



**CÁMARA DE COMERCIO
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO**

Revisó: Martha Inés Ríos Bernal
Cargo: Directora Administrativa Y financiera
Fecha: noviembre 15 de 2014

Aprobó: Rodrigo estrada Revéiz
Cargo: Presidente Ejecutivo
Fecha: noviembre 15 de 2014

INTRODUCCIÓN

Para la CÁMARA DE COMERCIO ARMENIA Y DEL QUINDIO, como prestadora de servicios empresariales para el departamento del Quindío y para Colombia, es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la relación con ellos, por esto decidió enmarcarse dentro de un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por las norma ISO, específicamente en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

Esta estrategia le genera a la entidad múltiples beneficios como: Definición clara de sus procesos y procedimientos; mejora en la calidad de los servicios prestados; mayor conciencia hacia la calidad, toma de decisiones basada en el análisis de datos, entre otros.

Los funcionarios de la entidad reciben beneficios tales como: Responsabilidades identificadas sobre procesos y procedimientos, inducción, trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad haciendo aportes para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El cliente percibe mejor calidad en los servicios recibidos, dado que la Entidad le genera mayor seguridad; la eficiencia en la atención y prestación de los servicios aumenta, la relación cliente - empresa se consolida y en general la imagen institucional se fortalece.

El Manual de Calidad incluye la presentación de la empresa, el portafolio de servicios, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones con su respectiva justificación; lo que se pretende es que éste se convierta en una guía para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias y lo motive a participar en los procesos de mejora continua dentro de la organización; a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

RODRIGO ESTRADA REVEIZ
Presidente Ejecutivo

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

RESEÑA HISTÓRICA.

Es el momento de destacar a los fundadores de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío Y Del Quindío que desde 1934 tuvieron la visión de crear una entidad con el liderazgo y la capacidad para enfrentar los retos de un nuevo siglo y un nuevo milenio.

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío fue creada mediante el Decreto número 1646 del 12 de Agosto de 1934, y tomando como base el acta inicial del 30 de Abril del mismo año, firmada por los señores José María Barros T., Jorge Escandón, Rafael Duque H., Leonidas Alzate, Jesús Gutiérrez Mejía, Alberto Hadad, Juan Botero y Alfredo Jaramillo, miembros principales elegidos en las elecciones que habían tenido lugar el 24 del mismo mes.

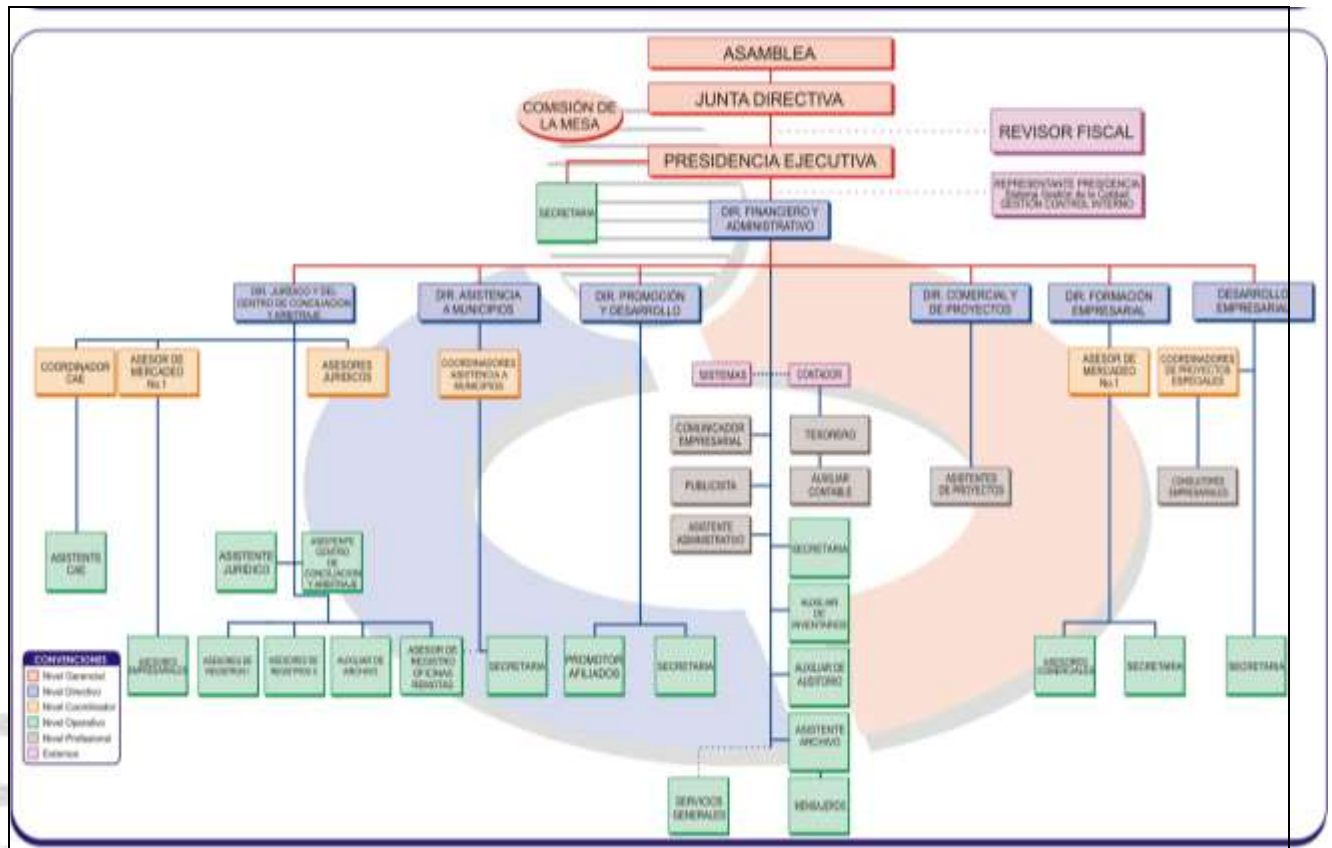
Una de las primeras gestiones adelantadas por estos empresarios visionarios fue la de citar al Consejo Administrativo de los Ferrocarriles Nacionales para que modificara los itinerarios de tal forma que los comerciantes de Quimbaya, Montenegro, Ulloa y Alcalá, pudieran llegar a sus destinos el mismo día.

Desde entonces la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, ha jugado un papel protagónico en el desarrollo regional y empresarial, logrando participar y liderar propuestas de trascendencia histórica como la creación del Departamento del Quindío, la cual se ha convertido en una de las visiones colectivas más determinantes para consolidar nuestro desarrollo local.

Con el objetivo de promover un mayor sentido de identidad y pertenencia de los comerciantes del departamento del Quindío el pasado 18 de abril de 2013 mediante Decreto 733 se modifica el nombre de la entidad por el de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, sin que ello implique la modificación de su jurisdicción actual; teniendo en cuenta que el artículo 5° del Decreto 622 de 2000 define que la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Armenia comprende todos los municipios del departamento del

Quindío. Y que además La entidad solicitó al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cambio de su nombre actual.

1.2. ORGANIGRAMA:



1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

Prestamos servicios para incrementar la competitividad de nuestros empresarios.

VISIÓN

Seremos promotores de la competitividad de los empresarios y del Quindío.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio Armenia y del Quindío, presta servicios de Desarrollo Empresarial, Registros Públicos y gestión de Proyectos a los empresarios del departamento del Quindío y de Colombia, con calidad, pertinencia y celeridad para poner a su disposición una entidad competitiva, con liderazgo empresarial y amigable con el medio ambiente, a través de un mejoramiento continuo de todos sus procesos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Superar las expectativas del cliente
- Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios
- Formular Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío
- Generar propuestas que mejoran la capacidad instalada de los sistemas tecnológicos de las empresas
- Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y normatividad de las leyes colombianas.
- Aumentar la productividad de la entidad.
- Generar estrategias para el desarrollo Tecnológico regional
- Facilitar las actualizaciones tecnológicas de la entidad
- Ser líderes en el mejoramiento competitivo de las empresas.
- Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario
- Realizar los programas proyectos y actividades de la CCA buscando disminuir el impacto ambiental en cuanto consumo de papel, energía y agua

1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

1.4.1 REGISTROS PÚBLICOS

En el Centro de Desarrollo Empresarial CAE, se lleva a cabo el proceso de Registros Públicos, en donde cualquier usuario puede examinar los libros y archivos del registro, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos. Los registros públicos se clasifican en: Registro Mercantil, Registro de Proponentes y Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL).

- **Registro Mercantil:** Además de cumplir con sus deberes legales, el Registro Mercantil le permite al usuario acreditar la propiedad de su establecimiento, actualizar la información comercial que reposa en los archivos de la Cámara de Comercio, celebrar negocios con los sectores público o privado, evitar sanciones legales (por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio), y, facilitar sus transacciones con bancos, proveedores y clientes. Algunos servicios especiales, relacionados con el Registro Mercantil, son:
 - ✚ Diligenciamiento inmediato de formularios.
 - ✚ Certificación inmediata de comerciantes.
 - ✚ Listados de empresarios y actividades económicas.
 - ✚ Liquidación e información telefónica.
 - ✚ Trámites a nivel nacional a través del servicio de Registro Único Empresarial (RUE).
 - ✚ Registro de libros de comercio.
 - ✚ Correo Directo y Permanente a las sociedades Comerciales.
 - ✚ Inscripción de Documentos (Actas, Contratos, etc.).
 - ✚ Inscripción de medidas cautelares.
 - ✚ Inscripción de órdenes judiciales.
 - ✚ Inscripción de acuerdos de reestructuración.
 - ✚ Inscripción de concordatos.
 - ✚ Certificación de costumbres mercantiles.
- **Registro de Proponentes:** Es el registro que lleva la Cámara de Comercio, de todas las personas naturales o jurídicas que aspiran a celebrar contratos con el estado. La inscripción o renovación del registro se realiza a través de un procedimiento ágil y confiable dentro del cual el usuario contará con la asesoría de los funcionarios de la entidad, en los aspectos técnicos y jurídicos del registro. Además el usuario puede obtener de manera inmediata el certificado de cualquier proponente y solicitar listados por áreas o especializados.

- **Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL):** El decreto 2150 de 1995, transfirió el registro de la mayoría de las entidades sin ánimo de lucro a las cámaras de comercio. El Área Jurídica de la Cámara de Comercio de Armenia, le brinda al usuario constante asesoría para la elaboración de todo tipo de estatutos, actas de órganos sociales y demás actos jurídicos relacionados con este tipo de entidades.

De igual manera con el objetivo de fortalecer la prestación de los servicios de constitución y formalización de empresas se cuenta con los Centros de Atención Empresarial – CAE (integrados a los registros públicos) – los que se constituyen en un novedoso concepto de servicio, a través del cual la Cámara de Comercio se pone a disposición del sector productivo, para realizar en un solo lugar, un solo proceso, un solo día, un único requisito, todos los trámites que deben surtir los empresarios al momento de constituirse y formalizarse.

El CAE se constituye en el espacio empresarial por excelencia, para ello ofrecerá productos integrales relacionados con las gestiones afines con el registro y los servicios de la Cámara de Comercio, así como los trámites relativos a las demás entidades del orden local y nacional que intervienen en el proceso de creación de empresas.

Registro Nacional De Turismo (Rnt)

El Registro Nacional de Turismo (RNT) es aquél registro en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos ya sean personas naturales o jurídicas que efectúen sus operaciones en Colombia.

Este registro es obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente dentro de los tres primeros meses del año.

De conformidad con el Decreto Ley 019 de 2012, a partir del 1º de Marzo de 2012 las Cámaras de Comercio del país asumieron la administración del Registro Nacional de Turismo. Uno de sus objetivos fundamentales es llevar la inscripción de los Prestadores de Servicios Turísticos que efectúen sus actividades en el territorio Colombiano.

Centro De Conciliación, Arbitraje Y Amigable Composicion

Estos son mecanismos mediante los cuales se evita que las personas se vean inmersas en un proceso judicial, lo que aumentaría la carga de la rama jurisdiccional y como consecuencia la correspondiente demora en el trámite del proceso.

La Amigable composición:

La amigable composición es un mecanismo de solución de conflictos, por medio del cual dos o más particulares delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de precisar, con fuerza vinculante para ellas, el estado, las partes y la forma de cumplimiento de un negocio jurídico particular. El amigable componedor podrá ser singular o plural.

El arbitraje.

El Arbitraje es un proceso que pueden usar las personas que tienen un conflicto y no han logrado resolverlo. Consiste en que árbitros debidamente capacitados analizan el problema y toman una decisión sobre él. Esta decisión es obligatoria para las partes. Para acudir a esta figura es necesaria la existencia del pacto arbitral es decir, la voluntad de las personas, plasmada en una cláusula compromisoria o en un compromiso de acudir al arbitraje; además ofrece privacidad y la garantía de idoneidad de los árbitros.

La Conciliación

Es una forma de resolver los conflictos a través del diálogo, donde las personas tienen la opción comunicando mutuamente sus necesidades y proponiendo posibles fórmulas de arreglo, logrando de esta forma una solución, resultado del consenso, y del cual se deja constancia en un acta para efectos de sentencia.

Camara Móvil

Los empresarios encontrarán asesoría, de manera gratuita y personalizada, en temas publicitarios como vitrinismo y exhibiciones creativas de productos; atención al cliente y mercadeo; nuevas tecnologías, redes sociales; servicios turísticos; así como la preparación de café para los negocios de este sector comercial

1.4.2. Formación Empresarial

Es el esquema que la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío ha adoptado para el fortalecimiento de sus programas y con el cual ha irradiado, no solo en Armenia sino en el resto de los municipios, sus programas de aprendizaje.

Contamos con diferentes tipos y estilos de capacitación con metodologías que siempre apuntan a la aplicabilidad de la teoría en un plano real y práctico, y básicamente

desarrollando lo siguiente: Conferencias, seminarios, diplomados, especializaciones, foros y Misiones empresariales.

1.4.3. DESARROLLO REGIONAL

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío promueve el desarrollo regional en términos de un aumento de la competitividad, del bienestar y la sostenibilidad de un modelo que favorezca la generación de ventajas competitivas de la región a través del sector empresarial, mediante la identificación de oportunidades institucionales, comerciales o humanas, a través de proyectos que permitan el Desarrollo Regional.

1.4.4. DESARROLLO EMPRESARIAL

La prestación de servicios empresariales de apoyo para el mejoramiento de la competitividad de los empresarios de la región, se convierte en una estrategia de mejoramiento continuo para las empresas quindianas, a través de asesorías, consultorías, estudios de mercado, mapas de competitividad y gestiones para generar cambios en el entorno empresarial.

1.4.5 DESARROLLO SOCIAL

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, conciente de la responsabilidad social, ha diseñado y colocado en marcha programas como “Alimenta una Esperanza”, el cual tiene como objetivo alimentar niños en etapa escolar durante el año lectivo y “DONATIEMPO”, es cual tiene como propósito, permitir el acceso de conocimientos de especialistas a poblaciones vulnerables, y de esta forma aportar al desarrollo social de la región.

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío da cubrimiento a los siguientes servicios:

- ***Registros Públicos (Registro Mercantil, registro de Proponentes y registro de Entidades sin ánimo de Lucro- Registro Nacional de turismo RNT – registro de Entidades de la Economía Solidaria EES - - registro de entidades Extranjeras sin ánimo de lucro- registros de veedurías ciudadanas. - registro Juegos de Suerte y Azar-***
- ***Formación Empresarial***
- ***Formulación de Proyectos.***

3. EXCLUSIONES DEL SGC

Los numerales de la norma ISO 9001:2008 que se excluyen para la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío son los siguientes:

- **Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo**

Los Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, son funciones del estado delegadas, por lo tanto son diseños preestablecidos por el mismo estado y por los órganos de control.

En el servicio de Formación Empresarial no hay diseño y desarrollo, por que el proceso es básicamente aplicar las partes (módulos, conferencias, seminarios, etc) que ofrecen otras instituciones, de acuerdo con necesidades manifestadas por los clientes que demandan el servicio.

Igualmente para el servicio de Formulación de proyectos no hay diseño y desarrollo porque es un procesos que parte de los términos de referencia que cada proyecto debe cumplir, por lo tanto es un proceso de recolección, adecuación y análisis de la información externa para aplicarla a los términos de referencia solicitados.

Es por eso que los servicios de Registros públicos, Formulación de proyectos y Formación empresarial, no requieren de diseño, pues son actividades de prestación de servicios previamente establecidas y ensayadas por otras instituciones.

- **Numeral 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición**

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, no utiliza ni requiere equipos de medición para controlar sus servicios o el desempeño de los procesos.

4.1 REQUISITOS GENERALES

Descripción:

Dentro del Sistema de gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se Identificaron Procesos de Gestión, Misionales y de Apoyo.

Dentro de esta Clasificación, se Identifica como de Gestión al Proceso denominado “Responsabilidad por la Presidencia Ejecutiva”, el cual se encarga de planear, dirigir y controlar los Procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Dentro de los Procesos Misionales, se identificaron: Registros Públicos (el cual se presta

dentro del centro de atención empresarial CAE), Formación Empresarial y Formulación de Proyectos; los cuales a su vez, constituyen el Alcance del Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Finalmente, dentro de los procesos de Apoyo, se encuentran: Responsabilidad por la Dirección Administrativa y Gestión de Control Interno. El primero es responsable principalmente de la ejecución Presupuestal, compras y relaciones con los proveedores; mantenimiento a la Infraestructura; selección de personal y mejoramiento de las competencias laborales. El segundo se encarga de Gestionar Auditorías Internas de Calidad, realizar seguimiento a la Medición de la Satisfacción del Cliente y se asegurarse de la toma de Acciones de Mejora en los Procesos que Conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Procesos mencionados anteriormente, se pueden visualizar en el Mapa de Procesos, y sus interacciones se describen en la respectiva caracterización. Cabe aclarar que dentro del Sistema de gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, no se identificaron Procesos Externos.

Mapa de Procesos



Anexo 3. Caracterización del proceso de Responsabilidad de la Presidencia Ejecutiva PR-O-12

Anexo 4. Caracterización del proceso de Responsabilidad de la Dirección Administrativa AF-0-19

Anexo 5. Caracterización del proceso de Registros públicos JU-O-009

Anexo 6. Caracterización del proceso de Formación Empresarial FE-O-003

Anexo 7. Caracterización del proceso de Formulación de Proyectos CP-O-004

Anexo 8. Caracterización del proceso de Gestión de Control Interno CI-O-010

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Descripción:

Se establecieron y documentaron los procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001:2008, a saber: Procedimiento para elaboración y control de documentos, Procedimiento para control de registros de calidad, Procedimiento para la realización de Auditorías Internas de Calidad, Procedimiento para tomas Acciones correctivas y preventivas y Procedimiento para el control de servicio no conforme. Así mismo se documentaron los Planes de Calidad, procedimientos e instructivos necesarios para la eficaz operación del Sistema de gestión de Calidad, los cuales se mencionan a lo largo de este documento y tienen el propósito fundamental de asegurar el flujo de información que requiere el personal para el desarrollo de las actividades.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Descripción:

Este Manual de Calidad es el resultado de la documentación de los procesos y procedimientos identificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad e incluye la presentación de la empresa, su portafolio de servicios, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la descripción e interacción de sus procesos y la justificación a las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad, para que éste se convierta en una guía para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la organización y motive procesos de mejora continua, a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Descripción:

Se elaboró un procedimiento que establece las directrices para elaborar y controlar los documentos del Sistema de gestión de Calidad, en el cual se identificaron los tipos de documentos (Manual de Calidad, procedimientos, Instructivos, especificaciones, Formatos y Otros) y se establecieron los controles definidos en la norma ISO 9001:2008. Posteriormente se realizó un inventario de los documentos existentes, tanto internos como externos. Los primeros están contenidos en el Listado Maestro de documentos y los

segundos en el Listado de Control de Documentos Originales Externos. Todos los Documentos tanto Internos como externos que afectan el SGC, se encuentran publicados a través de la Red pública, para la consulta de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Armenia. El Control de Los documentos está bajo la responsabilidad del proceso de Gestión de Control Interno.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Descripción:

Durante la documentación de los procesos, se identificaron los Formatos que se que se debían diligenciar para demostrar el cumplimiento con los requisitos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo se determinó, en cada caso, si el registro requería formato o no, y el medio en el cual se llevaría; Posteriormente se aplicaron los controles establecidos en el procedimientos de control de Registros de calidad los cuales dan cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Para los registros magnéticos se estableció que cada mes se deben hacer copias de seguridad de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa contratista para el manejo de los sistemas de información.

El control de los registros de la entidad, está a cargo del Asistente de Archivo y correspondencia, Auxiliar de Archivo de Registros públicos y en general de Cada Director de Área que Genere registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Descripción:

La Presidencia Ejecutiva demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de las siguientes actividades:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, incluyendo los legales y reglamentarios.
- Estableciendo y haciendo seguimiento a la política y objetivos de Calidad.
- Realizando las Revisiones por la Dirección.
- Suministrando los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente

- Conformando el Comité de Calidad, el cual cumple una labor de apoyo, acompañamiento y control del Sistema de Gestión de Calidad

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Descripción:

La Presidencia Ejecutiva, a través del Comité de Calidad motivó el establecimiento del Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad), el cual fue resultado del análisis del entorno y del interior de la organización; haciendo énfasis en la satisfacción del cliente, es por eso que desde la Misión se resalta la importancia de este elemento en la organización.

Adicionalmente los planes de Calidad de cada servicio, inician con la identificación de los requisitos del cliente, los cuales son revisados para asegurar su entendimiento por parte de la empresa, y con esto su cumplimiento. También se tiene documentada una metodología para hacer mediciones de satisfacción del cliente para cada uno de los servicios.

5.3 POLITICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, presta servicios de Desarrollo Empresarial, Registros Públicos y gestión de Proyectos a los empresarios del departamento del Quindío y de Colombia, con calidad, pertinencia y celeridad para poner a su disposición una entidad competitiva, con liderazgo empresarial y amigable con el medio ambiente, a través de un mejoramiento continuo de todos sus procesos

5.4 PLANIFICACIÓN

Descripción:

La planificación en la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se realiza, a través de varias actividades:

Identificando los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, relacionados con los servicios incluidos en el alcance de la certificación, interrelacionándolos y analizándolos a través de las caracterizaciones de procesos, en las cuales se planifica de manera general cómo realizar y controlar cada proceso.

Identificando las necesidades organizacionales y de los clientes, con base en las cuales se establece el direccionamiento estratégico que incluye Misión , Visión , Política y Objetivos de

Calidad; para estos últimos se elaboró un despliegue que permite establecer las metas, sus indicadores de seguimiento, las actividades necesarias para cumplirlos y el responsable de cada objetivo.

Tanto los resultados de la medición de los objetivos de Calidad como de cada proceso son entradas para la Revisión por la dirección, los cambios que allí se generen se realizan a través de la definición de acciones correctivas y preventivas y/o a través de una solicitud de modificación, según lo establece el procedimiento de elaboración y control de documentos.

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se elaboró el organigrama general de la empresa en el cual se pueden observar los niveles de autoridad entre los diferentes cargos. Posteriormente se identificaron los cargos relacionados dentro el sistema de gestión de calidad y se elaboró la descripción y perfiles de los cargos. Ver numeral 1.2 del presente manual.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Descripción:

El Presidente Ejecutivo, nombró como representante de la Presidencia a **LUZ DARY DIAZ HERNANDEZ**, quien independientemente de las actividades que desempeña, asume las responsabilidades establecidas en la norma, para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 COMUNICACIÓN

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se cuenta con los siguientes espacios de comunicación: Comité Ejecutivo, Comité de Calidad, Red, Reuniones Generales, comunicaciones internas, intranet y Carteleras; adicionalmente, está establecido en el Procedimiento para la elaboración y control de documentos los mecanismos para realizar la difusión y distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN

Descripción:

La Revisión por la Presidencia ejecutiva se realiza mínimo una vez al año. Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos; la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. De ésta Revisión se deja Constancia en un Acta de Revisión por la Presidencia Ejecutiva.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Descripción:

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío cuenta con los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y dispone del talento humano, recursos técnicos, económicos e infraestructura para la adecuada prestación de los servicios de Formación Empresarial, Registros Públicos y Formulación de Proyectos, que aseguren la satisfacción del cliente.

6.2 RECURSOS HUMANOS

Descripción:

Se documentó el Procedimiento de Talento Humano, en el cual se incluyen los pasos a seguir, cuando se requiere seleccionar y contratar personal. Igualmente se describe la metodología para realizar la evaluación de competencias laborales, la cual define los criterios bajo los cuales la organización establece si el personal es competente o no para el cargo que desempeña y las acciones a tomar, en cada caso. Para cada cargo identificado en el organigrama se elaboró la descripción y perfil del cargo, los cuales incluyen requisitos respecto a Educación, Formación, Experiencia y Habilidades. Los soportes de las competencias se archivan en la hoja de vida de cada funcionario.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se cuenta con la infraestructura adecuada, para los servicios que se prestan, esto incluye instalaciones físicas, espacio de trabajo y de atención al público, equipos para los procesos, (Tanto hardware como software) y servicios de comunicación (Central Telefónica, Red Pública e intranet). Se cuenta con personal de servicios generales cuya función es asegurar el permanente orden y aseo en los espacios de trabajo y atención al público; Cuando se requiere un mantenimiento a las

instalaciones físicas se contrata externamente el servicio; y para el mantenimiento a la infraestructura Tecnológica se cuenta con un proveedor, el cual ha sido evaluado y aprobado, por considerar éste elemento muy importante (Afecta la calidad del servicio prestado), para el Sistema de Gestión de Calidad.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se cuenta con un ambiente de trabajo adecuado, para los servicios que se prestan, adicionalmente, se levantó un panorama de riesgos, el cual es analizado por el comité Paritario, con el propósito de proponer acciones para la mejora.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se identificaron los servicios de Formación Empresarial, Registros Públicos “Incluido el CAE” y Formulación de Proyectos, como Procesos Misionales o de Realización de los servicios. Para llevarlos a cabo, desde la planificación, realización y seguimiento, se documentó un Plan de Calidad para cada uno de ellos, en los cuales se establecen las Actividades a realizar y su secuencia, los registros que se generan y se conservan como evidencia de las actividades realizadas, los elementos que se deben controlar con su respectivo método de control, el responsable de cada actividad, procedimientos y/o documentos legales de obligatorio cumplimiento y actividades de verificación para cada actividad que así lo requiera.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Descripción:

Los requisitos necesarios para la prestación del servicio son definidos por el cliente y por la empresa, teniendo en cuenta: los especificados por el cliente, los no especificados por el cliente pero que la organización considera necesarios para asegurar la calidad de los servicios prestados y los legales y reglamentarios que son establecidos por organismos externos que regulan la prestación de estos servicios.

En cuanto a los requisitos legales y reglamentarios, se tiene lo siguiente:

- Para Registros Públicos “Incluido el CAE” se tienen en cuenta los requisitos establecidos

por la Superintendencia de Industria y Comercio, en cuanto a la atención de los clientes; y la conservación de la evidencia del acto registrado.

- Para Formación Empresarial se da cumplimiento a la normatividad relacionada con los institutos de educación no formal.
- Para Formulación de Proyectos se da cumplimiento a los términos de referencia de cada uno de lo proyectos definidos según sea la parte interesada.

En los casos donde cambien estos requisitos para la prestación de servicio, cada Director de proceso debe hacer los cambios necesarios al plan de calidad y recopilar la normatividad vigente que soporte dichos cambios. Para tal fin se tiene establecido el control de los documentos de origen externo que afecten la calidad y los requisitos para la prestación del servicio.

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío cuenta con una Pagina Web, Revista, Publicidad radial y escrita y correo directo que permite informar al usuario sobre los cambios en la prestación del servicio; Igualmente con un sistema de P.Q.R.S que permite resolver oportunamente cualquier inquietud de los clientes.

7.3 DISEÑO

Este numeral es una exclusión.

7.4 COMPRAS

Descripción:

Esta actividad está inmersa en el proceso de Responsabilidad de la Dirección Administrativa. Para realizar las compras de la compañía se documentó un procedimiento que inicia con la solicitud de compra, por parte de cualquier funcionario, ésta es revisada por el Director administrativo una vez el delegado del proceso de compras realiza las cotizaciones y las comparaciones de caso, para asegurar que los requisitos de compra están claramente establecidos y así transmitirlos al proveedor a través de una orden de pedido o servicios. El procedimiento termina con la recepción e inspección del pedido por parte del funcionario solicitante.

Los proveedores seleccionados de los servicios incluidos en el alcance de certificación, se evalúan periódicamente, de acuerdo con los resultados obtenidos en dicha evaluación.

7.5 PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL

SERVICIO

Descripción:

Para cada uno de los servicios de Formación Empresarial, Formulación de Proyectos y Registros Públicos “Incluido el CAE” se elaboró el plan de calidad en donde se establecen los controles que aseguran que los procesos se realizan bajo condiciones controladas las cuales incluyen equipo apropiado y actividades de control.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para los procesos de Registros Públicos y Formulación de Proyectos este numeral se excluye, dado que en los planes de calidad de dichos procesos se tienen establecidos los controles que deben prestarse durante la prestación del los servicios antes de que llegue al cliente. Adicionalmente se hace medición de la satisfacción del cliente.

Éste numeral se aplica en el proceso de Formación Empresarial, para lo cual se cuenta con controles en los cuales se identifican todos los aspectos que potencialmente pueden afectar la calidad en la prestación de este servicio como son: El proveedor de Servicios de Formación Empresarial y todos los aspectos relacionados con la logística del evento. Respecto al primer control, se tiene establecido un formato de Evaluación de proveedores de formación empresarial, adicionalmente todo proveedor que se contrate por mas de dos veces, se vuelve a evaluar en cada contratación. Respecto a los aspectos logísticos se ha diseñado un formato denominado LISTA DE CHEQUEO, en el cual previo al evento se identifican de un listado preestablecido, todos los aspectos que pueden afectar la calidad de la prestación del servicio desde el punto de vista logístico y posteriormente se va controlando su ejecución.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Descripción:

Para Registros Públicos, la Trazabilidad se da a través del número de matrícula asignado a cada cliente, el cual identifica su expediente, donde se puede encontrar toda la información histórica relacionada con éste. Además se tiene un software de apoyo que permite la ubicación y la consulta de dicha información.

Para Formulación de Proyectos, la Trazabilidad se da a través del nombre del proyecto, el cual identifica la carpeta, donde se puede encontrar toda la información relacionada con el proyecto.

Para Formación empresarial, la Trazabilidad se da a través del nombre del evento, el cual identifica la carpeta, donde se puede encontrar toda la información relacionada con el evento.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Descripción:

Este numeral aplica al servicio de Registros Públicos, en lo referente a los procedimientos de Inscripción de documentos (Escrituras, actas y contratos) y Registro de libros. La propiedad del cliente son documentos que el usuario entrega a la organización para que ésta pueda prestar sus servicios, por lo tanto la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se compromete a salvaguardar esta información y en caso de que llegase a ocurrir una pérdida, ésta se evidencia en el registro de no Conformidades y se comunica al cliente la situación. En cuanto al proceso de Formación Empresarial, este numeral aplica, cuando se preste el servicio de Especializaciones, dado que en los convenios con Universidades, se exige al cliente la presentación de documentos personales tales como: Fotocopia de la cédula, Copia del documentos que certifique cumplimiento del programa de Pregrado, etc.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se tienen identificadas dos zonas de almacenamiento, las cuales cumplen con los controles exigidos por la norma ISO 9001:2008, son éstas:

- Almacén de Registros Públicos: Se refiere a la papelería necesaria para la prestación del servicio de Registros Públicos, la cual tiene precio de venta o representan documentos vulnerables a los fraudes y requieren de custodia y control, tales como: Formularios, Cartones, Credenciales, Cartillas, Estampillas, Recibos de caja, Tirillas, papel para certificado, etc.
- Almacén de Suministros, útiles y papelería: En este almacén se encuentran todos los insumos de papelería necesarios para la prestación de los servicios definidos en el alcance, tales como tinta para impresora, lápices, papel, etc.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral es una exclusión

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, planificó la medición, análisis y mejora de cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, a través del establecimiento de los indicadores en cada una sus caracterizaciones de proceso (Cuando Aplica) y estableciendo metas en el despliegue de objetivos de calidad para realizar así su respectivo seguimiento.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Descripción:

En los planes de calidad de cada uno de los servicios misionales o de Realización (Formación Empresarial, Formulación de Proyectos y Registros Públicos “Incluido el CAE”, se establecen los mecanismos para llevar a cabo la Medición de la Satisfacción del Cliente. Para Registros Públicos a través la metodología P.Q.R.S, para Formación Empresarial Evaluación de eventos y para Formulación de Proyectos se establece la metodología de acuerdo con la parte interesada y según el tipo de proyecto a formular. Es así como se canalizan todas las inquietudes y percepciones de los servicios prestados a los clientes.

Esta información es analizada y presentada al Comité de Calidad, como una entrada para la Revisión por la Dirección en la cual se definen las acciones de mejora a implementar.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

Descripción:

Se capacitó un grupo de Auditores Internos de Calidad, con los cuales se documentó el procedimiento para la Realización de Auditorías Internas de Calidad, con sus respectivos formatos; éste procedimiento incluye las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados, para mantener los registros, para definir e implementar las acciones correctivas o preventivas y para hacer seguimiento de estas acciones hasta asegurar que las no conformidades y las causas que las generaron son eliminadas.

Para los casos de auditorias externas (de segunda y Tercera parte) se aplicarán los procedimientos internos de la entidad o los procedimientos de la parte interesada. Verificando las competencias de los auditores.

Además se definió un programa que establece la periodicidad para la ejecución de dichas auditorías y los auditores asignados (asegurando su independencia con el área a auditar).

Los resultados de estas auditorías son analizados en el Comité de Calidad mínimo una vez por año, como una entrada a la Revisión por la Dirección, en la cual se toman las acciones de mejora necesarias.

Se diseñó la matriz de riesgos de las auditorías con el fin de determinar las acciones contingentes al momento de presentarse inconvenientes a la hora de ejecución de estas.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Descripción:

En las caracterizaciones realizadas a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, se establecieron los elementos de control y la medición cuando sea aplicable. Los resultados de esta medición son una entrada para Revisión por la Dirección, en donde se analizan y se definen las acciones de mejora que sean necesarias, para asegurar la conformidad de los Procesos. Adicionalmente, las auditorías internas son una herramienta de seguimiento a todos los procesos del sistema de Gestión de la calidad.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

Descripción:

En el plan de Calidad de los Servicios de Formación Empresarial, Formulación de Proyectos y Registros Públicos "Incluido el CAE" están identificados los elementos a controlar en las operaciones donde se requiere, y los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos del servicio.

8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, Documentó el Procedimiento para el tratamiento del servicio No conforme. Las No Conformidades se identifican permanentemente desde el puesto de trabajo de cada funcionario, en el seguimiento y control que se realiza a cada proceso o por Quejas o reclamaciones de los usuarios luego de recibir un servicio, en las Revisiones por La Presidencia Ejecutiva al Sistema de gestión de la Calidad. Para todas las situaciones anteriores se hacen las correcciones del caso y se deja evidencia en el Registro de No Conformidades. Cuando se considera necesario, porque una No conformidad se presente de manera repetitiva, se establecen las acciones correctivas o preventivas cuando haya lugar a estas y se da respuesta al usuario cuando éste lo requiera.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Descripción:

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se realizan actividades de seguimiento y medición en cuanto a:

- Objetivos de Calidad
- Satisfacción del cliente (Hace parte de los objetivos de Calidad).
- Evaluación de competencias del personal (Hace parte de los objetivos de Calidad)
- Desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Conformidad de los servicios. (Metodología P,Q,R,S)
- Auditorías Internas de Calidad.
- Evaluación de Proveedores.

Los resultados generados de estas actividades de seguimiento y medición, son analizados y se presentan al Comité de Calidad, para realizar la revisión gerencial y generar acciones preventivas y mejoramiento. Se utilizan diferentes metodologías para el análisis de datos, esto depende de los requerimientos en cada caso.

8.5. MEJORA

Descripción:

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección. Para dar cumplimiento este requisito, se documentó e implementó un procedimiento de Acciones Preventivas y de Mejora así como el procedimiento de Acciones Correctivas.