

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

## INTRODUCCIÓN

Al implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, 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 impulso del desarrollo en la región, para lo cual el (SGC) es la herramienta gerencial idónea y confiable que permitirá la realización de este fin.

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

## DATOS DE LA EMPRESA

IDENTIFICACIÓN	
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	<b>CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA PARA EL CAQUETA</b>
<b>NIT:</b>	<b>891.190.012-5</b>
<b>PAGINA WEB:</b>	<a href="http://www.ccflorencia.org.co">www.ccflorencia.org.co</a>
<b>TELEFONOS:</b>	4353939
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:contactenos@ccflorencia.org.co">contactenos@ccflorencia.org.co</a>
<b>PBX:</b>	4353939
<b>QUIEN LA DIRIGE</b>	<p><u>Junta Directiva:</u> Es la encargada de señalar las políticas generales de la Entidad; entre sus funciones principales se encuentran la de establecer los objetivos y metas que la Entidad debe alcanzar y las respectivas estrategias para lograrlo.</p> <p><b>Presidencia Ejecutiva:</b> Representa legalmente a la Entidad, dirige, supervisa, coordina y evalúa la ejecución de los programas y proyectos aprobados por la Junta Directiva.</p>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	<b>Dr. CARLO ANDRES PRADA GOMEZ – Presidente Ejecutivo</b>
<b>NATURALEZA JURÍDICA</b>	La Cámara de Comercio de Florencia, es una Persona Jurídica, de derecho privado, de carácter Corporativo, Gremial y Sin Ánimo de Lucro, integrada por los Comerciantes Matriculados en el Respectivo Registro Mercantil, con circunscripción en el Departamento del Caquetá
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>	De Lunes a Viernes en el siguiente horario: Mañana de 7:10 a.m. a 11:50 m Tarde de 2:00 p.m. a 5:40 p.m.
<b>No. TRABAJADORES</b>	Cuenta con un total de cincuenta y siete (57) funcionarios de planta.

## RESEÑA HISTÓRICA

El río histórico del proceso de colonización y poblamiento contemporáneo del Caquetá fluye desde hace aproximadamente una centuria, y allí los comerciantes, con su organización la Cámara de comercio, han sido protagonistas de primer orden en la construcción de sociedad y cultura, dejando una huella indeleble en este territorio de la Amazonia Colombiana. En este contexto los archivos y protagonistas de la Cámara de

Comercio son documentos y actores privilegiados para la reconstrucción de la memoria colectiva de Florencia y los pueblos del gran Caquetá; de aquí la importancia de la

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

organización y sistematización de sus archivos y el rescate de las historias de vida y vicisitudes de sus protagonistas, elementos indispensables para la reconstrucción conceptual y viva de nuestra historia local y regional. En el Caquetá, durante las primeras décadas del siglo XX se inició el proceso colonizador pero fue a partir de los años cuarenta del mismo siglo cuando, pasado el conflicto con el Perú (1932-1933), se operó una mayor vinculación efectiva de este territorio con el centro del país: entonces, la producción ganadera experimentaba un mayor desarrollo y el aumento en el comercio comenzó a ser una constante. En ese tiempo, en este ámbito de crecimiento económico, después que se abrió la carretera Florencia-Guadalupe (1932) y años más tarde, en agosto de 1937, el comerciante Luis Helí Tobar Gutiérrez organizó una farmacia en Florencia y luego gracias a su espíritu empresarial, a lomo de mula y en cajas de madera, ofreció a los caqueteños Gaseosas Águila, hoy gaseosas Florencia. Sea de anotar que en ese momento Florencia no contaba con servicio de acueducto, ni mucho menos con energía eléctrica para su bienestar y actividades empresariales.

Posteriormente, después de los años cuarenta del siglo XX, inmigrantes alemanes como Juan Estraub y Rodolfo Karch crearon la Ferretería Caquetá y el Almacén Colombia; por estas mismas calendas, tenían negocios Julio Valencia quien vendía telas y era el distribuidor exclusivo de zapatos Corona; también existía el almacén de Pachito Guillermo, quien era un vendedor de telas y confecciones. A mediados de la mitad del siglo XX, después de la muerte de Gaitán (1948) cuando se agudizó la violencia liberal-conservadora, el Caquetá fue desbordado por nuevas olas colonizadoras y aparecen nuevos comerciantes y empresas, entre ellas, por ejemplo, la empresa de licores del Caquetá (1956) y otras cuyo historial, hasta el presente, debe ser construido para tener una visión holística del movimiento comercial en el territorio del Caquetá.

Por otra parte, es de tener en cuenta que en 1963 Norman Yépez Cardona, uno de los pioneros de supermercados en varias ciudades del país llegó a Florencia para abrir las puertas del Almacén Yep y quien años más tarde contribuyó en la organización de los comerciantes de Florencia. En este contexto es pertinente resaltar que en los años setenta del siglo xx se da un movimiento comercial que va a tomar fuerza y llevará a los comerciantes a gestar su propia organización gremial.

Inicialmente, el sector empresarial se constituyó en gremio bajo la sigla (ACICA), Asociación de Comerciantes e Industriales del Caquetá; el 9 de febrero del año de 1971 se conformó la Junta Pro-Cámara y los comerciantes: Norman Yépez, Isaías Beltrán, Genaro Díaz, Augusto Vargas y Libardo Aguilar, realizaron los estudios respectivos para la fundación de la Cámara de Comercio.

El 28 de agosto del año de 1972, el gobierno nacional mediante Decreto 1520, creó la Cámara de Comercio de Florencia. El 24 de noviembre del mismo año, se realizó la primera asamblea general de comerciantes e industriales del Caquetá. Don Genaro Díaz fue nombrado presidente provisional. Un mes después se eligió como presidente en propiedad al señor

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código PE-MC-01          Versión 15          Tipo MANUAL DE CALIDAD          Implementación 2022-02-14</p>
---	---------------------------------	---

Norman Yépez Cardona (1973-1974), acompañado en la junta directiva por Genaro Díaz Vargas, Jorge Olaya Lucena, Humberto Paz Paredes, Augusto Vargas Cardona, Jesús Alí Polanía, Jairo Ortiz Peña y Guillermo Reyes Cruz; el 3 de diciembre de 1972 se nombró al señor Gustavo Ossa Suarez, primer secretario ejecutivo. Desde entonces hasta hoy esta entidad gremial, privada y sin ánimo de lucro, promotora del desarrollo socioeconómico del Caquetá, ha pensado el desarrollo regional y sigue proyectándose hacia el siglo XXI. La Cámara de Comercio, es hoy una de las instituciones más reconocidas de la ciudad, la cual ha cumplido una eficiente labor organizando al gremio de comerciante e industriales, estimulando y promoviendo acciones sociales a favor del conglomerado social. En este ámbito, por ejemplo, participó con otros sectores sociales en la organización del paro cívico pro-electricidad de Florencia, en el mes de julio del año de 1977. Además han liderado campañas cívicas de diverso orden y sobretodo han impulsado y presionado, durante, las tres últimas décadas, la construcción de la nueva vía Florencia-Suaza-Altamira. Mediante Decreto No. 2860 de 2.005 emanado del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Acta de Junta Directiva No. 526 del 28 de abril de 2005, se aprueba el cambio de nombre de la CAMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA por el de CAMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA PARA EL CAQUETA, considerando que su jurisdicción comprende todo el departamento del Caquetá.

En síntesis, podría afirmarse que la Cámara de Comercio ha defendido los intereses de los comerciantes pero más que ello ha contribuido al desarrollo económico social siendo a la vez una entidad que hace parte del patrimonio sociocultural del Caquetá y es a la vez una fuente documental y viva de la memoria económica, social y cultural de la región del gran Caquetá.

## **JURISDICCIÓN**

Nuestra Jurisdicción comprende los siguientes Municipios: San Vicente del Caguán, Puerto Rico, El Doncello, El Paujíl, La Montañita, Florencia, Morelia, Belén de los Andaquíes, Albania, San José del Fragua, Valparaíso, Curillo, Solita, Solano, Cartagena del Chairá y Milán.

## **UBICACIÓN**

El 3 de Diciembre de 1972, la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá inició sus labores en un local ubicado en la carrera 4 No 14-45; a partir del 18 de Septiembre de 1973 funcionó en un local del Edificio Banco Popular; dieciséis (16) años después se ubica en su propia sede en el edificio ubicado en la Calle 17 No. 8-72 y en noviembre de 2014 se inaugura un moderno edificio denominado “Centro Empresarial” donde funciona el Centro de Atención empresarial CAE y dos auditorios para una capacidad de 750 personas en la carrera 9 No. 17-10 en la Ciudad de Florencia – Caquetá.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

Contamos desde el 25 de enero de 2007 con una oficina receptora que presta sus servicios a los comerciantes del municipio de San Vicente del Caguán y desde Febrero de 2018 se apertura la nueva Oficina receptora en Cartagena del Chaira.

## FILOSOFIA INSTITUCIONAL

### MISIÓN

“La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá es una persona jurídica de derecho privado que cumple por delegación legal la función de administrar los registros públicos con seguridad y confiabilidad; e impulsa el emprendimiento, innovación, formalización y competitividad para el desarrollo del sector empresarial de nuestra región”.

### VISIÓN

*“Para el 2.024 la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá mantendrá el liderazgo gremial en la región y será pionera en impulsar el desarrollo y la educación para la competitividad aprovechando responsablemente las potencialidades que ofrece la biodiversidad Amazónica. Así mismo; será reconocida por alcanzar niveles de excelencia en tecnología e innovación y ser fuente de información confiable y oportuna”.*

## PRINCIPIOS

- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Es el cumplimiento oportuno de las obligaciones.
- ✓ **HONESTIDAD:** Actuar de manera transparente con sus semejantes.
- ✓ **LEALTAD:** Es aquella que se mantiene constante en sus afectos o en el cumplimiento de sus obligaciones o en la fe que uno debe a otro.
- ✓ **CREATIVIDAD:** Es la capacidad de crear o generar nuevas ideas o conceptos.
- ✓ **CONVIVENCIA:** Vivir en compañía de otros de manera armoniosa.
  
- ✓ **SOLIDARIDAD:** Es un actuar a favor de otras personas desinteresadamente, y con alegría teniendo en cuenta la utilidad y la necesidad del aporte para estas personas, aunque cueste un esfuerzo.
- ✓ **CONFIANZA:** Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo.
- ✓ **RESPECTO:** Es la consideración a los demás y valorarlos quien quiera que sea.
- ✓ **INTEGRIDAD:** la manera de manejarse coherentemente con los valores personales y compartidos con la comunidad a la que se pertenece.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** Es ser claro, evidente, no expresarse con ambigüedad que permita la interpretación.
- ✓ **IGUALDAD:** Es la ausencia de total discriminación entre los seres humanos.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	<p>Código PE-MC-01          Versión 15          Tipo MANUAL DE CALIDAD          Implementación 2022-02-14</p>
---	----------------------------	---

- ✓ **TOLERANCIA:** Es respetar las ideas de los demás aunque no estés de acuerdo en su idea.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, se adoptó mediante acta No. 752 de reunión de Junta Directiva del 23/03/2018.



### NUESTROS SERVICIOS

- ❖ Servicios registrales (Matriculas, renovaciones, inscripciones, certificados, etc), Registro mercantil, Registro Único de proponentes, Registro de entidades de sin Animo de lucro, Registro Nacional de turismo, Registro de operadores de libranza.
- ❖ Capacitación empresarial
- ❖ Conciliación y arbitraje y amigable composición.
- ❖ Afiliaciones
- ❖ Alquiler de auditorios
- ❖ Venta de información empresarial

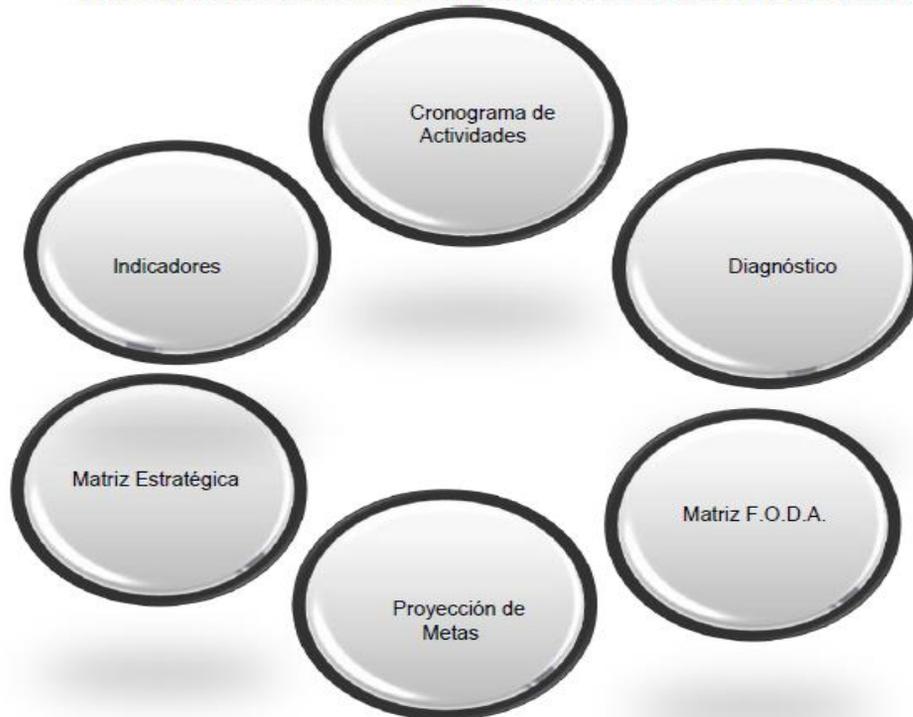
 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código PE-MC-01  Versión 15  Tipo MANUAL DE CALIDAD  Implementación 2022-02-14</p>
---	---------------------------------	---

## PLANEACIÓN ESTRATEGICA

La Camara de Comercio de Florencia para el Caquetá a definido plan estratégico que se formula para el cuatrienio 2021-2024 la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, se enfoca en cinco (5) Objetivos Estratégicos: 1- Fortalecer la presencia institucional en la región. 2- Mejorar el entorno de negocios en la región. 3- Fortalecer las capacidades del sector empresarial. 4- Garantizar la sostenibilidad de la entidad. 5- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios registrales.

Como fase inicial en la elaboración del documento se estableció un cronograma de trabajo, el cual fue aprobado previamente por la supervisión de la oficina de Promoción y Desarrollo, y vinculó de manera directa a los macroprocesos de dirección y misionales en dónde sus líderes (directores y coordinadores) establecieron desde sus perspectivas institucionales, las metas a realizar durante el próximo cuatrienio.

### **PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024**



 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

**PREPARACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:** Se elaboró un cronograma de actividades teniendo en cuenta las de actividades de las oficinas a intervenir; y teniendo en cuenta varios aspectos de trabajo por parte de cada una de las áreas, y otros aspectos externos que influyeron para realizar las tareas a implementar se logró articular a través de reuniones concertar las proyecciones y/o metas que a futuro se quieren implementar. Se tomaron como base las directrices enviadas por la presidencia ejecutiva en cuanto a las cinco (5) líneas principales. Se logró un ambiente de aceptabilidad por parte de los jefes de área, se consiguió explicar de manera clara el concepto de planeación estratégica con respecto a la planeación para la cámara de comercio de Florencia para el Caquetá.

### **MATRÍZ DE FORTALEZAS – OPORTUNIDADES – DEBILIDADES Y AMENAZAS**

La matriz FODA es una herramienta administrativa que permite analizar la situación actual de la empresa con respecto las condiciones internas del contexto externo que la puede afectar. Cabe mencionar que, esta herramienta es imprescindible para lograr determinar, pronosticar y poder tomar una decisión, asimismo, de tener en conocimiento cual es el entorno de la empresa y cuáles son las amenazas y oportunidades, e internamente saber su fortaleza o debilidades con el objeto de poder hacerle frete a cualquier situación amenazante.

**DIAGNÓSTICO INTERNO:**

CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA PARA EL CAQUETA	FORTALEZA	DEBILIDAD	GRADO
1: Liderazgo gremial y social.	X		3
2: Gestión financiera.	X		2
3: Planta de personal.	X		2
4: Talento humano competente.		X	2
5: Comunicación interna y trabajo en equipo.		X	1
6: Infraestructura física.	X		2
7: Las instalaciones de depósito de archivos es el más adecuado.	X		2
8: Personal insuficiente para procedimientos de proyectos, planeación y competitividad.		X	3
9: Página web de la entidad utilizada en todo su potencial.		X	2
10: Plataforma RUES	X		3
11: Sistemas de información ( JSP7, SII3, SIREP, DOCX FLOW, ITS GESTIÓN)	X		3
12: Responsabilidad empresarial con sentido social "SONRISAS DE VIDA"	X		3
13: Poca gestión de convocatoria para capacitaciones empresariales.		X	3
14: Proceso de asesoramiento para creación de empresas.	X		3
15: Equipo de formalización y sensibilización.	X		2
16: Poca gestión en la consecución de los recursos privados.		X	2
17: Limitadas fuentes de ingresos privados.		X	2
18: Atención limitada en los municipios del departamento.		X	3
19: Certificación de calidad (ISO 9001:2015)	X		3

**PONDERACIONES**

GRADO 1: CONSIDERABLE  
 GRADO 2: IMPORTANTE  
 GRADO 3: ALTO



## MANUAL DE CALIDAD

Código PE-MC-01  
 Versión 15  
 Tipo MANUAL DE CALIDAD  
 Implementación 2022-02-14

DIAGNOSTICO			
CAMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA	OPORTUNIDAD	AMENAZA	GRADO
1: Alianzas estratégicas de capacitación con otras entidades como Universidades, entidades y gremios.	X		3
2: Municipios de la jurisdicción con necesidad de capacitación.	X		3
3: Disposición de los diferentes medios de comunicación para la promoción	X		2
4: Poco interés de la comunidad empresarial y en general de capacitarse	X		2
5: Acompañamiento de entidades gremiales como Confecámaras, Asocentro en gestión de la entidad.	X		3
6: Establecimiento de convenios con alcaldías municipales para actividades puntuales de formalización como Cámara móvil.	X		2
7: Aplicación de sistemas como RUE, SIPREF	X		2
8: Alta tendencia de informalidad empresarial en la jurisdicción		X	3
9: Normatividad que obliga a la entidad a incrementar número de afiliados activos	X		1
10: Convocatorias nacionales de proyectos productivos y de emprendimiento	X		2
11: Alianzas con agencias de desarrollo, red de emprendimiento, INNpulsá.	X		3
12: Convenios interinstitucionales con cámaras de comercio, universidades, ángeles inversionistas	X		2
13: Misiones comerciales, ruedas de negocios, ferias internacionales, nacionales y regionales para comerciantes inscritos y afiliados.	X		3
14: Normatividad cambiante relacionada con registros públicos.		X	2
15: Apertura de nuevas sedes dentro de la jurisdicción para aumentar el recaudo	X		3
16: Pocas oficinas en la jurisdicción para el pago del impuesto de registro		X	2
17: Baja cobertura tecnológica en los municipios.		X	2
18: Alteración del orden público		X	3
19: Establecer convenios con Alcaldías municipales para actividades puntuales de formalización como el programa "CAMARA MOVIL"	X		3
20: Disposición de recursos del Sistema general de regalías para el desarrollo Regional	X		3
21: Existencia de las redes sociales	X		3
22: Disponibilidad de diferentes fondos a nivel nacional y regional que apoyan las iniciativas en innovación y emprendimiento.	X		2
23: Fortalecimiento y crecimiento de las apuestas productivas de la región.	X		2
24: Llamados de atención o Sanciones por parte de los entes de control.		X	3

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

25: Implementación de la red CLUSTER'S en el departamento.	X		3
26: Altos costos para la creación y funcionamiento de empresas (impuesto, registro y estampillas)		X	3
27: Baja articulación entre universidades y sector empresarial para el desarrollo de investigación aplicada y procesos de innovación		X	2
28: Poca vigilancia y control de las autoridades competentes a los establecimientos de comercio.		X	2
29: Liderazgo en la creación de ideas de negocio e innovación.	X		3
30: Ventanilla Única Empresarial VUE	X		3

### **PONDERACIONES**

GRADO 1:	CONSIDERABLE
GRADO 2:	IMPORTANTE
GRADO 3:	ALTO

### **MATRÍZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO –EFI**

La matriz de los factores internos le permite a la dirección estratégica formular estrategias de desarrollo y proyección empresarial con las potencialidades internas con las que cuenta. Sin embargo, su alcance resume y evalúa las fuerzas y debilidades más significativas dentro de las direcciones que conforman la entidad. Por ello, durante este proceso y en compañía de cada uno de los directores se realizó una lista de factores internos de éxito y debilidades las cuales fueron identificadas por cada uno de los jefes de área.

FORTALEZAS INTERNAS		VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Liderazgo gremial y social.	0,07	4	0,28
2	Gestión financiera.	0,07	4	0,28
3	Planta de personal.	0,07	4	0,28
4	Infraestructura física.	0,07	4	0,28
5	Las instalaciones de depósito de archivos es el más adecuado.	0,05	4	0,2
6	Plataforma RUES	0,05	3	0,15
7	Sistemas de información (JSP7, SII3, SIREP, DOCX FLOW, ITS GESTIÓN)	0,05	3	0,15

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

8	Responsabilidad empresarial con sentido social "SONRISAS DE VIDA"	0,05	3	0,15
9	Proceso de asesoramiento para creación de empresas.	0,05	4	0,2
10	Equipo de formalización y sensibilización.	0,05	4	0,2
11	Certificación de calidad (ISO 9001:2015)	0,07	4	0,28
<b>DEBILIDADES INTERNAS</b>		<b>VALOR</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
1	Talento humano calificado.	0,05	1	0,05
2	Comunicación interna y trabajo en equipo.	0,05	1	0,05
3	Página web de la entidad utilizada en todo su potencial.	0,05	2	0,1
4	Poca gestión de convocatoria para capacitaciones empresariales.	0,05	1	0,05
5	Poca gestión en la consecución de los recursos privados.	0,05	1	0,05
6	Limitadas fuentes de ingresos privados.	0,05	2	0,1
7	Atención limitada en los municipios del departamento.	0,05	1	0,05
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>	<b>-</b>	<b>2,85</b>

En el análisis de criterios ponderados en la matriz EFI, las jerarquías de clasificación se encuentran caracterizadas en rangos que van desde el 1 al 4.

Las debilidades internas (están clasificadas solamente en el rango 1 y 2 por su incidencia negativa), y las Fortalezas (Clasificadas en los rangos 3 y 4, por la incidencia positiva); la matriz E.F.I para la CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA PARA EL CAQUETA evidencia que las principales fortalezas de la entidad son: la certificación de calidad ISO 9001:2015, la planta de personal y comprometido con la gestión empresarial, el liderazgo gremial y social y por último la buena gestión financiera, todas clasificadas en el rango 4, según los criterios de evaluación.

De otro lado, se evidencia que las principales debilidades encontradas son: las limitadas fuentes de ingresos privados, la atención limitada en los municipios del departamento de Caquetá, y el Talento Humano Calificado, poca gestión de convocatoria para capacitaciones empresariales, en un rango de 1 - 2 en donde 1 es crítico (preocupante) y 2 es moderado, pero no menos importante.

La empresa puede recibir un puntaje total que va de 1 a 4 en la matriz. La puntuación total de 2,5 representa un puntaje promedio. En la evaluación interna, una puntuación por debajo de 2,5 indica que la empresa es débil internamente frente a sus competidores. Por otro lado, las puntuaciones por encima de 2,5 muestran una posición interna fuerte.

### MATRÍZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR EXTERNO –EFE

La matriz de los factores externos le permite a la dirección estratégica analizar la información del entorno externo que rodean la entidad y se presenta así:

OPORTUNIDADES		VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Alianzas estratégicas de capacitación con otras entidades como Universidades, entidades y gremios.	0,06	3	0,18
2	Municipios de la jurisdicción con necesidad de capacitación.	0,07	4	0,28
3	Poco interés de la comunidad empresarial y en general de capacitarse	0,07	4	0,28
4	Acompañamiento de entidades gremiales como Confecámaras, Asocentro en gestión de la entidad.	0,06	3	0,18
5	Establecimiento de convenios con alcaldías municipales para actividades puntuales de formalización como Cámara móvil.	0,07	4	0,28
6	Aplicación de sistemas como RUE, SIPREF	0,07	4	0,28
7	Ventanilla Única Empresarial VUE	0,07	4	0,28
8	Alianzas con agencias de desarrollo, red de emprendimiento, INNpalsa.	0,07	3	0,21
AMENAZAS		VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Altos costos para la creación y funcionamiento de empresas (impuesto, registro y estampillas)	0,10	1	0,10
2	Baja articulación entre universidades y sector empresarial para el desarrollo de investigación aplicada y procesos de innovación	0,08	2	0,16
3	Poca vigilancia y control de las autoridades competentes a los establecimientos de comercio.	0,08	2	0,16
4	Pocas oficinas en la jurisdicción para el pago del impuesto de registro	0,10	1	0,10

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

5	Alteración del orden publico	0,10	1	0,10
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>	-	<b>2,59</b>

La matriz EFE para la entidad, refleja que los Altos costos para la creación y funcionamiento de empresas (pagos por concepto de impuesto, registro y estampillas), la alteración del orden público es consideradas como las amenazas externas más importantes que afectan la entidad según el valor asignado en el rango de clasificación de (1)

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2021 – 2024.**





## MANUAL DE CALIDAD

Código PE-MC-01  
Versión 15  
Tipo MANUAL DE CALIDAD  
Implementación 2022-02-14

### HORIZONTE INSTITUCIONAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA PARA EL CAQUETÁ 2021- 2024



Plan Estratégico 2021-2024 "Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá"

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

Objetivos Estratégicos	Estrategia	Táctica	Indicador	Meta
Fortalecer la presencia institucional frente a los empresarios para ser un aliado estratégico de la región	Fortalecer los lazos de confianza con los empresarios	Implementar una línea de acción para la construcción de confianza	# Municipios visitados con Cámara de móvil/ total de los Municipios	100%
	Mejorar continuamente los procesos internos para garantizar la calidad en la prestación de servicios	Garantizar calidad en la prestación de servicios	# de usuarios satisfechos*100%/#encuestas aplicadas	80%
	Fortalecer la presencia institucional a través de sedes en los municipios de la Región	Gestionar la adquisición de predios	# de predios gestionados	2

Objetivos Estratégicos	Estrategia	Táctica	Indicador	Meta
Mejorar el entorno de negocios en la región	Incrementar la innovación en el departamento del Caquetá	Acompañamiento a un mínimo de 120 empresas	# de empresas acompañadas*100%/120 empresas	95%

	Contribuir al fortalecimiento de las cadenas productivas a través de la articulación de los diferentes actores	Participación en convenios, alianzas o acuerdos de cooperación que beneficien a los gremios de la Región	Suscripción de un convenio, alianza o acuerdo de cooperación anual	4
--	--	--	--	---

Objetivos Estratégicos	Estrategia	Táctica	Indicador	Meta
Fortalecer las capacidades del sector empresarial	Fortalecer la generación de emprendimientos en la región	Capacitación a 8.000 empresarios y comerciantes matriculados	#de personas capacitadas*100%/8.000	95%
	Fortalecer a los empresarios en los procesos de transformación digital y nuevas tecnologías en las empresas	Implementar capacitaciones de transformación digital y tecnológica en las empresas	# de empresarios fortalecidos	300

Objetivos Estratégicos	Estrategia	Táctica	Indicador	Meta
Garantizar la sostenibilidad de la entidad	Administrar los recursos para garantizar las actividades programadas.	Garantizar el crecimiento, sostenibilidad y rentabilidad de los ingresos.	Ingresos proyectados/ingresos ejecutados*100%	90%

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

	Disponer de un recurso humano capacitado, y comprometido con los objetivos de la institución	Desarrollar el plan de capacitación para los funcionarios	# de capacitaciones realizadas/#capacitaciones proyectadas *100%	100%
--	--	---	--	------

Objetivos Estratégicos	Estrategia	Táctica	Indicador	Meta
Garantizar la calidad en la prestación de los servicios registrales	Garantizar la integridad de la información registral reportada por el empresario	Mejorar la eficiencia en los procesos registrales	Menos (-) de 100 productos no conformes anuales	-400

Fuente: Plan estratégico 2021-2024

## DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 1. OBJETO

El objeto de este Manual de Calidad, es presentar el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, mediante la descripción de cada uno de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.

### 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las referencias normativas aplicables a este Manual, la constituyen los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos del presente documento se aplican los términos y definiciones dados en la NTC ISO 9000 y los siguientes que han sido definidos como vocabulario normal en la entidad.

**S.G.C:** Sistema de Gestión de la Calidad

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

**JSP7:** Sistema de Gerencia Administrativa

**SII:** Sistema Integrado de Registros Públicos

**DOCXFLOW:** Solución para Archivado Electrónico y Gestión Documental

**DIGITALIZACIÓN:** Proceso virtual que permite el almacenamiento de las imágenes de los documentos del Registro Mercantil.

**REGISTRO MERCANTIL:** El Registro Mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la Ley exigiere esa formalidad.

La Superintendencia de Sociedades es el órgano de control de las cámaras y quien dará las instrucciones para el perfeccionamiento de la Institución.

**ESAL:** Entidades Sin Ánimo de Lucro

**CONCILIACIÓN:** La finalidad de la conciliación es lograr la solución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismos la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.

**ARBITRAJE:** Este mecanismo alternativo “arbitraje” logra la solución de conflictos, en donde las partes involucradas, defieren su solución a un tribunal arbitral acorde a lo estipulado en un contrato o documento anexo a él (cláusula compromisoria), el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada laudo arbitral.

**COSTUMBRE MERCANTIL:** Hábito adquirido por la repetición de actos de la misma especie, lo que por genio o por propensión se hace más comúnmente.

**P.Q.R:** Peticiones, Quejas y Reclamos

**RUES:** Registro Único Empresarial, permite consultar a nivel nacional el estado de una matrícula y la verificación de la homonimia

**RUP:** Registro Único de Proponentes.

**C.A.E:** Centro de Atención Empresarial

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

**V.U.E** Ventanilla Única Empresarial

#### **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

##### **4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

LA CAMARA DE COMERCIO realiza el análisis del contexto organizacional mediante la generación de un DOFA, con alcance estratégico como insumo de la formulación del plan estratégico organizacional, permitiendo la identificación de las variables a considerar como críticas en la gestión organizacional respecto al entorno en el que la organización oferta sus servicios.

El Plan Estratégico, es formulado cada cuatro años por el grupo de funcionarios y directivos de la entidad. En el Plan Estratégico se definen los objetivos estratégicos que se registran y se les hacen seguimiento en el Programa Anual de Trabajo

Como complemento a ello, la Cámara de Comercio de Comercio de Florencia para el Caquetá, 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 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Como partes interesadas en la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá se definieron las siguientes Matriculados, Junta Directiva, Empleados, Entes de Control y Vigilancia (SIC-CGR-PROCURADURIA, DIAN), Proveedores, Entidades Financieras, Confecámaras, Afiliados y entidades Pares( Cámaras de Comercio) donde la entidad debe velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y cumplir a cabalidad la misión.



## MANUAL DE CALIDAD

Código PE-MC-01  
 Versión 15  
 Tipo MANUAL DE CALIDAD  
 Implementación 2022-02-14

### IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	DESCRIPCION	REQUISITO	RETROALIMENTACION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
<b>CLIENTES</b>	Receptores directos que utilizan el servicio	Cumplimiento de la promesa de valor, satisfacción de las necesidades y expectativas.	Encuestas de satisfacción, respuesta a quejas y solicitudes	Director jurídico y de promoción	Mensual
<b>GOBIERNO Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES</b>	Convenios interinstitucionales: pacto firmado entre la entidad y otras instituciones	Alianzas estratégicas para la generación de convenios en pro de la comunidad.	satisfacción de convenios	presidente ejecutivo	Anual
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	Órgano administrativo de la entidad; se compone de principales y suplentes	Toma de decisiones tendientes al sostenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.	Cumplimiento del plan anual de trabajo-informes de estados financieros.	presidente ejecutivo	Mensual
<b>COMFECAMARAS</b>	Entidad que agremia todas las Cámaras de Comercio del país.	Información estadística confiable	Reporte de información solicitada	Presidencia y directores	Cuando se requiera
<b>PROVEEDORES Y/O ALIADOS ESTRATEGICOS</b>	Son aquellos con los cuales se gestiona una relación y de beneficio mutuo en todo lo concerniente a la contratación externa de productos o servicios.	Cumplir con los aspectos definidos por SGC para la prestación del servicio o de bienes. Proveedores debidamente registrados	Evaluación de proveedores y retroalimentación con proveedores.	Director jurídico y de promoción	Anual

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código	PE-MC-01
			Versión	15
			Tipo	MANUAL DE CALIDAD
			Implementación	2022-02-14

<b>AFILIADOS</b>	Es el grupo de comerciantes que pagan cuota adicional	Recibir todos los beneficios del portafolio de servicios que tienen derecho por su afiliación	Portafolio	Presidente Director Promoción	Mensual
<b>ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA</b>	Son los entes a los cuales se deben presentar y rendir los informes de la ejecución de la actividad de la entidad.	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios Pago de Impuestos Presentación de informes	Informes Presentados entes de control Impuestos cancelados	Presidente Ejecutivo Director Administrativo y Financiero Director Jurídico y de Registros Contador Jefe de Control Interno	Calendario establecido
<b>EMPLEADOS</b>	Personas naturales con contratos de trabajo, donde se definen funciones, horarios, subordinación y salario.	Participar activamente en el cumplimiento de la política de calidad y demás requisitos del SGC - participar en el logro de los objetivos de calidad.	Encuesta de satisfacción de empleados	Coordinador de talento humano	Anual

#### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, presta servicios de Registros Públicos delegados por el estado: Registro mercantil, Registro Único de proponentes, Registro de entidades sin ánimo de lucro, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional Publico de personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro público de veedurías ciudadanas, Registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro con domicilio en el exterior que establezcan negocios permanentes en Colombia, registro de economía solidaria, Registro Único de operadores de Libranzas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

## NUMERALES DE NO APLICACIÓN

Declaramos como no aplicable el requisito **7.1.5** Recursos de seguimiento y medición, **7.1.5.2** Trazabilidad de las mediciones, este numeral de la NTC ISO 9001:2015 no aplica para los Servicios Delegados por el Estado por cuanto en la realización de los productos o servicios no se requieren hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos/equipos de medición a los cuales se requiera demostrar la trazabilidad con patrones trazables nacional o internacionalmente, los servicios se prestan siguiendo los parámetros generales establecidos en la reglamentación aplicable a todas las Cámaras de Comercio en sus servicios de Registros Delegados y Conciliación y Arbitraje; **numeral 8.3** Diseño y desarrollo de los productos y Servicios, La Cámara de Comercio dentro de su quehacer no realiza el diseño de nuevos productos y servicios dadas las características, únicamente ajusta sus procesos, procedimientos y demás servicios existentes a las leyes, normas, decretos y resoluciones dadas por el gobierno nacional, a través de sus entes delegados.

## 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 en la cual se clasifican los procesos como Estratégicos, misionales y de apoyo. La interacción de los mismos permite capturar los requerimientos del cliente y buscar su satisfacción.

Cada proceso cuenta con una Caracterización (ver caracterización de los procesos ) 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 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), el equipo de control interno y Calidad que esta conformado por Presidencia, Jefe de Control Interno y calidad y los directores de las áreas, se reúnen 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, que se plasman en actas de comité.

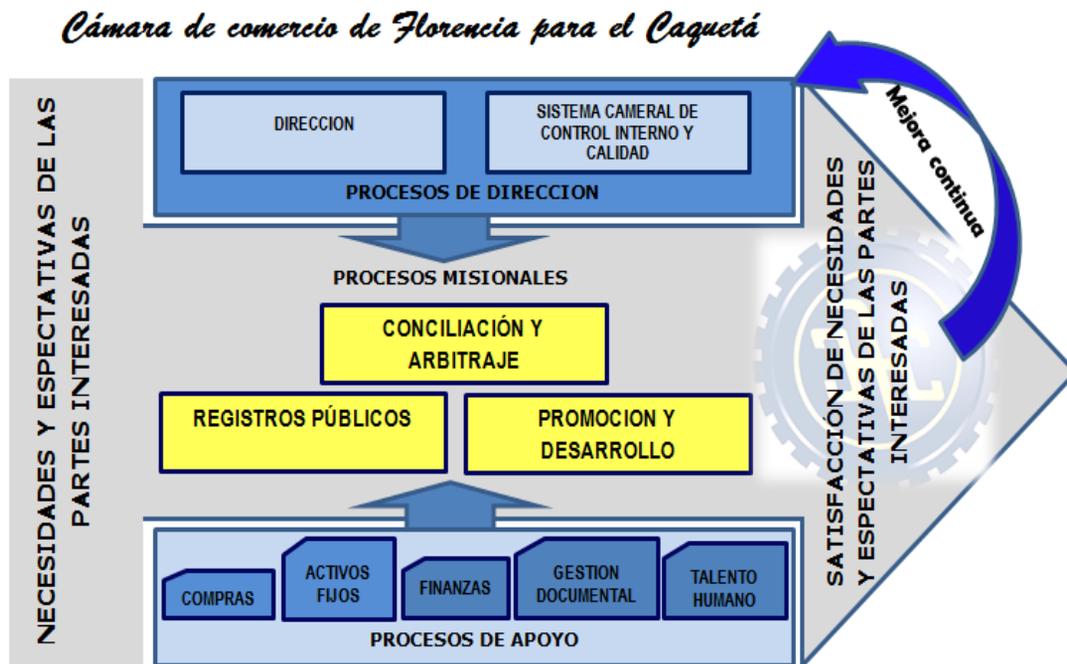
La Alta Dirección tiene definidos los grados de responsabilidad y autoridad en el Organigrama y los complementa con el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, en donde se definen los perfiles y descripciones de los cargos.

El SGC y sus procesos se comunica a cada uno de los empleados en las capacitaciones de inducción y reinducción a los mismos y se encuentra la información disponible para consulta en el programa para la administración del SGC.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

## MAPA DE PROCESOS

### Mapa de procesos



### PROCESOS DE DIRECCIÓN:

Tienen como objeto orientar la Organización a su mercado objetivo que son las partes interesadas, mediante la planeación, dirección y control de los procesos. Establecen las especificaciones relativas a la calidad, se evalúa la información sobre el comportamiento de los procesos, desempeño de los indicadores, y se toman decisiones de tipo estratégico sobre el comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es responsabilidad de la Alta Dirección (Presidencia, Directores de Área y Jefe de Control Interno y Calidad).

### PROCESOS MISIONALES -

Son aquellos procesos en donde se determinan los pasos secuenciales desde la solicitud del cliente hasta la entrega del servicio. Está compuesto por:

- ❖ -Registros Públicos
- ❖ -Conciliación, arbitraje y amigable composición
- ❖ -Promoción y Desarrollo

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

## PROCESOS DE APOYO:

Su objetivo es facilitar la realización de los demás procesos de la Organización buscando el logro de los resultados propuestos. (Compras, Sistemas, Activos Fijos, Talento Humano, Finanzas y Gestión Documental).

En el mapa de procesos se identifican y describen las relaciones entre los procesos con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 a fin de explicar gráficamente la transformación de necesidades en servicios que permitan percibir la satisfacción de los comerciantes del Departamento y lograr el mejoramiento continuo en todas las actividades que desarrolla la Cámara.

La Cámara gestiona los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

Si se requiere contratar algún proceso que pueda afectar los servicios prestados por la Cámara y/o su capacidad para cumplir, la Cámara asegura el control sobre estos procesos, tanto contractual como procedimentalmente para garantizar sus buenos resultados.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

#### 5.1.1 GENERALIDADES

La Presidencia Ejecutiva asume la responsabilidad y compromiso para la aplicación de las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la CAMARA DE COMERCIO, expresando al mismo tiempo a todos los colaboradores su participación y apoyo en la implementación y mantenimiento de las directrices definidas a través de este Manual.

Así mismo la Dirección se compromete a:

- ❖ Rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- ❖ Establecer la Política y Objetivos de Calidad.
- ❖ Asegurarse de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización
- ❖ Promover el enfoque en procesos y pensamiento basado en riesgos
- ❖ Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC.
- ❖ Comunicar la importancia de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- ❖ Asegurarse del logro de los resultados previstos
- ❖ Promover la mejora.
- ❖ Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique sus áreas de responsabilidad.

 <p>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

### 5.1.2 Enfoque al Cliente

El SGC, de la Cámara de Comercio de Florencia establece su compromiso con la satisfacción del cliente a través de la política de calidad, la cual se mide a través del cumplimiento de los objetivos de calidad. De igual manera tanto en el mapa de procesos como en cada caracterización se toman en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se evalúan las entradas y se definen los productos finales para garantizar su satisfacción.

Para conocer la percepción de conformidad de los empresarios que utilizan o reciben servicios o productos de la entidad, se aplican encuestas de satisfacción y se tiene documentado el procedimiento de quejas y reclamos.

## 5.2 POLITICA

La política de calidad **apoya el propósito de la organización** y constituye un enfoque de calidad que se desea tomar para conseguir el éxito. Describe que hace **la organización y los compromisos de calidad** que la distinguen. La presente política **contiene orientaciones generales, intenciones y objetivos de la de la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá referente a la calidad.**

*La política de calidad de la Entidad está compuesta en tres partes para mayor entendimiento, la primera parte describe la misión de la entidad o qué se dedica, la segunda parte describe el compromiso a cumplir los requisitos legales aplicables, los requisitos de la norma ISO 9001 y los requisitos o directrices internas; la tercera parte menciona para qué se tiene a quien se quiere llegar con el Sistema de gestión de calidad.*

*Los compromisos con la calidad son los siguientes:*

1. **PRESTACION DE UN SERVICIO EFICIENTE:** *La Cámara de comercio esta comprometida con la atención de calidad a todos su clientes, usuarios, y demás partes interesadas, para conocer la opinión de sus usuarios la entidad ha diseñado una herramienta o encuesta donde se puede identificar si la atención fue ágil y oportuna, así mismo se tienen indicadores para medir los tiempos del servicio, e indicadores para medir el numero de errores o las salidas no conformes para darles tratamiento o crear acciones de mejora.*
2. **CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES:** *La Cámara de comercio demuestra su compromiso Capacitando a sus colaboradores en normatividad vigente, para ello se tiene varias herramientas, como suscripciones a plataformas virtuales que permiten mantenerse al día, se cuenta con un organigrama actualizado y se realizan reuniones semanales para hacer análisis y retroalimentación de las leyes, decretos, normas, etc.*

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

3. *COLABORADORES COMPETENTES: La entidad tienen implementado un Manual específico de funciones donde previamente se han establecido los perfiles para cada cargo tanto sus estudios, experiencia, habilidades y demás conocimientos que debe tener las personas que aspiren a pertenecer a la entidad, así mismo en el momento de la vinculación se cuenta con un Plan de inducción que adapta o integra al nuevo colaborador con los procesos de la entidad, posteriormente se ejecuta el plan de capacitaciones por cada área el cual se identifican las necesidades de capacitación para mantener actualizado a personal tanto en las competencias laborales como conocimientos generales de la entidad.*
4. *IMPLEMENTACION DE NUEVAS TECNOLOGIAS: La entidad esta comprometida con la implementación de nuevas tecnologías para prestar un excelente servicio virtual y facilitar el acceso a los mismos de manera eficiente, para ello ha asignado un rubro presupuestal donde incluyen la modernización de toda la plataforma tecnológica.*
5. *MEJORAMIENTO CONTINUO: la Cámara de Comercio está comprometida en la consolidación del mejoramiento continuo en todos sus niveles y en todas las actividades que desarrolla para fortalecer sus servicios.*

*“La Cámara de comercio de Florencia para el Caquetá, entidad delegada por el estado para la administración de los registros públicos e impulsadora del desarrollo regional, está comprometida con la prestación del servicio eficiente, el cumplimiento de los requisitos aplicables; cuenta con el soporte de colaboradores competentes y con la implementación de nuevas tecnologías, que satisface las necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo cual permite alcanzar los objetivos estratégicos y comprometida con el mejoramiento continuo”.*

## **5.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.**

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

## **5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**

La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá 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, la Junta Directiva elige al Presidente Ejecutivo, quien es el Representante Legal de la entidad y quien tiene jerarquía sobre las Direcciones Jurídica y de Registros Públicos Administrativa y Financiera, Promoción y desarrollo y Dirección del Centro de Conciliación y Arbitraje y Amigable Composición los cuales dirigen a su vez al personal operativo de cada área de la entidad.( Ver organigrama ).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

Así mismo se asignan responsabilidades a los dueños de proceso para:

<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b> R: RESPONSABLE A: APRUEBA C: CONSULTADO I: INFORMADO					
ACTIVIDADES	Presidente ejecutivo	Jefe de control interno y Calidad	Director de promoción y desarrollo	Director administrat. y financiero	Director Jurídico y de Registros públicos
Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional.	AI	I	R	R	R
Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.	RI	RCI	RC	RC	RC
Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora.	RI	CI	C	C	C
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.	I	RCI	RC	RC	RC
Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.	RI	I	R	R	R

Es responsabilidad de la Dirección del S.G.C, en cabeza de su presidente Ejecutivo, así como del Jefe del Sistema Cameral de Control Interno y Calidad, la actualización de este Manual, su distribución y control.

La estructura de presentación de este documento, por su naturaleza (documento único) dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, es diferente a la de los demás documentos y está orientada a describir de manera clara el que hacer de la entidad, especialmente la aplicación general del S.G.C. y la descripción de la implementación de los requisitos de la Norma enfocados con el ciclo PHVA:

<b>Planear</b>	Contexto de la organización, Liderazgo, planificación, apoyo
<b>Hacer:</b>	Operación del servicio
<b>Verificar:</b>	Evaluación del desempeño
<b>Actuar:</b>	Mejora del sistema.

## 6. PLANIFICACION

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Partiendo del análisis del contexto de la Entidad 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, y matriz de oportunidades donde se valoran considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto, definiendo las acciones

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	PE-MC-01
		Versión	15
		Tipo	MANUAL DE CALIDAD
		Implementación	2022-02-14

necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, el responsable, plazo, seguimiento y evaluación.

(Ver matriz de riesgos)

(ver matriz de oportunidades)

## 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Dirección ha definido los objetivos de la calidad necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del servicio, para cada uno de los niveles y funciones de la Entidad descritos en el Mapa de Procesos, los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad y se describen a continuación:

ROCESO	OBJETIVO	RECURSOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE/FINALIZACION	COMO EVALUAR LOS RESULTADOS
<b>CONCILIACION</b>	Aumentar en forma gradual y progresiva el número de solicitudes de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.	P.A.T (Plan Anual de Trabajo)	Promocionar el centro y buscar aliados estratégicos.	Director del centro de conciliación/31 dic	Ver indicador <u>Crecimiento del número de solicitudes de conciliaciones</u>
	Incrementar el número de acuerdos efectivos logrados conforme a las solicitudes.	N/A	Participar con los profesionales mejor calificados.	Director del centro de conciliación/31 dic 2018	No. de Acuerdos/No. de solicitudes conciliación.
<b>REGISTROS PUBLICOS</b>	Reducir el tiempo de respuesta al usuario en los Servicios Delegados (R.U.P).	N/A		Director jurídico y de registros públicos	Ver indicador <u>Reducir el tiempo de respuesta al usuario.</u>
	Incrementar el número de trámites virtuales	P.A.T	Realizar videos tutoriales, hacer publicidad, a través del programa de capacitaciones a los comerciantes, enseñar cómo acceder a la plataforma virtual.	Director jurídico y de registros públicos	Número de trámites virtuales comparado año anterior (mensual)
	Incrementar el número de matrículas y renovaciones.	P.A.T	A través de la plataforma virtual, los programas de sensibilización y formalización, el programa de la mano con el comerciante.	Director jurídico y de registros públicos	Ver indicador <u>Crecimiento de matrículas y renovaciones</u>
	Incrementar los ingresos públicos.		Matricular con los activos reales, a través de visitas al sitio.	Director jurídico y de registros públicos	Ver indicador <u>Incrementar los ingresos públicos.</u>
	Disminuir el número de matrículas canceladas		Realizar visitas a los establecimientos de comercio cuando se presenten solicitudes de cancelación de matrículas.	Director jurídico y de registros públicos	Estadísticas mensuales



## MANUAL DE CALIDAD

Código PE-MC-01  
 Versión 15  
 Tipo MANUAL DE CALIDAD  
 Implementación 2022-02-14

	Disminuir el tiempo promedio de respuesta a las peticiones.		Establecer tiempos inferiores a los términos legales de respuesta de 15 días a 9 días promedio.	Director jurídico y de registros públicos	Promedio mensual del sistema de comunicaciones oficiales
<b>PROMOCION Y DESARROLLO</b>	Aumentar en 3% el número de afiliados		Crear nuevas aliados que brinden mejores descuentos.	Director de promoción y desarrollo	Ver indicador <u>Crecimiento de afiliados</u>
	Mejorar los servicios en el centro empresarial.	P.A.T		Director de promoción y desarrollo	Cant. De servicios nuevos en el centro empresarial
	Incrementar el número de capacitaciones a la comunidad en general.	Listado de Asistencias	Mayor difusión radial en los Municipios.	Director de promoción y desarrollo	Ver indicador <u>crecimiento de numero de capacitaciones</u>
	Incrementar los Recursos Privados y el posicionamiento de la imagen Corporativa con Proyección Nacional e Internacional.		Crear nuevos eventos socio –culturales, de interés a la comunidad a través de encuestas de opinión en redes sociales.	Director de promoción y desarrollo	Ver indicador <u>crecimiento ingresos</u>
<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	Disminuir el consumo de papel de acuerdo con la política del cero papel.		Se implementará la política de cero papel y el protocolo de digitalización de los archivos.	Director administrativo y financiero	Disminución de resmas de papel compradas
<b>TALENTO HUMANO</b>	Fortalecer las competencias del talento humano vinculado con la Organización.	Presupuesto aprobado	Aumentar los recursos para el plan de capacitación.	Director administrativo y financiero	Ver indicador <u>Cumplimiento planes de formación</u>

### 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

La Cámara tiene claramente definido el perfil de asignación de responsabilidades y autoridades, para su normal funcionamiento y prestación del servicio, por ello a través de Contratos 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

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

normatividad que rige a las Cámaras de Comercio, serán presentados por los responsables del proceso implicado, estudiados y aprobados por el Comité de Control Interno y Calidad en sus reuniones ordinarias o extraordinarias cuando se requiera.

Así mismo en los comités de calidad de cada área se documentan los cambio referentes a la contingencias en cada una de las áreas sin que se afecte la prestación del servicio y se deberá documentar en las respectivas actas.

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 (PE CI-P-01). En el Formato Control de los registros (PE CI-P-02), se establece los pasos para realizar los cambios en la información documentada del sistema de gestión de calidad.

## **7. APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

#### **7.1.1 Generalidades**

La Alta Dirección ha establecido para la solicitud de recursos, el Manual de Contratación donde se normaliza el proceso de contratación de bienes o servicios, a fin de obtener un recurso que cumpla con los requisitos establecidos. La Cámara cuenta con un presupuesto anual de inversión aprobado por la Junta Directiva y registrado en las actas correspondientes.

Así mismo, para el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) se cuenta con una partida presupuestal, que cubre el 100% de las actividades por este concepto como consta en el Programa Anual de Trabajo y el presupuesto anual de la entidad.

#### **7.1.2 PERSONAS**

La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá cuenta planta de personal establecido por la naturaleza de los cargos y jerarquías que es aprobada por la junta Directiva, cuenta con procedimientos y actividades propias de selección y vinculación del personal, perfiles de cargo, organigrama actualizado y manual de funciones.

La entidad mediante diferentes mecanismos de comunicación asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de cómo sus actividades contribuyen al logro de los objetivos de la entidad.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código PE-MC-01  Versión 15  Tipo MANUAL DE CALIDAD  Implementación 2022-02-14</p>
---	---------------------------------	---

### **7.1.3 INFRAESTRUCTURA**

La Cámara está comprometida en mantener la infraestructura del S.G.C, dinámica y moderna que cumpla con los requerimientos necesarios con respecto a la planta física y tecnológica. La evidencia de este compromiso no solo está a través de la compra y mejoras en la infraestructura actual sino en la implementación de acciones de mantenimiento. Estas actividades se describen en el procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos, y Administración del Sistema.

### **7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

En el Proceso de Talento 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, con actividades de adecuación de los espacios de trabajo, (ruido, temperatura, ventilación, iluminación, ergonomía

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 (no aplica )**

No aplica, para los Servicios Delegados por el Estado por cuanto en la realización de los productos o servicios no se requieren hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos/equipos de medición a los cuales se requiera demostrar la trazabilidad con patrones trazables nacional o internacionalmente, los servicios se prestan siguiendo los parámetros generales establecidos en la reglamentación aplicable a todas las Cámaras de Comercio en sus servicios de Registros Delegados y Conciliación y Arbitraje.

### **7.1.6 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 las Cámaras de Comercio
- ❖ Conocimiento del entorno.
- ❖ Conocimiento específico a las funciones delegadas por el estado.
- ❖ Conocimientos adquiridos con la experiencia

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código PE-MC-01  Versión 15  Tipo MANUAL DE CALIDAD  Implementación 2022-02-14</p>
---	---------------------------------	---

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 la página web; 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.

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 y/o reuniones de los registros, donde además se socializan y analizan cada uno de los cambios normativos en relación con la prestación del servicio.

## **7.2 COMPETENCIA**

El Talento Humano vinculado a la Cámara de Comercio y que realizan actividades que afectan el S.G.C, tienen la competencia apropiada con base en la educación, habilidad, formación y experiencia necesaria para garantizar la calidad de los servicios tal como se puede evidenciar en cada uno de los manuales específicos de funciones y de competencias laborales elaborados para cada cargo. Manteniendo dichas competencias, mediante la implementación de acciones que buscan mejorar las mismas en todos los niveles de la Organización. Registro Plan Anual de Capacitaciones.

La evaluación de desempeño es un procedimiento sistemático que se desarrolla mediante los pasos descritos en procedimiento Evaluación del Desempeño y que forma parte del Procedimiento Reglamento Interno de Trabajo.

## **7.3 TOMA DE CONCIENCIA**

La Cámara de Comercio, tiene actividades definidas como: Inducción y reinducción, 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 que permite detectar necesidades de capacitación u otras para mejorar el desempeño del talento humano.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

## 7.4 COMUNICACIÓN

La comunicación interna es liderada por la Dirección, a través de las reuniones de Comité de Control Interno y Calidad, donde se toman decisiones relevantes sobre el S.G.C que posteriormente son transmitidas a otros niveles de la entidad según el procedimiento de comunicaciones, para asegurar el entendimiento e implementación de las acciones necesarias, en la que se establece:

- 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 comunicaciones internas, circulares, resoluciones, actas, publicaciones en pagina web.
- e) Quien comunica: Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Direcciones y Coordinaciones.

**(Ver matriz de comunicaciones).**

## 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

### 7.5.1 GENERALIDADES

Cualquier funcionario de la organización que este incluido dentro del alcance tiene la responsabilidad y autoridad para ejecutar y cumplir lo establecido en el Manual de Calidad, en los procedimientos e instructivos respectivos así mismo solicitar la creación, actualización o eliminación de formatos y registros previo a estudio y justificación de la necesidad por el responsable de área con el apoyo del Jefe de Control interno y Calidad.

### 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACION

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 Documentos (PE CI-P-01).

### 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

De acuerdo con el procedimiento "Control de Documentos" la Cámara de Comercio garantiza que todos los registros relacionados con el SGC presentan condiciones para identificar, almacenar, proteger, recuperar y retener la información relacionados con el SGC. La administración se hace a través del software de ITS-Gestión de Calidad, donde se encuentra disponible para todos los niveles de la entidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL**

La planificación del servicio se realiza con base en los objetivos de la calidad, los cuales establecen los indicadores de gestión con el fin de satisfacer con eficiencia y eficacia las necesidades de las partes interesadas, para lo cual se cuenta con los recursos tecnológicos, humanos y físicos necesarios para ofrecer un servicio con calidad.

Esta planificación tiene como propósito garantizar que los resultados sean el reflejo de lo planeado. Cada etapa de la realización del servicio, está adecuadamente controlada a través de acciones de seguimiento específicas en documentos y directrices que garantizan que los requisitos del producto se cumplen, de acuerdo a lo establecido por la Cámara en el mapa de procesos y su caracterización.

### **8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

La Cámara de Comercio, 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, Promoción y Desarrollo y Conciliación y Arbitraje.
- ❖ Consultas relacionadas con el servicio. Atención a PQRS. Ver Procedimiento (RP-P-09)
- ❖ Aplicación de encuestas de satisfacción.

#### **8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La Cámara ha determinado los requisitos relacionados con el servicio, basándose en la normatividad establecida en el Decreto 1074 de 2015, así como la circular única y demás normas y decretos aplicables en relación con la administración de los registros públicos delegados.

Adicional para aquellos servicios que la Cámara presta que no están cobijados por la anterior legislación, se definen todos los requisitos legales establecidos en la normatividad vigente que aplique al servicio., los cuales se revisan y gestionan para proporcionar su satisfacción.

#### **8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

Los requisitos relacionados con el servicio de trámite de registros públicos están regulados por el decreto 1074 de 2015, así como, el título VIII de la Circular Única.

Adicional para aquellos servicios que la cámara presta que no están cobijados por la anterior

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

legislación, se revisan y definen todos los requisitos del servicio necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.

#### **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, Promoción y Desarrollo y Conciliación y Arbitraje con el personal involucrado y con el personal de procesos de apoyo, 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 Cámara de Comercio dentro de su quehacer no realiza el diseño de nuevos productos y servicios dadas las características, únicamente ajusta sus procesos, procedimientos y demás servicios existentes a las leyes, normas, decretos y resoluciones dadas por el gobierno nacional, a través de sus entes delegados.

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

##### **8.4.1 GENERALIDADES**

La Cámara, evidencia su compromiso para que el producto adquirido, y/o contratado, cumpla con los requisitos de compra especificados en el Manual de Contratación, el cual contiene información clara y precisa sobre el proveedor su evaluación y selección y además, contempla los parámetros que la organización ha considerado como relevantes para determinar si el servicio ofrecido por el proveedor cumple con los requisitos exigidos para el producto final. Ver Instructivo de Inscripción Selección, Evaluación y Revaluación de Proveedores (IF CO-I-01) y el Manual de Contratación (IF CO-P-01), Matriz de Proveedores Críticos.

##### **8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL**

La Cámara de Comercio 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, el Instructivo de Inscripción Selección, Evaluación y Revaluación de Proveedores (IF CO-I-01) y el Manual de Contratación (IF CO-P-01).

##### **8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

La información de compras necesaria para adquirir productos y/o servicios que cumplan con los requisitos específicos se encuentra determinada en el Manual de Contratación, Matriz de Proveedores Críticos y en el documento Orden de compra, Orden de Servicio y Contratos se incluye la información que describe el producto y/o servicio a comprar incluyendo la información de cantidad, concepto, valor unitario, total, tiempo pactado de entrega a la compra o servicio prestado y las garantías que debe suministrar el proveedor.

## **8.5 PRODUCTOS Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

La Organización tiene definida de manera clara la información sobre las características del servicio a controlar. Por medio del plan de la calidad diseñado para los procesos de valor. (Ver Plan de Calidad). Para tal efecto se deben tener en cuenta las siguientes herramientas:

- ❖ Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente.
- ❖ Evaluaciones de desempeño funcionarios
- ❖ Informes de avance o de gestión
- ❖ Informes a la Contraloría
- ❖ Informes a la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

En el proceso Registros Públicos, la identificación y trazabilidad se da mediante el número de la matrícula o inscripción o código de barra 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 de documentos Docxflow Imagenes 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. Adicional a lo anterior la entidad también a dispuesto de un archivo físico, con el cumplimiento de lo dispuesto en la ley 594 de 2002, en el que se lleva la registro y trazabilidad de cada matrícula o inscripción.

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: la identificación y trazabilidad se da así:

Para los afiliados se realiza mediante la asignación de un número consecutivo a la 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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

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 esta.

### **8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE AL CLIENTE**

La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, vela por el cuidado de la información perteneciente al Registro Mercantil y procesos administrativos, ingresados en el Sistema Integrado de Registros Públicos (SII), así como la información Administrativa es almacenada en el Sistema de gestión administrativa y financiera de las Cámaras de Comercio JSP7.

El Archivo de los Registros públicos, el cual ha sido digitalizado y almacenado por medio del DOCXFLOW, bajo el modelo de computación en la nube Saas, en el que el proveedor garantiza a la entidad información segura, copias de seguridad e inmediatez de la información.

### **8.5.4 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO**

En los procesos relacionados con el servicio y/o sus componentes, a través de sus distintas etapas establece las características de control y seguimiento del proceso y se propende por inversión y destinación de recursos que garanticen la prestación del servicio y la conservación de la información relacionada.

### **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 alguna 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 cuando el error es interno.

Las acciones de corrección del servicio se lleva registro en el proceso con las causas y su respectivo tratamiento, con el fin de identificar y hacer seguimiento.

### **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, De los cambios realizados y aprobación de los mismos, la organización dejará evidencia en el Acta del Comité de Calidad y las actas de círculos de calidad de cada área.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código PE-MC-01  Versión 15  Tipo MANUAL DE CALIDAD  Implementación 2022-02-14</p>
---	---------------------------------	---

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.

Los cambios que afecten la prestación del servicio al usuario se publicarán en las diferentes carteleras redes sociales y pagina web con al menos una semana de antelación indicando siempre los medios y canales digitales de prestación del servicio, para así garantizar la continuidad y la óptima prestación del servicio.

## **8.6 LIBERACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La liberación de los productos y servicios entregados por la Cámara de Comercio se basan en el cumplimiento de los procedimientos y de las actividades establecidas para los procesos de Registros Públicos, Promoción y desarrollo y Conciliación y Arbitraje, los cuales establecen los controles que aseguran la calidad antes de llegar al usuario.

## **8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

Se tiene establecido en el procedimiento el cual tiene como objeto identificar y controlar las fallas en los servicios, para prevenir su entrega o uso inadecuado, así como también las autoridades y responsabilidades relacionadas con su tratamiento en los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

El control del producto no conforme se hace mediante la descripción de los pasos mencionados en el procedimiento PE-CI-P-4 . Este procedimiento es aplicable para todas las actividades del S.G.C.

## **9. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1 GENERALIDADES**

Los procesos de desarrollo y prestación del servicio, son controlados implícita y explícitamente a través del Comité de Control Interno y Calidad, donde se evalúan los resultados logrados con la implementación de acciones correctivas y/o preventivas.

Los resultados del seguimiento y medición del servicio son registrados en los informes de los indicadores de gestión, y en las actas del comité de Control Interno y Calidad. Este seguimiento y medición permite identificar posibles desviaciones, en las especificaciones del servicio para poder hacer los correctivos adecuados.

En los correctivos planteados se indican los cargos que autorizan la liberación de servicios al cliente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

### 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Cámara realiza seguimiento sobre la percepción del servicio por parte del cliente mediante encuestas que miden los aspectos fundamentales del servicio prestado con el fin de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por el cliente, así mismo, se mantiene a la vanguardia utilizando herramientas que le permiten identificar y medir cada vez mejor las necesidades y expectativas de los clientes.

Los resultados obtenidos son socializados con el personal en los comités y en las reuniones de comités de control interno y calidad y por la Presidencia con el fin de establecer correcciones y acciones correctivas o de mejora.

### 9.1.3 ANALISIS Y EVALUACION

Con base en los comportamientos obtenidos la Cámara 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 (PE-P-2).

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.

## 9.2 AUDITORIA INTERNA

Este aspecto está descrito en el procedimiento de Auditorías Internas e inicia con la planificación que contempla entre otros aspectos la selección de los Auditores, la definición de los procesos a auditar y las fechas; posteriormente se realizan las auditorías internas y se reúnen todas las evidencias posibles para la elaboración y presentación del informe.

Los hallazgos encontrados: No conformidades, son registrados en el informe de auditoría interna, para implementar las acciones correctivas o preventivas según sea el caso. Ver procedimiento.

## 9.3 REVISION POR LA DIRECCIÓN

### 9.3.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección evidencia su compromiso en la planificación y revisión del S.G.C para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, mediante acciones de revisión

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

parciales y completas. Las revisiones parciales pueden ser bimestrales o antes si el caso lo amerita, y se desarrollan a través del Comité de Control Interno y Calidad, mientras que las revisiones completas incluyen las parciales, garantizando que se complete una revisión de todos los aspectos a ser tenidos en cuenta, en forma anual. Los aspectos revisados son los concernientes a la prestación de los servicios. La revisión de la Alta Dirección, se apoya en varios documentos como son: Acta Comité de Calidad, Procedimiento de Mejoramiento Continuo, Acciones de Mejora, los Procedimientos, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Auditorías Internas.

Dicha revisión incluye la evaluación de las necesidades de mejora, así como también la realización de cambios tanto en el S.G.C, como en la Política de la Calidad y los objetivos de la calidad.

### **9.3.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN.**

La información de entrada para la revisión por la Dirección de la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora

Ver procedimiento PE-P-01

### **9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN**

La Alta Dirección basada en la revisión desarrollada sobre la integridad del S.G.C, define las estrategias y las acciones para la conveniencia, adecuación y eficacia del S.G.C, en las reuniones del Comité de Control Interno y Calidad registradas en las Actas del Comité de Calidad y Revisión del Sistema por la Dirección. Las estrategias y las acciones son analizadas mediante un trabajo en equipo donde participan los responsables de cada

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código PE-MC-01 Versión 15 Tipo MANUAL DE CALIDAD Implementación 2022-02-14
---	--------------------------	--

proceso.

Las salidas de la revisión por la dirección de la Cámara de Comercio incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección en el que se incluye el resultado o análisis de la revisión. Es responsabilidad del Comité de Control Interno y del Presidente ejecutivo.

## **10. MEJORA**

### **10.1 GENERALIDAD**

La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, ha determinado que para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se tomará como referente los resultados obtenidos en las encuestas de nivel de satisfacción aplicadas a los usuarios de los servicios de Registros Delegados, Conciliación y Arbitraje y Promoción y Desarrollo. Ver procedimiento en ITS-gestión.

Así mismo se hará el seguimiento a los siguientes aspectos:

- ❖ El uso de la política de calidad.
- ❖ Los objetivos de la calidad.
- ❖ Los resultados de las auditorías.
- ❖ 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 ACCIÓN CORRECTIVA**

Además de contar con el Procedimiento Control de Salidas no Conforme (PE CI-P-04) para el tratamiento de salidas no conformes y con el Procedimiento PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (RP-P-09) 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.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>PE-MC-01</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>MANUAL DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-02-14</td> </tr> </table>	Código	PE-MC-01	Versión	15	Tipo	MANUAL DE CALIDAD	Implementación	2022-02-14
Código	PE-MC-01									
Versión	15									
Tipo	MANUAL DE CALIDAD									
Implementación	2022-02-14									

- ❖ 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. Ver procedimiento en (PE-CI-P-4).

### **10.3 MEJORA CONTÍNUA**

La Cámara de Comercio mejora continuamente su sistema de gestión de calidad analizando permanentemente las conclusiones de la revisión por la dirección y las revisiones parciales que se realizan en los diferentes comités, las auditorías del sistema de control interno y las del SGC, validando la actualización de la política y objetivos de calidad, gestionando los riesgos, escuchando al cliente y a través de los seguimientos que se realizan en todos los procesos.