
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos. (ver procedimiento de acciones correctivas y preventivas).

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del SGC de La Cámara de Comercio incluye:



	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 9 de 32	

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad describe el SGC de La Cámara de Comercio de Magangué, establece el alcance, las justificaciones de los numerales que excluye, la referencia de los seis procedimientos documentados existentes y las descripciones de la interacción entre cada uno de los procesos identificados.

4.2. 3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Para controlar los documentos 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).

4.2.4 CONTROL DE REGISTRO

Al igual que los documentos, los registros son controlados por los funcionarios de acuerdo al procedimiento de control de registros, donde se detalla su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, etc. (Ver procedimiento CCMDGC-3)

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de La Cámara de Comercio manifiesta su compromiso con el desarrollo y mantenimiento del SGC así como la mejora continua de su eficacia. Para lo cual estipula:

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 10 de 32	

- 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 9001:2008; a través de charlas continuas al personal y entrega de los requisitos identificados para su revisión.
- Establecer, comunicar y revisar la política de calidad.
- Asegurar que se establezcan los objetivos de calidad y que estos sean medibles y alcanzables, de acuerdo a los recursos de la organización.
- Llevar a cabo las revisiones de todos los procedimientos documentados, actividades desarrolladas en la organización que tengan influencia en el sistema de gestión de la calidad, entre otros.
- Proporcionar los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

5.2 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.

5.3 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”.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 11 de 32	

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

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

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SGC

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.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 12 de 32	

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de funciones de la Cámara de Comercio y en el organigrama, el cual se les da a conocer a cada funcionario antes de que inicie sus labores.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El representante de la alta dirección ante el SGC es el Presidente Ejecutivo, que con independencia de sus funciones normales tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección y a la organización en general, cómo va el desempeño del sistema de gestión de la calidad y si existen necesidades de mejora, a través de las reuniones de Junta Directiva o de Revisiones del SGC por la dirección.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, en todos los niveles de la organización, a través de charlas y entrega de los requisitos identificados a cada funcionario.
- Brindar espacios de participación en todos los niveles jerárquicos de la empresa con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la organización. A través de la creación de espacios semanales donde se tratan temas del SGC.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección asegura los procesos de comunicación interna a través de socializaciones directas de información con el personal implicado, emisión de circulares, utilización de carteleras, teléfonos, e-mail, etc.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 13 de 32	

5.6 REVISIÓN GERENCIAL

5.6.1 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 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

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

1. Análisis de resultados de auditorías previas
2. Informe de retroalimentación del cliente
3. Revisión de la política y objetivos de calidad
4. Desempeño de cada uno de los procesos y productos
5. Estado de las acciones correctivas y preventivas
6. Informe de seguimiento a revisiones por la dirección anteriores
7. Cambios que pueden o podrían afectar al SGC
8. Recomendaciones para mejorar los procesos y los productos

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

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

- Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- Mejora del producto con relación a los requisitos del cliente

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 14 de 32	

- Necesidades de recursos

La revisión por la dirección genera un informe 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.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

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

6.2 RECURSOS HUMANOS

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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 15 de 32	

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

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 administrativo y financiero 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 estas impactan en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

6.3 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 Mompos, Guaranda, Majagual y Tiquisio
- Equipos de Cómputo (Software y Hardware)
- Sistemas de Información
- Servidores

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 16 de 32	

- Antenas satelitales
- Archivadores
- Equipos para alarmas
- Cámaras de Seguridad
- 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.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La entidad realiza visitas a los puestos de trabajos para observar y encuestar 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, la matriz de Identificación de Peligro, valoración y Control de Riesgos, donde se analizan los factores de riesgos a los que está expuesto nuestros empleados y se planifican acciones tendientes a minimizar las consecuencias de dichos riesgos por tipo de trabajo o tarea. 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	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 17 de 32	

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. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

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).

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

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, Promoción del Comercio, Formación empresarial y Conciliación y Arbitraje.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 18 de 32	

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.

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.

7.2.3 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, las carteleras, la página Web, los medios de comunicación locales, teléfonos, etc; también para conocer y retroalimentarse utiliza las encuestas de percepción o satisfacción del cliente y los formatos de petición, quejas y reclamos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 19 de 32	

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

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.

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 es el responsable tanto de elaborarlos como de revisar que cumplan con lo requerido por la Cámara de Comercio.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 20 de 32	

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para llevar a cabo la producción y prestación del servicio los funcionarios 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 tramitología.

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.

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 promoción son solicitados directamente al Presidente Ejecutivo o el Coordinador de Desarrollo Empresarial 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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 21 de 32	

evaluadas por el tiempo de ejecución, percepción del cliente (encuesta) y el control sobre el producto no conforme (ver ítem 8.3). 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 promoción a través de la percepción de la comunidad o comerciantes beneficiados.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La validación de la prestación del servicio se realiza 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.

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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 22 de 32	

7.5.3 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 funcionarios el estado 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.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 23 de 32	

copia y se debe mantener copia en la que se evidencie el recibido de la comunicación por parte del cliente.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La organización preserva el producto o productos a entregar mediante la adecuada manipulación y archivo de los documentos a entregar, por cada funcionario donde estos lleguen, 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 funcionario que interviene en el proceso registral.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La entidad planifica e implementa los procesos de seguimiento a través de recopilación de datos conforme lo establecido en la tabla de indicadores, la planificación de la medición se realiza con base en indicadores, la planificación de análisis se realiza a través de gráficos lineales, histogramas, etc. y la planificación de la mejora se realiza con la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 24 de 32	

la medición de la percepción de los clientes a través de encuestas de satisfacción semestrales y el control mensual de las quejas y peticiones.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

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.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 25 de 32	

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.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 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 cada etapa apropiadas del proceso, los cuales se especifican en el plan de calidad.

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.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 26 de 32	

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

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.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

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 y preventivas y las revisiones por la dirección.

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 27 de 32	

su cierre o eliminación; para lo cual utiliza el formato de acciones correctivas donde registra el resultado de la acción tomada.

8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

Al igual que las acciones correctivas, la organización ha definido un procedimiento de acciones preventivas (Ver CCMDGC-7) con el fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades que afectan al SGC de la Cámara de comercio. Este procedimiento define los controles para revisar las no conformidades potenciales, analizar sus causas potenciales, plantear posibles acciones, implementar las acciones, hacer seguimiento y verificar la eficacia de su cierre. Todo lo anterior es plasmado en el formato de acciones preventivas.

9. ANEXOS

LISTADO GENERAL DOCUMENTOS SGC	
PROCESOS	DOCUMENTOS
Planificación Estratégica	• Plan Estratégico CCM • Estatutos CCM. • Matriz DOFA • Código de ética y buen gobierno.
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. • Procedimiento de Acciones Preventivas. • Plan de Calidad. • Manual del Sistema de Control Interno. • Informe de Desempeño SGC.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 28 de 32	

	• Manual de políticas y procedimiento de Protección de Datos Personales. • Procedimiento Revisiones de Control Interno. • Procedimiento de Comités de Gestión de la CCM.
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 del Cajero liquidador. • Procedimiento 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 en 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 Emergencias CCM. • Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial. • Manual de Convivencia laboral.
Desarrollo Regional	• Plan Estratégico CCM
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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 29 de 32	

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. • Procedimiento de reversión de operaciones y devolución de dinero. • Manual del Usuario Informe Estadístico Registros Públicos.
Conciliación y Arbitraje	
Promoción Comercial	• Manual de Alquiler Salón de Eventos y formación. • Manual de Afiliados. • Reglamento de Afiliados.
Formación Empresarial	• Procedimiento para elaborar programa anual de capacitaciones.
Contratación y Compras	• Manual de Contratación y Compras.
Archivo y Documentación	• Procedimiento de comunicaciones. • Manual de Archivo y Documentación. • Reglamento Interno de Archivo. • Programa de Gestión Documental
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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 30 de 32	

6. 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 los 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 el SGC 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 percepción del personal, el cual se realiza 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:

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 31 de 32	

		-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.
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 “Prevía 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	: CCMDGC-1
		VERSIÓN	: 12
		FECHA	: 04/01/2016
		Página 32 de 32	

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.
------------	----	--

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