

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

CONTENIDO

1.	MANUAL DE CALIDAD	4
1.1	OBJETIVO.....	4
1.2	ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD	4
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
3.1	TÉRMINOS.....	6
3.2	DEFINICIONES	7
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	10
4.1.1	Reseña Histórica	10
4.1.2	Naturaleza Jurídica	10
4.1.3	Misión	10
4.1.4	Visión.....	10
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	12
4.3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
4.3.1	Exclusiones y Justificación	14
4.4	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	14
5.	LIDERAZGO	16
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	16
5.1.1	Generalidades.....	16
5.1.2	Enfoque al Cliente	16
5.2	POLÍTICAS.....	17
5.2.1	Política de Calidad	17
5.2.2	Política de Riesgos.....	17
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	17

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

6.	PLANIFICACIÓN	19
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	19
6.1.1	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	19
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	19
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	20
7.	APOYO	21
7.1	RECURSOS	21
7.1.1	Generalidades.....	21
7.1.2	Personas	21
7.1.3	Infraestructura.....	21
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	22
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	22
7.1.6	Conocimientos de la Organización	22
7.2	COMPETENCIA	23
7.3	TOMA DE CONSCIENCIA	23
7.4	COMUNICACIÓN	23
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	24
8.	OPERACIÓN	25
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	25
8.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	25
8.2.1	Comunicación con el Cliente	25
8.2.2	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	25
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	26
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO	26
8.4	COMPRAS	26
8.4.1	Proceso de Compras	26
8.4.2	Verificación de los Insumos y/o Servicios Contratados	27
8.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
8.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	27
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	27
8.5.3	Propiedad del Cliente	27

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

8.5.4	Preservación.....	28
8.6	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	28
9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	29
9.1	SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	29
9.1.1	Satisfacción del Cliente	29
9.2	AUDITORÍA INTERNA.....	29
9.2.1	Seguimiento y medición de los procesos	30
9.2.2	Seguimiento y Medición del Producto	30
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	30
9.3.1	Generalidades.....	30
9.3.2	Entradas	30
9.3.3	Salidas.....	30
10.	MEJORA	32
10.1	GENERALIDADES	32
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	32
10.3	MEJORA CONTINUA	32
	ANEXO 1. INDICADORES DE CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
	ANEXO 2. MAPA DE PROCESOS CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO.....	37
	ANEXO 3. ORGANIGRAMA CAMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO.....	38
	ANEXO 4. CARACTERIZACIONES.....	39

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

1. MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de la **Cámara de Comercio del Putumayo** traza las políticas, procedimientos y requisitos del sistema de gestión de la calidad, el cual está estructurado de tal forma que cumpla con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El manual de calidad es el documento guía del Sistema de Gestión de la Calidad de la **Cámara de Comercio del Putumayo** puesto que describe en detalle el desarrollo de los 7 capítulos de la norma ISO 9001:2015 aplicados en la organización para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por esta norma con el objetivo de orientar al personal responsable del desempeño del sistema de gestión de la calidad para asegurar la satisfacción de las partes interesadas y la mejora continua.

1.1 OBJETIVO

El manual de calidad de la **Cámara de Comercio del Putumayo**, tiene como objetivo especificar y describir el sistema de gestión de la calidad desarrollado e implementado por la entidad, documento que sirve de referencia para la aplicación del sistema de gestión de la calidad y se complementa con el conjunto de documentos del sistema en general.

1.2 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual comprende toda la descripción del sistema de gestión de la calidad, sus procesos y procedimientos aplicados a todas las dependencias de la **Cámara de Comercio del Putumayo**, y se ha diseñado a partir de la implementación en su totalidad de los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015 para la gestión y control en la prestación de servicios.

	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos indicados a continuación se usaron como referencia durante la implementación del sistema de gestión de la calidad de la **Cámara de Comercio del Putumayo**.

Las normas de referencia son:

NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.

ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

NTC ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 TÉRMINOS

Afiliado: Puede ser afiliado de la **Cámara de Comercio del Putumayo** el comerciante que tenga mínimo dos años consecutivos inscritos y ejerza su actividad mercantil durante este plazo, que esté cumpliendo con los deberes estipulados en el Código de Comercio y cuyo domicilio principal sea el departamento del Putumayo.

Club de afiliados: Grupo de comerciantes libremente asociados a través del programa de afiliados de la Entidad, creado para dar cumplimiento al código de comercio.

Matrícula mercantil: Es el registro que por disposición legal deben efectuar todas las personas naturales y jurídicas que ejercen profesionalmente el comercio.

Persona jurídica: Es un ente capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Persona natural: Es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

Clasificación Internacional Industrial Uniforme – CIIU: Su objetivo principal es proporcionar un conjunto de categorías de actividades que se pueda utilizar al elaborar estadísticas sobre ellas. Tiene por objeto satisfacer las necesidades de los que buscan datos clasificados referentes a categorías comparables internacionalmente de tipos específicos de actividades económicas

Registro Único Tributario - RUT: Es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la DIAN.

Pre-RUT: Es el formulario borrador del RUT, el cual se diligencia para posteriormente solicitar el RUT. Contiene marca de agua con la anotación para trámite en cámara; solo es válido con firma y huella dactilar de quien hace la solicitud.

NIT: Número de Identificación Tributaria que asigna la DIAN por una sola vez cuando el obligado se inscribe en el RUT. La conformación del NIT es de competencia de la DIAN.

Homonimia: Implica la existencia de dos nombres, razones sociales y siglas idénticas en su escritura, las expresiones y abreviaturas que identifican el tipo de sociedad como: LTDA, S.A.S., .S.A no forman parte del nombre.

Control de Homonimia: Mecanismo operativo de la Cámara de Comercio del Putumayo para dar a conocer al cliente la viabilidad del uso del nombre, razón social o sigla.

RUES: Registro Único Empresarial y Social. Sistema que integra tecnológicamente a todas las Cámaras del País para que pueda hacer trámites desde y a cualquiera de ellas.

Formulario RUES: Formulario estandarizado en todas las Cámaras del país que integra los registros públicos, se aplica en los siguientes casos: matrícula y renovación de personas naturales y jurídicas,

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

sucursales de sociedad extranjera, establecimiento de comercio, sucursales y agencias locales, nacionales.

CUF: Código Único de Formulario, el cual se genera una vez se realiza el diligenciamiento del formulario virtual y se toma el momento de realizar el cobro de la matrícula, el cual permite llamar la información diligenciada por el usuario.

Entidades privadas sin ánimo de lucro (ESAL): Personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de asociación o creación de otras personas (naturales o jurídicas) para realizar actividades en beneficio de los asociados o de terceras personas o de la comunidad en general y no persiguen el reparto de utilidades entre sus miembros.

Vinculado: Son aquellas entidades gremiales, educativas, eclesiásticas, cívicas y, en general, las entidades privadas sin ánimo de lucro, que estén registradas en la jurisdicción de la cámara y renuevan oportunamente los derechos de inscripción en la fecha establecida por el gobierno nacional, que voluntariamente desea obtener beneficios especiales, gozar del privilegio y respaldo que le ofrece la institución involucrándolo en todas las actividades, eventos, tertulias, charlas, seminarios, conferencias, capacitaciones, ferias, exposiciones, entre otros, permitiéndole participar y compartir con las demás entidades.

Convenio: Acuerdo de voluntades entre entidades que buscan mediante su desarrollo el cumplimiento de objetivos comunes.

Programa: Conjunto de acciones organizadas con la finalidad de mejorar las condiciones de vida en una determinada región o país en forma integral y sostenible.

3.2 DEFINICIONES

Calidad: La calidad de los productos y servicios está determinada por el grado de cumplimiento de los requisitos para satisfacer al cliente por el impacto previsto y su valor percibido.

Sistemas de gestión de la calidad: Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Proceso: Serie de actividades interrelacionadas, que toman entradas, agregan valor y generan salidas.

Actividad: Se trata de las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

Política: Buenas intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Partes interesadas: Son personas o grupos que generan riesgo o tienen interés en el desempeño o éxito de la organización, si sus necesidades y expectativas no se cumplen afecta a la entidad.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio, este puede ser interno o externo de la organización.

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos exigidos y esforzarse en cumplir sus expectativas.

Enfoque a procesos: Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Liderazgo: Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño, la mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

Mejora continua: Actividad repetitiva para mejorar el desempeño.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

Desempeño: Resultado medible.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

Plan de la calidad: Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Verificación Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Evaluación del avance: Evaluación del progreso en el logro de los objetivos del proyecto.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

4.1.1 Reseña Histórica

La Cámara de Comercio del Putumayo, fue creada a petición de los comerciantes y mediante Decreto 2203 del 7 de septiembre de 1984, emanada por el Ministerio de Desarrollo Económico, en el Gobierno del doctor Belisario Betancourt Cuartas. Se le asignó como jurisdicción los municipios de Mocoa, Puerto Asís, Villagarzón, Puerto Guzmán, Orito, Valle del Guamuez, Puerto Leguizamo, Puerto Caicedo y San Miguel.

Con sede principal en el municipio de Puerto Asís, la Seccional Piedemonte Amazónico en Mocoa y dos sedes receptoras en los municipios de Orito y Valle del Guamuez.

La Cámara de Comercio desde sus inicios hace más de tres décadas, ha tenido como objeto social primordial el funcionamiento legal de los establecimientos de comercio, para lo cual ha sido fundamental la participación y cooperación de cada uno de sus miembros. Sin dejar a un lado este propósito, a partir de 1993 se inició su reestructuración con el objeto de llevar a la Cámara a una entidad con criterio de unidad, partiendo desde su Junta Directiva, sus funcionarios y desde su comienzo mismo, realizando el proyecto “Plan de Acción para la Cámara de Comercio del Putumayo”, con la asesoría de la Asociación de Cámaras de Comercio del Suroccidente, ASOCÁMARAS.

4.1.2 Naturaleza Jurídica

La Cámara de Comercio del Putumayo, es una entidad privada y sin ánimo de lucro, cumple con una función jurídica al registrar las empresas existentes en los municipios de Mocoa, Puerto Asís, Villagarzón, Puerto Guzmán, Orito, Valle del Guamuez, Puerto Leguizamo, Puerto Caicedo y San Miguel. También lleva los registros de las empresas y profesionales independientes interesados en contratar con el Estado y el de las entidades privadas sin ánimo de lucro.

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio del Putumayo, mediante el acuerdo 131 de 2012 aprobó el Direccionamiento Estratégico para el periodo 2012 -2019.

4.1.3 Misión

Promover el desarrollo, generando credibilidad en la región y fortaleciendo la productividad y la competitividad empresarial.

4.1.4 Visión

Ser reconocida como la entidad privada líder en el departamento, por la calidad de sus servicios, la tecnología usada y por su contribución al diseño de políticas públicas, generadoras de desarrollo regional.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

4.1.5 Valores Corporativos

Son Valores Corporativos, aquellos enunciados que expresan el deber ser y en consecuencia se asumen como conductas indispensables, por lo tanto obligatorias, de parte de todos los miembros de la organización desde su ingreso a la misma y sobre los cuales la Cámara no acepta ninguna transacción, es decir que se expresan en valores absolutos de ser o no ser:

Lealtad: Cumplimiento por parte de todos los funcionarios de todo lo que exigen las leyes de la fidelidad y del honor en cualquier ámbito, donde la Cámara de Comercio esté representada por cualquiera de ellos.

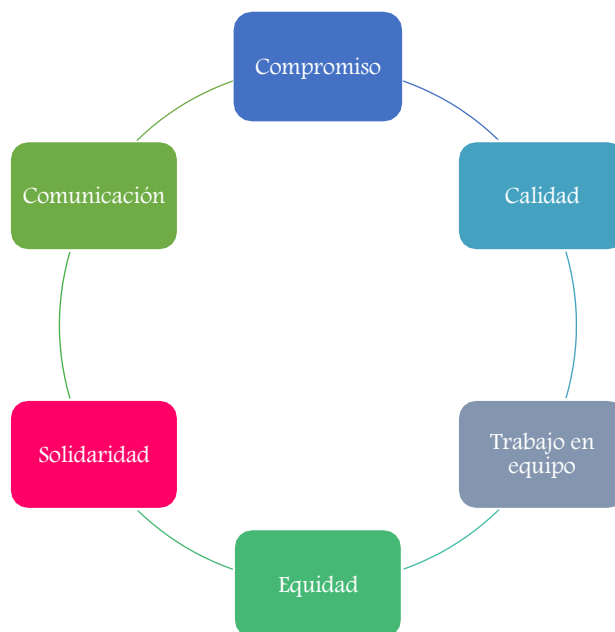
Respeto: Veneración, acatamiento por sí mismo y por los demás, de las ideas, de la autoridad y sobre todo de la dignidad humana, que se debe dar por parte de los funcionarios, en cumplimiento de las actividades institucionales y personales o de convivencia.

Responsabilidad: Obligación y capacidad de responder por los actos de cada uno. Es también la capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las acciones propias, finalmente representa la correspondencia entre un actuar y su consecuencia

Honestidad: Actuar con honradez, decencia y moderación, significa también la obligación de darle un manejo ético a los bienes encomendados, sean estos públicos o privados y también a la autoridad asignada.

Disciplina: Respeto por sí mismo, por los demás y por la organización, especialmente en lo relacionado con su tiempo, compromisos adquiridos y responsabilidades asumidas, así como el rigor en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos y metas

4.1.6 Principios



Img1. Principios de la Cámara de Comercio del Putumayo

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Cámara de Comercio del Putumayo en su sistema de gestión de la calidad ha determinado las partes interesadas que tendrán un impacto en la capacidad de la entidad al momento de ofrecer productos y servicios que satisfagan requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

En el cuadro siguiente se describe las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Usuarios de registros	Brindar un servicio eficiente con un amplio portafolio - "valor agregado" Agilidad en la respuesta a solicitudes con relación a los servicios y programas que la cámara desarrolla en el ejercicio de sus funciones. Tener acceso a información actualizada con relación a temas de formalización empresarial, innovación, comercial, industrial e impactos de la región. Obtener mecanismos de integración comercial con empresarios locales, nacionales e internacionales.	Tener personal capacitado, idóneo y suficiente con el fin de brindar información completa, prestando un servicio con calidad, dentro y fuera de la entidad. Desarrollar actividades en temas de fortalecimiento empresarial como: capacitaciones, talleres, asesorías, conversatorios, socializaciones y seminarios. Ampliar los servicios virtuales. Realizar seguimientos para control de la informalidad. Generar información de interés a través de investigaciones y estudios, los cuales sirvan de consulta con el fin de proyectar indicadores para la toma de decisiones en el tema de competitividad. Hacer parte de proyectos de fortalecimiento empresarial. Fortalecer o generar oportunidades de relacionamiento comercial fronterizo. Estimular, promover y apoyar la participación de los empresarios en espacios comerciales, para dar a conocer sus productos y servicios, impulsando la región, sus potencialidades y abriendo nuevos mercados. Tener un espacio donde todos los trámites en los procesos de creación, vigilancia y control de empresas se realicen en un solo lugar. Generar espacios de fortalecimiento empresarial por sectores.
Afiliados	Recibir los beneficios por su calidad de afiliados.	Ampliar los beneficios otorgados por pertenecer al programa de afiliados. Tener una comunicación más fluida.
Junta Directiva	Acceso a información completa y oportuna. Contar con los recursos necesarios para su participación en las jornadas necesarias.	Cumplimiento de los planes de trabajo atendiendo los requerimientos legales. Ser mantenidos indemnes (libre de padecer daño o perjuicio), por su participación como directivo. Que sus propuestas sean tenidas en cuenta.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Proveedores	Ampliar su portafolio de productos y/o servicios. Adquirir el certificado comercial para aumentar su credibilidad en el mercado. Aumentar sus relaciones comerciales.	Cumplimiento oportuno de los pagos por parte de la cámara. Satisfacción de sus clientes. Continuidad de la relación comercial. Incrementar el volumen de venta.
Funcionarios de la cámara	Crecimiento laboral. Generación de espacios de bienestar laboral. Recibir el pago oportuno. Contar con las herramientas necesarias para la ejecución de sus funciones.	Fortalecer con capacitaciones los conocimientos y adquirir nuevas competencias. Contar con un buen clima laboral. Adquirir experiencia laboral. Tener la posibilidad de ascensos laborales. Respetar los espacios familiares y de descanso. Consolidar los espacios lúdico recreo deportivos y de capacitación.
Contratista	Crecimiento laboral. Cumplir con sus actividades y compromisos de acuerdo a los términos y plazos establecidos en el contrato.	Fortalecer el conocimiento profesional o laboral. Continuidad de la relación contractual. Pago oportuno.
Entes de control (Superintendencia de Industria y Comercio y Contraloría)	Veracidad y oportunidad de la información.	Cumplimiento de las obligaciones delegadas por el estado.
Entes gubernamentales	Tener acceso a la información.	Tener un aliado para el cumplimiento de sus objetivos.
Aliados estratégicos	Tener un aliado que les permita alcanzar sus objetivos. Tener garantía de contrapartida.	Tener un manejo adecuado y transparente de los recursos. Contar con información completa y oportuna. Recibir reconocimiento por los beneficios aportados.
Comunidad	Acompañamiento por parte de la cámara en campañas cívicas y programas de promoción a la educación, cultura, recreación y civismo.	Participación activa por parte de la Cámara en campañas cívicas y promoción de la educación, la cultura y la recreación. Inclusión de la comunidad como beneficiarios por actividades de la entidad. Capacitaciones gratuitas Generar proyectos de beneficio general. Fomentar el espíritu empresarial en los Jóvenes.

Cuadro número 1: Partes Interesadas, Necesidades y Expectativas.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio del Putumayo aplica para todos los procesos estratégicos, apoyo y misionales, en donde se fortalece el direccionamiento estratégico y se estructura políticas, planes, formatos, procedimientos de tipo regulatorio y los exigidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Inicia: Diseño de la documentación de cada uno de procesos

Finaliza: En la implementación de la documentación, fortaleciendo sus procesos con la metodología de mejora continua mediante el ciclo PHVA.

4.3.1 Exclusiones y Justificación

Los numerales de la norma ISO 9001:2015 que se excluyen del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio del Putumayo se relacionan a continuación:

Numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La Cámara de Comercio del Putumayo, no utiliza recursos de seguimiento y medición para controlar sus servicios o el desempeño de los procesos, por lo tanto este numeral se excluye.

Numeral 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

La Cámara de Comercio del Putumayo, es una entidad gremial sin ánimo de lucro de carácter privado encargada de llevar los registros delegados por el estado, por lo tanto son diseños estatales preestablecidos por la ley. Esto significa que la entidad no diseña servicios debido a que estos están definidos en las funciones que deben ejercer las cámaras de comercio de acuerdo a lo reglamentado por el gobierno nacional a través del Código de Comercio.

4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El modelo del Sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio del Putumayo adopta el enfoque a procesos para el desarrollo e implementación y mejora de la eficacia de nuestro sistema, para cumplir con los requisitos de las partes interesadas y aumentar su satisfacción.

El enfoque a procesos permite a la entidad determinar y controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos pertenecientes a la gestión de Cámara de Comercio del Putumayo con el fin de alcanzar los objetivos y resultados previstos de acuerdo a la política de calidad y la dirección estratégica de la Cámara de Comercio.

La Cámara de Comercio del Putumayo ha recopilado toda la información referente al establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) en este manual, revelando en él nuestro compromiso, el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC –ISO 9001:2015 y el mejoramiento continuo, todo esto con el fin de “satisfacer permanentemente nuestros clientes internos y externos”.

El Mapa de Procesos permite visualizar la interacción de los procesos de la Cámara de Comercio del Putumayo [Mapa de Procesos \(ver Anexo 2\)](#).

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

Para mostrar las interrelaciones e interdependencias de las actividades, elementos de entradas y salidas, secuencia, recursos utilizados, responsables, controles, riesgos y oportunidades de mejora se presenta las [Caracterizaciones de Procesos \(ver Anexo 4\)](#).

Los procesos de la Cámara de Comercio del Putumayo son:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Direccionamiento estratégico: Definir y hacer seguimiento a la planeación estratégica de la entidad mejorando la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad, asignando los recursos necesarios para lograr consolidar un sistema eficiente y eficaz al interior de la entidad.

Evaluación y Mejoramiento Continuo: Planificar, implementar y mantener el sistema Cameral de Control Interno, del Sistema de Gestión de la calidad y Riesgos de la Cámara de Comercio del Putumayo dando cumplimiento a los requisitos estándar de la norma NTC 9001:2015 y de más normatividad, mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos y la satisfacción de las partes interesadas.

PROCESOS MISIONALES

Competitividad y Productividad Empresarial: El área de Competitividad y Productividad Empresarial se encarga de promover, apoyar y divulgar actividades en el ámbito social, local, regional y gremial; logrando la concertación entre el sector público y privado, impulsando el progreso económico y social de la región.

Registros Públicos: El proceso de registros Públicos se encarga de llevar los registros públicos a partir de la información suministrada por los clientes, y certificar los actos y documentos allí inscritos de manera oportuna y eficaz.

Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: Brindar a la comunidad en general, las herramientas operativas y administrativas necesarias para lograr obtener una solución pacífica a las diferencias ocasionadas entre particulares.

PROCESOS DE APOYO

Gestión Administrativa y Financiera: Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos los planes y programas generados por la entidad.

Gestión Documental: Implementar metodologías administrativas, técnicas y tecnológicas, orientadas a la planificación, manejo y organización de la información producida y recibida por la Cámara de Comercio del Putumayo, desde su origen hasta su disposición final, asegurando su conservación y recuperación para la consulta y servicio de la administración y partes interesadas.

Gestión Tecnológica: Administrar los recursos informáticos y proveer soluciones de información que permitan a la entidad cumplir su función de manera oportuna, segura y confiable.

Gestión Talento Humano: Asegurar que el personal con el que cuenta la entidad sea competente y que los bienes y servicios adquiridos cumplan con las especificaciones requeridas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad y la satisfacción de la comunidad.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.1.1 Generalidades

El Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio del Putumayo está comprometido en forma permanente con el S.G.C., y está convencido de los beneficios de éste. Por eso, lidera el proceso y posibilita la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del mismo.

Contamos con una Política y Objetivos de Calidad diseñados por el equipo directivo de la entidad que partiendo de las necesidades y expectativas de nuestros clientes reflejan nuestro compromiso con el Sistema de Calidad.

El compromiso del Presidente Ejecutivo se evidencia principalmente en:

-  El establecimiento y la socialización de la Política y Objetivos de Calidad
-  Las revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)
-  Cumplimiento de las leyes que le competen a la entidad
-  El mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios
-  La disponibilidad de recursos con el fin de que el S.G.C. pueda satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.
-  Comunicando la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes
-  Promueve el enfoque al cliente y el pensamiento basado en riesgos

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Cámara de Comercio del Putumayo asegura el cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y los tiene en cuenta para trazar políticas orientadas a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La Cámara de Comercio del Putumayo identifica los aspectos que afectan al cliente, además es responsabilidad de todos los funcionarios informar a los dueños de proceso o al Coordinador de Control Interno, Calidad y Riesgos; estos aspectos para tomar las acciones encaminadas al mejoramiento de nuestros servicios.

Se han identificado como clientes de los servicios los siguientes:

-  Personas naturales y jurídicas.
-  Propietarios de negocios.
-  Gerentes, administradores, Profesionales.
-  Instituciones del gobierno
-  Instituciones privadas
-  Comunidad en general, entre otros.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

5.2 POLÍTICAS

5.2.1 Política de Calidad

El Comité de Control interno, Calidad y Riesgos, trazan el compromiso con el Sistema de gestión de la calidad a través de la siguiente Política de Calidad, la cual declara el propósito de la Entidad y asegura el cumplimiento de los requisitos del cliente y el mejoramiento continuo de los procesos.

La Política de Calidad de la Cámara de Comercio se ha documentado, comunicado y está a disponibilidad de las partes interesadas, además se revisa cada que el Comité lo considere necesario.

Política de Calidad de la Cámara de Comercio del Putumayo:

“La Cámara de Comercio del Putumayo se compromete en la prestación de un servicio oportuno y de calidad, tendiente al logro de sus objetivos estratégicos con enfoque integral del riesgo mediante talento humano competente, tecnología, infraestructura y procedimientos adecuados, comprometidos con el mejoramiento continuo y orientados a la sostenibilidad de la entidad”.

5.2.2 Política de Riesgos

El Comité de Control Interno, Calidad y Riesgos, conscientes de la posible vulnerabilidad de algunos procesos, estipulan de una manera responsable la siguiente política de riesgos, encaminada a la prevención, reconocimiento, evaluación y tratamiento de posibles eventos que puedan afectar el desarrollo normal de la entidad, con el fin de dar un oportuno cumplimiento de los objetivos; esta política se revisa toda vez que el Comité considere necesario.

Política de Riesgos de la Cámara de Comercio del Putumayo.

“La Cámara de Comercio del Putumayo alinea la Política de Calidad y el Sistema general de Control Interno (SCCI) con la Gestión y Control del Riesgo aplicada a todos los procesos dentro del marco legal, para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y garantizar la sostenibilidad de la Entidad”

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Responsabilidad y Autoridad

En este capítulo se establece y documenta la responsabilidad y la autoridad de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Putumayo que tienen la autoridad organizacional para planear, conducir, aplicar y verificar el trabajo que afecta el Sistema de Gestión de la Calidad. ([Ver anexo 3 Organigrama](#)).

Los responsables de cada proceso se describen a continuación.

Proceso	Responsable del proceso
Direccionamiento Estratégico	Presidente(a) Ejecutivo(a).
Evaluación y mejora continua	Coordinador(a) Control interno, Calidad y Riesgo
Competitividad y Productividad Empresarial	Director (a) Competitividad y Productividad Empresarial
Registros Públicos	Director(a) Jurídico(a) y de Registros Públicos.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

Proceso	Responsable del proceso
Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Director(a) Jurídico(a) y de Registros Públicos
Gestión Administrativa y Financiera	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
Gestión Humana	Jefe de Talento Humano
Gestión Documental	Técnico(a) de Gestión Documental
Gestión Informática	Técnico(a) de Sistemas.

Cuadro número 2: Responsables de cada proceso

Representante de la Dirección

La alta dirección de la Cámara de Comercio en cabeza del (la) Presidente(a) Ejecutivo(a) ha establecido el Comité de Control Interno Calidad y Riesgo conformado por:

Presidente(a) Ejecutivo(a)
 Coordinador(a) de Control Interno Calidad y Riesgos
 Director(a) Jurídico(a) y de Registros Públicos
 Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
 Director (a) Competitividad y Productividad Empresarial

Cuando el (la) Presidente(a) Ejecutivo(a) no esté presente se ha delegado al (la) Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a) para todo lo relacionado con el Sistema de Calidad, cuando se presente ausencia de los anteriores funcionarios el encargado será el (la) Director(a) de Competitividad y Productividad Empresarial; Quienes son los encargados de asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme a los requisitos, es eficiente y eficaz para la Cámara de Comercio.

El Comité tiene como funciones aprobar toda la información documentada, planear y verificar las actividades relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad.

Los manuales y políticas de la entidad son revisados y autorizados para su presentación por el Comité de Control Interno Calidad y Riesgos, pero quien aprueba estos documentos es la Junta Directiva de la Cámara de Comercio.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Cámara de Comercio planifica el Sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta su naturaleza, contexto y requisitos, determinando los riesgos y oportunidades necesarios para asegurarse que se puede lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, prevenir y reducir efectos no deseados y la mejora continua.

6.1.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Se ha definido como estrategia de planificación del Sistema de Gestión de la Calidad la documentación de procedimientos críticos para la prestación de los servicios que permitan identificar los responsables, las actividades a realizar y los registros a elaborar, con el fin de facilitar la inducción, re-inducción y entrenamiento del personal en sus puestos de trabajo y mantener con ello la integridad del S.G.C. cuando se presenten cambios o movimientos de personal.

A través de la documentación de los procedimientos y registro de la información se planea evaluar que los procesos están generando y proporcionando los resultados deseados, prevenir o reducir no conformidades y tomar acciones correctivas.

El contenido de este manual, los procedimientos requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2015, los procedimientos establecidos por la entidad y los registros que generan el sistema de gestión de la calidad, hacen parte de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y su control y actualización se realiza según lo establecido en el numeral 6.3 de este manual.

La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del Representante de la Dirección y el Comité de Calidad, tal como lo explica el numeral 5.3 o 9.3 del presente manual y las auditorías internas de calidad del numeral 9.2, son insumos fundamentales para la planificación de cambios.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de calidad se encuentran establecidos en niveles relevantes de la entidad, son coherentes con la política de calidad y el plan estratégico, estos objetivos son medibles a través de los indicadores y se realiza seguimientos periódicos, a partir del 2017 se realizará una verificación bimestralmente ([ver anexo 1 indicadores de calidad](#))

Los objetivos de calidad son actualizados mínimo una vez al año o cuando se requiera, se encuentran documentados y se asigna los recursos necesarios para lograr estos objetivos y las personas responsables.

Los objetivos son:

-  Lograr en un 97% la satisfacción de nuestros clientes y empresarios, a través de un servicio confiable.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

-  Alcanzar el 100% de cumplimiento del enfoque basado en el riesgo sobre el nivel más alto catalogado en la entidad mediante las buenas prácticas de gestión de calidad en la cámara de comercio del putumayo.
-  Fortalecer en un 100% el talento humano de la cámara, a través de la ejecución del programa de capacitaciones con temas de bienestar social y el plan de acción anual del COPASST de la entidad.
-  Contar con infraestructura adecuada mediante la ejecución del 100% del plan de trabajo de mantenimientos a la infraestructura física y el plan de trabajo de Gestión Tecnológica.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio del Putumayo está expuesto a futuras revisiones, modificaciones y mejora continua ya que se debe adaptar la información documentada a la realidad de la entidad, los cambios principalmente se debe a:

-  Cambios relacionados con la legislación que afecta los servicios que presta la Cámara de Comercio de Putumayo.
-  Necesidades y expectativas de nuestros clientes
-  Incorporación de nuevas tecnologías en nuestros procesos
-  Cambios en la norma NTC-ISO 9001:2015
-  Ampliaciones en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara.

Cuando se requiera realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad primero se debe realizar un análisis por parte de la alta dirección del por qué y para que se debe cambiar, los recursos necesarios y los riesgos e impacto esperado, establecer un plan de cambio, ajustar la información documentada y por ultimo incluir en las actas los cambios realizados y el análisis completo.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

La provisión de recursos obedece a un presupuesto definido para cada área según los programas a ejecutar. La asignación de recursos se visualiza en el proceso de Planeación Estratégica.

Los Directores de departamento, proporcionan los recursos técnicos, financieros y del talento humano necesarios para mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

7.1.2 Personas

Los Directores y dueños de proceso identifican las necesidades de recurso humano, elaboran junto con Gestión Humana el perfil con el fin de seleccionar y vincular el personal requerido, por medio del análisis de las diferentes actividades, de las nuevas necesidades del servicio, la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas para desarrollar las labores necesarias, de forma tal que se reflejen en un mejor servicio para los clientes, aportando de manera eficiente al mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad. Estas necesidades son comunicadas al proceso de Gestión Humana para realizar las actividades tendientes a las vinculaciones de personal y capacitaciones requeridas de acuerdo con las competencias identificadas.

El proceso de Gestión Humana apoya las áreas con la selección, vinculación, inducción y capacitación del personal, para esto aplica los procedimientos adecuados. ([Ver Listado Maestro de Documentos y Registros](#))

-  Política de seguridad y salud en el trabajo
-  Política de compensación
-  Política de talento humano
-  Procedimiento gestión del talento humano
-  Manual de funciones y competencias

7.1.3 Infraestructura

La Cámara de Comercio del Putumayo cuenta con infraestructura física cómoda y apropiada para desarrollar sus funciones de la mejor manera posible, con su sede principal en Puerto Asís, la seccional en Mocoa y oficinas receptoras en Valle del Guamuez, Orito y Sibundoy, adicionalmente se cuenta con los servicios de cámaras móviles, la cámara en su municipio y los agentes de apoyo.

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera apoya los procesos principales de la entidad suministrando el servicio de mantenimiento general de la infraestructura física.

Dependiendo de las necesidades del puesto de trabajo se dota de muebles de oficina, equipos tecnológicos como teléfono, fax, computadores, conexión a internet, etc.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Cámara de Comercio del Putumayo proporciona a los funcionarios un ambiente de trabajo adecuado, el cual permite prestar a nuestros clientes servicios cumpliendo con los requisitos necesarios para ello.

Debido a la diversidad de servicios y procesos realizados, están establecidas algunas condiciones:

-  Fácil acceso
-  Espacio físico
-  Iluminación adecuada
-  Ventilación natural y aire acondicionado
-  Señalización
-  Seguridad física
-  Seguridad del personal
-  Jornadas recreativas y actividades de pausa activa.

El Proceso de Gestión de Control Interno, Calidad y Riesgos desarrolla el programa de seguridad y salud en el trabajo, a través de los subprogramas: medicina preventiva, medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial. Este programa desarrolla actividades permanentes orientadas a mejorar el bienestar del funcionario en su actividad laboral mirando condiciones de trabajo, salud, evaluación de puestos de trabajo, capacitación en temas específicos de salud, evaluaciones médicas y jornadas de salud que contribuyen al mejoramiento de las condiciones de trabajo.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

Este numeral se excluye por que no se cuenta con equipos o materiales de medición y calibración.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

La Cámara de Comercio del Putumayo ha determinado y dispuesto de los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos y lograr la conformidad de sus servicios, también aborda las necesidades de cambio y actualizaciones requeridas.

La Cámara de Comercio del Putumayo dispone de los siguientes conocimientos:

-  Socialización de la norma ISO 90001-2015, Sistema de Gestión de la Calidad
-  Contratación de personal idóneo
-  Evaluaciones de desempeño del personal
-  Evaluaciones de proveedores
-  Comparaciones para contratación
-  Capacitaciones relativas tanto al sistema general como a procesos específicos.
-  Encuesta de nivel de satisfacción de usuarios
-  Correcta administración de PQRS
-  Información al ciudadano para que sepa cuáles son sus derechos a través de medios físicos, electrónicos y audiovisuales.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

7.2 COMPETENCIA

En los perfiles del cargo se plasman los requisitos necesarios para ejecutar las actividades propias de cada cargo, se encuentra determinado y documentado las funciones de cada cargo existe en la entidad para asegurar el cumplimiento y divulgación de estas en el Manual de Funciones y Competencias (M-GH-01).

La Cámara de Comercio determino el proceso para la valoración competencias del personal, estableciendo los criterios técnicos para la selección del personal idóneo en la entidad.

Los dueños de proceso identifican en su personal las necesidades de formación y actualización para la prestación de los servicios y lo solicitan al proceso de Gestión Humana y Compras para que se asigne al presupuesto e ingresen al programa de capacitación.

Al final de cada capacitación, se mantienen registros como: (listas de asistencia, certificados de asistencia si es del caso) de las capacitaciones desarrolladas, a su vez el área Administrativa Financiera y Contable vela por mantener actualizadas las carpetas de cada funcionario.

7.3 TOMA DE CONSCIENCIA

En la Cámara de Comercio se desarrollan actividades de seguimiento y capacitaciones periódicas con fin de informar y concienciar al personal con respecto a todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.

-  Socializaciones de documentos nuevos o cambios realizados.
-  Informe de seguimientos

Se informa la importancia de conocer el contenido de la norma y cumplimiento de los requisitos que exige para la Cámara de Comercio del Putumayo.

7.4 COMUNICACIÓN

La Cámara de Comercio del Putumayo dispone de diferentes medios de comunicación para brindar la información necesaria interna como externa de manera oportuna.

Los medios con los que se cuenta actualmente son:

-  Página web
-  Redes sociales
-  Boletín equipo al día
-  E-mail
-  La cámara informa
-  Televisores.
-  Celulares (voz a voz y mensajería electrónica)
-  Cartelera informativa, memorandos, entre otros.

Para comunicar los cambios que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad los medios más utilizados son: reuniones de trabajo, comunicados, circulares y memorandos emitidos por el Presidente y dueños de proceso.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

En la Cámara de Comercio del Putumayo determina y documenta los principales procesos de acuerdo a los requerimientos de la norma más los que considere necesarios para tener confianza de que se han llevado los procesos de acuerdo a lo planeado y demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

En la Cámara de Comercio del Putumayo se asegura de que los documentos sean identificados y descritos apropiadamente, también se cuenta con un procedimiento idóneo para la revisión y aprobación de estos según la conveniencia y adecuación de la información en los documentos tales como: procedimientos, manuales internos y externos, instructivos, reglamentos y formatos.

-  Procedimiento control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
-  Listado maestro de documentos

No se tiene un procedimiento de consulta de documentos o registros porque no se hace necesario desde gestión de calidad, puesto que existe un procedimiento de gestión documental y reglamentos legales que rigen la información privada de la Cámara de Comercio y el resto de los documentos está disponible para su consulta.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Cámara de Comercio del Putumayo ha definido un Plan Estratégico de Calidad como instrumento para planificar la realización del servicio. Además en cada caracterización de proceso se establecen los requerimientos del cliente, reflejados en los servicios resultantes de la cadena de valor de cada uno de ellos.

El contenido de este manual, los procedimientos documentados requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2015 y los procedimientos necesarios para la prestación del servicio, detallan el proceso de planeación para la realización del producto.

Las actividades de verificación y seguimiento para garantizar los resultados de los procesos así como los registros que proporcionan evidencia de la prestación del servicio se encuentran descritas en los procedimientos.

Cada dueño de proceso es responsable del eficaz funcionamiento de sus indicadores y cumplimiento de las metas establecidas e igualmente son revisados permanentemente por la Alta Dirección, los responsables de cada proceso realiza informe de avance mensualmente y un informe anual al finalizar cada año.

8.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

8.2.1 Comunicación con el Cliente

La Cámara de Comercio del Putumayo recibe las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente a través de los diferentes medios de comunicación como son: contacto directo, oficios, llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, visitas puerta a puerta, entre otros.

Se recopila información de requerimientos de los clientes externos por medio de encuestas de satisfacción, sistema de PQRS y vos a vos; así mismo para informar sobre la manipulación y control de los bienes de los clientes se generan actas e informes periódicos por parte de la entidad.

8.2.2 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

La Cámara de Comercio de Putumayo identifica permanentemente los requisitos relacionados con el servicio gracias a la comunicación constante que se establece con el cliente, a la legislación vigente y políticas institucionales (ver Caracterizaciones de proceso).

La Cámara de Comercio del Putumayo es una entidad gremial de carácter privado que ejerce funciones públicas y acoge la legislación que le aplica, por ello los requisitos del cliente deben estar acordes a la normatividad que la rige. La normatividad (leyes, decretos, resoluciones, etc.) se registran en el [Listado Maestro de Documentos](#) y Registros del Sistema de Calidad.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

Algunos requisitos relacionados con el servicio, tales como horarios de atención, tiempos de entrega, informes o documentos generados del mismo, son establecidos por la entidad de acuerdo con las características del servicio.

Los dueños de proceso a través de reuniones de área comunican oportunamente los nuevos requisitos de los servicios.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Los Responsables de los proceso evalúan permanentemente aquellos casos en que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas disposiciones legales, por acuerdos establecidos con el cliente o por políticas internas, de acuerdo a ello en el comité de control interno calidad y riesgos se evalúa el impacto del cambio para el sistema de calidad y se establecen responsables y plazos para estudiar en detalle los nuevos requisitos y la manera como se adaptaran a los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Los temas, decisiones y responsabilidades acordadas en las reuniones de calidad se registran en las actas de reunión de comité de control interno, calidad y riesgos.

8.2.4 Cambios en los requisitos

Cuando se cambian los requisitos de los servicios ofrecidos, se garantiza la modificación y divulgación de la documentación pertinente aplicando el [procedimiento Control de Documentos y Registros](#). Adicionalmente, se garantiza la divulgación de los cambios en la prestación del servicio a todas las personas que se puedan ver afectadas por medio de comunicados escritos emitidos por los dueños de proceso, directores o el (la) presidente(a) ejecutivo(a).

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

(Excluido, Ver Capítulo 3 Exclusiones y Justificaciones).

8.4 COMPRAS

8.4.1 Proceso de Compras

El proceso Gestión Administrativa y Financiera, provee los insumos y servicios críticos que afectan la calidad en la prestación del servicio, aplicando el Manual de compras y contratación, en este procedimientos se describen las actividades para solicitar y gestionar los insumos o servicios requeridos y para la selección de los proveedores.

La evaluación de los proveedores frente a su capacidad para suministrar los productos o servicios conforme los requisitos especificados lo hacen los responsables de cada área que realiza la contratación; para los insumos lo hace el responsable del proceso Gestión de Compras e Insumos. De cada evaluación se deja registro mediante el diligenciamiento del formato [Selección y Evaluación de Proveedores](#).

REGISTROS:

 F-GC-01: Solicitud de bien y/o servicio

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

-  F-GC-02: Solicitud de cotización
-  F-GC-03: Orden de suministro de bienes
-  F-GC-04: Orden de prestación de servicios
-  F-GC-05: Selección de proveedor
-  F-GC-06: Inscripción de proveedor
-  F-GC-07: Evaluación de proveedores
-  F-GC-08: Certificado a satisfacción

8.4.2 Verificación de los Insumos y/o Servicios Contratados

Cada responsable de proceso define los requisitos de los productos o servicios a comprar que afectan la calidad.

La información sobre los requisitos de los productos y/o servicios a comprar se especifica en el documento de contratación.

Los responsables de la verificación del insumo o servicio solicitado están descritos en el manual de compras y contratación.

Los criterios para esta verificación están especificados en el documento de contratación u orden de servicio y son revisados por el área administrativa de la entidad.

8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Los procesos de la Cámara de Comercio del Putumayo involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad planifican la prestación del servicio tal y como lo describe en el numeral 4.4 de este manual, y mediante las caracterizaciones de los procesos definidos que se controlan mediante el cumplimiento de los procedimientos e instructivos que contienen la información detallada de las características del servicio.

Cámara de Comercio del Putumayo valida los procesos durante la prestación del servicio mediante el seguimiento y medición de los mismos.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

Los servicios que presta la Cámara de Comercio del Putumayo se encuentran identificados en el capítulo 5 Numeral 5.1.2 de este manual.

Debido a que un componente importante de los servicios que presta la entidad es intangible, la trazabilidad se realiza sobre el componente tangible que son los registros y demás documentos asociados; el proceso de Registros Públicos además de lo anterior, utiliza la trazabilidad que se realiza a través del sistema de información WORKFLOW (DOCUNET).

8.5.3 Propiedad del Cliente

Para el proceso de Registros Públicos, los documentos son propiedad del cliente hasta antes de su registro, luego de esto pasan a ser propiedad de la entidad.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

Los documentos del cliente (durante el proceso) son custodiados por el personal a quien se le radica el trabajo.

8.5.4 Preservación

Se cuenta con gestión documental para apoyar a la entidad a preservar los documentos de los Registros Públicos en carpetas previamente marcadas y organizadas de acuerdo a los lineamientos estipulados en la entidad.

Los documentos de los Registros Públicos además se encuentran digitalizados y para su proceso, viajan a través de imágenes, lo que garantiza que no se deterioren por manipulación.

La entidad propende por la preservación de los materiales o recursos que permiten la prestación de los servicios en forma adecuada, para ello los diferentes procesos establecen mecanismos de ubicación, almacenamiento y manipulación adecuada de éstos, en los casos que aplique.

8.6 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Cámara de Comercio del Putumayo para asegurar que los servicios prestados estén de acuerdo a los requisitos internos y externos, cuenta con un procedimiento y formato de producto no conforme para identificar y controlar el tratamiento de los servicios que no cumplen para prevenir, corregir y mejorar los procesos y servicios entregados.

En el procedimiento se define paso a paso las actividades a realizar cuando se detecta una no conformidad por parte de los colaboradores de cada proceso, su tratamiento y seguimiento, esta información es documentada y conservada como evidencia.

Todo producto que se identifique como no conforme (**Oportunidad de mejora**) debe registrarse y tratarse de acuerdo con lo descrito en el formato [Producto no Conforme](#) (F-GC-08), previniendo su uso o entrega no intencional.

En este formato se definen los controles, responsables y autoridades relacionados con el tratamiento del producto no conforme.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Cámara de Comercio ha definido todos los procesos y actividades que deben tener seguimiento y medición como también se ha determinado el método de evaluación y los periodos que se llevara a cabo, conservando la debida documentación.

Las actividades de seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio del Putumayo son:

-  Seguimientos desde dirección estratégica
-  Seguimiento a los objetivos estratégicos
-  Seguimiento a los objetivos de calidad
-  Seguimiento a los indicadores
-  Seguimiento al plan anual de trabajo (PAT)
-  Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la alta dirección.
-  Seguimiento por parte del comité de control interno calidad y riesgos.
-  Auditorías internas de calidad
-  Análisis de reclamos
-  Encuesta de satisfacción
-  Propuestas de mejora a nivel interno
-  Control del producto no conforme
-  Aplicación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

La Cámara de Comercio del Putumayo en sus procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad ha identificado los siguientes tipos de indicadores:

-  Indicadores por objetivos
-  Indicadores de procesos
-  Indicadores de control del sistema de gestión de la calidad
-  Indicadores de satisfacción del cliente.
-  Indicadores de cumplimiento

9.1.1 Satisfacción del Cliente

La Cámara de Comercio del Putumayo mide la satisfacción de los clientes por medio de encuestas, retroalimentación a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; que dependiendo de su impacto y frecuencia son tratadas por medio del procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio del Putumayo, cuenta con un procedimiento de auditorías internas en el cual se muestran los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorías internas.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

Las auditorías internas tienen como fin primordial:

-  Verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplan con las disposiciones y requisitos establecidos en la norma NTC –ISO 9001:2015 y por la entidad.
-  Determinar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

9.2.1 Seguimiento y medición de los procesos

La Cámara de Comercio del Putumayo ha definido los indicadores de procesos que miden el cumplimiento de los requisitos asociados al servicio, estos indicadores están descritos en las caracterizaciones de procesos.

9.2.2 Seguimiento y Medición del Producto

Durante el proceso se realizan revisiones que permiten identificar productos que no cumplen las especificaciones y estos son identificados y controlados mediante el procedimiento de control del producto no conforme.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La Revisión Gerencial al Sistema de gestión de la calidad se realiza periódicamente a través de:

-  Reuniones de subcomités entre el director del área y sus gerentes, subdirectores o jefes.
-  Reunión de dirección a la cual asisten los Directores y el Presidente Ejecutivo.
-  Reuniones de Comité de Calidad a la cual asisten los directores de cada Sistema de gestión de la calidad.

9.3.2 Entradas

La junta directiva encargada de la revisión del Sistema de gestión de la calidad recibe los informes de avance y actividades desarrolladas como también los resultados de los cambios o acciones tomadas, los informes de gestión, informes del plan anual de trabajo (PAT), que se presentan mensualmente a cargo del responsable de cada proceso.

-  La satisfacción del cliente (con el análisis de los resultados de las encuestas, PQR's).
-  Desempeño de los procesos (con el análisis de los resultados de los indicadores de procesos, objetivos y los del sistema de gestión de la calidad).
-  La evaluación de los proveedores
-  Las no conformidades y acciones correctivas (eficacia y eficiencia de las acciones tomadas con respecto a las no conformidades presentadas)
-  Informes de seguimientos
-  Resultados de auditorías y acciones tomadas.

9.3.3 Salidas

En la Cámara de Comercio del Putumayo la Junta Directiva se reúne mensualmente donde se revisa y analiza lo desarrollado en todas áreas de la entidad para tomar decisiones y acciones tales como

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

oportunidades de mejora, necesidades de cambio y presupuestos, estas se documentan y se informan por medio de actas.

-  Informe mensual periódico de avance del PAT
-  Acta de cierre de observaciones y oportunidades de mejora
-  Actas de reunión
-  Informes de seguimiento.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 60

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La Cámara de Comercio del Putumayo termina y selecciona las oportunidades de mejora a través del seguimiento a los procesos, procedimientos, documentos, planes, programas y demás actividades propias, con el fin de cumplir los requisitos normativos y aumentar la calidad de nuestros servicios.

A través de las encuestas de satisfacción, el sistema de PQRS y considerando las necesidades y expectativas de los clientes se desarrollan actividades de mejora continua.

En la entidad se toman acciones correctivas, preventivas y de mejora por cada No conformidad detectada y a través de los resultados alcanzados en los indicadores se mejora el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando ocurre una No conformidad, cualquiera que sea se debe proceder acorde al procedimiento de servicio o producto no conforme y registrarla en el formato de producto no conforme (F-GC-08) donde se revisa y analiza la no conformidad, las causas y consecuencias para reaccionar e implementar acciones necesarias, como se describe en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora y registrarlas en el formato correspondiente (F-GC-03) con el fin de eliminar las causas de la no conformidad.

Con el fin de revisar y evaluar la eficiencia y eficacia de las acciones implementadas, se realiza seguimiento a la sábana de no conformidades, acciones correctivas y preventivas, resultantes de auditorías y seguimientos a procesos, actividades, planes, programas y documentos; y así determinar el impacto generado en el proceso de mejora continua.

-  Procedimiento servicio no conforme (P-GC-02)
-  Formato de producto no conforme (F-GC-08)
-  Procedimiento de Acción correctiva y preventiva (P-GC-02)
-  Formato Acciones correctivas, preventivas y de mejora (F-GC-05)

10.3 MEJORA CONTINUA

La Cámara de Comercio del Putumayo cumple con este capítulo de la norma, al incluir en su política de calidad el compromiso de mejoramiento continuo, por medio de las revisiones periódicas que se realizan por parte de los comités de control interno calidad y riesgos al sistema de gestión de la calidad, en el cual se evalúa el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas emprendidas, los resultados de las auditorías realizadas al sistema de gestión de la calidad y las diferentes propuestas de mejora del personal para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerar como prioritarias para la mejora continua.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 33 de 60

ANEXO 1. INDICADORES DE CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO	COMPONENTE	INDICADOR	FÓRMULA
GTH	Capacitación	Cantidad de capacitaciones	$\frac{\text{número de capacitaciones realizadas}}{\text{número de capacitaciones proyectadas}} * 100$
	Evaluación de desempeño	Cantidad de evaluaciones	$\frac{\text{total funcionarios evaluados}}{\text{total funcionarios a evaluar}} * 100$
		Calidad de evaluados	$\frac{\text{funcionarios con calificación bueno y muy bueno}}{\text{Total funcionarios evaluados}} * 100$
	Historias laborales	Actualización historias laborales	$\frac{\text{total de historias laborales actualizadas}}{\text{total de historias laborales}} * 100$
	Políticas	Documentación de políticas	$\frac{\text{total de políticas documentadas}}{\text{total de políticas proyectadas}} * 100$
	Bienestar social	Cantidad de evaluaciones	$\frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	COPASST	Cantidad de evaluaciones	$\frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Ausentismo	Cantidad de informes	$\frac{\text{informes periódicos presentados}}{\text{total informes a presentar}} * 100$
		Ausentismo	$\frac{\text{número de h/h ausentadas personal ausente}}{\text{número de h/h a laborarse por el personal ausente}} * 100$
	Exámenes médicos	Cantidad de exámenes	$\frac{\text{número de colaboradores examinados}}{\text{total de colaboradores a examinar}} * 100$
		Resultados exámenes	$\frac{\text{resultados satisfactorios de exámenes}}{\text{total de colaboradores examinados}} * 100$
	Clima organizacional	Cantidad de actividades	$\frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Inducción y reinducción	Cantidad de re inducciones	$\frac{\text{personal sometido a reinducción}}{\text{total de personal antiguo}} * 100$
		Cantidad de inducciones	$\frac{\text{personal sometido a inducción}}{\text{personal nuevo contratado}} * 100$
	Protocolo	Diseños	$\frac{\text{diseños elaborados}}{\text{cantidad de diseños planeados}} * 100$
	Seguimientos	Seguimientos	$\frac{\text{seguimientos ejecutados}}{\text{seguimientos planteados}} * 100$

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 34 de 60

PROCESO	COMPONENTE	INDICADOR	FÓRMULA
	SG-SST	Índice de frecuencia	$\frac{\text{número de lesiones incapacitantes}}{\text{horas hombre trabajadas}} * k$
		Índice de severidad	$\frac{\text{número de días perdidos}}{\text{horas hombre trabajadas}} * k$
		Índice de lesión incapacitante	$\frac{\text{índice de frecuencia} * \text{índice de severidad}}{k} * k$
		Cumplimiento	$\frac{\text{requisitos legales cumplidos}}{\text{requisitos aplicables (SST) identificados en un periodo}} * 100$
		Gestión del riesgo	$\frac{\text{Número de peligros aceptables mitigados}}{\text{Número de peligros aceptables identificados}} * 100$
GT	Mantenimientos	Cumplimiento de plan de mantenimiento	$\frac{\text{equipos con mantenimiento}}{\text{cantidad total de equipos}} * 100$
	Soporte recursos informáticos	Operatividad de recursos	$\frac{\text{recursos informáticos en óptimo funcionamiento}}{\text{total recursos informáticos de la cámara}} * 100$
	Mejoramiento de la red	Cantidad de actividades	$\frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Otros	Atención a solicitudes de servicio	$\frac{\text{solicitudes atendidas}}{\text{total solicitudes recibidas}} * 100$
RP	Registros públicos	Cobertura presencial	$\frac{\text{trámites realizados en registros públicos}}{\text{total usuarios a nivel putumayo}} * 100$
		Cobertura virtual	$\frac{\text{trámites realizados en registros públicos}}{\text{total usuarios a nivel putumayo}} * 100$
DCPE	Renovación matrícula mercantil y cuota de afiliación	Afiliados renovados	$\frac{\text{afiliados renovados}}{\text{número de afiliados vigencia anterior}} * 100$
	Afiliaciones y vinculaciones nuevas	Afiliados nuevos	$\frac{\text{afiliados nuevos}}{\text{total usuarios aptos - afiliados antiguos}} * 100$
	Capacitación	Cumplimiento	$\frac{\text{eventos realizados}}{\text{eventos programados}} * 100$
DAF	Programa de recuperación y embellecimiento del espacio público de las cabeceras municipales	Cumplimiento programa	$\frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Mantenimiento de infraestructura física	Cumplimiento plan	$\frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Indicadores financieros	Liquidez	$\frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} * 100$
	Indicadores financieros	Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{pasivo con terceros}}{\text{activo total}} * 100$

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 35 de 60

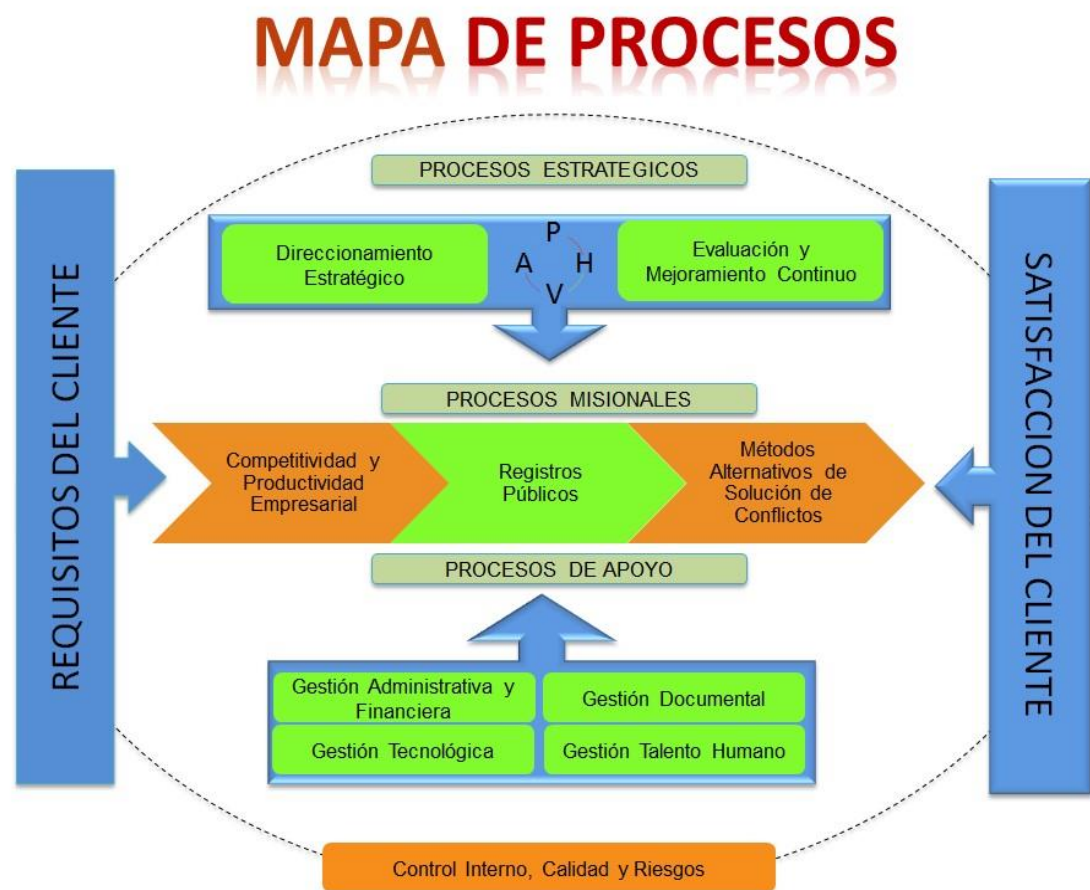
PROCESO	COMPONENTE	INDICADOR	FÓRMULA
	Indicadores financieros	Relación gasto / ingreso	$\frac{\text{gastos totales}}{\text{ingresos totales}} * 100$
	Indicadores financieros	Margen de eficiencia	$\frac{\text{excedentes ejercicio 2012}}{\text{ingresos totales}} * 100$
	Medir la satisfacción del cliente de los servicios prestados	Nivel de satisfacción del usuario	$\frac{\text{encuestas con calificación igual superior a 4}}{\text{cantidad de encuestas realizadas}} * 100$
	Información financiera	Presentación de informes	$\frac{\text{cantidad de informes periódicos presentados}}{\text{informes periódicos proyectados}} * 100$
	Gestión de recursos privados	Incremento de recursos privados	$\frac{\text{valor de ingresos}}{\text{valor de ingresos 2012} * 2} * 100$
GD	Programa de gestión documental	Cumplimiento PGD	$\frac{\text{actividades realizadas en la vigencia}}{\text{actividades proyectadas para la vigencia}} * 100$
	Tablas de retención documental	Instrumentos archivísticos	$\frac{\text{instrumentos archivísticos actualizados}}{\text{instrumentos archivísticos para actualización}} * 100$
	Intervención fondo acumulado	Inventario documental	$\frac{\text{inventarios realizados}}{\text{inventarios programados}} * 100$
		Cronograma de transferencias	$\frac{\text{transferencias realizadas}}{\text{transferencias programadas}} * 100$
	Reglamento interno de archivo	Actualización reglamento interno de archivo	$\frac{\text{actualizaciones realizadas}}{\text{actualizaciones programadas}} * 100$
	Otras actividades	Visitas	$\frac{\text{visitas realizadas}}{\text{visitas programadas}} * 100$
		Comité interno de gestión documental	$\frac{\text{actas de reunión de comité}}{\text{número de reuniones programadas para la vigencia}} * 100$
COMUNICACIONES	Cámaras móviles	Cantidad de bosquejos	$\frac{\text{cantidad de bosquejos diseñados}}{\text{cantidad de diseños planeados}} * 100$
	Promoción de registros públicos y legalidad empresarial	Cantidad de tips	$\frac{\text{cantidad de diseños realizados}}{\text{cantidad de diseños planeados}} * 100$
	Conferencias y seminarios	Cantidad de diseños	$\frac{\text{cantidad de diseños realizados}}{\text{cantidad de eventos realizados}} * 100$
	Jornadas promocionales	Cantidad de diseños	$\frac{\text{cantidad de diseños realizados}}{\text{cantidad de diseños planeados}} * 100$
	Clientes preferenciales	Cantidad de diseños	$\frac{\text{diseños relacionados con clientes preferenciales}}{\text{diseños proyectados sobre clientes preferenciales}} * 100$
	Promoción e información institucional	Cantidad de comunicaciones	$\frac{\text{comunicaciones establecidas}}{\text{total comunicaciones a presentar}} * 100$

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 36 de 60

PROCESO	COMPONENTE	INDICADOR	FÓRMULA
		Cantidad de revistas la cámara informa	$\frac{\text{revistas diseñadas}}{\text{total revistas planeadas}} * 100$
		Cantidad de actualizaciones	$\frac{\text{espacios virtuales actualizados}}{\text{espacios virtuales programados para actualización}} * 100$
		Diseños piezas graficas	$\frac{\text{piezas graficas diseñadas}}{\text{piezas graficas programadas}} * 100$
		Informes servicios virtuales	$\frac{\text{informes presentados}}{\text{total informes a presentar}} * 100$
		Información transmitida	$\frac{\text{información transmitida en los medios}}{\text{información programada para transmitir}} * 100$
		Mecanismo de comunicación	$\frac{\text{mecanismo de comunicación con usuarios}}{\text{cantidad de mecanismos programados}} * 100$
	Fortalecimiento administrativo y del talento humano	Cantidad de informes	$\frac{\text{informes periódicos presentados}}{\text{total informes a presentar}} * 100$
CICR	Ambiente de control	Cumplimiento del programa	$\frac{\text{actividades ejecutadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Administración de riesgos	Cumplimiento del programa	$\frac{\text{actividades ejecutadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Actividades de control	Cumplimiento del programa	$\frac{\text{actividades ejecutadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Información y comunicación	Cumplimiento del programa	$\frac{\text{actividades ejecutadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Evaluación del SCCI	Cumplimiento del programa	$\frac{\text{actividades ejecutadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$
	Sistema de gestión de la calidad	Cumplimiento del programa	$\frac{\text{actividades ejecutadas}}{\text{actividades proyectadas}} * 100$

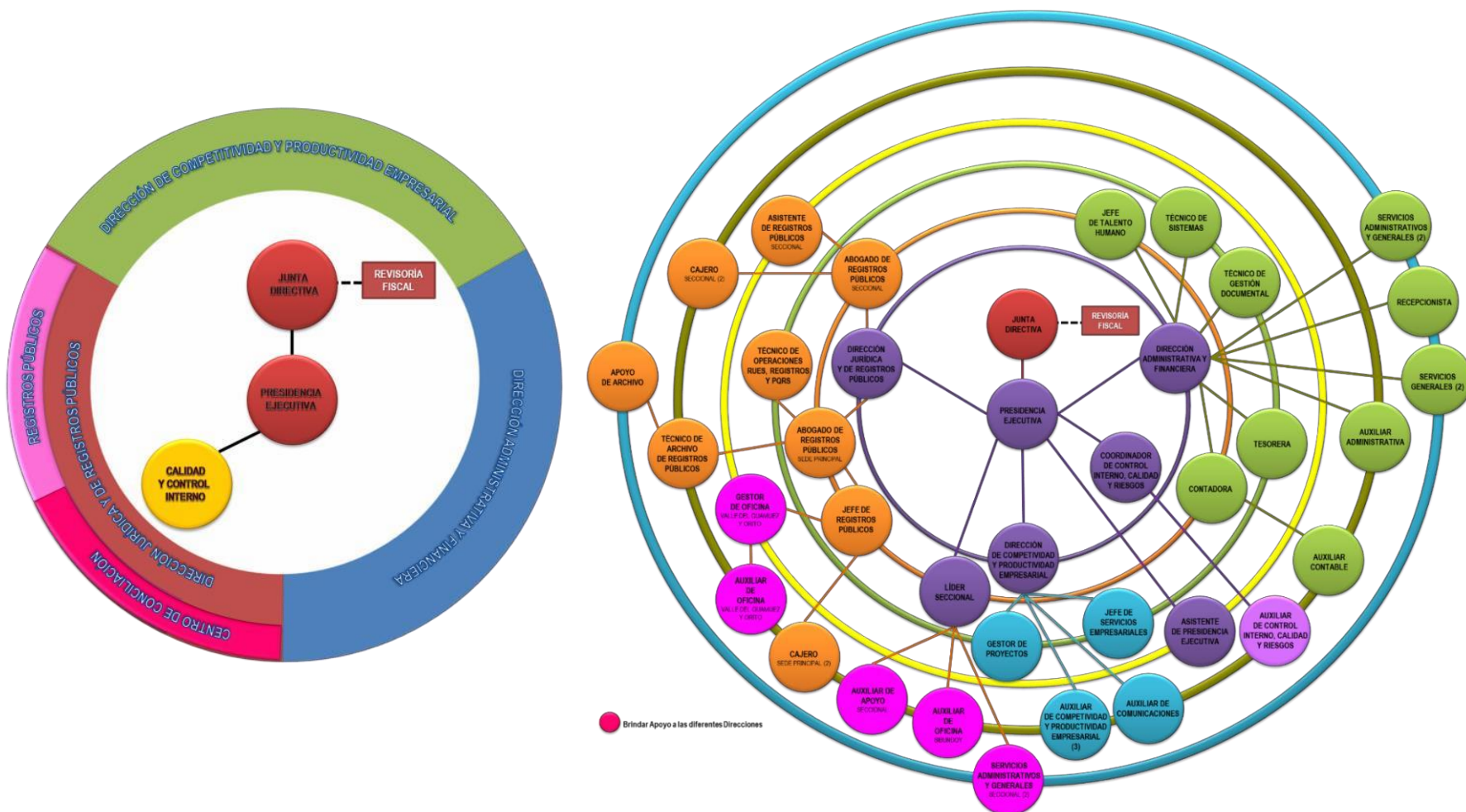
 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 37 de 60

ANEXO 2. MAPA DE PROCESOS CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO



 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 38 de 60

ANEXO 3. ORGANIGRAMA CAMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO



 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 39 de 60

ANEXO 4. CARACTERIZACIONES

PROCESO GESTION ESTRATEGICA				
OBJETIVO	Diseñar las estrategias que permitan lograr la competitividad y productividad para el liderazgo de la región con sus respectivos seguimientos de planeación que mejoren la interacción de los procesos de gestión, asignando los recursos necesarios para lograr consolidar un sistema eficiente, eficaz y efectivo al interior de la entidad.			
ALCANCE	Incluye desde la planeación de actividades para el direccionamiento estratégico de la entidad hasta la gestión para la toma de acciones de mejora provenientes de la revisión por la alta dirección.			
RESPONSABLE	Presidente(a) Ejecutivo(a)			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Todos los procesos de la entidad			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Organismos de Control Organismos de asesoría Junta Directiva Todos los procesos internos	Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas	PLANEAR - Definir los indicadores de gestión de los procesos. - Revisiones periódicas de los sistemas de gestión (Política, objetivos y directrices de calidad, mapa de procesos y demás aspectos relevantes) - Análisis de ingresos (públicos y privados) - Discriminación de gastos (mantenimiento y funcionamiento) - Elaboración de presupuesto y aprobación por parte de la junta directiva. - Define y aprueba plan anual de trabajo	Actos administrativos	Junta Directiva Todos los procesos
Organismos de Control Junta Directiva	Actos administrativos Requisitos legales	HACER - Divulgar la misión, visión, política y objetivos de los sistemas de gestión. - Divulgar y ejecutar planes de trabajo y presupuestos necesarios. - Asegurar la disponibilidad de recursos con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. - Revisar periódicamente los avances de la implementación de los sistemas y fijar nuevas metas a cumplir. - Analizar el informe consolidado de No Conformidades, PQR y Acciones Correctivas y Preventivas adoptadas y adoptar nuevas estrategias si es pertinente a fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de todos los sistemas de gestión.	Actos administrativos	Todos los procesos
Todos los procesos Entes Externos C.C.P.	Estudios e informes	VERIFICAR - Medir la satisfacción del cliente. - Realizar seguimiento a la ejecución del plan de acción.	Plan de trabajo. Acciones Correctivas y Preventivas	Gestión de la Calidad
Todos los procesos internos	Plan de Trabajo Acciones correctivas y preventivas	ACTUAR Ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo de los procesos, productos y servicios.	Actas de cierre de observaciones Informes de cumplimiento	Todos los procesos

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 40 de 60

PROCESO GESTION ESTRATEGICA			
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS	
Direccionamiento Estratégico Presupuesto Planes de Trabajo Manuales, políticas y reglamentos		Circular Única Código de Comercio	
RECURSOS	REQUISITOS ISO 9001:2015		
Recursos de información	5.1 Liderazgo y Compromiso	7. Apoyo	
	5.2 Política	8.1 Planificación y Control Operacional	
	5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	9. Evaluación de Desempeño, 9.3 Revisión por la Dirección	
	6. Planificación	10. Mejora	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE
Satisfacción de los Clientes Aseguramiento de Recursos cumplimiento de los indicadores de los procesos cumplimiento del Plan Anual de Trabajo	Cumplimiento de todos los indicadores de los procesos internos	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} \times 100$	Presidencia Ejecutiva Junta Directiva

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 41 de 60

PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO				
OBJETIVO	Planificar, implementar y mantener el sistema cameral de control interno, el cual incluye como un sistema macro de la Cámara el sistema de gestión de la calidad y el sistema de gestión de riesgos, atendiendo y dando cumplimiento a los requisitos estándar de las normas que atañen a dichos sistemas, con el fin de contribuir con la mejora continua de los procesos y la satisfacción de las partes interesadas.			
ALCANCE	Aplica para todos los procesos. Inicia con la planeación y diseño de la implementación del sistema cameral de control interno y termina con la ejecución de las acciones correctivas y de mejora continua.			
RESPONSABLE	Coordinador(a) de Control Interno, Calidad y Riesgo			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Todos los procesos			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Estratégica ICONTEC	Plan estratégico 2012-2019 Plan anual de trabajo Norma NTC ISO 9001:2015 Norma NTC ISO 9000:2015 Norma NTC ISO 31000:2011	PLANEAR  Estructurar mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente (interno y externo) respecto al cumplimiento de sus requisitos y la satisfacción y la calidad de los servicios prestados.  Determinar los riesgos y necesidades de la entidad.  Realizar diagnóstico previo a la implementación del SGC.  Proyectar las actividades necesarias para la implementación y mantenimiento del S.G.C.  Definir la política el manual y objetivos de calidad.  Diseñar y establecer el sistema de gestión de la calidad de acuerdo a las necesidades de la entidad y las directrices de la norma.  Elaboración cronograma de capacitación a los funcionarios de la entidad  Diseñar los mecanismos de control, seguimiento y auditoría interna y externa al SGC.  Establecer los indicadores del SGC.	Política y objetivos de calidad documentados Manual de calidad Diagnostico situación actual del sistema de gestión de la calidad Plan de implementación del sistema de gestión de la calidad en la cámara de comercio Cronograma de capacitaciones	Todos los procesos internos
Todos los procesos internos Clientes Entidades regulatorias. Superintendencia de industria y comercio	Requisitos legales y de servicio Cambios en la estructura de la organización Diagnóstico del SGC Procedimientos no documentados PQRS, Encuestas de satisfacción. Solicitud de creación y cambios de documentos	HACER  Apoyar el levantamiento de la documentación necesaria a todos los procesos de la entidad.  Capacitar a todos los funcionarios sobre el SGC ISO 9001:2015.  Gestionar la revisión, aprobación y adopción de los documentos del SGC.  Actualizar los listados maestros de documentos y registros.  Consolidar los Indicadores de Gestión de los procesos.  Elaborar el mapa de procesos, caracterización de procesos y documentación de procedimientos y planes de acción.  Realizar procedimiento de Control de documentos y de registros.  Realizar controles y seguimientos a los procesos.  Determinar y controlar las causas de las no conformidades.  Apoyar la Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.  Realizar y Coordinar las auditorías internas a los procesos del S.G.C.  Elaborar y presentar informes para la revisión por la alta dirección.	Procedimientos documentados Instructivos, Formatos y registros Lista de asistencia capacitaciones y sensibilizaciones al SGC Listado maestro de documentos y registros Informes de seguimiento Informes de acciones correctivas y de mejora en los procesos Registro de no conformidades Reporte de las PQRS	Todos los procesos internos Clientes

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 42 de 60

PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO				
Todos los procesos internos Comité de control interno de calidad y riesgos	Seguimientos a los procesos Programa de auditoria PAT (Plan Anual de Trabajo) Actas de comité Seguimiento a indicadores	VERIFICAR  Verificar la conformidad del SGC con los requisitos propios de la organización, los requisitos de la norma y que el SGC se mantiene eficazmente.  Verificar el cumplimiento del plan de implementación del SGC.  Evaluar la efectividad de las capacitaciones e información brindada con respecto al SGC.  Realizar seguimiento a los Indicadores de Gestión del proceso.  Verificar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora.  Análisis de los resultados de las auditorias de los procesos.	Informe de avance del SGC. Informe de no conformidades. Informes de seguimientos al SGC.	Todos los procesos internos Comité de control interno de calidad y riesgos Presidencia Ejecutiva
Comité de control interno de calidad y riesgos Presidencia Ejecutiva	Informe de no conformidades Acciones correctivas y preventivas Informes de seguimientos al SGC Planes de mejora	ACTUAR  Ejecutar acciones correctivas y de mejora según los resultados obtenidos de la verificación.  Ejecutar planes de mejora	Acta cierre de observaciones Informe de cumplimiento	Todos los procesos internos
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS		
Manual de calidad (M-GC-01) Política de calidad (D-GC-01) Contexto de la Organización (D-GC-04) Listado Maestro de documentos y registros		ACUERDO 131/2012, Direccionamiento Estratégico de la Cámara de Comercio del Putumayo para el 2012 – 2019 Norma NTC ISO 9001:2015 Norma NTC ISO 9000:2015 Norma NTC 19011-2011 Norma NTC ISO 14001-2011 Ley 42 de 1993 Resolución orgánica 5544 de 2003 CGR Ley 42 de 1993 Sus principios sistemas y procedimientos técnicos Circular Única de 2001 expedida por la SIC. Ley 223 de 1995 Las Asambleas Departamentales, a iniciativa de los Gobernadores, fijarán las tarifas. Decreto 2650 de 1993 Por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para Comerciantes.		
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015		
Colaboradores: Coordinador de Control Interno Calidad y Riesgos - Auxiliar de Control Interno, Calidad y Riesgo - Profesional de Apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad. Físicos: Oficina, equipos de cómputo, Papelería y elementos de oficina.		Aplica todos los requisitos de la norma, excluyendo los numerales: 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.		
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE	
Seguimiento a los procedimientos del SGC Control de documentos y cambios en el SCG Cumplimiento del PAT Control de las No conformidades Control y seguimiento de las acciones correctivas y de mejora	Cumplimiento del Programa	$\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades proyectadas}} \times 100$	Control Interno Calidad y Riesgos	

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 43 de 60

PROCESO DE REGISTROS PUBLICOS				
OBJETIVO	Llevar los registros públicos a partir de la información suministrada por los clientes, y certificar los actos y documentos allí inscritos de manera oportuna y eficaz.			
ALCANCE	Inicia con la inscripción de los diferentes actos y documentos y finaliza con la implementación de acciones correctivas preventivas y de mejora.			
RESPONSABLE	Director(a) Jurídico(a) y de Registros Públicos			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Presidencia Ejecutiva Gestión Administrativa y Financiera Dirección de Competitividad y Productividad Empresarial			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Superintendencia de Industria y Comercio Junta Directiva Presidencia Ejecutiva	Actos Administrativos Acuerdos, Resoluciones, Circulares internas	PLANEAR  Definir las estrategias a desarrollar para optimizar la prestación del servicio.  Definir, Revisar y proponer indicadores de gestión.  Definir las actividades a desarrollar en el Plan Anual de Trabajo	Política de Administración de Riesgos del SIPREF Políticas de Registros Públicos PAT, Circulares internas, pendiente nombre genérico	Colaboradores adscritos a la Dirección y cliente externo
Superintendencia de Industria y Comercio Confecámaras Superintendencia de Economía Solidaria Superintendencia de Sociedades Superintendencia de Puertos y Transporte Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Rama Ejecutiva Rama Judicial Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Cliente Externo	Providencias judiciales y administrativas Actos Administrativos Disposiciones legales y reglamentarias Acuerdos, Resoluciones, Circulares internas	HACER  Orientar y asesorar a los usuarios en los trámites a realizar.  Decepcionar, revisar y registrar la información de registro.  Generar certificados atendiendo las solicitudes del cliente.  Atención a PQR.  Servicio RUE.  Archivar y digitalizar los documentos de registros públicos.  Recaudo en los municipios de su jurisdicción.  Generar los informes correspondientes al proceso.  Brindar información de indicadores de gestión.  Promocionar los registros públicos  Ejecutar las órdenes y directrices judiciales o administrativas.	Certificados Informe de Noticia Mercantil Respuesta PQR's Archivo de Registro Público Informes presentados a otras entidades	Colaboradores internos Cliente externo Entes de control
Superintendencia de Industria y Comercio Superintendencia de Economía Solidaria Superintendencia de Sociedades Superintendencia de Puertos y Transporte Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Rama Ejecutiva Rama Judicial Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Cliente Externo Control Interno, Calidad y Riesgos	Auditorías Externas auditorías internas informe de gestión informe de seguimiento solicitudes judiciales y administrativas	VERIFICAR  Analiza el desempeño del proceso.  Verifica el cumplimiento de las actividades programadas.  Verifica el cumplimiento de la aplicación de la normativa vigente.	Informe de acciones preventivas y correctivas. encuesta de evaluación, plan de mejora, respuesta a requerimientos judiciales y administrativos	Colaboradores internos Cliente externo Entes de control

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 44 de 60

PROCESO DE REGISTROS PUBLICOS				
Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Dirección Jurídica y de Registros Públicos	Quejas y Reclamos de los usuarios. Informes de auditorías internas y externas informe de seguimientos No conformidades oportunidades de mejora resultados de indicadores, órdenes judiciales y administrativas, requerimientos de entes de control.	ACTUAR  Ejecutar acciones correctivas y preventivas  Atender las PQR's  Implementar planes de mejora.  Implementar planes de mejoramiento originados en el S.G.C.  Atender los requerimientos de los entes de control	Acta de cierre de observación, respuesta a las PQR's, Plan de mejora, oficio de respuesta a los requerimientos de los entes de control	Colaboradores internos, cliente externo, entes de control
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS		
Política de Administración de Riesgos del SIPREF Políticas de Registros Públicos procedimientos, instructivos y formatos de Registros Públicos. ver listado maestro de documentos		Decreto 898 de 2002 Funciones Cámaras de Comercio. Circular Única (10) de 2001 de la SIC. Código de Comercio. Ley 222 de 1995. Decreto 2150 de 1995. Decreto 1464 de 2010. Ley 80. Ver Normograma		
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015		
Recursos físicos: infraestructura adecuada, sistema de registros públicos, equipos de cómputo, elementos de oficina y papelería. Colaboradores: director jurídico y registros públicos, abogados de registros públicos, jefe de registros públicos, cajera, técnico de operaciones RUES, Registros y PQR'S y técnico de archivo de registros públicos, apoyo de archivo y asistente de registros públicos.		7.5 Información documentada 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.7 Control de las salidas no conformes 9. Evaluación de desempeño 10. Mejora		
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA		RESPONSABLE
Índice de respuesta a PQR Índice de satisfacción de clientes Índice de devoluciones de solicitudes de inscripciones Número de registros realizados	Cobertura Presencial Cobertura Virtual	$\frac{\text{Trámites en Registros Públicos}}{\text{Total Usuarios a Nivel Putumayo}} \times 100$		Director Jurídico y de Registro Público

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 45 de 60

PROCESO DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL				
OBJETIVO	La Dirección de Competitividad y Productividad Empresarial se encarga de promover, apoyar y divulgar actividades en el ámbito social, local, regional y gremial; logrando la concertación entre el sector Público y Privado, impulsando el progreso económico y social de la región.			
ALCANCE	Inicia con la planificación de las actividades a ejecutar y finaliza con la toma de acciones de mejora del proceso			
RESPONSABLE	Director(a) de Competitividad y Productividad Empresarial			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Presidencia Ejecutiva Dirección Administrativa y Financiera			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Presidencia Ejecutiva	Misión Visión Política, Objetivos de Calidad Direccionamiento Estratégico	PLANEAR  Definir políticas y objetivos  Definir Estrategias para incrementar el número de afiliados por Jurisdicción.  Análisis de la información necesaria para la promoción de programas, actividades y obras de los sectores productivos.  Prever la Contratación de proveedores que cumplan las características de los eventos, capacitaciones y convenios.  Planes de capacitación y metas a cumplir.	Políticas de Competitividad y Productividad Empresarial Informe de resultados de eventos realizados y Estudios Socio económicos.	Presidencia Ejecutiva Usuarios
Entidades Externas y Comunidad General	Planes de trabajo Solicitud apoyo logístico para realizar eventos o actividades de fortalecimiento empresarial Solicitud de Estudios socio económicos de la región	HACER  Solicitar los recursos económicos necesarios.  Ejecutar la cotización, contratación y compras necesarias para la realización del evento.  Ejecutar la logística planeada.  Realizar evaluaciones del evento a los asistentes.  Realizar Estudios socio económico.  Elaborar informes de resultados de eventos, capacitaciones y convenios ejecutados.  Desarrollar programas de fortalecimiento empresarial	Solicitud de presupuesto y recursos	Presidencia Ejecutiva Dirección Administrativa y Financiera Afiliados Vinculados comunidad en General
Presidencia Ejecutiva Control Interno, Calidad y Riesgos	Plan anual de trabajo Planes de acción Convenios Auditorías Seguimientos	VERIFICAR  Verificar los objetivos, metas e indicadores de cumplimiento y de impacto.  Evaluar los resultados de eventos, capacitaciones y convenios ejecutados  Realizar el seguimiento a las actividades y los indicadores de cumplimiento, referente a los planes de trabajo	Informe de indicadores de gestión y desempeño del proceso informe de auditorías informe acciones correctivas y preventivas planes de mejora	Presidencia Ejecutiva Dirección Administrativa y Financiera Control Interno, Calidad y Riesgos
Presidencia Ejecutiva Control Interno, Calidad y Riesgos	Informe de indicadores de gestión y desempeño del proceso Informe de auditorías Informe acciones correctivas y preventivas Planes de mejora	ACTUAR  Ejecutar acciones correctivas y preventivas  Ejecutar plan de mejora	Acta de cierre de observaciones Informe de cumplimiento	Dirección de Competitividad y Productividad empresarial presidencia ejecutiva Control Interno, Calidad y Riesgos

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 46 de 60

PROCESO DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL			
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS	
Direccionamiento Estratégico Presupuesto Planes de Trabajo Manuales, políticas y reglamentos Protocolo de servicios club de afiliados y club de vinculados Procedimiento Promoción Empresarial y Logística de Eventos Procedimiento Gestión de Convenios y Proyectos		Ley 1727/2014 Modificaciones al artículo 92 del Código de Comercio Art 12 - 17, 19, 20, 21 Ley 1727/2014, Título II y Título III Decreto 13727 / 2013 Habeas Data Ley 1429/2010 la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas. Estatutos vigente de la entidad Acuerdo 199/2014 Reglamento interno de Afiliados Acuerdo 182/2013 Reglamento interno de Vinculados Acuerdo 191/2014 modificación al reglamento interno de vinculados Acuerdo 198/2014 creación del comité de afiliación	
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015	
Colaboradores: Director (a) Competitividad y Productividad Empresarial, Jefe de Servicios Empresariales, Auxiliar de Comunicaciones, Gestor de Proyectos, Auxiliar de Competitividad y Productividad Empresarial. Físicos Oficina, equipos de cómputo, papelería y elementos de oficina.		7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8. Operación 8.1 Planificación y Control Operacional 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente. 9. Evaluación De Desempeño 9.1 Seguimiento, Análisis y Evaluación. 10. Mejora	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE
Cumplimiento del Cronograma de Capacitaciones Cumplimiento en la promoción de acuerdo al programa y actividades que benefician al fortalecimiento de los sectores. Impacto alcanzado por los convenios ejecutados. Apoyar y promover e incrementar el número de afiliados por jurisdicción	Afiliados Renovados Afiliados y Vinculados Nuevos Cumplimiento de eventos programados	$\frac{\text{Afiliados Renovados}}{\text{Número de Afiliados Vigencia Anterior}} \times 100$ $\frac{\text{Afiliados Nuevos}}{\text{Total usuarios aptos afiliados antiguos}} \times 100$ $\frac{\text{Eventos Realizados}}{\text{Eventos Programados}} \times 100$	Director (a) Competitividad y Productividad Empresarial

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 47 de 60

PROCESO METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
OBJETIVO	Brindar a la comunidad en general, las herramientas operativas y administrativas necesarias para lograr obtener una solución pacífica a las diferencias ocasionadas entre particulares.			
ALCANCE	Inicia con la radicación de la solicitud de conciliación y finaliza con el levantamiento del acta correspondiente o entrega del oficio de respuesta a la solicitud cuando el Centro de Conciliación carece de competencia.			
RESPONSABLE	Director del Centro de Conciliación			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Junta Directiva Centro de Conciliación Gestión Administrativa y Financiera			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Ministerio de Justicia y del Derecho Junta Directiva Director del Centro de Conciliación	Decreto 1069 de 2015, Lineamientos respecto del cómo se debe llevar a cabo el proceso de conciliación PAT (Plan Anual de Trabajo)	PLANEAR  Adecuar el Reglamento del Centro de Conciliación de acuerdo a las directrices dadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho.  Establecer el procedimiento que se deben llevar a cabo al momento de radicarse ante el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio del Putumayo una solicitud de conciliación.  Promoción del servicio Centro de Conciliación.	Reglamento del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio del Putumayo	Abogados adscritos al Centro Director Centro de Conciliación Cliente
Cliente Abogados adscritos al Centro Director del Centro de Conciliación	Solicitud de Conciliación Reglamento del Centro de Conciliación	HACER  Verificar la solicitud de conciliación y el pago realizado de acuerdo a la tarifa.  Asignación de solicitud de conciliación al Abogado Conciliador adscrito al Centro.  Programar la fecha y hora para la Audiencia de Conciliación.  Llevar a cabo Audiencia de Conciliación.  Levantar el acta correspondiente.	Constancia de radicación de solicitud Oficio de asignación de solicitud Citación para Audiencia de Conciliación Actas de Conciliación o Acta de Conciliación Parcial, Acta de no conciliación por no comparecencia y Acta de no conciliación	Oficina de Correspondencia Abogado adscritos al Centro Solicitante - Convocado Director del Centro de Conciliación
Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos Director del Centro de Conciliación Presidenta Ejecutiva	Seguimientos a los procedimientos Seguimiento al cumplimiento del reglamento Seguimiento a la oportuna prestación del servicio	VERIFICAR  Verificar el cumplimiento del Reglamento por parte de los Abogados adscritos al centro.  Verificar que se realicen las citaciones de manera oportuna.  Medir la calidad del servicio prestado por parte del Centro.  Verificar cumplimiento de los procedimientos.	Informe de Seguimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua Encuesta de satisfacción	Director del Centro de Conciliación Abogados adscritos al Centro Cliente Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos. Presidenta Ejecutiva.
Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos Presidenta Ejecutiva Director del Centro de Conciliación	Informe de Seguimiento Resultado de la Encuesta de Satisfacción No conformidades	ACTUAR  Implementar Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.	Informe de Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua Actas de seguimiento	Abogados adscritos al Centro Director Centro de Conciliación Cliente Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 48 de 60

PROCESO METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS			
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS	
Formatos de Solicitudes de Conciliación. Reglamento del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio del Putumayo.		Constitución Política de Colombia. Inciso 4 del artículo 116 Ley 270 de 1996. Arts. 8 y 13 Ley 23 de 1991. Arts. 66 - 81 Ley 80 de 1993. Art. 73	Ley 446 de 1998. Arts. 91 - 100 Ley 640 de 2001 Ley 1395 de 2010. Arts. 50 – 52 Decreto 1069 de 2015. Artículos 2.2.4.2.1.1 - 2.2.4.2.11.1
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015	
Colaborador: Director del Centro de Conciliación. Físicos Papelería, oficina, autorización del Ministerio de Justicia, presupuesto Centro de Conciliación y correspondencia.		7.5 información documentada 9.1 seguimiento, análisis y evaluación 10. mejora	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE
Cumplimiento del reglamento el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio del Putumayo Cumplimiento del Número de conciliaciones estipuladas en el Plan Anual de Trabajo	Eficacia del servicio del centro de conciliación Porcentaje de cumplimiento del número de conciliaciones estipuladas en el PAT	$\frac{\text{Numero de conciliaciones favorables}}{\text{Numero de conciliaciones realizadas}} \times 100$ $\frac{\text{Numero de conciliaciones Realizadas}}{\text{Numero de conciliaciones Programadas}} \times 100$	Director Centro de Conciliación

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 49 de 60

PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
OBJETIVO	Administrar los recursos Humanos, Físicos y Financieros como elemento de acción de todos los planes y programas generados por la entidad, diseñando, ejecutando y controlando las acciones necesarias para el logro de los objetivos institucionales.			
ALCANCE	Desde la ejecución presupuestal hasta definir y adoptar acciones correctivas y preventivas sobre el proceso.			
RESPONSABLE	Director Administrativo y Financiero			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Presidencia Ejecutiva Todos los Procesos			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Estratégica	Misión Visión Política y Objetivos de Calidad Presupuesto aprobado	PLANEAR - Elaboración de programas operativos. - Elaboración de programas financieros. - Elaborar Presupuestos. - Definir políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso financiero. - Elaborar el PAT del área. - Elaborar el Plan de Compras de activos.	Estados financieros Informes a la Junta Directiva y la SIC	Todos los procesos
Todos los Procesos Registros Públicos Competitividad y Productividad Empresarial	Documentos para pagos: Orden de compra Orden de suministro Orden de Servicio Orden de Pagos Solicitud de avances y anticipos Cuentas de Cobros Facturas y demás soportes Novedades de empleados Número de trabajadores en nómina Resoluciones de nombramiento Contratos laborales Deducciones y descuentos establecidos por Ley y penales Listado de todos los deducibles	HACER - Ejecutar el presupuesto de gastos de acuerdo a los centros de costos establecidos en la circular única. - Realizar el cobro de cartera. - Efectuar las devoluciones de dinero procedentes. - Realizar el registro de los ingresos. - Arqueos de Caja. - Conciliaciones Bancarias. - Consignaciones. - Registro de Hechos contables. - Causación de Ingresos y de gastos. - Elaboración de Estados Financieros. - Registro y Pago. - Ajustes al presupuesto. - Realizar actividades de mantenimiento y limpieza de la infraestructura de la entidad. - Elaborar informes de evaluación de la ejecución presupuestal de ingresos y de gastos. - Reportar informes a Entes de Control, Vigilancia y Regulación.	Cheques Transacciones electrónicas Órdenes de Pago Inventarios de activos fijos Estados financieros Informe de contratación Ejecución Presupuestal	Proveedor externo Todos los procesos internos

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 50 de 60

PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
Presidencia Ejecutiva Coordinador de Control Interno, Calidad y Riesgos	Estados Financieros Inventarios de Activos Órdenes de Pago	VERIFICAR - Control y seguimiento mensual a la ejecución presupuestal. - Seguimiento al cumplimiento de Políticas, directrices y estrategias del proceso financiero. - Revisar y aprobar las solicitudes de devolución de dinero. - Revisión de los ingresos recaudados. - Verificación de ala información suministrada a los entes de control, vigilancia y regulación. - Seguimientos al cumplimiento de los procedimientos de la entidad. - Verificación de los activos, revisar inventarios. - Análisis de los indicadores de Gestión. - Seguimiento a las actividades de su competencia del Plan Anual de trabajo. - Revisar las órdenes de pago en el sistema contable. - Verificar el cumplimiento de las acciones de mantenimiento y limpieza de las instalaciones de la entidad.	Informe de ejecución Presupuestal informe dirección administrativa informe de mantenimiento y contratación de servicios. Inventarios Actualizados informe de seguimiento al PAT	Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Coordinador de Control Interno, Calidad y Riesgos
Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Coordinador de Control Interno, Calidad y Riesgos	Informe de seguimiento al PAT Informe de ejecución presupuestal Informe Dirección Administrativa Informe de mantenimiento y contratación de servicios	ACTUAR - Definir e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora sobre el proceso. - Tomar acciones de mejora en los procesos	Informe de acciones correctivas y preventivas Planes de Mejora	Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Dirección Administrativa y Financiera
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS		
Estatutos de la CCP Reglamento Interno de Trabajo de la CCP Manual de políticas contables Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal Procedimiento baja de activos Procedimiento nomina Procedimiento de tesorería Procedimiento manejo y control de activos fijos y elementos de consumo		Catálogo de centros de costos y manual de costos Decreto 2649 y 2650 de 1993 Manual de principios, reglas, procedimientos y clasificación de los ingresos y gastos de origen público y privado de las Cámaras de Comercio. Código de Comercio Decreto 4698 del 2005 Decreto 1520/78 Circular Externa No. 003 de 3 de Febrero de 2011. Publicada en el Diario Oficial No. 47.973 de 4 de febrero de 2011		
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015		
Colaboradores: Director(a) Administrativo y Financiero(a), Auxiliar Contable, Tesorera, contador, Auxiliar Administrativa, servicios generales, Recepcionista, Servicios Administrativos y Generales, Jefe de Talento Humano, Técnico de Sistemas y Técnico de Gestión Documental. Físicos Oficina, equipos de cómputo, estantes metálicos, papelería y elementos de oficina.		7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos 7.5 Información Documentada 8. Operación 8.1 Planificación y Control Operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 9. Evaluación de desempeño 9.1 Seguimiento, Análisis Y Evaluación. 10. Mejora		

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 51 de 60

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE
Registro Contable Capacidad para cumplir con obligaciones Numero de No conformidades por errores en el registro contable	Cumplimiento del programa Cumplimiento plan Liquidez Nivel de endeudamiento Relación gastos /ingresos Margen de eficiencia Nivel de satisfacción del usuario Presentación de informes Incremento de recursos privados	$\frac{\text{Actividades Realizadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} \times 100$ $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$ $\frac{\text{Pasivo Con Terceros}}{\text{Activo Total}} \times 100$ $\frac{\text{Gastos Totales}}{\text{Ingresos Totales}} \times 100$ $\frac{\text{Excedentes Ejercicio 2012}}{\text{Ingresos Totales}} \times 100$ $\frac{\text{Encuestas con resultado } = 0 > 4}{\text{Cantidad de encuestas realizadas}} \times 100$ $\frac{\text{Informes Periódicos Presentados}}{\text{Informes Periódicos Proyectados}} \times 100$ $\frac{\text{Valor Ingresos}}{\text{Valor Ingresos 2012} * 2} \times 100$	Director Administrativo y Financiero

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 52 de 60

PROCESO GESTION DOCUMENTAL				
OBJETIVO	Administrar la documentación que produce y recibe la Cámara de Comercio del Putumayo de forma eficaz, en todas las fases del ciclo vital del documento, garantizando el cumplimiento de los requisitos internos y externos para apoyar al logro de los objetivos de la entidad.			
ALCANCE	Inicia con la definición de los lineamientos y metodologías para administrar los documentos y finaliza con la organización de la documentación de forma eficaz con el fin de que sea de fácil consulta, Aplica para todas las dependencias de la entidad.			
RESPONSABLE	Técnico de Gestión Documental			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Todas las dependencias de la entidad			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
AGN ICONTEC Firmas consultoras. Comité Interno de Gestión Documental Todos los procesos de la Entidad	Plan Estratégico de la entidad Normatividad vigente Consultorías Actas del Comité Interno de Gestión Documental	PLANEAR  Definir la política del Sistema de Gestión Documental.  Diseñar documentos que sirvan de apoyo para ejecutar las actividades propias de gestión documental.  Establecer el plan anual de trabajo de gestión documental.  Definir la metodología de gestión y administración documental en la Cámara de Comercio del Putumayo.  Establecer actividades que permitan a corto, mediano y largo plazo, la implementación de programas específicos del proceso de gestión documental, que se articulen con los demás planes y proyectos de la entidad.  Determinar metodologías para la organización de documentos sin ningún criterio archivístico.  Adecuar las directrices de las firmas consultoras a las necesidades de la Entidad  ✓ Diseñar los Instrumentos Archivísticos (CD, CCD, TRD, BT, BSS). ✓ Determinar la metodología que permita aplicar el protocolo de digitalización en la cámara de comercio del putumayo.  Establecer los lineamientos para la conservación de los documentos en sus diferentes soportes.  Revisar e Identificar los riesgos y necesidades que pueden afectar el proceso de gestión documental.  Formular cronograma de transferencias documentales.  Determinar el plan de capacitación.  Determinar el tratamiento a los documentos de apoyo e informativos.	Política de gestión documental. Manual de gestión documental Procedimiento de gestión documental Instructivo de organización. Plan Anual de Trabajo. Plan Institucional de Archivos. Cronograma de Implementación. Programa de gestión documental. Manual de fondos acumulados. Cuadro de Dependencias. Cuadro de Clasificación Documental. Tablas de Valoración Documental. TRD -Tablas de Retención Documental. Banco Terminológico Banco de Series y Subseries. Protocolo de Digitalización. Sistema integrado de conservación. Matriz de Riesgos. Cronograma de Transferencias. Cronograma de capacitaciones	Internos: todos los procesos Externos: SIC (Superintendencia De Industria y Comercio)
Todos los procesos de la Entidad.	Información documentada en expedientes. Manual de gestión documental	HACER  Ejecutar planes o proyectos que garantice la correcta implementación de las herramientas archivística.  Organizar los documentos sin ningún criterio archivístico de acuerdo al manual de fondos acumulados.  Recibir las transferencias de los Archivos de Gestión, archivo central y archivos históricos de acuerdo al cronograma de transferencia y tablas de valoración y retención documental vigentes.	Informe de avance del proyecto. Archivos organizados de acuerdo al manual de fondos acumulados. Inventario Documental Acta de Entrega. Acta de Eliminación.	Todos los procesos de la entidad.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 53 de 60

PROCESO GESTION DOCUMENTAL				
	Política de gestión documental Programa de gestión documental Instrumentos archivísticos Cronograma de Transferencias	 Organizar documentos de acuerdo a los instrumentos archivísticos e instructivos de organización.  Conservar los documentos de acuerdo al sistema integrado de conservación.  Custodiar los archivos de gestión, archivo central y archivo histórico que hayan cumplido su tiempo de retención en cada fase del archivo. • Atender los requerimientos de consulta y préstamo de documentos en el Archivo de gestión, central e histórico.  Realizar la lista de chequeo para determinar el orden de digitalización.  Digitalizar documentos para su preservación digital y eliminación del documento físico, para reducir la acumulación de papel.  Realizar Informes de seguimiento PAT.  Capacitar y orientar a los funcionarios respecto a los lineamientos de la gestión documental.	Documentos custodiados en el archivo de Gestión, archivo Central y archivo Histórico. Registro de control de préstamo de documentos. Lista de chequeo para digitalización. Archivos digitales. Informe de seguimiento PAT. Listados de Asistencia a capacitaciones.	
Técnico de gestión documental. Cada Proceso de la entidad. Coordinación de control interno de calidad y riesgo	Programa Gestión Documental Lista de verificación de aplicación de TRD seguimientos instrumentos archivísticos	VERIFICAR  Verificar que los planes y proyectos se estén ejecutando de acuerdo al cronograma de implementación que se encuentra en el PINAR.  Verificar que los archivos sin criterio archivístico se encuentren organizados de acuerdo al manual de fondos acumulados.  Verificar que la documentación a transferir cumplan con las directrices y lineamientos e igualmente que este registrada en el inventario documental.  Verificar que los archivos se encuentren debidamente organizados de acuerdo a las TRD e instructivo de organización.  Verificar que los documentos se encuentran conservados de acuerdo al sistema integrado de conservación y TRD.  Verificar el cumplimiento de la custodia de los documentos de acuerdo a los lineamientos.	Informe de Seguimiento Lista de verificación de aplicación de TRD diligenciada. Informe de Avance del PAT Producto No conforme Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Todos los procesos de la entidad
Gestión Documental Coordinación de control interno de calidad y riesgo Cada Proceso de la entidad. Comité de gestión documental	Informe de seguimiento Lista de verificación de aplicación de TRD diligenciada. Informe de avance del PAT Producto no conforme Acciones correctivas, preventivas y de mejora	ACTUAR  Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.	Planes de Mejoramiento. informe de Acciones Correctivas y Preventivas	Todos los procesos de la entidad

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 54 de 60

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS	
M-GD-01 Manual de Gestión Documental D-GD-01 Política de Gestión Documental PINAR F-GD-07 Lista de Verificación TRD Programa Gestión Documental	Banco de series y subseries Banco Terminológico Cuadro de Clasificación Documental Inventario Documental Plan Institucional de Archivo - PINAR Reglamento Interno de Archivo Tabla de Retención Documental	Guía Técnica Colombiana GTC 185 Manual, Implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD	
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015	
Humanos: Técnico en gestión documental. Físicos: Oficina, equipos de cómputo, Estantes metálicos, Papelería y elementos de oficina.		7.5 Información Documentada 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.7.2 La organización debe conservar la información documentada 9. Evaluación de desempeño 10. Mejora	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE
Cumplimiento de las actividades estipuladas en el PAT Control inventario de archivos Aplicación correcta de los instrumentos archivísticos	Cumplimiento Programa de Gestión documental Instrumentos Archivísticos Inventario Documental Cronograma de Transferencias Actualización Reglamento Interno de Archivo Visitas Comité Interno de Gestión Documental	$\frac{\text{Actividades realizadas en la vigencia}}{\text{Actividades proyectadas para la vigencia}} \times 100$ $\frac{\text{Instrumentos archivísticos actualizados}}{\text{instrumentos programados para actualización}} \times 100$ $\frac{\text{Inventarios realizados}}{\text{Inventarios programados}} \times 100$ $\frac{\text{Transferencias Realizadas}}{\text{Transferencias Programadas}} \times 100$ $\frac{\text{Actualizaciones Realizadas}}{\text{Actualizaciones Programadas}} \times 100$ $\frac{\text{Visitas Realizadas}}{\text{Visitas Programadas}} \times 100$ $\frac{\text{Actas de reunión de comité}}{\text{Reuniones programadas para la vigencia}} \times 100$	Técnico de Gestión Documental

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 55 de 60

PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO				
OBJETIVO	Asegurar que el personal con el que cuenta la entidad sea competente y que los bienes y servicios adquiridos cumplan con las especificaciones requeridas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad y la satisfacción de sus colaboradores.			
ALCANCE	Inicia con la identificación de las necesidades de personal en la entidad y termina con la vinculación del personal.			
RESPONSABLE	Jefe de talento humano			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Todos los procesos de la entidad			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Junta Directiva Gestión Estratégica Ministerio de Trabajo	Misión Visión Principios y valores organizacionales Política de calidad Objetivos estratégicos Reglamento Interno del Trabajo Código Sustantivo de Trabajo Decreto 1072/2015 SGSST	PLANEAR  Determinar el manual de funciones  Definir políticas de gestión del talento humano.  Establecer objetivos de gestión del talento humano.  Realizar diagnóstico de necesidades de capacitación entre los funcionarios.  Elaborar plan de Capacitación.  Programación de solicitud de materiales e insumos, de acuerdo a las necesidades del periodo.  Establecer los requisitos del producto a comprar y criterios para elección de proveedores.  Elaborar planes de salud ocupacional y bienestar empresarial.  Elaborar Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo.  Realizar diagnóstico del ambiente de trabajo y planear acciones de mejoramiento.  Establecer el programa de emergencias	Política del talento humano Política de SST Política de Compensación Objetivos de SST Manual de Funciones Programa de Medicina preventiva y del trabajo. Plan Anual de capacitación. plan de salud ocupacional y bienestar empresarial Plan de Emergencias	Todos los procesos del S.G.C. Ministerio de Trabajo
Alta dirección Todos los procesos del S.G.C.	Políticas de Gestión Programas de gestión Humana Plan de acción de Talento Humano Plan de Trabajo de SG, SST Solicitud de Contratación de personal Solicitud de capacitación servicios capacitación	HACER  Realizar selección de hojas de vida, entrevistas y pruebas psicotécnicas y evaluación de competencias.  Realizar Contratación de Personal.  Ejecutar plan de capacitación.  Realizar las evaluaciones de desempeño al personal y ambiente de Trabajo.  Ejecutar planes de salud ocupacional y bienestar social y realizar las respectivas evaluaciones.  Realizar adquisición de bienes y Servicios.  Informar acerca de compras no satisfactorias y realizar devoluciones a proveedores.  Realizar selección, evaluación y reevaluación de proveedores.  Inspecciones a herramientas, equipos y puestos o sitios de trabajo enfocadas a identificar peligros que puedan materializarse en un accidente.  Plan de atención a emergencias.  Realizar exámenes medico ocupacionales de ingreso, periódicos y de salida.  Visitas a Puestos de Trabajo  Control de ausentismo por enfermedad	Personal vinculado laboralmente. Contratación de servicios profesionales. Ordenes de contratación. Plan de capacitación. Diagnóstico de Salud Programa de Vigilancia epidemiológica. Matriz de Riesgos y evaluación de peligros.	Todos los procesos internos Colaboradores de la Entidad.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 56 de 60

PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO				
Profesionales encargados de personal Control Interno calidad y riesgo Jefe de Talento Humano	Metodologías e Indicadores de evaluación de desempeño de los funcionarios. Capacitaciones y ambiente de trabajo Planes de acción Manuales Procedimientos Programas	VERIFICAR  Realizar diagnóstico del desempeño del proceso.  Analizar los resultados de los indicadores de gestión.  Seguimiento a las evaluaciones de desempeño  Auditoría al SG SST  Verificar la actualización de hojas de vida y base de datos del personal  Verificar la afiliación oportuna a Seguridad social  Cumplimiento de las actividades contenidas en los PAT  Verificar el oportuno cumplimiento en materia de contratación de personal, bajo cualquier denominación.	Planes de acción Programas de Capacitación Informes de auditorías resultados de medición de los indicadores Informes de seguimiento	Alta dirección control Interno calidad y riesgo, Jefe de Talento Humano Ministerio del Trabajo
Alta dirección, Control Interno calidad y riesgo, Ministerio de Trabajo.	Informes de auditorías Internas y externas Informes de seguimiento Producto no conforme Informes de resultado de PAT.	ACTUAR  Establecer y Ejecutar las acciones correctivas y preventivas necesarias para cumplir con el objetivo del proceso.  Planes de Mejoramiento Continuo  Desarrollo de acciones correctivas y preventivas durante la implementación del SGSST.	Planes de Mejoramiento Informes de acciones correctivas y preventivas	Alta dirección control Interno calidad y riesgo Jefe de Talento Humano Ministerio del Trabajo
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS		
Política Gestión Humana Política de compensación Política SG SST Procedimientos, instructivos y formatos. Ver listado maestro de documentos y registros Reglamento Interno de Trabajo		Código sustantivo de trabajo Ley 100 de 1993 Ley 797 de 2003 Resolución 2346 de 2007 Ley 1429 de 2010 Decreto Único Reglamentario 1072/2015 NTC-GTC 45 Resolución 2646 de 2008		
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015		
Personal: Jefe de Talento Humano. Físicos: Oficina dotada equipos de cómputo, papelería y elementos de oficina.		7. Apoyo 7.1 Recursos, 7.1.2 Personas 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información documentada 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora		

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 57 de 60

PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO			
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE
Seguimiento al cumplimiento del plan de Capacitación Eficacia de las capacitaciones Medición a la ejecución de los planes que integran el SG SST y bienestar empresarial. Cumplimiento de los requisitos de los diferentes bienes y servicios adquiridos Cumplimiento en materia de contratación según el Código Sustantivo de trabajo Evaluación de desempeño	Porcentaje de Cumplimiento del plan de capacitación. (Meta >95%) Promedio de los resultados de la evaluación de las capacitaciones. Cumplimiento de capacitaciones Porcentaje de Cumplimiento de los planes de salud ocupacional y bienestar empresarial (Meta >95%) Porcentaje de cumplimiento de las especificaciones de los bienes y servicios comprados Promedio de los resultados de evaluación del desempeño del personal Cumplimiento de Requisitos legales en materia de SG SST	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Total actividades planeadas}} \times 100$ $\frac{\text{Requisitos legales Cumplidos}}{\text{Requisitos legales Aplicables en materia de SST identificados en un periodo}} \times 100$ $\frac{\text{Nro. de Capacitaciones Realizadas}}{\text{Nro. de Capacitaciones Programadas}} \times 100$	Jefe de Talento Humano Responsable de SG SST

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 58 de 60

PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA				
OBJETIVO	Administrar los recursos informáticos y proveer soluciones de información que permitan a la entidad cumplir su función de manera oportuna, segura y confiable.			
ALCANCE	El proceso inicia con la recepción de las solicitudes de servicios de acuerdo a los requerimientos de los demás procesos y finaliza con la ejecución de acciones correctivas y de mejora.			
RESPONSABLE	Técnico (a) de Sistemas			
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Dirección Administrativa Financiera			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Estratégica	Política Objetivos y metas de calidad Estrategias de crecimiento y uso de las TIC'S	PLANEAR  Identificar los requerimientos institucionales en materia de tecnología informática, realizar cotizaciones y elaborar presupuesto.  Definir el plan anual de mantenimiento software y Hardware de la entidad.  Definir las políticas y reglas de seguridad Informática.	Informes de necesidades referentes a software y hardware. Plan de mantenimiento Política y seguridad de la información	Dirección Administrativa y Financiera Presidencia Ejecutiva
Proveedores externos (ASOCÁMARAS, CONFECAMARAS) Proveedores de servicios Registro público Todos los procesos internos	Necesidades de los diferentes procesos en cuanto soporte software y hardware Solicitud de apoyo en el soporte de la plataforma registral Propuestas tecnológicas y de capacitación Servicio de instalación de redes Número de identificación de puntos	HACER  Ejecutar el programa anual de mantenimiento Software y Hardware, de acuerdo con los recursos destinados.  Implementar las políticas y las reglas de seguridad de la red Informática.  Brindar el soporte tecnológico requerido por los funcionarios.  Elaboración y actualización de fichas técnicas de los diferentes equipos de cómputo.  Contribuir en el diseño de planes de acción que busque el buen desempeño del S.G.C.  Documentar información requerida por los indicadores de gestión.	Reportes de mantenimiento Software y hardware, de solicitudes.	Todos los procesos
Presidencia Ejecutiva Coordinador Control Interno Calidad y Riesgos	Metodologías para la documentación de los procedimientos Indicadores de gestión Apoyo en la definición de acciones correctivas y preventivas	VERIFICAR  Realizar medición y seguimiento a los indicadores.  Hacer seguimiento a la ejecución del programa anual de requerimientos tecnológicos.  Hacer seguimiento a la ejecución del plan anual de mantenimiento software y Hardware.  Evaluar la efectividad de las políticas y reglas de seguridad implementadas en la red del Instituto.	Informe de indicadores de gestión. Informe de desempeño del proceso. Recomendaciones de mejoras en el proceso.	Presidencia Ejecutiva Coordinador control interno calidad y riesgos Dirección Administrativa y Financiera
Presidencia Ejecutiva Control Interno Calidad y Riesgos Dirección Administrativa y Financiera	Informe de seguimientos informe de no conformidades, informe de auditorias	ACTUAR  Definir y Adoptar acciones correctivas y preventivas sobre el proceso.  Realizar los ajustes correspondientes al programa anual de requerimientos tecnológicos.  Plan de mejora	Informes de acciones correctivas y preventivas. Avances del programa	Presidencia Ejecutiva Coordinador Control Interno Calidad y Riesgos Dirección Administrativa y Financiera

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 59 de 60

PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA			
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS	
Política de seguridad de la información Resolución de Presidencia Ejecutiva 211/2011 Mantenimiento de Hardware y Software		Ley 603 de 2000	
RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001:2015	
Personal: Técnico de Sistemas. Físicos: Oficina dotada equipos de cómputo, papelería y elementos de oficina.		7.1.3 Infraestructura 8.4 Compras	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE
Cumplimiento en el plan anual de mantenimiento Software y Hardware Funcionamiento de recursos informáticos	% de cumplimiento plan de trabajo % de recursos informáticos en funcionamiento	$\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades Planeadas}} \times 100$ $\frac{\text{Recursos informáticos en funcionamiento}}{\text{Número de recursos informáticos de la entidad}} \times 100$	Técnico de Sistemas

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO Por el Desarrollo Empresarial de la Región	MANUAL DE CALIDAD		Código M-GC-01
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25/02/2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 60 de 60

RELACIÓN DE VERSIONES Y NATURALEZA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Acuerdo	Cambio
001	25/03/2011	099	 Adopción del manual de calidad
002	29/02/2016	238	 Actualización de la fase del direccionamiento estratégico vigente en la Cámara de Comercio del Putumayo aprobado para el periodo 2012-2019; en donde: ✓ Se formula los pilares estratégicos corporativos: nueva misión, nueva visión y redefinición de valores y principios corporativos. ✓ Se formula objetivos y estrategias corporativas ✓ Se aclara el alcance del manual de calidad, donde aplica para todos los procesos de la CCP. ✓ Se diseña un nuevo mapa de proceso de acuerdo a los procesos definidos en la entidad
003	12/06/2017	275	 Actualización de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, caracterizaciones de todos los procesos, objetivos e indicadores.  Inclusión de las caracterizaciones de los procesos gestión documental y métodos alternativos de solución de conflictos y organigrama.

REVISION Y APROBACIÓN

Actualización	Revisión	Aprobación
Control Interno, Calidad y Riesgos DEIVY ARLEY DELGADO MELO	Comité Control Interno, Calidad y Riesgos DECCY YANIRA IBARRA GONZÁLEZ	Junta Directiva ANGELA PATRICIA VIVEROS CASTRO
Coordinador 19/10/2016	Presidenta 09/06/2017	Presidenta 12/06/2017