



Cámara de Comercio de Honda,
Guaduas y Norte del Tolima

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CODIGO: MPGC01-01

VERSION: 01

FECHA: Noviembre 26 de 2021

PAGINA: 1 de 1

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

RESPONSABLE: Presidente Ejecutivo

OBJETIVO: Definir los lineamientos estratégicos de la entidad, planificar las actividades y recursos necesarios que permitan verificar el desempeño de los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

PROVEEDORES	ENTRADAS →	ACTIVIDADES	SALIDAS →	CLIENTES	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	REG. E INSTRUCT. RELACIONADOS	RESPONSABLES
Entidades Públicas Entidades Privadas Comunidad - Entorno	1-Información de mercados 2-Análisis del entorno político, social y empresarial 3-Aspectos reglamentarios y de Ley 4-Requisitos de servicios 5-Información y asesoría 6-Apoyo institucional 7- Identificación del contexto organizacional (cuestiones internas y externas) 8- Identificación de las partes interesadas	1-Definir direccionamiento estratégico de la empresa (Plan Estratégico) 2-Definir Política y Objetivos de calidad 3-Definición de responsabilidades 4-Determinar mecanismos para satisfacer los requisitos y necesidades del cliente 5-Establecer indicadores de gestión 6-Efectuar revisiones por la Dirección 7-Definir canales de comunicación interna y externa 8-Analizar datos y mejora continua de los procesos 9-Definición de los requisitos del cliente 10- Revisión y seguimiento de la información de las cuestiones internas y externas 11- Identificación de los requisitos de las partes interesadas	1-Difundir a todos los niveles de la organización la Política de Calidad 2-Aprobar Manual de Responsabilidad y Autoridad 3-Determinar los indicadores de gestión 4-Revisión del sistema por la Dirección 5-Realizar reuniones Comité de Calidad 6-Tomar decisiones 7-Mejoramiento continuo 8-Plan anual de actividades 9- Seguimiento y revisión de la información de las cuestiones internas y externas 10- Cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas	Entidades Públicas Entidades privadas Comunidad - Entorno Todas las áreas de la organización	PDGE01 PDGE02 PDGE03 PDGE04 MNGC01 Plan Estratégico	FRGE02-01 FRGE02-02 FRGE03-01 FRGE03-02 FRGE03-03 FRGE04-01 INGE04-01 INGC01-01 MPGC01-01	Presidente Ejecutivo Directores de Área
Todas las Áreas	1-Desempeño global del S.G.C. 2-Quejas y reclamos del cliente 3-Resultados de auditorías internas 4-Oportunidades de mejora continua 5-Resultados de indicadores de gestión 6-Necesidades de recursos 7-Planes y proyectos definidos 8-Gestión administrativa	1-Realizar revisiones al S.G.C. 2-Revisar y aprobar planes de mejora continua que contribuyan el buen desempeño de S.G.C. 3-Establecer nuevas metas a cumplir con los indicadores de gestión 4-Asignar recursos 5-Aprobar programación de auditorías internas 6-Planeación estratégica del servicio	1-Revisión del S.G.C. por la Dirección 2-Optimizar S.G.C. con nuevas metas 3-Distribuir los recursos humanos, físicos y financieros 4-Programa de auditoría interna aprobado y auditores asignados	Todas las áreas de la organización	PDGE01 PDGE02 PDGE03 PDGE04	FRGE02-01, FRGE02-02 FRGE03-01, FRGE03-02 FRGE03-03, FRGE04-01 INGE04-01 INGC01-01 MPGC01-01	Presidencia Ejecutiva Comité de Calidad Directores de Área

REQUISITOS ISO 9001 VERSION 2015

Parámetros de Medición y Seguimiento

Requisitos Normativos

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del SGC, 5.1 Liderazgo y Compromiso, 5.2 Política, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planificación; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos; 6.3 Planificación de los cambios; 7.1 Recursos; 7.4 Comunicación; 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 9.3 Revisión por la Dirección.

Indicadores de Gestión: Financieros / Gerenciales, Sistema de Calidad, Gestión Estratégica.

Ley 1727 de 2014
Decreto 1074 de 2015
Código de Comercio
Estatutos Cámara
Circular Única de la SIC

Recursos

Riesgos

Talento Humano
Infraestructura: Instalaciones físicas
Equipos: De computo, software, internet, comunicaciones
Recursos económicos y/o financieros

Ver mapa de riesgos.