 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 1 de 33

## COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La misión de la Cámara de Comercio orientada hacia el liderazgo en el desarrollo integral de las empresas, el mejoramiento continuo de los servicios y el compromiso de su talento humano, solamente es posible en un entorno de calidad y búsqueda de la excelencia.

De otra parte el cumplimiento de la misión institucional en términos de la promoción de procesos empresariales para el crecimiento y bienestar comunitario, exige una respuesta proactiva en función de las necesidades y expectativas del cliente para lograr su plena satisfacción, como consecuencia del desarrollo de valores en que se privilegia el compromiso de los funcionarios con la filosofía del mejoramiento continuo, con el servicio al cliente para lograr su lealtad y con la cooperación como fundamento del trabajo en equipo.

La dinámica del cambio como factor clave del mundo moderno lleva a la Entidad permanentemente a buscar nuevos caminos, para dar una mejor respuesta a las cada vez mayores exigencias de empresarios y comunidad.

Los anteriores factores de la filosofía de la cámara de Comercio, implican mantener y adoptar, modelos, estrategias y procesos que faciliten su traducción a hechos concretos, tal como lo ha previsto el plan estratégico, cuyos lineamientos básicos plantean el mandato de hacer operacional un Sistema Integral de Gestión.

Al aplicar la norma internacional ISO 9001, establecida para empresas que desean adaptar un modelo de Sistemas de Gestión de la Calidad, se decidió optar por esta ruta por las muchas ventajas que plantea, relacionadas especialmente con el enfoque hacia la calidad en el servicio al cliente, el mejoramiento continuo de la gestión y de los procesos, el compromiso de directivos y empleados con la misión y el logro de resultados medibles y coherentes con las necesidades y expectativas que tanto empresarios como comunidad tienen frente a la Cámara de Comercio de Duitama.

La entidad implementó el Sistema Integral de Gestión porque al igual que la calidad, es importante involucrar como una forma de vida los aspectos ambientales, riesgos laborales u otros sistemas con normas aplicables que contribuyan a los objetivos institucionales y respondan a las necesidades y expectativas de empresarios y comunidad.

La adopción del modelo, su mantenimiento y mejora continua permanentemente en búsqueda de aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes es responsabilidad de

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 2 de 33

todos. La calidad inicia con el comportamiento de nuestra gente basado en actitud, valores y paradigmas y se proyecta hacia las partes interesadas que no acepta menos que la excelencia.

El manual de la calidad describe la filosofía, la estructura, los procesos con sus interpretaciones y la documentación del Sistema Integral de Gestión de la Entidad, por lo cual se constituye en la norma básica de la Institución para el desarrollo de la calidad y exige el compromiso de todos los funcionarios para alinearse con su ejecución, mantenimiento y mejoramiento continuo.

La aplicación de los fundamentos, conceptos, principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015, tiene un alcance definido por las funciones centrales de Entidad en: Registro Único Empresarial y Social, Gestión Empresarial, Capacitación y Formación, Conciliación, Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Control y Mejoramiento, Gestión Financiera, Contratación y Suministros Gestión de Talento Humano y Sistemas de Información, buscando de esta manera que todos los procesos y servicios acojan el modelo.

## **PRESIDENCIA EJECUTIVA**

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 3 de 33

## INTRODUCCIÓN

Implementar un Sistema Integral de Gestión (SIG) en la Cámara de Comercio de Duitama, ha sido una decisión de toda la Organización en cabeza de la Junta Directiva y su Presidente Ejecutivo, teniendo en cuenta las Normas legales vigentes, las políticas sectoriales, las necesidades de los clientes y beneficiarios, ha identificado sus procesos, su interacción, sus productos y controles, entre otros parámetros. el enfoque en los procesos y especialmente el enfoque hacia el cliente.

El SIG es una herramienta estratégica de la Entidad fundamentada por la alta dirección con el objeto de dar confianza a nuestros clientes, empresarios y la comunidad en general, en cuanto a la capacidad de cumplir sus requisitos, garantizando los aspectos técnicos de nuestros servicios y para lograr el mejoramiento continuo del Sistema.

Este manual describe el SIG establecido por la Entidad para gestionar la calidad de sus servicios y la satisfacción de las partes interesadas, las secciones del manual están relacionadas siguiendo los numerales de la norma técnica colombiana ISO 9001:2015.

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 4 de 33

## OBJETO

Este manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Cámara de Comercio de Duitama, bajo los parámetros de la NTC ISO 9001:2015, El objetivo de informar sobre los controles específicos implementados para aumentar el grado de la satisfacción del cliente a partir de la mejora continua del Sistema Integral de Gestión en la prestación de los servicios que ofrece la Entidad.

## CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

### CONTEXTO INTERNO

#### RAZÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD

**CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA**

#### LOGOTIPO



#### LEMA


**UNA ALIANZA PARA CRECER**

#### NATURALEZA DE LA ENTIDAD

La Cámara de Comercio de Duitama es una Entidad sin ánimo de lucro, de carácter privado, que representa y provee servicios a las personas que realizan actividades mercantiles y cumple con la función delegada por el estado de llevar el Registro Único

#### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 5 de 33

Empresarial y Social RUES en los municipios asignados a su jurisdicción, 30 en total, para brindar respaldo y legalidad del desarrollo empresarial.

Las funciones de la Cámara de Comercio están contenidas en el artículo 86 del Código de Comercio, el Decreto Reglamentario 2042 de 2014 y la ley 1727 de 2014.

## RESEÑA HISTÓRICA.

**Etapas de Iniciación.** En 1969 los comerciantes de la ciudad de Duitama celebraron una reunión para comentar temas concernientes a su organización. Se llegó a la conclusión que el medio más adecuado era crear una Cámara de Comercio según experiencia de Barranquilla donde los comerciantes e industriales tuvieran un organismo que los respaldara. En 1969 se dio comienzo a las labores necesarias para elaborar el estudio socioeconómico y demás requisitos que el ministerio exige para la aprobación de una Cámara de Comercio, como también la búsqueda de 110 afiliados.

**Etapas de Fortalecimiento Institucional.** El 24 de junio de 1969 una vez reunidos los 110 afiliados necesarios para operar, se presentaron los documentos al Señor Ministro de Desarrollo y a las áreas funcionales encargadas de revisarlo; el Presidente Ejecutivo de la Confederación envió al mismo una carta donde manifestaba su complacencia ante la solicitud del comercio de Duitama sobre la creación de una Cámara de Comercio.


El 22 de julio del mismo año el Gobierno Nacional mediante decreto 1216 legalizó la creación de la Cámara de Comercio de Duitama con una jurisdicción de 30 municipios extendidos por las regiones central y norte de Boyacá: Duitama, Boavita, Belén, Cerinza, Chischás, Chita, Covarachía, El Cocuy, El Espino, Floresta, Guacamayas, Güican, Jericó, La Uvita, Paipa, Panqueba, Paz del Río, San Mateo, Santa Rosa de Viterbo, Sativanorte, Sativasur, Soata, Socota, Socha, Sotaquirá, Susacón, Tasco, Tipacoque, Tuta y Tutaza. Sus primeras actividades estaban destinadas a tareas legales de Registro y Certificación y a algunas actividades de Promoción y Desarrollo, su nomina no superaba las siete (7) personas y atendía cerca de 1200 negocios matriculados y 150 afiliados.

**Etapas de Crecimiento y Desarrollo.** Un cambio significativo se realizó en el año de 1986 cuando se culminó la iniciativa de terminar el edificio más moderno de la plaza principal de Duitama por ese entonces, de esta forma se hizo el traslado de sus oficinas para dar un mejor servicio al cliente.

En 1989 se creó la seccional en la ciudad de Paipa con base en el importante desarrollo comercial y turístico mostrado por la ciudad. La Entidad se ha caracterizado por su

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISIÓN:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 6 de 33

liderazgo en el departamento al abanderar proyectos muy importantes tales como la fundación para el desarrollo ambiental, feria del oriente colombiano y la Asamblea Nacional de Confecámaras entre otros.

En el año de 1997 se hizo por primera vez un plan estratégico a 5 años en el que se definió la misión, visión, estrategias, planes operativos y se marco el rumbo de la Entidad para proyectarse hacia el siglo XXI.

En el año 2002 la Junta Directiva, viendo la necesidad de responder de forma eficiente ofreciendo mayores y mejores servicios a la comunidad empresarial, consolida la idea de adquirir una Nueva Sede, desafío que se hace realidad en el mes de Julio de 2003 cuando se firmó la promesa de compra-venta del predio de 17.000 metros cuadrados, infraestructura que permite cumplir imperativos legales relacionados con el funcionamiento de la Entidad, mediante la prestación óptima y la expansión de servicios, igualmente el espacio es propicio para el desarrollo de ferias.

En Diciembre del mismo año, se inició la remodelación de la bodega-recinto ferial, donde se llevó a cabo la Primer Feria Escolar Duitama 2004. Continuando con las obras, en enero de 2004 se inició las obras de remodelación del Edificio Central.

El 30 de mayo de 2006 culminada la tercera etapa de obra, la Entidad Mercantil abre sus puertas al público en las nuevas instalaciones ubicadas en la transversal 19 No. 23-141 de Duitama.

En el año 2011 se asumió el reto de formular un plan estratégico dando una visión diferente a la entidad, quedando aprobado 8 objetivos estratégicos.


En el año 2012 dando cumplimiento al Plan estratégico de la Entidad se implementó el Sistema Integral de Gestión, definiendo la política, objetivos, modificando el mapa de procesos y ampliando el alcance de la certificación NTC ISO 9001:2008 a todos los procesos misionales. De igual manera se inaugura la oficina seccional Soata.

En el año 2015, La Entidad desarrollo el programa “La Cámara Cerca de Ti” con los temas de Asociatividad, Proyectos para prosperar, y Gestión Institucional en los municipios de Tuta, Socha, Paz de Rio, Santa Rosa de Viterbo, Belén Cerinza, Chita, El Cocuy, Socotá, El Espino, Boavita y Soatá, con una asistencia total de 170 comerciantes y empresarios.

Se realizó la capacitación dirigida a Proponentes, empresarios y comunidad en general, sobre la Ley 80 de contratación estatal y el Decreto 1510 de 2013, la cual contó con la participación de 130 personas.

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 7 de 33

Se adelantaron visitas empresariales a Corferias en las Ferias: Macrorueda de ProColombia; Anato, Expoconstrucción y diseño, Andigráficas, Agroexpo, Belleza y Salud.

En el año 2016 se formuló y aprobó por parte de la Junta Directiva de la Entidad el Plan Estratégico de la Entidad Mercantil para el periodo 2017 – 2021, revisando la cultura organizacional respecto a la misión, valores y visión, se contempla total de seis objetivos estratégicos.

Como mecanismo para asegurar la oportunidad y precisión de la información se utilizó las tecnologías de la información y las comunicaciones como: página web, correos electrónicos, redes sociales, mensajes de texto, entre otros; al igual que se publicó bimestral la revista Empresarios Efectivos.

Se realizó la auditoria de seguimiento al certificado del Sistema de Gestión de la Entidad por parte de ICONTEC como ente certificador. Como resultado se resaltó por parte del auditor la madurez del sistema y no se registraron no conformidades.

En el año 2017, la Cámara de Comercio de Duitama adelantó acciones que permitieron dar a conocer a empresarios y comerciantes los servicios virtuales para facilitar los trámites relacionados con el Registro Unico Empresarial y Social.

Se brindó asesoría y acompañamiento en la iniciación del clúster de turismo de la provincia de Gutiérrez; para lo cual se asesoró la formulación de un Plan Estratégico Sectorial al Consejo Provincial de Turismo y se acompañó durante la vigencia la ejecución del mismo. En el Proyecto clúster sector ovino-caprino de la jurisdicción se planteó el plan de acción para intervenir el sector.


Se inicio la implementación del plan estratégico para los años 2017 – 2021, el cual se formuló con el apoyo de directivos, administrativos, empresarios, comerciantes, funcionarios de la Entidad. Por lo tanto, se socializo a empresarios, comerciantes de la jurisdicción mediante desayunos de trabajo y al personal de la Entidad.

## **SERVICIOS DE LA ENTIDAD**

El centro de acción de la Cámara de Comercio de Comercio se establece en:

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISIÓN:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 8 de 33




➤ **SERVICIOS REGISTRALES DELEGADOS POR EL ESTADO:** Son los servicios de inscripción de actos y documentos delegados por el Estado para la formalización y publicidad de la actividad empresarial y comercial. Corresponde a los registros:

- ◆ El Registro Mercantil: Es el registro en el que deben matricularse todos los empresarios y sus establecimientos, y en el que se inscriben todos los actos, libros y documentos comerciales que la ley mercantil señala. Decreto ley 410 de 1.971 y Ley 222 de 1.995. En el mismo se adelantan trámites de matrícula, renovación, mutaciones, registro de actos y documentos y expedición de certificados.
- ◆ El Registro Único De Proponentes (RUP): Permite a las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeros celebrar contratos con entidades estatales, conforme al artículo 22 de Ley 80 de 1993. En el mismo se adelantan trámites de Inscripción, renovación, actualización o modificación, cancelación y expedición de certificados.
- ◆ El Registro De Entidades Sin Ánimo De Lucro (ESAL). Se inscriben las personas jurídicas de derecho privado, cuyos asociados no persiguen la distribución de excedentes o utilidades (ánimo de lucro). Decreto 2150 de 1.995 y Decreto 427 de 1.996. En el mismo se adelantan trámites de Inscripción, renovación, registro de actos y documentos y expedición de certificados.
- ◆ El Registro De Entidades Extranjeras De Derecho Privado Sin Ánimo De Lucro: Permite a personas jurídicas extranjeras de derecho privado y a Organizaciones No Gubernamentales (ONG) extranjeras sin ánimo de lucro, con domicilio en el

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.



 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 9 de 33

exterior, formalizar las actividades que ejercen en Colombia relacionadas con su objeto social (artículo 50 del Decreto 19 de 2012).

- ◆ El Registro Nacional De Turismo (RNT): Inscripción y renovación de los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. La obtención de este registro es requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de estos establecimientos.
- ◆ El Registro De La Economía Solidaria: Permite formalizar y certificar la existencia de entidades de naturaleza cooperativa, los fondos de empleados y las asociaciones mutuales, así como sus organismos de integración y las instituciones auxiliares del cooperativismo presentes en el área de jurisdicción de la Cámara de Comercio, conforme al artículo 143 del Decreto 2150 de 1996.
- ◆ El Registro Público De Veedurías Ciudadanas
- ◆ Registro Personas Naturales Y Jurídicas Que Ejerzan La Actividad De Juegos Y Azar
- ◆ Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza (RUNEOL)

#### ➤ **SERVICIOS EMPRESARIALES:**


- ◆ Asesoría Jurídica y Empresarial.
- ◆ Capacitación y Formación Empresarial: Servicio mediante la programación y ejecución de cursos, seminarios y diplomados para brindar al empresario conocimientos y herramientas que le permitan una gestión más eficaz en los procesos administrativos, de mercadeo, financieros, comercialización y comercio exterior.
- ◆ Afiliados: Son los servicios y beneficios preferenciales que disfrutan los empresarios que solicitan voluntariamente su afiliación de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1727 de 2014.
- ◆ Eventos de promoción: Este servicio a través de la organización de eventos como muestras, ferias, misiones.

#### ➤ **SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y REGIONAL**

- ◆ Asesoría Empresarial Especializada. Servicio de asesoría privada con acompañamiento para las empresas.

#### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 10 de 33


- ♦ **Formalización Empresarial:** Este servicio está orientado a facilitar a las a las personas informales su formalización, mediante el suministro de información, asesoría y campañas de formación.
  - ♦ **Programas cívicos y sociales:** Se busca generar espacios o apoyar actividades tendientes a fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial, campañas cívicas orientadas a incentivar las compras y la inversión en la región.
  - ♦ **Desarrollo Empresarial:** A través de diferentes eventos, convenios, alianzas estratégicas
  - ♦ **Fortalecimiento Empresarial:** Con el servicio de formulación y/o ejecución proyectos se busca impulsar el emprendimiento, la innovación, la competitividad y la transferencia de conocimientos a empresarios, buscando el crecimiento local y regional.
- ➡ **MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Con el servicio del Centro de Conciliación y Arbitraje se busca brindar herramientas para la solución de controversias.

La Cámara de Comercio de Duitama presta los servicios así

SERVICIO	SEDE PRINCIPAL DUITAMA	SECCIONAL PAIPA	SECCIONAL SOATA
Servicios Registrales	X	X (excepto actos y documentos, sólo se radican)	X (excepto actos y documentos, sólo se radican)
Servicios Empresariales	X		
Desarrollo Empresarial y Regional	X		
Métodos alternativos de solución de conflictos (conciliación y arbitraje)	X		

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 11 de 33

## **NUESTRA MISIÓN**

Trabajar en pro del fortalecimiento de la productividad y competitividad del sector empresarial de la región, a través del fomento a la innovación, el emprendimiento, la integración empresarial, el liderazgo gremial, la asociatividad y el desarrollo de alianzas estratégicas, a partir de la gestión de un equipo humano ético, con vocación de servicio y compromiso por la excelencia de los resultados

## **NUESTROS VALORES**

ETICA	RESPECTO	LEALTAD
EFICIENCIA	BUENA FE	LEGALIDAD
COMPROMISO	RESPONSABILIDAD	

## **NUESTRA VISIÓN**

En el año 2021, seremos una entidad reconocida por el aporte a la productividad, la innovación, la asociatividad, la responsabilidad social empresarial, la competitividad, emprendedora y líder en el mejoramiento integral de la región.

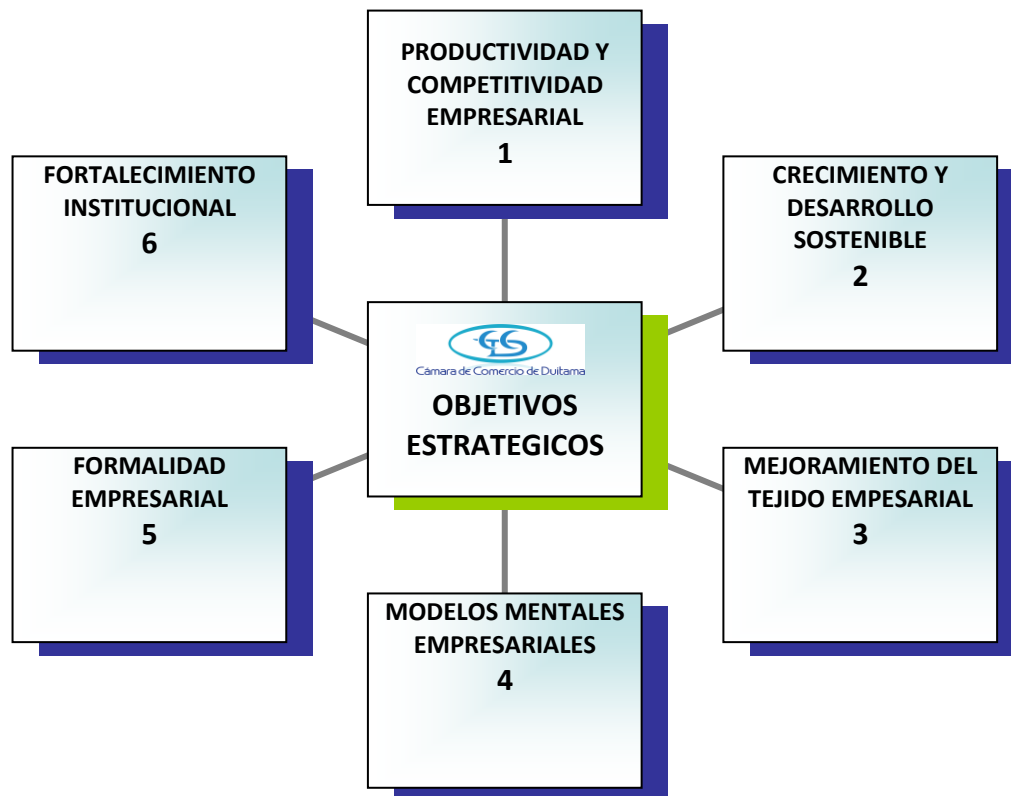
## **PLANEACION ESTRATEGICA**

La Cámara de Comercio formuló el plan estratégico de la entidad para el periodo 2017 – 2021, en el cual se definen los siguientes objetivos estratégicos.

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.


 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISIÓN:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 12 de 33



- **OBJETIVO ESTRATEGICO 1. PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL:** Promover la productividad y competitividad del sector empresarial mediante el desarrollo de proyectos de investigación e innovación, a través de un trabajo integrado entre el sector productivo, la academia y el Estado, que asegure desarrollo sostenible del tejido empresarial, mediante la generación de valor orientado a consolidarse en el mercado con proyección nacional e internacional.
- **OBJETIVO ESTRATEGICO 2. CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE:** Apoyar el crecimiento y desarrollo sostenible de las empresas y la región, mediante el fortalecimiento de programas de emprendimiento, capacitación y transferencia de tecnología.
- **OBJETIVO ESTRATEGICO 3. MEJORAMIENTO DEL TEJIDO EMPRESARIAL:** Promover el mejoramiento estructural del tejido empresarial, mediante la organización de clúster empresariales, apoyados en programas de vigilancia tecnológica, centros de innovación y orientación económica (observatorio).

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISIÓN:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 13 de 33

- **OBJETIVO ESTRATEGICO 4. MODELOS MENTALES EMPRESARIALES:** Trabajar en el cambio de modelos mentales empresariales, que incluya la formación de líderes y la promoción de una cultura emprendedora, cívica y social.
- **OBJETIVO ESTRATEGICO 5. FORMALIDAD EMPRESARIAL:** Asegurar el óptimo cumplimiento de las responsabilidades que la Ley le ha otorgado a la Cámara de Comercio como entidad responsable de promover el desarrollo integral de la región.
- **OBJETIVO ESTRATEGICO 6. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:** Fortalecer la gestión institucional, para garantizar calidad, servicio, y respuesta asertiva a las necesidades del empresario, que sean de su competencia.

### CONTEXTO EXTERNO


#### PARTES INTERESADAS



Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se encuentran documentadas en la Matriz de Identificación de Partes Interesadas.

#### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 14 de 33

## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Duitama bajo la norma ISO 9001:2015 aplica para todos los Procesos de la entidad, Estratégicos: Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Control y Mejoramiento del Sistema; Procesos Misionales tales como: Registro Único Empresarial y Social, Gestión Empresarial, Conciliación Y Arbitraje, Capacitación Y Formación Empresarial; Procesos de Apoyo: Gestión del Talento Humano, Gestión de Contratación y Suministros, Gestión Financiera y Sistemas de Información; prestados en la oficina principal y sus seccionales. Con la perspectiva de aplicar a medio plazo nuevos sistemas y/o normas aplicables a la Entidad Mercantil.

## **ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

La certificación del Sistema Integral de Gestión de la Cámara de Comercio de Duitama bajo la norma ISO 9001:2015, aplica para los servicios De Registro Único Empresarial y Social, Promoción y Desarrollo Empresarial, Conciliación, Capacitación y Formación Empresarial; prestados en la oficina principal y sus seccionales. No aplica los numerales 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios y 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

## **EXCLUSIONES**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Duitama, excluye

- Numeral 8.3 Diseño y desarrollo


La cámara de Comercio de Duitama no diseña ni desarrolla productos ya que las características de los servicios que presta la Entidad, son funciones delegadas por el Estado y están preestablecidos y regulados por los órganos de control.

- Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

El seguimiento y medición de los requisitos establecidos para los servicios prestados por la cámara de comercio de Duitama, se realiza fundamentalmente por revisión y confrontación de información, la cual no requiere de equipos de medición y seguimiento que deban ser controlados.

## **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 15 de 33

## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La Cámara de Comercio de Duitama establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC- ISO 9001:2015, para lo cual determinó los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema, la respectiva interacción caracterizándolos.

Se garantiza que los procesos identificados se mantengan bajo seguimiento y control para la operación eficaz del sistema, proporcionando la información y recursos necesarios.

**Identificación de Procesos:** Conocimiento de los procesos que se realizan en la Entidad y que tienen el objeto de cumplir con los requerimientos del cliente.

**Procesos Estratégicos:** se realizan para brindar dirección a la Actividad, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único.

**Procesos Misionales:** Los necesarios para el funcionamiento de producción de la Entidad.

**Procesos de Apoyo:** Son los necesarios para contribuir al funcionamiento operativo de la Entidad.

**Procesos de Control:** son necesarios para el control y la mejora del sistema, para nuestro caso forman parte del proceso estratégico.

**Agrupación de procesos:** Luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, quedando documentados en el Mapa de Procesos DRCG13.

**PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Se identifican en el mapa con el nombre de:

- Direccionamiento Estratégico
- Comunicaciones
- Control y Mejoramiento del sistema.(También proceso de control)

**PROCESOS MISIONALES:** Se identifican en el mapa con el nombre de:

- Registro Único Empresarial y Social.
- Conciliación y Arbitraje.
- Promoción y Desarrollo
- Competitividad Empresarial<.
- Capacitación y Formación empresarial.

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISIÓN:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 16 de 33

**PROCESOS DE APOYO:** Se identifican en el mapa con el nombre de:

- Gestión del Talento Humano.
- Contratación y Suministros.
- Gestión Financiera.
- Sistemas de Información.



### CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS:


Los procesos identificados por la Cámara de Comercio de Duitama, se describen conforme se establecen en el Documento NORMA FUNDAMENTAL, donde se establece la metodología para la elaboración y manejo de la documentación generada por el Sistema Integral de Gestión de la Entidad.

La interacción de los procesos se encuentra establecida en cada una de las caracterizaciones a través de las entradas, proveedores, salidas y clientes.

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.



 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 17 de 33

Cada proceso se encuentra debidamente caracterizado con su Objetivo, Responsable, Alcance, Recursos, Métodos de operación y Control, Mediciones, Numerales de la Norma ISO 9001:2015 relacionados con el proceso, Procedimientos que conforman el Proceso, Acciones de Mejora Implementadas para el Proceso, Seguimiento del Proceso, Flujograma y Control de Modificaciones.

### **LIDERAZGO**

El Nivel Directivo de la Cámara de Comercio de Duitama es el principal responsable en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, convirtiéndose en una de las áreas claves de este propósito, puesto que su compromiso con un efecto formador, se irradia en cascada hacia los demás niveles de la Entidad Mercantil.

Mantiene su compromiso con el sistema como se expresa en la Política de Calidad, asegura la asignación y gestión de los recursos necesarios para el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios y la satisfacción de necesidades de las partes interesadas, al igual que la revisión periódica, con el propósito de verificar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **ENFOQUE AL USUARIO**

En la Cámara de Comercio de Duitama se asegura la oportuna y adecuada atención a los empresarios y demás partes interesadas, en el cumplimiento normativo aplicable a los servicios de la Entidad y de los requisitos establecidos por el mismos, como se definen en el presente manual.

Para conocer la percepción de conformidad de los empresarios que utilizan o reciben servicios o productos de la Entidad Mercantil se aplican encuestas de satisfacción y se tiene documentado el procedimiento de quejas y reclamos, al igual que el de riesgos y oportunidades.

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 18 de 33

## *POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*

Versión 05

*La Cámara de Comercio de Duitama con talento humano competente, comprometido; oferta oportuna de servicios acorde a las necesidades de empresarios y partes interesadas, garantiza la satisfacción y cumplimiento de requisitos legales aplicables, a través de una efectiva gestión de recursos encaminada a mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.*

A través de actividades y mecanismos de comunicación interna la Presidencia Ejecutiva asegura que la Política del Sistema de Gestión de la Calidad es adecuada, se difunde y comprende por todos los funcionarios de la Entidad. De igual manera se difunde externamente a las partes interesadas, a través de diferentes medios de comunicación definidos.

### **ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD**

La Cámara de Comercio de Duitama se encuentra dentro de una estructura organizacional vertical participativa. Su Dirección está a cargo de la Junta Directiva, quien define al Presidente Ejecutivo como Representante Legal y este a su vez tiene a su cargo a los Directores de las áreas: Jurídica y Registros, Financiera, Gestión Empresarial, Competitividad Empresarial, y Administrativa y del Talento Humano; quienes respectivamente están a cargo del personal operativo de la Entidad.

**Presidencia Ejecutiva:** Encaminar la Gestión realizada por la Entidad a través de las políticas institucionales establecidas.


**Financiera:** Garantizar la solidez económica de la Entidad a través de un adecuado manejo de los recursos.

**Gestión Empresarial:** Impulsar el desarrollo económico y social de la Región, estableciendo programas y servicios de calidad.

**Competitividad Empresarial:** Promover y coordinar temas de innovación, asesorar y dar apoyo a los clientes internos y externos en todos los programas relacionados: Innovación, formación, asesoría y asistencia técnica. Asesoría y consultoría en

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 28
		<b>REVISION:</b> 25-02-2021
		<b>PÁGINA:</b> 19 de 33

formulación y ejecución de proyectos sociales, productivos, de investigación – Innovación (I+D+i)

**Jurídica y de Registros Públicos:** Impulsar el crecimiento de la actividad económica de personas naturales y jurídicas fortaleciendo la capacidad de negociación.

**Administrativa y del Talento Humano:** Contribuir al buen desarrollo de las funciones de cada una de las Divisiones de la Entidad a través del suministro oportuno de material y manejo eficaz del personal.

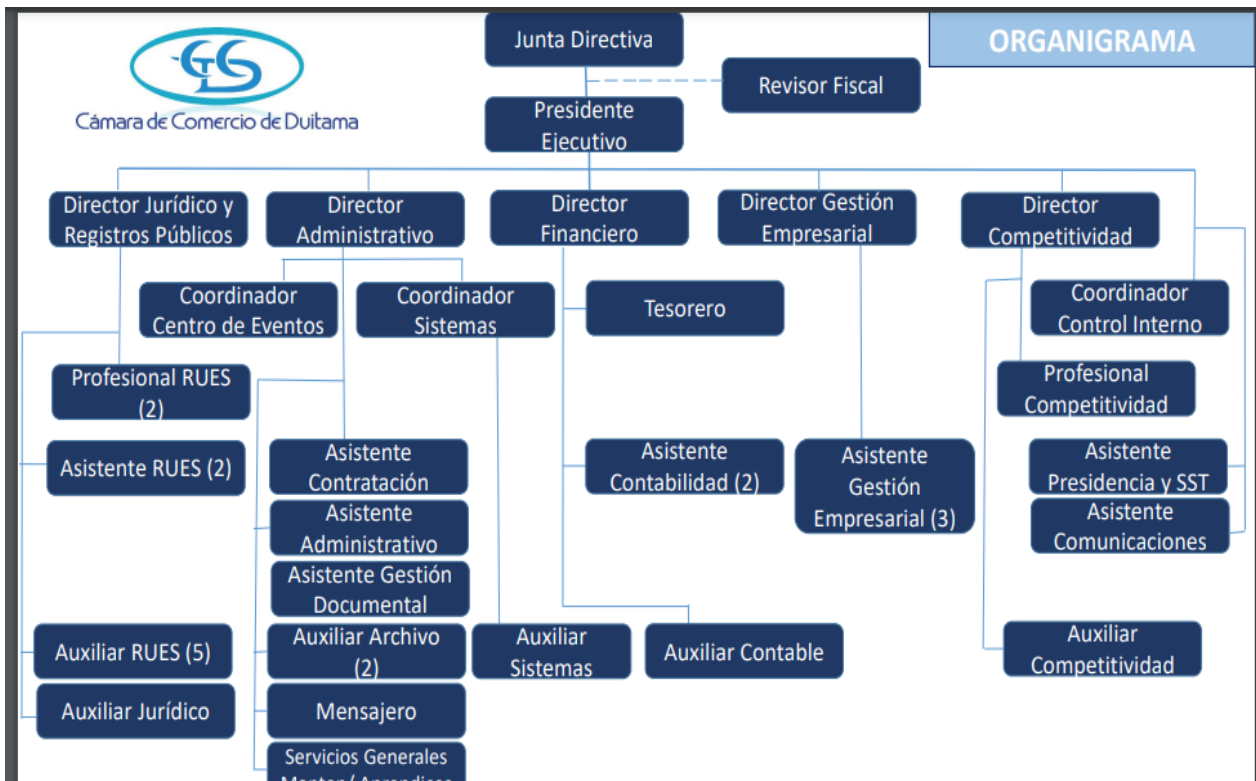
**Coordinación Sistema Integral de Gestión:** Contribuir a la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, el seguimiento a la planeación estratégica enfocado al mejoramiento continuo de la Entidad.

**Coordinación de Sistemas:** Administrar la base de datos, dar soporte técnico de hardware y software al cliente interno.

A continuación se establece el organigrama de la Cámara de Comercio de Duitama, debidamente aprobado por la Junta Directiva de la Entidad Mercantil, conforme a las funciones establecidas en los estatutos.

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.



Las responsabilidades y autoridades están definidas y documentadas en la descripción de cada cargo, conforme al MNCG Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.


## PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

### ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Partiendo del análisis del contexto de la Entidad Mercantil y la identificación de los requisitos de las partes interesadas, se determinan los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, quedando documentados en el mapa de riesgos por proceso, donde se valoran considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto, definiendo las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, el responsable y plazo.

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 21 de 18

### *OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS*

La Política de Calidad de la Cámara de Comercio de Duitama, se despliega en Objetivos de Calidad coherentes con la misma, y se establece la forma de medirlos y controlarlos.

1. *Mejorar el grado de satisfacción del cliente, relacionado con los servicios que presta la entidad.*
2. *Mejorar o mantener los tiempos de respuesta para la prestación de los servicios.*
3. *Disminuir el número de productos no conformes*
4. *Fortalecer el desarrollo de las competencias del talento humano.*
5. *Adelantar acciones para mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.*

En la matriz de planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, en los planes de trabajo de cada proceso, se determina a que objetivos contribuye una determinada actividad y se establecen las acciones necesarias, los responsables, los recursos necesarios y la evaluación de los resultados de las acciones.

### **PLANIFICACION DE CAMBIOS AL SISTEMA**

Cuando se presenten cambios que afecten el Sistema Integral de Gestión, como política y objetivos estos deben ser aprobados por la Junta Directiva de la Entidad.

Las necesidades de cambio identificadas en cada proceso deben ser planificadas con el fin de asegurar que sea adecuado con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 y los requisitos de las partes interesadas; se verifican los recursos necesarios los cuales deben ser aprobados según la instancia, se programa capacitación de funcionarios involucrados en el cambio y se elabora e implementa un plan de trabajo para su aplicación, se deja registro en el formato FRCG62 “Plan de Acción de cambios al Sistema Integral de Gestión”. El Presidente Ejecutivo mediante la revisión del sistema de gestión de la calidad realiza el seguimiento para asegurar que los cambios no afecten la integridad del sistema de gestión, las acciones a seguir y resultados de estos seguimientos quedan registrados en el acta de revisión por la dirección respectiva.

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 22 de 18

## APOYO.

### RECURSOS

En la Cámara de Comercio de Duitama, la Dirección determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en el plan anual de actividades y presupuesto.

Se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para el mantenimiento eficaz del sistema, realizando monitoreo del desempeño mediante la Evaluación del Desempeño realizada en forma anual.

Para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, se determina y proporciona la infraestructura requerida; las necesidades surgidas se incluyen también en el plan anual de trabajo o plan anual de inversión.

La Cámara de Comercio de Duitama determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y la conformidad del producto a través de actividades de bienestar laboral y estudio de clima laboral, este ultima que se realiza al menos cada dos años.

### CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para la correcta operación de los procesos y garantizar la conformidad de los productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios corresponden a:

- ❖ Normas legales y reglamentarias aplicables a la Cámara de Comercio de Duitama.
- ❖ Conocimiento del entorno.
- ❖ Conocimiento específico a las funciones de la Entidad Mercantil
- ❖ Conocimientos adquiridos con la experiencia

Estos conocimientos se encuentran disponibles según los niveles de la estructura organizacional, se cuenta con la información relativa a la entidad y sus procesos publicada en una carpeta de acceso por red; en el plan anual de capacitación se contemplan los aspectos necesarios tanto operativos como administrativos para garantizar la correcta y oportuna ejecución tanto de procesos como procedimientos.

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 23 de 18

La transferencia del conocimiento se realiza mediante la documentación en el sistema de los respectivos procedimientos, manuales e instructivos.

El aprovechamiento de la experiencia y el aprendizaje de los éxitos y errores se realiza mediante reuniones de Comité, equipos primarios e informes.

## **COMPETENCIA**

Las habilidades y competencias requeridas basadas en la educación, formación o experiencia para cada cargo se encuentran determinadas en los perfiles del cargo, documentadas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Con el plan de capacitación anual previsto por la entidad se busca tomar acciones para adquirir nuevas competencias o fortalecer las ya existentes. En el proceso de Gestión del Talento Humano se conservan los documentos relacionados con los procesos de selección de personal, contratación (historias laborales), formación y evaluación del desempeño.

## **TOMA DE CONCIENCIA**

Para garantizar que las actividades se adelantan con calidad y compromiso por parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama es necesario generar sentido de pertenencia, interiorizando aspectos como:

- Direccionamiento Estratégico
- Política y objetivos de calidad
- La responsabilidad de cada cargo

Para asegurar que el personal toma conciencia de la importancia de las actividades que realiza y cómo contribuye al logro de los objetivos, se realizan actividades de: inducción o reinducción, talleres de sensibilización y capacitaciones con respecto al Sistema Integral de Gestión.

## **COMUNICACIÓN**

La Cámara de Comercio de Duitama establece los medios y mecanismos de comunicación tanto interna como externa, lo cual se encuentra documentado en el proceso de Comunicaciones.

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 24 de 18

## INFORMACION DOCUMENTADA

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Duitama, incluye:

- Política y Objetivos de Calidad.
- Manual de la Calidad.
- Norma Fundamental
- Procesos, procedimientos, manuales e instructivos y demás documentos definidos por la entidad para garantizar la conformidad con el Sistema y los requisitos de la Norma ISO 9001.

La creación, actualización y control de la información documentada del Sistema Integral de Gestión, se determina en el instrumento denominado Norma Fundamental y procedimiento Control de Documentos donde se establece:

- La solicitud de cambios de creación, modificación ó eliminación de documentos.
- Revisión, actualización y aprobación de documentos.
- Identificación de los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables al sistema Integral de Gestión se encuentran disponibles en los puestos de trabajo.

De igual manera el Sistema de Gestión de la Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos; dichos registros son legibles, están identificados, se protegen y controlan.

## OPERACIÓN

### PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL


La planificación operacional del Sistema Integral de Gestión, se define en cada una de las caracterizaciones de los procesos y los procedimientos, donde se determinan los recursos, actividades de implementación, verificación y seguimiento para garantizar los resultados o salidas de los procesos y la eficacia del sistema.

Los procesos se ejecutan bajo control y se mantiene información documentada que demuestra que se han llevado a cabo conforme a lo planificado, y que tanto los productos como servicios son conformes con los requisitos.

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.



 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISIÓN:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 25 de 18

Para mitigar los efectos adversos la organización implementó el sistema de administración de riesgos que permite gestionar riesgos críticos que pudieran impedir el logro de los objetivos de los procesos.

## REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Los requisitos relacionados con los productos y/o servicios de la Cámara de Comercio de Duitama, son establecidos principalmente por normatividad aplicable a la entidad mercantil y las necesidades del cliente.




La Cámara de Comercio de Duitama identificó y unificó los criterios en cuanto a los trámites del Registro Único Empresarial y Social, respecto de los cuales la ley exige inscripción en los registros públicos, compilados en el Instructivo REQUISITOS LEGALES

Los responsables de los procesos en reuniones de equipos primarios comunican oportunamente nuevos requisitos de los productos y/o servicios; de igual manera se informan y registran en las reuniones de revisión por la Dirección.

La entidad Mercantil permanentemente revisa su capacidad para cumplir con los requisitos relacionados con el cliente. Cuando se realizan cambios en los requisitos se actualiza la información documentada pertinente y se informan a la parte interesada.

### COPIA NO CONTROLADA

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 26 de 18

## **CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.**

La Cámara de Comercio de Duitama cuenta con el Manual de Compras y Contratación y el procedimiento documentado Contratación y Suministros, lo cual permite asegurar que los productos y servicios adquiridos son conformes con los requisitos.

Se tienen definidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores basados en su capacidad para proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos, Periódicamente se realiza por parte del proceso de Contratación y Suministros, el resultado es informado como entrada para la Revisión por la Dirección.

## **PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO**

En la documentación de las caracterizaciones de los procesos se establecen los recursos necesarios, responsables, controles, verificación, seguimiento, entradas y salidas. En el respectivo procedimiento se establecen cada una de las actividades y los registros; de igual manera los riesgos y controles se encuentran descritos en el mapa de riesgos.

## **IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD**

- En el proceso del Registro Único Empresarial y Social RUES, la identificación y trazabilidad se da mediante el número de la matrícula o inscripción asignado a cada cliente, el cual permite adelantar los trámites y consulta de las operaciones que se registran mediante el software S.I.I.; también se cuenta con software para digitalización de documentos que permite la ubicación y consulta histórica del expediente. De igual manera el proceso registra hojas de ruta que permite conocer el estado del documento en cada una de las etapas, según el trámite. A través del proceso de Sistemas de Información se realizan copias de seguridad de la Información.

- En el proceso Conciliación y Arbitraje, la identificación y trazabilidad se realiza mediante la asignación consecutiva de la radicación de los documentos de cada uno de las solicitudes, en el libro de radicado y en el software del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- En el proceso de Promoción y Desarrollo: Para los afiliados la identificación y trazabilidad se realiza mediante la asignación de un número consecutivo a la

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 27 de 18

solicitud de afiliación, acta de comité de afiliados, registro de la aprobación en el software S.I.I y libro de afiliados.

En los Eventos, la identificación y trazabilidad corresponde al nombre del evento con el cual se identifica la respectiva carpeta y contiene toda la información relacionada con la actividad.

- En el proceso de Capacitación y Formación Empresarial, la identificación y trazabilidad corresponde al nombre de la actividad con la cual se identifica la respectiva carpeta y contiene toda la información relacionada con la ejecución de la misma.

El responsable del proceso, está encargado de coordinar la realización por parte de cada funcionario de copias de seguridad de la información de los equipos de cómputo de los puestos de trabajo, en los discos externos entregados para tal fin.

#### **PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS**

Se define como propiedad del cliente los documentos con información que el cliente o parte interesada entrega a la Cámara de Comercio de Duitama para que ésta pueda prestar el servicio o generar producto; siendo obligación de la entidad salvaguardar dicha información, en caso de daño o pérdida, se notificará por escrito explicando la situación al interesado.


#### **PRESERVACION**

La Cámara de Comercio de Duitama propende por la preservación de los materiales que permiten la prestación de los servicios, por tanto, la documentación física generada por el sistema integral de gestión es custodiada por cada área en el archivo de gestión; siendo cada proceso el que establece los mecanismos de ubicación, almacenamiento y manipulación de los mismos.

Con los documentos físicos del archivo de los registros públicos se realiza la digitación de la información para su posterior consulta y conservación en medio magnético.

#### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 28 de 18

### **ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA**

Se realiza medición de los parámetros de calidad posteriores a la entrega del producto o prestación del servicio, mediante las encuestas de satisfacción, control del producto no conforme y el sistema de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones

### **CONTROL DE LOS CAMBIOS.**

El garante de cada proceso es responsable de informar cuando se presente la necesidad de realizar cambios en la producción o prestación del servicio, a fin de realizar las acciones conforme se establece en la Planificación de los Cambios del Sistema.

### **LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

En cada proceso se realizan las validaciones para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente.

En los procedimientos de los procesos misionales, se tienen establecidos los controles que deben realizarse durante la prestación del servicio, estos controles aseguran la calidad de éste, antes de llegar al cliente.

### **CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Se encuentra documentado en la Entidad el procedimiento Control del producto o Servicio No Conforme, el cual tiene como objetivo identificar el productos o servicio que no cumplan los requerimientos específicos y tratarlos de manera especial para disminuir la posibilidad que sean entregados al cliente.


## **EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

### **SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.**

La Cámara de Comercio de Duitama definió indicadores para realizar las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación de cada uno de los procesos del Sistema Integral de Gestión, los cuales se describen en las respectivas caracterizaciones y en el listado maestro de indicadores.

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 29 de 18

Los responsables de cada proceso realizan el seguimiento, medición y análisis, asegurando la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos; de igual manera de adelanta el ejercicio de evaluación en la reunión de Revisión por la Dirección.

#### **SATISFACCION DEL CLIENTE.**

Se realiza seguimiento a la percepción del cliente mediante la aplicación de encuestas de satisfacción establecidas en los procesos, y el procedimiento de quejas y reclamos. Dicha información es tabulada y analizada con entrada para la reunión de Revisión por la Dirección y a partir de la cual se formula la implementación de acciones de mejora.

#### **ANALISIS Y EVALUACION**

La información generada como resultado de la actividad de seguimiento y medición de los procesos, es presentada para análisis y evaluación en Reunión de Revisión por la Dirección para identificar mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **AUDITORIA INTERNA**

Se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad el procedimiento Auditoria Interna, donde se establece la metodología para verificar la conformidad del sistema con los requisitos internos, normativos de la ISO 9001:2015 y que se encuentra correctamente implementado y se mantiene de manera eficaz.

#### **REVISION POR LA DIRECCIÓN.**

Considerando la información entrada, periódicamente a través de reuniones del Comité se realiza la Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planeación estratégica.


El contenido y resultado de las reuniones de Revisión por la Dirección queda registrado en la respectiva acta del Comité.

#### **MEJORA**

La identificación de oportunidades de mejora e implementación de acciones necesarias para el cumplimiento de requisitos y satisfacción de las partes interesadas se realiza por

#### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 30 de 18

detección directa del proceso, reuniones de revisión por la Dirección, quejas y reclamos, auditorias tanto internas como externas y la gestión del riesgo.

Para el tratamiento en caso de presentarse no conformidades, se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad el procedimiento de acción correctiva y el instructivo de quejas y reclamos.

### **MEJORA CONTINUA**

La entidad mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir del análisis de la información de entrada y salida de la Revisión por la Dirección, donde se identifican y tratan necesidades u oportunidades como parte de la mejora continua.

### **CONTROL DE MODIFICACIONES**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
00	ORIGINAL	29 MARZO 2004
01	SE ACTUALIZA LA MISION Y VISION APROBADAS POR LA J.D.	21 MAYO 2004
02	SE ACTUALIZA EL ORGANIGRAMA APROBADO POR LA J.D.	1 DICIEMBRE 2004
03	SE MODIFICA EL OBJETO Y ACLARA QUE LOS CAMBIOS AL SGC SERAN PLANIFICADOS EN EL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y REVISADOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. SE ACTUALIZA LAS AXCLUSIONES, TODA VEZ QUE EL NUMERAL 7.5.2 NO SE CONTEMPLABA.	9 MARZO 2005
04	SE ACTUALIZA EL ORGANIGRAMA APROBADO POR JUNTA DIRECTIVA DEL MES DE ABRIL. SE REFERENCIA EN LOS CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EL FORMATO FRCC62.	16 MAYO 2005
05	SE ACTUALIZA LA DIRECCION DE LA ENTIDAD	1 JUNIO 2006
06	SE INCLUYÓ EN EL PUNTO DEL ORGANIGRAMA EL CARGO DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO	09 MARZO 2007
07	SE REVISY Y ACTUALIZA EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION,	28 MARZO 2007

### **COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.

 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISIÓN:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 31 de 18

	SE ACTUALIZA LA MISION, PRINCIPIOS, VALORES Y VISION.	
08	SE MODIFICA EL ORGANIGRAMA, CAMBIA EL NOMBRE DE PLANEACION Y PROMOCIÓN POR PROMOCION Y DESARROLLO EMPRESARIAL; AL IGUAL QUE COORDINACION DE CONTROL INTERNO POR COORDINACION DE GESTION INTERNA	04 MAYO 2007
09	SE MODIFICA EL ORGANIGRAMA: SE INCLUYE EL CARGO DE ASISTENTE CONTABILIDAD Y SE ELIMINA EL CARGO DE ASISTENTE REGISTRO MERCANTIL, CONFORME A LO APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA	11 OCTUBRE 2007
10	SE MODIFICA EL ORGANIGRAMA: SE INCLUYE EL CARGO DE COORDINADOR DE SISTEMAS Y SE ELIMINA EL CARGO DE ASISTENTE DE SISTEMAS, CONFORME A LO APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA	04 FEBRERO 2008
11	SE ACTUALIZA EL ORGANIGRAMA CONFORME A LA MODIFICACIÓN AL MANUAL DE RESPONSABILIDADES APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA SEGÚN RESOLUCION No. 7 del 01/12/2008; SE ACTUALIZA EL CARGO DE JEFE ADMINISTRATIVO Y DEL TALENTO HUMANO; ASISTENTE REGISTROS PUBLICOS Y SE ADICIONA EL CARGO SUPERNUMERARIA DE SERVICIOS	14 ENERO 2009
12	SE ACTUALIZA LA NORMA Y DOCUMENTOS REFERENCIA APLICABLES AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	24 ABRIL 2009
13	SE ACTUALIZA EL ORGANIGRAMA CONFORME A LAS MODIFICACIONES APROBADAS EN EL MANUAL DE RESPONSABILIDADES MNCC02 VERSION 13 DE FECHA DE ACTUALIZACION 28-01-10	12 ABRIL 2010
14	SE MODIFICA EL OBJETIVO No. 2 RELACIONADO CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE CONFORME A LAS ACCIONES DE MEJORA TOMADAS EN LA REUNION DE REVISION POR LA DIRECCION No. 020	19 ABRIL 2010
15	SE AJUSTA EL ORGANIGRAMA AÑO 2011 (DESAPARECEN LOS CARGOS MENSAJERO Y SUPERNUMERARIO DE SERVICIOS GENERALES)	14 ABRIL 2011
16	SE ADICIONA LA INTERACCION DE PROCESOS	29 ABRIL 2011
17	EL ORGANIGRAMA SE AJUSTA POR AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN, SE MODIFICA EL ALCANCE ABORDANDO NUEVOS PROCESOS MISIONALES, SE ADICIONA LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN CON SUS RESPECTIVOS OBJETIVOS Y SE ADICIONA EL MAPA	28 JUNIO 2012

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.


 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISIÓN:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 32 de 18

	DE PROCESOS DE LA ENTIDAD.	
18	SE AJUSTAN LAS EXCLUSIONES AL MANUAL SEGÚN MAPA DE PROCESOS EN EL NUMERAL 7.3 EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD Y EN EL NUMERAL 7.5.2 APLICA A PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS MISIONALES. AJUSTE AL FORMATO POR CAMBIO DE CÓDIGO FRCG62 “PLAN DE ACCIÓN DE CAMBIOS AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN”.	9 AGOSTO 2012
19	SE AJUSTAN DENOMINACION DE PROCESOS, CARGOS Y ORGANIGRAMA CONFORME A LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.	11 FEBRERO 2013
20	EN REUNION DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SE ANALIZA EL MANUAL DE LA CALIDAD, SE AJUSTA EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION, SE ACTUALIZA LA RESEÑA HISTORICA DE LA ENTIDAD Y EL ALCANCE DEL SISTEMA.	29 ABRIL 2013
21	SE ACTUALIZA EL MANUAL SE ADICIONA LA DESCRIPCIÓN DEL ASESOR EN MRECADEO Y PROYECTOS, SE ACTUALIZA ORGANIGRAMA CONFORME A LA PLANTA DE PERSONAL.	27 ENERO 2014
22	SE ACTUALIZA EL MANUAL SE UNIFICAN LOS OBJETIVOS DEL SIG 4 Y 5 AL IGUAL QUE EL 6 Y 7, EN TOTAL QUEDAN 7 OBJETIVOS. CONFORME A ACTA DE REUNION DE REVISION POR LA DIRECCION No. 39	28 MAYO 2015
23	SE ACTUALIZA LA POLITICA SE ELIMINA EL TERMINO SALUD OCUPACIONAL POR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CONFORME A LA LEY 1562 DE JULIO DE 2012. SEGÚN CONSTA EN ACTA No. 42 DE COMITÉ SIG	16 MAYO 2016
24	SE ACTUALIZA EL MANUAL CON LA NUEVA POLITCA DEL SISTEMA INCLUYENDO LOS REQUISITOS QUE EXIJE EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	28 FEBRERO 2017
25	SE ACTUALIZA EL MANUAL CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NUEVA VERSION DE LA NORMA ISO 9001:2015	19 DICIEMBRE DE 2017
26	SE ACTUALIZA EN MANUAL CON LA POLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.	08 JUNIO DE 2018
27	SE ACTUALIZA EL MANUAL CONFORME EN EL ALCANCE DEL SISTEMA REFERENCIANDO LA NORMA ISO 9001:2015, CONFORME AL PLAN DE ACCION DE NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA INTERNA Y POLITICA Y OBJ	22 DE JUNIO DE 2018
28	SE ACTUALIZA EL MANUAL EN EL MAPA DE PROCESOS, INCLUYENDO EL ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD Y EL NUEVO PROCESO COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.	28 FEBRERO 2021

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.



 Cámara de Comercio de Duitama	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MNCG01
		<b>VERSIÓN:</b> 27
		<b>REVISION:</b> 22-06-2018
		<b>PÁGINA:</b> 33 de 18

**COPIA NO CONTROLADA**

Este material es propiedad intelectual de la Cámara de Comercio de Duitama. Queda prohibida su reproducción.