

 <p><i>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</i></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 1 de 26

INTRODUCCIÓN

Al implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, se refleja el compromiso de la entidad y sus Directivos con el mejoramiento continuo, con énfasis en el servicio al cliente y enfocado en el desarrollo de los Procesos.

De acuerdo con el direccionamiento estratégico y la misión institucional, es prioridad para la entidad, promover el desarrollo seguro y constante de los empresarios al igual que el desarrollo integral de la región, para lo cual el (SGC) es la herramienta gerencial idónea y confiable que permitirá la cristalización de este fin.

El presente documento describe el SGC establecido en la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, para gestionar la calidad de sus servicios y la satisfacción de los clientes. El contenido del manual se basa en los numerales de la Norma ISO 9001:2015.

WILLIAM CALDERÓN PERDOMO
Representante Legal

 <p><i>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</i></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 2 de 26

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Reseña Histórica y Antecedentes

A mediados de los años veinte (20) del siglo pasado, los comerciantes locales fueron contemplando la posibilidad de organizarse y agremiarse para encaminar, fortalecer y consolidar el comercio de la región, teniendo en cuenta que Honda constituía uno de los centros comerciales más importantes del país puesto que a través del Río Magdalena se abastecía el territorio nacional de todos los productos traídos de diferentes partes del continente europeo, especialmente España.

Es así, que mediante Decreto número 183 Bis de Febrero 9 de 1924, fue creada oficialmente la Cámara de Comercio de Honda y normalmente funcionando desde el 14 de mayo de 1933, con el arreglo a las exigencias de la Ley 28 de 1931 y su Decreto reglamentario número 1890 de Febrero 18 y Octubre 24 de 1931, respectivamente.

Las actas de las sesiones a las cuales concurren los señores comerciantes, industriales, agricultores y ganaderos, verificadas en los días 8 y 11 de mayo de 1933, fueron protocolizadas en la Notaría del Circuito de Honda, según escritura pública número 292 del 19 de junio de 1933.

El señor Gobernador del Departamento del Tolima, por Decreto número 290 del 8 de junio de 1933, señaló la jurisdicción de la Cámara de Comercio dentro de los distritos de Honda, Mariquita, Falan, Fresno, Casabianca, Herveo, Villahermosa, Líbano, Santa Isabel, Venadillo, Lérída, Ambalema y Armero.

Los cincuenta y un (51) comerciantes que concurren a las sesiones de los días 8 y 11 de mayo de 1933, eligieron las siguientes personas para constituir la Junta Directiva de la Cámara de Comercio, Principales: Manuel José Bonilla, Hernando Parra Casas, Edward J. Hughes, Temístocles Amaya, Próspero Isaza S., Rafael Montealegre, Manuel Gutiérrez G., Miguel Elasmár, Achin Von Dewitz; Suplentes: Arturo Batemán, Víctor R. Plata, Alberto Rubiano, Humberto Patrón, Camilo Tavera Z., Darío Trujillo, Francisco Plata G., Francisco Cascardo, David Londoño P.

Integraron la primera Junta Directiva, quince miembros principales y quince suplentes, pero posteriormente funcionó con un número de trece principales y once suplentes. Fueron sus primeros dignatarios; Presidente: Temístocles Amaya, Vicepresidente: Hernando Parra Casas, Revisor Fiscal: Achin Von Dewitz, Secretario: J. Eduardo Vernaza G.

Con el correr de los años, la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Honda sufrió algunos cambios decretados por las entidades competentes, es así como se sustituyó a Venadillo y se incluyó a Guaduas Cundinamarca. Los municipios que conforman

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 3 de 26

actualmente la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, ratificados por el Decreto número 622 de abril 5 de 2000, emanado del Ministerio de Desarrollo Económico, son los siguientes: Ambalema, Armero Guayabal, Casabianca, Falan, Fresno, Guaduas (Cundinamarca), Herveo, Honda, Lérica, Líbano, Mariquita, Murillo, Palocabildo y Villahermosa, municipios de donde vale la pena resaltar que;

Ambalema: Es un centro agrícola por excelencia.

Armero: Era conocida como la ciudad blanca por su gran cosecha algodonera y desaparecida por la furia de la naturaleza el 13 de noviembre de 1985, hoy Armero Guayabal: Comprometida con el resurgimiento y progreso de su pueblo.

Casabianca: Con su atractivo parque principal adornado por sus verdes pinos con diferentes figuras, es uno de los más hermosos del departamento.

Falan: Terruño del poeta Diego Fallon, de quien toma su nombre la antigua Santa Ana de las Lajas.

Fresno: Con su riqueza cafetera y agrícola y su espíritu emprendedor.

Herveo: Enclavado en el filo de la cordillera central ofreciéndonos su benigno clima.

Honda: Rincón colonial, centro vial, turístico y cultural.

Lérica: Rodeada de balnearios, aguas termales y poseedora de la famosa cueva de "El Tejedor" que puede albergar a más de doscientos (200) jinetes.

Líbano: Asentamiento del ilustre general Isidro Parra y centro piscícola regional.

Mariquita: Denominada con justa razón la ciudad frutera privilegio del famoso mangostino.

Murillo: Mirador natural del Volcán Nevado del Ruiz y despensa departamental.

Palocabildo: El promisorio y más joven municipio tolimense.

Villahermosa: La simplemente "Bonita".

Guaduas: La tierra de la heroína y mártir Policarpa Salavarrieta.

La Cámara de Comercio, a través de los años ha estado direccionada hacia la convergencia regional, con una gestión de perfeccionamiento dentro de parámetros de esfuerzo, compromiso y liderazgo, proyectándose como una organización moderna, eficiente y competitiva fundamentada en una cultura hacia el pensamiento útil, en una actitud positiva e invariable en la sensibilización y en la acción, no obstante la crisis en los últimos años en que los sectores económicos han soportado recesión, resultados negativos y altos índices de desempleo, agravada con la situación social, nos mueve e impulsa a creer en nuestros municipios, a crecer junto a ellos y a ofrecer los mejores esfuerzos para hacer de esta una gran oportunidad de reflexión, compromiso e identidad regional.

Con el fin de facilitarle a todos los comerciantes y usuarios de la entidad la realización de diferentes diligencias relacionadas con sus funciones, a partir del 1 de febrero de 1999, la Cámara de Comercio, dio al servicio su primera oficina seccional ubicada en el municipio de Armero Guayabal, ya que este municipio brindó las condiciones necesarias y equidistantes para optimizar la atención a los municipios de Lérica, Ambalema, Líbano, Murillo y el mismo Armero Guayabal, además de una alternativa más para los empresarios y comerciantes del municipio de Mariquita.

 Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 4 de 26

Adicional a lo anterior, buscando ampliar y mejorar el servicio de atención al usuario, el 16 de enero de 2008, la Cámara de Comercio, abrió su segunda oficina seccional, ubicada en el municipio del Líbano, con la cual se descongestiona la oficina de Armero Guayabal y se cubre la demanda de los municipios del Líbano, Murillo, Villahermosa y en lo posible Casabianca.

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración y la vocera de los comerciantes ante la Cámara de Comercio y actualmente está compuesta por ocho (8) miembros, cuatro miembros principales y cuatro suplentes que son elegidos por los comerciantes para un período de cuatro años, a partir del año 2014; además de dos representantes principales con sus respectivos suplentes designados por el Gobierno Nacional para que hagan parte también de la Junta Directiva.

El 6 de julio de 2018, a través del Decreto No. 1149, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, aprobó el cambio de nombre de Cámara de Comercio de Honda por Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, este obedeció a la necesidad de que los empresarios inscritos se sientan identificados con la Cámara de Comercio de su jurisdicción y sientan sentido de pertenencia, dado que la Jurisdicción de la Cámara de Comercio está compuesta por catorce (14) municipios; trece (13) del Tolima y uno (1) de Cundinamarca.

RAZON SOCIAL DE LA ENTIDAD

CAMARA DE COMERCIO DE HONDA, GUADUAS Y NORTE DEL TOLIMA

LOGOSÍMBOLO



LEMA

¡Liderazgo y compromiso para el Desarrollo Regional!

NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, es una persona jurídica de Derecho Privado, de carácter corporativo gremial y sin ánimo de lucro que representa y

 <p><i>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</i></p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 5 de 26

proporciona servicios a las personas que desarrollan actividades mercantiles y a la comunidad en general, cumpliendo con la función delegada por el Estado de llevar los Registros Mercantil, de Proponentes, de ESAL y demás registros que legalmente le sean delegados.

Adicionalmente promueve el desarrollo del entorno regional a través de programas de apoyo empresarial, cívicos, turísticos, culturales y ecológicos, con un talento humano comprometido en la ejecución de los procesos de calidad, basados en principios y valores determinados en su direccionamiento estratégico.

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, tiene una jurisdicción conformada territorialmente así:

- a) En el departamento del Tolima por los municipios de Ambalema, Armero Guayabal, Casabianca, Falan, Fresno, Herveo, Honda, Lérída, Líbano, Mariquita, Murillo, Palocabildo y Villahermosa.
- b) En el Departamento de Cundinamarca por el municipio de Guaduas.

MISIÓN

Como entidad gremial de derecho privado sin ánimo de lucro, prestamos los servicios de registros públicos delegados por el estado, promovemos el desarrollo empresarial y regional, respaldada por un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo.

VISIÓN

Liderar una región competitiva y sostenible con la participación de nuestros empresarios, instituciones y comunidad.

NUESTROS PRINCIPIOS

Equidad

- Se garantiza a nuestros usuarios, que la entidad los atiende con los mismos parámetros de servicio, independiente de su procedencia y su condición particular.

Ética

- Las actuaciones son ejecutadas independientemente de todo interés personal por parte de los integrantes de la entidad, quienes deben abstenerse de participar en situaciones que los favorezcan.

Transparencia

 <p><i>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</i></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 6 de 26

- Nuestras acciones son realizadas de forma clara, con rectitud e integridad.

NUESTROS VALORES

Responsabilidad

- Cumplimos con las obligaciones institucionales en forma efectiva, confiable y oportuna.

Compromiso

- Disponemos de todo nuestro empeño, interés, esfuerzo y lealtad para el desarrollo de la misión institucional, contribuyendo a su crecimiento y consolidación.

Respeto

- Valoramos la opinión de nuestros usuarios, independiente de su ideología y creencias.

Trabajo en equipo

- Es primordial la cooperación y ayuda mutua entre los integrantes de la Entidad.

1.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual describe el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, bajo los parámetros de la NTC ISO 9001:2015, dando cumplimiento al numeral 4.3. (Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad); el objetivo es satisfacer las expectativas del cliente a través del mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad, en la prestación de los servicios de registros públicos y el proceso de desarrollo empresarial.

1.1.1 Objetivos del Manual

- Establecer las directrices generales del sistema de gestión de la calidad en Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima.
- Describir cómo dicho sistema cumple los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015 y legales definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Establecer los documentos de referencia usados para proporcionar un servicio de acuerdo con los requerimientos de clientes y usuarios.
- Brindar una orientación permanente de cómo funciona el Sistema de Gestión de Calidad en la organización.
- Ayudar a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal.

 <p><i>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</i></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 7 de 26

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Como referencia normativa tenemos ISO 9000 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario y 9001 2015 Requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Se aplican términos y definiciones incluidas en la Norma ISO 9000 2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, como entidad gremial de derecho privado, ha trazado su norte a través de su plan estratégico, el cual determina las cuestiones externas (Amenazas y Oportunidades) e internas (Debilidades y Fortalezas) que son pertinentes y que pueden afectar nuestro propósito y dirección estratégica. Estas cuestiones son aspectos positivos o negativos, que pueden intervenir en la capacidad de la organización para conseguir los resultados deseados.

Para llevar a cabo el cumplimiento de este requisito, en el Plan Estratégico, se definió la matriz DOFA (Ver anexo 1. Plan Estratégico 2018 – 2022), con la finalidad de determinar las estrategias a adoptar para cumplir con los objetivos del plan proyectado. El Plan Estratégico, es formulado cada cinco años por el grupo de funcionarios y directivos de la entidad, pero revisado y replanteado anualmente por este mismo grupo. En el Plan Estratégico se definen los objetivos estratégicos que se registran y se les hacen seguimiento en el Programa Anual de Trabajo (Ver anexo 2.).

Como complemento a ello, la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, ha establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los lineamientos de la norma internacional ISO 9001: 2015. Además el sistema está diseñado para mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia del desempeño de la organización.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas en la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, se definieron en internos (Funcionarios, Junta Directiva, Afiliados) y externos (Matriculados, Entes Estatales, de Control, Ente Certificador, Proveedores y Comunidad), donde la entidad debe velar por el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir a cabalidad la misión de la empresa.

 Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 8 de 26

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA A NIVEL INTERNO	REQUISITO PERTINENTE	FRECUENCIA DE REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Evidencia
FUNCIONARIOS	Remuneraciones Afilación a Seguridad Social Integral Formación	Mensual	Director Administrativo y Financiero Supervisor de Gestión de Calidad	Nómina Pagos a seguridad social Plan de capacitación
JUNTA DIRECTIVA	Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico	Anual	Junta Directiva Presidente Ejecutivo	Actas de Junta Directiva
AFILIADOS	Apoyo gremial Beneficios y servicios especiales Atención PQRS	Mensual	Presidente Ejecutivo Coordinador Empresarial	Programa Anual de Trabajo / Informe de Gestión PQRS atendidas

PARTE INTERESADA A NIVEL EXTERNO	REQUISITO PERTINENTE	FRECUENCIA DE REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Evidencia
CLIENTE / USUARIO / MATRICULADO	Apoyo gremial Capacitación Buen servicio Atención PQRS	Mensual	Director Jurídico y de Registros Coordinador de Registros	Programa Anual de Trabajo / Informe de Gestión Encuestas de satisfacción o Calificación electrónica del servicio (Digitumo) PQRS atendidas
ENTIDADES ESTATALES Y DE CONTROL	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios Pago de Impuestos Presentación de informes	Según necesidad o requerimientos	Presidente Ejecutivo Director Administrativo y Financiero Director Jurídico y de Registros Contador Supervisor de Gestión de Calidad	Informes Presentados a entes de control Impuestos cancelados
ENTE CERTIFICADOR	Cumplimiento de la Norma ISO en versión vigente	Mensual	Presidente Ejecutivo Director Administrativo y Financiero Supervisor de Gestión de Calidad	Actas Comité de Calidad Auditorías internas y externas
PROVEEDORES	Cumplimiento de pagos pactados Mantenimiento de relaciones comerciales con proveedores	Según necesidad y compromisos pactados	Presidente Ejecutivo Director Administrativo y Financiero Director Jurídico y de Registros Coordinador Empresarial Supervisor de Gestión de Calidad	Selección, evaluación y revaluación de proveedores Contratos y ordenes de servicio (si aplica).
COMUNIDAD	Capacitación Apoyo a eventos	Mensual	Presidente Ejecutivo Coordinador Empresarial	Informe de Gestión

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad da cubrimiento a todos los procesos gerenciales, misionales y de apoyo definidos para la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima y debe velar por el cumplimiento de todos los requisitos en concordancia con la Norma Internacional ISO 9001: 2015, dado el siguiente alcance:

ALCANCE

DESARROLLAR TODOS LOS PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS Y DESARROLLO EMPRESARIAL.

Numerales de No Aplicación

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, no aplica el siguiente numeral:

- **Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 9 de 26

Para demostrar la conformidad de los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, frente a los requisitos especificados, se realiza fundamentalmente revisión y confrontación de la información, lo cual no requiere de equipos de medición y seguimiento que deban ser controlados y que aseguren la conformidad del servicio.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El SGC se fundamenta en un enfoque de Procesos que es coherente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Para identificar los procesos que son gestionados diariamente por la organización se cuenta con un Mapa de procesos (Anexo 3), en la cual se clasifican los procesos como gerenciales, misionales, de apoyo y de control. La interacción de los mismos permite capturar los requerimientos del cliente y buscar su satisfacción. (Ver matriz de interrelación de los procesos – Anexo 3.1).

Cada proceso cuenta con una Caracterización (Anexo 4) que contiene el nombre del proceso, el objetivo, el responsable del proceso, descripción de interacción entre los procesos, documentos aplicables al proceso, requisitos de norma ISO 9001 a cumplir, recursos necesarios para el proceso, parámetros de medición y seguimiento, requisitos normativos y riesgos identificados en el proceso.

El seguimiento periódico a la gestión de los procesos es ejercido por la alta dirección de la organización y la misma se asegura que se lleven a cabo en condiciones controladas.

Ante la ocurrencia de cambios que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad, en el Proceso de Gestión Estratégica (MPGC01-01), se conformará un equipo de trabajo integrado por el Presidente Ejecutivo, el Comité de la Calidad y el Coordinador del proceso correspondiente, a fin de realizar un diagnóstico y análisis de mismo; se identifican las necesidades de cambio, con el fin de asegurar que se adecuen a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 V. 2015.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La alta dirección evidencia la responsabilidad y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Gestión de Calidad mediante el Procedimiento Revisión por la Dirección (PDGE01) y el diligenciamiento del Formato Revisión por la Dirección FRGE01-02; así mismo, la asignación de los recursos para el mantenimiento del sistema de gestión y la permanente comunicación de los requisitos del cliente al equipo de trabajo buscando

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 10 de 26

asegurar la satisfacción del cliente cuando utiliza los servicios de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima.

El compromiso de la alta dirección se deja plasmado a continuación:

Al implantar el Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma Internacional ISO 9001:2015, establecida por las organizaciones que desean implementar este sistema, se opta por esta decisión debido a las muchas ventajas que tiene, especialmente las relacionadas con el enfoque en la calidad de los servicios, el mejoramiento continuo de los procesos, el compromiso de Directivos y Funcionarios con el desarrollo de la misión, el cumplimiento de la visión y el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

El liderazgo de los directivos es uno de los factores claves para la materialización de este objetivo, teniendo en cuenta que su compromiso, el efecto pedagógico y la consistencia, se transmiten a todos los niveles de la entidad, para asegurar los resultados esperados.

Este manual de calidad expone la filosofía, la estructura, los procesos con sus interpretaciones y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, por lo cual es la norma elemental de la Institución para el desarrollo de la calidad y demanda el compromiso de todos sus funcionarios para comprometerse con su implantación, ejecución, mantenimiento y mejora.

La aplicación de los fundamentos, conceptos, principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015, tiene un alcance definido por la función de los Registros Públicos y el Desarrollo Empresarial, funciones principales de la Entidad.

WILLIAM CALDERÓN PERDOMO

Representante Legal

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Presidencia Ejecutiva, asegura que los requisitos del cliente se encuentran determinados y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo y de cumplir con los requisitos legales establecidos por la normatividad emitida por el estado.

El personal de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, brinda servicios de información y orientación personalizada a los empresarios de todos los sectores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Promoción de Registros Públicos:** Información que se suministra a los comerciantes, empresarios y comunidad en general para que cumplan con las obligaciones que le señala la Ley o normatividad vigente.

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 11 de 26

Se busca brindar orientación e información acerca de las actividades relacionadas con la entidad.

Visitar a los empresarios directamente en el sitio de trabajo ofreciendo alternativas de afiliación y sus respectivos beneficios, así como también buscar el compromiso del empresario para participar en actividades relacionadas con la entidad.

- **Registros Públicos:** Registrar de forma oportuna y eficaz los actos, libros y documentos señalados por las normas legales para darles publicidad y su consecuente oponibilidad a terceros.
- **Medición del servicio y la satisfacción del cliente:** Se trabaja con una metodología para atender Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; así como también se cuenta con una encuesta y evaluación electrónica del servicio que permite percibir el grado de satisfacción del cliente.
- **Promoción y Desarrollo:** Preparación, coordinación y soporte a las actividades de la Cámara de Comercio y de los empresarios en cuanto a seminarios, foros, conferencias y congresos.
- **Desarrollo Empresarial:** Convocar, coordinar y hacer seguimiento a convenios, comités y reuniones empresariales, interinstitucionales, sectoriales, regionales y nacionales para establecer acciones encaminadas al desarrollo de la región.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La política de la calidad de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, es: *“Desarrollar todos los procesos para la Prestación de los Servicios de Registros Públicos y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, de acuerdo con los principios de oportunidad y satisfacción de las expectativas de nuestros clientes, empresarios y comunidad, a través de la optimización de los recursos, adecuada selección de proveedores, el compromiso de nuestro talento humano en promover el desarrollo integral de la región y la consolidación del mejoramiento continuo”.*

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La entidad garantiza que la política es adecuada al propósito de la organización, ha sido comunicada a través de diferentes medios; se entiende, se mantiene y se revisa periódicamente para su continua adecuación.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

 Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 12 de 26

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, está organizada dentro de una estructura jerárquica funcional, su máximo órgano de administración es la Junta Directiva, que es elegida por los afiliados, de acuerdo con la normatividad vigente, quienes a su vez eligen al Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo, quien es el Representante Legal de la entidad y quien tiene jerarquía sobre las Direcciones Jurídica y de Registros y Administrativa y Financiera, los cuales dirigen a su vez al personal operativo de cada área de la entidad. Ver Anexo 5 - Organigrama.

La descripción detallada de la responsabilidad, el nivel de autoridad y el nivel jerárquico, se establece para cada cargo, en el documento Estructura Administrativa en su versión vigente.

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los riesgos y oportunidades identificados en los procesos del sistema de gestión de la calidad, se encuentran en el Mapa de Riesgos y en el documento Sistema de Control Interno.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

Para asegurar el rumbo de la organización se han establecido objetivos coherentes con la Misión, la Visión y la Política de Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, además se asegura que los mismos se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización.

Para el sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, se tienen establecidos los siguientes objetivos:

1. Asegurar que los servicios ofrecidos satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Medir el grado de vinculación y permanencia de los comerciantes a la entidad.
3. Fortalecer las competencias de los Funcionarios.
4. Identificar y tratar los riesgos en los procesos.
5. Promover e implementar la mejora continua en todos los niveles de la organización.

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META PROPUESTA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Asegurar que los servicios ofrecidos satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.	PERCEPCIÓN SATISFACCION DEL CLIENTE	MAYOR O IGUAL AL 90%	ANUAL	DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS COORDINADOR EMPRESARIAL	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y/O EVALUACIÓN ELECTRONICA A TRAVÉS DEL DIGITURNO
Medir el grado de vinculación y permanencia de los comerciantes a la entidad.	MOVIMIENTO DE MATRICULADOS	IGUAL O MAYOR AL 90% DE LAS MATRÍCULAS REALIZADAS EN EL MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR	SEMESTRAL	DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS	FORMATO INDICADORES DE GESTIÓN

 Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 13 de 26

	MOVIMIENTO DE RENOVADOS	IGUAL O MAYOR AL 90% DE RENOVACIONES REALIZADAS EN EL MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR	SEMESTRAL	DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS	FORMATO INDICADORES DE GESTIÓN
Fortalecer las competencias de los Funcionarios.	CAPACITACION	META ESPERADA EN CAPACITACIÓN: MAYOR AL 80%	ANUAL	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FORMATO INDICADORES DE GESTIÓN
Identificar y tratar los riesgos en los procesos.	RIESGOS POR PROCESOS	EL 100% DE LOS RIESGOS CLASIFICADOS COMO ALTOS TENGAN DOCUMENTADAS ACCIONES CORRECTIVAS	SEMESTRAL	PRESIDENTE EJECUTIVO LIDERES DE PROCESOS	MAPA DE RIESGOS
Promover e implementar la mejora continua en todos los niveles de la organización.	MEJORA CONTINUA	EL 90% DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA IMPLEMENTADAS	SEMESTRAL	PRESIDENTE EJECUTIVO LIDERES DE PROCESOS	FORMATO INDICADORES DE GESTIÓN

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

La organización tiene claramente definido el perfil de asignación de responsabilidades y autoridades, para su normal funcionamiento y prestación del servicio, por ello a través de actos administrativos ha establecido los debidos nombramientos los cuales han sido registrados ante la Superintendencia de Industria y Comercio, como lo establece la normatividad vigente, como es el caso de las personas que en caso de ausencia del titular, tendrá el encargo de la Representación Legal de la entidad, como: Presidente Ejecutivo o Presidente Ejecutivo Suplente. Así mismo, tiene definido y registrado el orden de los cargos y nombres de los funcionarios que firman como Secretarios, las inscripciones o certificados que se generen de los registros públicos.

Los cambios que se susciten en la organización y que afecten el sistema de gestión de la calidad, serán evaluados y resueltos por la Presidencia Ejecutiva y los cambios que se presenten dentro del sistema de gestión de la calidad, debido entre otros, a cambios en la normatividad que rige a las Cámaras de Comercio, serán presentados por los responsables del proceso implicado, estudiados y aprobados por el Comité de Calidad en su reunión mensual.

Para la edición y aprobación de documentos del sistema de la calidad, los registros y formatos se cuenta con el Procedimiento Control de la Información Documentada (PDCC01). En el Formato Control de Creación, Modificación y Anulación de Documentos (FRCC01-01), se establece los pasos para realizar los cambios en la información documentada del sistema de gestión de calidad. Los recursos usados en la planificación de los cambios del sistema de gestión se encuentran definidos en la caracterización del proceso gestión de la calidad.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 14 de 26

La caracterización del Proceso Contable y Financiero (MPCC01-07) indica los recursos humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo que se requieren para la eficacia y mantenimiento del sistema de gestión de calidad y la búsqueda de la mejora continua en el mismo.

Los recursos generales de Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, están determinados en el programa anual de trabajo y en el presupuesto anual de la entidad.

7.1.2 Personas

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, a través de un acto administrativo, aprobó la estructura administrativa, la planta de cargos, el manual de funciones y las competencias de los cargos. Además, también estableció la naturaleza de las dependencias y los niveles de cargos.

Adicional a ello, estableció que los procesos y procedimientos que se ejecuten en la entidad, se desarrollarán teniendo en cuenta para todos los efectos una estructura funcional. La responsabilidad será asignada de acuerdo con las funciones y las actividades encargadas. Los principios de autoridad y jerarquía se desarrollan mediante sistemas de comunicación internas eficientes, no necesariamente de manera formal.

El representante legal de la entidad es el Presidente Ejecutivo y es la persona que decide si se requiere la vinculación de personal adicional para la temporada de mayor afluencia del servicio o por la ejecución de actividades complementarias.

En la temporada de mayor requerimiento del servicio, todo el personal debe estar atento a colaborar y toda nuestra atención se centra en atender, por ser esta nuestra prioridad; para ello se amplía la planta de personal, se dispone de algunos funcionarios de la planta de cargos existente para la habilitación de más puntos de recaudo en cada una de las oficinas y para la extensión del horario de trabajo en los últimos días de recaudo que se requieran.

Para asegurar la competencia y la efectividad en el suministro del recurso humano la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, ha establecido el Procedimiento de Selección y Contratación de Personal (PDRH01). Además se mantiene el registro apropiado y actualizado del personal, en el cual se señala el nivel de experiencia, educación y/o formación de cada funcionario; de esta manera se asegura la debida competencia en el desarrollo de las actividades. El Director Administrativo y Financiero utiliza mecanismos descritos en este procedimiento para asegurar que el personal que realiza el servicio sea competente.

Basado en los requisitos de cada cargo se establecen y definen programas de entrenamiento y capacitación, que contribuyen a aumentar el sentido de pertenencia con

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 15 de 26

la organización y a satisfacer las necesidades de los clientes. Ver Procedimiento Evaluación de Desempeño y Capacitación del Personal (PDRH02).

La Presidencia es consciente que debe involucrar al personal en el Sistema de Gestión de Calidad, el personal forma parte del sistema mediante el desarrollo de sus actividades diarias; buscando el mejoramiento a través de su participación directa en dichas actividades.

Anualmente, se evalúa el trabajo de cada funcionario con la evaluación de desempeño. Si se requiere elevar la competencia de los funcionarios en uno o varios aspectos evaluados, se procede a determinar una capacitación para el personal que lo requiera.

7.1.3 Infraestructura

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, cuenta con instalaciones apropiadas para el manejo pertinente de las actividades de los registros públicos, dispone de oficinas, áreas de servicio, vías de acceso, áreas de trabajo, equipos de oficina, comunicaciones y equipos, equipos de soporte y demás facilidades que la entidad demanda.

En la caracterización del **Proceso de Infraestructura y Sistemas (MPCC01-08)**, se determina las actividades generales para hacer mantenimientos programados, contratar los servicios técnicos generales y especializados que permitan mantener la infraestructura física y de sistemas.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

En el Proceso de Recurso Humano se identifica el Programa de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo – SST que contribuye a identificar y prevenir los riesgos laborales asociados con la prestación del servicio para el personal interno y para los clientes.

La institución además, cuenta con un Comité de Convivencia Laboral y un Comité del COPASST, que gestiona los programas de salud, higiene y seguridad; además estudia las diferentes variables para cada uno de los cargos de la organización; lo anterior se desarrolla en las reuniones de comité paritario de salud ocupacional y sus conclusiones son informadas a la Presidencia Ejecutiva para las decisiones a que haya lugar.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Para demostrar la conformidad de los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, frente a los requisitos especificados, se realiza fundamentalmente revisión y confrontación de la información, lo cual no requiere de equipos de medición y seguimiento que deban ser controlados.

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 16 de 26

7.1.6 Conocimiento de la organización

La Cámara de Comercio mediante la implementación del Procedimiento de Control de la Información Documentada (PDGC01), establece los lineamientos para la implementación de cambios que puedan presentarse en los procesos del sistema de gestión de la calidad y de esta manera mantener su integridad. El procedimiento aplica para todos los procesos que requieran alguna transformación y/o cambio proveniente de la ejecución de las actividades propias. Comprende las etapas de modificación del documento a cambiar, nombre del solicitante, nombre del documento a modificar, crear o anular, área que aplica, cambios solicitado y documento nuevo generado (Ver Formato Control Creación, Modificación y Anulación de Documentos FRCC01-01).

7.2 COMPETENCIA

Para asegurar la competencia y la efectividad en el suministro del recurso humano la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, ha establecido el Procedimiento de Selección y Contratación de Personal (PDRH01). Además se mantiene el registro apropiado y actualizado del personal, en el cual se señala el nivel de experiencia, educación y/o formación de cada funcionario; de esta manera se asegura la debida competencia en el desarrollo de las actividades. El Director Administrativo y Financiero utiliza mecanismos descritos en este procedimiento para asegurar que el personal que realiza el servicio sea competente.

Basado en los requisitos de cada cargo se establecen y definen programas de entrenamiento y capacitación, que contribuyen a aumentar el sentido de pertenencia con la organización y a satisfacer las necesidades de los clientes. Ver Procedimiento Evaluación de Desempeño y Capacitación del Personal (PDRH02).

El personal forma parte del sistema mediante el desarrollo de sus actividades diarias, por eso la Presidencia involucra el personal en el Sistema de Gestión de Calidad, buscando siempre el mejoramiento del mismo a través de su participación directa en las actividades.

Anualmente, se evalúa el trabajo de cada funcionario con la evaluación de desempeño. Si se requiere elevar la competencia de los funcionarios en uno o varios aspectos evaluados, se procede a determinar una capacitación para el personal que lo requiera.

El enfoque de los procesos gestionados por la Dirección Administrativa y Financiera asegura que para cada cargo:

- Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio.
- Se proporciona la formación adecuada para mejorar el buen desempeño.
- Se evalúa la eficacia de la formación y de las acciones tomadas de la evaluación de la competencia del personal para ajustar los procesos de inducción.

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 17 de 26

- Se asegura con registros de formación que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación y/o experiencia que demuestran la competencia de cada persona en la organización.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La organización tiene actividades definidas como: Inducción, capacitaciones, evaluaciones de desempeño, entre otras, que permiten asegurar que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad. El proceso de concientización del rol que cumple cada funcionario es verificado en la evaluación del desempeño del personal; actividad esta que permite detectar necesidades de capacitación u otras para mejorar el desempeño del recurso humano.

7.4 COMUNICACIÓN

La comunicación interna y externa pertinente al sistema de gestión de la calidad, consta de varios tipos de actividades a saber:

- a) Que comunicar: Directrices, decisiones tomadas, convocatorias, invitaciones, informes, etc.
- b) Cuando comunicar: Cuando la ocasión lo requiera, lo necesite o sea requerida por la parte interesada pertinente.
- c) A quien comunicar: Funcionarios, comerciantes, entes de control.
- d) Cómo comunicar: A través de memorandos, circulares, resoluciones, actas
- e) Quien comunica: Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Dirección Jurídica y de Registro, Dirección Administrativa y Financiera

Ver Procedimiento PDGE02 Comunicación Interna y Externa.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades / 7.5.2 Creación y actualización / 7.5.3 Control de la información documentada

Para la edición, creación, actualización y aprobación de la información documentada del sistema de calidad, los registros y formatos se cuenta con el Procedimiento Control de la Información Documentada (PDCC01) y el Instructivo de Elaboración de Documentos (INCC01-01). El procedimiento también incluye las actividades relacionadas con los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de la información documentada.

 <p><i>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</i></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 18 de 26

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, ha establecido en los Procesos de Registros Públicos y Desarrollo Empresarial, la metodología para involucrar los cambios pertinentes definidos por las leyes, decretos, resoluciones y reglamentos emitidos por las entidades del orden local, regional y nacional.

Los cambios afectan las entradas de cada proceso. Para cada tarea o grupo de ellas se asigna un responsable y se determinan los documentos requeridos para la realización del mismo.

En los distintos procesos se establecen claramente los componentes de cada una de ellas y la forma secuencial en que los mismos se entrelazan en su operación y control para conseguir satisfacer a clientes y partes interesadas.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, tiene determinadas las medidas de comunicación con los clientes y que se refieren a:

- La información sobre el servicio. Ver caracterización de los procesos de registros públicos y desarrollo empresarial MPGC01-03 y MPGC01-04.
- Consultas relacionadas con el servicio. Atención a PQRS. Ver Procedimiento PDRP19.
- Aplicación de encuestas de satisfacción. Ver Procedimientos PDRP20 y PDDE01.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En los procesos de Registros Públicos y Desarrollo Empresarial, se determinan las solicitudes de los clientes, referente a los productos y servicios, los cuales se revisan y gestionan para proporcionar su satisfacción. Para el desarrollo de estos dos procesos se deben tener en cuenta el cumplimiento de requisitos legales establecidos en la normatividad vigente.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. Ver numeral 8.2.2 de este manual.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se presentan cambios en la normatividad legal, los mismos son socializados por los responsables de los procesos de registros públicos y desarrollo empresarial con el

 <p><i>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</i></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 19 de 26

personal involucrado; estos cambios también pueden hacer referencia a cambios en los documentos del sistema de gestión de la calidad.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La estructura en sí de los Registros Públicos está determinada por la Circular Única de la SIC emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, el Código de Comercio y demás normas complementarias, ya que los servicios de registro público que presta, son reglamentados por el Estado, preestablecidos por nuestra legislación y regulados por los órganos de control, pero su proceder en la entidad, están determinados en los diversos procedimientos que se tienen establecidos en el proceso de registros públicos.

Para la ejecución de las actividades de diseño y desarrollo, en el proceso de desarrollo empresarial y actividades de formación de registros públicos, se tendrá en cuenta lo descrito en el Procedimiento Organización de Actividades (PDDE-01) y en el Formato Organización de Actividades (FRDE01-02).

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

La organización ha determinado mediante el Procedimiento de Compras y Contratación (PDCC01) y el Instructivo de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores (INCC01-01) y el Manual para la Contratación de Bienes y Servicios (MNCC-01) , los cuales incluyen los mecanismos requeridos para controlar la adquisición de insumos, materiales, servicios, papelería, entre otros.

La organización gestiona y controla con estos documentos, desde la solicitud de un proveedor para ser incluido en el registro de proveedores hasta su selección, la recepción de solicitudes de compra interna, la compra física hasta la llegada de estos productos a la empresa con la posterior evaluación y seguimiento.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Podemos asegurar que la organización no tiene procesos, productos y servicios suministrados por terceros y que afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes. Los controles a los proveedores están definidos por el Proceso de Compras y Contratación (PDCC01), el Instructivo de Selección, Evaluación y Revaluación de Proveedores (INCC01-01) y el Manual para la Contratación de Bienes y Servicios (MNCC-01).

8.4.3 Información para los proveedores externos

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 20 de 26

El documento Orden de Pedido y/o Servicio (FRCC01-04), incluye la información que describe el producto a comprar incluyendo la información de cantidad, concepto, valor unitario, total, tiempo pactado de entrega y/o realización e inspección realizada a la compra o servicio prestado.

Todos los documentos de compra se revisan y aprueban para asegurar que satisfacen los requerimientos de la empresa.

La organización recibe los materiales, insumos y productos en la sede principal ubicada en la ciudad de Honda. De requerirse la persona que solicita la compra inspeccionará o realizará otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados (Ficha técnica del producto si aplica).

8.5 CONTROL Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El cumplimiento de este numeral se realiza con la implementación de los documentos derivados de los procesos de Registros Públicos y Desarrollo Empresarial.

Los clientes que solicitan servicios a la Cámara de Comercio son atendidos por personal entrenado que soporta las tareas con un software que permite el control eficaz de las solicitudes, la emisión de documentos, la revisión, la facturación y la custodia del mismo. La aplicación informática cuenta con manuales de usuario debidamente controladas y con un grupo de soporte que apoya no solo la gestión de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, sino de todas las Cámaras de Comercio del país.

El programa informático cuenta con autorizaciones para cada usuario y permite parametrizar las actividades de edición, modificación, cancelación o eliminación de algún dato. Además, se cuenta con el apoyo interno del área informática para la custodia de los datos y el archivo de registros para la custodia de los documentos.

Posteriormente el documento de registro, es liberado, impreso y entregado al cliente en las condiciones establecidas.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

El Proceso de Registros Públicos controla las actividades de identificación y trazabilidad especialmente en los procesos relacionados con los Registros Públicos, por la importancia de los documentos entregados. Cada cliente al llegar toma un turno y se atiende con un número consecutivo, según el trámite. El sistema asigna un número automático que le da identidad única a cada registro. Además se hacen copias o back ups de la información que periódicamente se actualizan.

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 21 de 26

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Aplica para el proceso de Registros Públicos ya que la Cámara de Comercio debe mantener en buen estado y vigilar que no se pierdan los documentos puestos a disposición de la misma para su custodia y preservación. Ver Procedimiento Digitalización y Archivo (PDRP10). Para los proveedores externos se debe cumplir con lo contemplado en el procedimiento Compras y Contratación (PDCC01) y el instructivo de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores (INCC01-01).

8.5.4 Preservación

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima en los procesos relacionados con el servicio y/o sus componentes, a través de sus distintas etapas establece las características de control del proceso y el servicio, en todo momento identifica el servicio, además se hacen copias o back ups que periódicamente se actualizan y que garantiza que los documentos permanezcan en buenas condiciones. Las copias y back ups se preservan en medios, áreas y archivos que aseguran la conservación de los mismos. Ver Procedimiento PDIS02 Copias de Seguridad del Sistema.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Cámara de Comercio garantiza que la información contenida y certificada de los registros públicos es fiel copia de la información entregada por los usuarios (personas naturales y jurídicas) y cumpliendo la normativa que aplique a los documentos. En caso de presentarse algún desviación en la información de los registros públicos bien sea por reclamación del cliente o detectada por la organización, será corregida y se generará nuevamente el certificado sin costo para el usuario.

8.5.6 Control de los cambios

Es responsabilidad de cada líder de proceso velar por la realización oportuna de los cambios que se requiera hacer tanto del proceso como de la documentación de su proceso, así como también de socializarla con el personal de su área y en los casos que se requiera publicarla para conocimiento de nuestros usuarios, para así garantizar la continuidad y la óptima prestación del servicio. De los cambios realizados y aprobación de los mismos, la organización dejará evidencia en el Acta del Comité de Calidad y a través del registro de cambio de versión.

Cuando se identifique algún cambio o modificación de la información de un registro público, pasará por las fases de revisión y autorización del ajuste requerido por parte del área de registros públicos y de las personas autorizadas por la Dirección Jurídica y de Registros.

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 22 de 26

La liberación de los productos y servicios entregados por la Cámara de Comercio se basan en el cumplimiento de las actividades establecidas para el proceso de registros públicos y la documentación asociada al mismo.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Para el tratamiento de las salidas no conformes se elaboró el Procedimiento Control de Producto No Conforme (PDGC03); las quejas y reclamos presentadas por los usuarios con respecto al servicio, serán atendidas con la aplicación del Procedimiento Atención PQRS (PDRP19) y se documentan en el formato FRGC03-01 Reporte de no conformidades y mejoramiento continuo.

Es importante determinar que la conformidad del sistema, su implementación, eficacia y las acciones que se requieran para el mantenimiento y mejora de sus procesos y servicios dependen del análisis y estudio de causas que originen el no conforme.

Las acciones correctivas son tratadas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas (PDGC04) donde se definen los requisitos para:

- Revisar y determinar las no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Conservar la evidencia de las no conformidades presentadas y de las acciones tomadas.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, en todos sus procesos ha establecido los registros pertinentes en las distintas etapas. Estos registros, en lo que aplique, son procesados para mostrar su comportamiento en función del tiempo y en cada período con lo cual se comparan las metas establecidas y el desempeño del año inmediatamente anterior si aplica, así es posible para la organización conocer la eficiencia y la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad.

Con base en los comportamientos obtenidos la organización puede visualizar la tendencia del desempeño para efectos de análisis y con el propósito de establecer planes de corrección o mejora.

Cada proceso tiene definido una serie de indicadores alineados con los objetivos de calidad, de tal forma que se logre cuantificar el cumplimiento de la política de calidad. Ver instructivo de Indicadores de Gestión (INGE04-01).

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 23 de 26

Los resultados de los indicadores de gestión son reportados a la Presidencia y socializados en el Comité de Calidad, con el fin de hacer seguimiento a la eficacia de los procesos establecidos. Además el reporte de gestión anual de cada área y los informes financieros son complementarios para conocer la eficacia del sistema de gestión de calidad.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización realiza actividades de seguimiento relativos a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Los resultados obtenidos son analizados por la Presidencia con el fin de establecer correcciones y acciones correctivas o de mejora. La medición de la satisfacción del cliente está definida en el Procedimiento de Percepción de Satisfacción del Cliente (PDRP20) y en el Instructivo Indicadores de Gestión (INGE04-01).

Se ha determinado e incluido los requisitos especificados por el cliente y partes interesadas cumpliendo con las regulaciones e implementando las correcciones y mejoras que las Peticiones Quejas y Reclamos generan, relacionados con el servicio, después del análisis y revisión de los mismos.

A través de los distintos medios de comunicación y programas institucionales, la Cámara hace conocer a sus clientes y partes interesadas las características de sus servicios.

9.1.3 Análisis y evaluación

Con base en los comportamientos obtenidos la organización puede visualizar la tendencia del desempeño para efectos de analizarlos y con el propósito de establecer planes de corrección o de mejora.

Cada proceso tiene definido indicadores alineados con los objetivos de calidad, de tal forma que mediante ponderaciones se logra cuantificar el cumplimiento de la política de calidad. Ver instructivo de Indicadores de Gestión (INGE04-01).

El análisis de los resultados obtenidos por la medición de los indicadores son documentados en actas del Comité de Calidad con el fin de establecer de manera posterior el grado de mejora de los mismos y ayudar en la toma de decisiones.

Para cada indicador de gestión se hace análisis y evaluación del resultado obtenido y se documenta en el Formato Indicadores de Gestión (FRGE04-01).

9.2 AUDITORIA INTERNA

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 24 de 26

La organización lleva a cabo Auditorías Internas de Calidad con frecuencia anual, para determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad. La Presidencia nombra mediante un comunicado al auditor líder, quien gestiona el proceso de auditoría interna.

El proceso se lleva a cabo mediante lo establecido en el Procedimiento Auditorías Internas (PDGC02) y sirve para explorar los registros y evidencias con el fin de determinar si las disposiciones establecidas se aplican a la realidad y poder detectar las no conformidades. De la auditoría a cada proceso se elabora un informe que indica el grado de conformidad y los hallazgos de la auditoría.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

Una de las funciones de la Presidencia Ejecutiva, es la comunicación permanente para indicar los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios a todos los niveles y a todos los funcionarios de la organización, por lo cual se ha establecido la necesidad de programar una reunión periódica con la participación directa del Presidente Ejecutivo y los demás miembros del Comité de Calidad.

Se ha definido la Revisión por la Dirección como el mecanismo de garantía en el cumplimiento y cubrimiento del sistema de gestión de calidad.

La organización cuenta con el Procedimiento Revisión por la Dirección que indica la metodología a seguir. Cada líder de proceso presenta los resultados y la gestión realizada por proceso.

Esta herramienta es usada por la Presidencia para monitorear la eficacia y la eficiencia del Sistema de Gestión.

9.3.1 Generalidades

Ver Procedimiento Revisión por la Dirección (PDGE-02).

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Las consideraciones tenidas en cuenta para la revisión por la dirección quedan documentadas en el Formato (FRGE02-01).

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección quedarán documentadas en el Formato Revisión por la Dirección (FRGE02-01).

10. MEJORA

 <p>Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima</p>	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 25 de 26

10.1 GENERALIDADES

La organización busca mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos, sin esperar a que un problema le revele oportunidades para la mejora. La organización cuenta con el Procedimiento Mejora Continua (PDGC05) para identificar y gestionar las actividades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y con la implementación del Instructivo de Mejoramiento Continuo (INCC04-01) y el seguimiento a aspectos como los siguientes:

- El uso de la política de calidad.
- Los objetivos de la calidad.
- Los resultados de las auditorias.
- El análisis de los datos.
- Las acciones correctivas y de mejora.
- La Revisión por la Dirección.
- Las expectativas de mejora de la Organización.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

Además de contar con el Procedimiento Control de Producto No Conforme (PDGC03) para el tratamiento de salidas no conformes y con el Procedimiento Atención PQRS (PDRP19) para el tratamiento de las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, la entidad, a través de los líderes de los procesos, estará atenta a detectar no conformidades manifiestas, así como a formular los respectivos planes de acción correctivos.

Para ello deberá:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las originadas por las quejas).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar acciones necesarias.
- Evaluar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- Evaluar la necesidad de actualizar los riesgos y las oportunidades, si fuera el caso.
- Evaluar las necesidades de hacer cambios al sistema de gestión.

La Presidencia de la organización asegura que se utiliza la acción correctiva como una herramienta para mejorar.

10.3 MEJORA CONTINUA

La organización cuenta con el Procedimiento de Mejora Continua (PDGC05), en este documento se tiene en cuenta aspectos para la mejora, los resultados de la revisión por la dirección, análisis y evaluación de indicadores, quejas y reclamos, necesidades de los procesos y resultados de las auditorías.

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MNGC01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Diciembre 19 de 2018
		PÁGINA: 26 de 26

7. Control de Modificaciones

Fecha	Naturaleza del Cambio	Versión
27/09/2018	Primera emisión del documento de acuerdo con requisitos ISO 9001:2015	00
19/12/2018	Se modifica el numeral de no aplicación de la norma ISO 9001:2015 reemplazando el numeral 7.1.5 por 7.1.5.2, además se realizó ajuste en los numerales 6.3 con respecto al 8.5.6, 7.1.2 con relación al numeral 7.2 y 8.7 con respecto al 10.2.	01

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ:	Edna Patricia Ospina Cárdenas	Coordinador de Calidad	17/12/2018
REVISÓ:	Comité de Calidad	N.A.	19/12/2018
APROBÓ:	Comité de Calidad	N.A.	19/12/2018