



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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	5
RESEÑA HISTÓRICA.	5
1.2. ORGANIGRAMA:	6
1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	6
MISIÓN	6
VISIÓN	6
1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	6
1.4.1 REGISTROS PÚBLICOS.....	6
1.4.2. FORMACIÓN EMPRESARIAL.....	8
1.4.3. DESARROLLO REGIONAL.....	8
1.4.4. DESARROLLO EMPRESARIAL	8
1.4.5 DESARROLLO SOCIAL.....	9
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	10
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES (Tomado ISO 9000:2015).....	10
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	11
4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS:	14
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	15
4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.	16
5. LIDERAZGO	17
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	17
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	18
5.2. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD	19
5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	19
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.	19
6. PLANIFICACION	20
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	20
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.....	20
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS.....	21
7. APOYO	21
7.1. RECURSOS.....	21
7.1.2 PERSONAS	21
7.1.3 INFRAESTRUCTURA	22
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	22
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	23
7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	23
7.2 COMPETENCIA.....	23
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	23



7.4 COMUNICACIÓN	23
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA	24
8. OPERACIÓN	24
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	24
8.2 REQUISTOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	25
8.2.1 Comunicación con el cliente	25
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	26
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios	26
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	26
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO	27
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.	27
8.5 PRODUCCION Y PREVISION DEL SERVICIO.....	27
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio	27
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	27
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores.....	28
8.5.4. Preservación.....	28
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.....	28
8.5.6. Control de cambios	29
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	29
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	30
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	30
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.....	30
9.1.1. Generalidades	30
9.1.2 satisfacción del Cliente.....	30
9.1.3 Análisis y evaluación.....	31
9.2 AUDITORIA INTERNA.....	31
9.3 REVISION POR LA DIRECCION.....	32
10. MEJORA	32

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 9001:2015.

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

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.

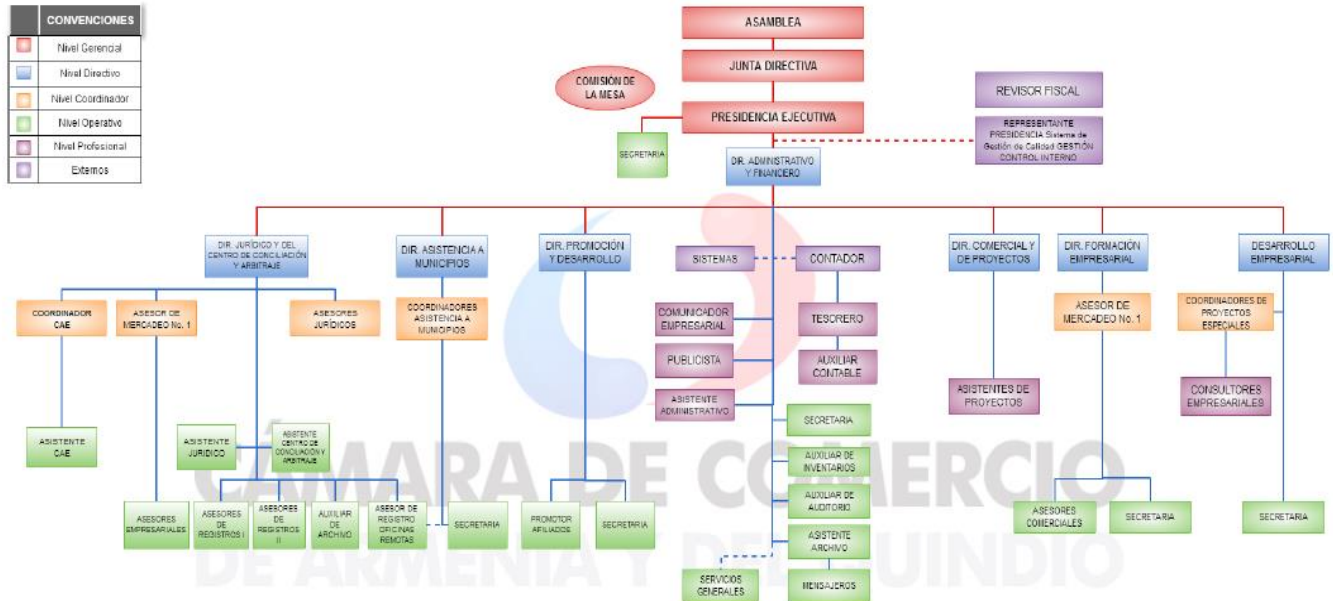


**CÁMARA DE COMERCIO
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO**

1.2. ORGANIGRAMA:



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.

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.

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, consiente 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.

1.4.6. AFILIADOS

Ser parte del Circulo de Afiliados de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, es pertenecer al grupo selecto de clientes preferenciales. Donde usted podrá acceder y disfrutar de servicios y beneficios exclusivos; alcanzando nuevas oportunidades comerciales y un sólido fortalecimiento empresarial.

De conformidad con el artículo 92 del Código de Comercio de Colombia, modificado por la Ley 1727 de 2014, son Afiliados los comerciantes, ya sean personas naturales o jurídicas, que han solicitado y obtenido la aceptación en tal calidad por cumplir los requisitos y condiciones establecidos en la ley y sus disposiciones reglamentarias, que gozan de ciertos derechos, beneficios y de una atención preferencial por pagar una tarifa adicional y voluntaria, que en todo caso es un pago diferente al de la Matrícula Mercantil.

Requisitos para ser Afiliado: Podrán ser afiliados a la Cámara de Comercio, las personas naturales o jurídicas que:

1. Así lo soliciten;
2. Tengan como mínimo (2) años consecutivos de matriculados en cualquier Camara de Comercio;
3. Hayan ejercido durante este plazo la actividad mercantil, y
4. Hayan cumplido en forma permanente sus obligaciones derivadas de la calidad de comerciante, incluida la renovación oportuna de la matricula mercantil en cada periodo.

Pérdida de la calidad de Afiliado.

El Afiliado a la Camara de Comercio de Armenia y el Quindio podrá perder esta calidad en cualquiera de los siguientes casos:

1. Solicitud escrita del afiliado.
2. Por no pagar oportunamente la cuota de afiliación o su renovación.
3. Por la pérdida de la calidad de comerciante.
4. Por incumplimiento de cualquiera de los requisitos y deberes establecidos para conservar la calidad de afiliado.
5. Por encontrarse en proceso de liquidación.

6. Por cambio de domicilio principal a otra jurisdicción.
7. Por orden de autoridad competente.

La desafiliación no conlleva a la cancelación de la matrícula mercantil, ni a la devolución de la cuota de afiliación.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- requisitos

ISO 9000:2015 Sistema de gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES (Tomado ISO 9000:2015)

3.1 Calidad: Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

3.2 Sistema de Gestión de Calidad: Un sistema de gestión de Calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina sus procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

El SGC posibilita a la alta Dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

El SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos o servicios.

3.3. Contexto de la organización: comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión, política y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden

expresar los propósitos de la organización.

3.4. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan que utiliza las entradas para proporcionar un resultado previsto.

3.5 **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.6. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

3.7. **No conformidad:** incumplimiento de un requisito

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

3.9. **Eficacia** : Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

3.10 **Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

3.11 **Acciones correctivas:** acciones para eliminar la causa de una no conformidad (3.19) y para prevenir la recurrencia.

3.12 **La alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.01) al más alto nivel.

- Nota 1 a la entrada: la alta dirección tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización.

- Nota 2 de la entrada: Si el alcance del sistema de gestión (3.04) sólo cubre una parte de una organización, la parte superior se refiere a la gestión de los que dirigen y controlan esa parte de la organización.

3.13 **Información documentada:** Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización (3.01) y el medio en el que es contenida. - Información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente. - Información documentada puede referirse a: - el sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados; - información creada para que la organización para operar (documentación); - la evidencia de los resultados obtenidos (registros).

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

Para la Camara de Comercio de Armenia y del Quindio analizar el contexto se constituye en una entrada fundamental para que todos los jefes de procesos y directores de área documenten los respectivos planes de trabajo para la vigencia.

Para este análisis se tienen en cuenta los aspectos internos como externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades tales como:

- aspectos legales, tecnológicos, competitivos, culturales, sociales, de mercado y económico.

- El progreso económico del país, el desarrollo, las relaciones internacionales, el crecimiento, los cambios demográficos y culturales;
- Los principios tecnológicos como avances y descubrimientos...
- Los factores relacionados con los grupos objetivos de la empresa en cuestión como cambios en las necesidades de los usuarios, cambios en las percepciones o expectativas de los usuarios, cambios derivados de demandas ciudadanas...
- Los aspectos y circunstancias inter-institucionales: orientaciones de modernización de la gestión entre otros.

Según su impacto o importancia, se determina si el factor en cuestión supone una oportunidad o amenaza para la entidad.

Este análisis nos ha permitido conocer el éxito y la naturaleza de los cambios que pueda tener nuestra competencia. (Otras Cámaras de Comercio)

La respuesta que pueda dar la competencia ante nuevos movimientos estratégicos de otras empresas.

La adaptación y reacción de nuestros competidores ante posibles cambios en su entorno. Partimos del siguiente cuestionamiento:

¿Cuáles son las tres variables del entorno, en lo social, cultural y económico que pueden impactar la operación del negocio con mayor sensibilidad, tanto hoy como en el mediano plazo?

SOCIAL- Los grupos sociales homogéneos, se han transformado por redes transnacionales de carácter comercial, financiero y más mediático, etc., que escapan de todo control estatal y territorial. Tendencias, modas e imitación de roles.

Bono demográfico: Cuando la dinámica de crecimiento poblacional favorece que el número de personas que se integra al mercado laboral sea mayor que la necesidad de expandir servicios básicos de asistencia social, permitiendo enfocar más recursos al aumento de productividad para el largo plazo, expandiendo la clase media y reduciendo la pobreza de forma sostenible. (Porque los niveles de industrialización y urbanización de la región ya son relativamente altos y ofrecen poco margen de crecimiento.)

CULTURAL: Buena gente, Trabajadora, Alta capacidad de resiliencia, Emprendedora, No valora lo que tiene, Le gusta criticar los logros de otros, Baja Asociatividad.

ECONÓMICO: Cambio en la demanda (número de empresas matriculadas y canceladas por año), tasa de desempleo y salario mínimo (indicadores que impactan directamente la empresa y su desarrollo en el mercado), Composición tendencias del producto interno bruto (mientras mejor se comporte el indicador en el departamento, mejor prospección tendrá el mercado interno, habrán más recursos para gestionar proyectos)

DEMOGRÁFICO: Tamaño de la población segmentada (evolución del sector empresarial Quindiano), formas de uso del producto (# de sedes, medios para hacer presencia entre las personas, portafolio de productos), ocasión de compra (frecuencia en la adquisición de compra, liderazgo del producto/servicios, control del registro mercantil, posicionamiento en el departamento).

ENTORNO GOBERNABILIDAD –LEGAL

- Fortalecimiento de la gobernabilidad y funcionamiento de las Cámaras de Comercio: Requisitos para ser afiliado; Junta Directiva conformada por afiliados elegidos y por representantes designados por el Gobierno Nacional; Periodo de la Junta Directiva. (Ley 1727 del 11 de Julio de 2014)
- Control, vigilancia, inspección y seguimiento sobre las acciones de la Cámara de Comercio: Superintendencia de Industria y Comercio; Contraloría General de la República; Procuraduría General de la Nación; DIAN; Ministerio del Trabajo; Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP); ICONTEC; Archivo General de la Nación; Secretaria de Hacienda y Finanzas Públicas - Departamento del Quindío;
- Tesorería General - Municipio de Armenia; Interventoría / Supervisión; Revisor Fiscal)
- Alta incertidumbre por los cambios en la administración pública local, regional y nacional. (forma como nos contratan y como nos auditan)
- Reformas y acciones para la agenda de competitividad regional y rol de la Cámara de Comercio. (Visión 2032; Plan Regional de Competitividad; Plan Regional de Emprendimiento; Plan Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación; Plan Estratégico Sectorial de Turismo; Doing Business)
- Regulaciones ambientales y agendas inclusivas (Objetivos de Desarrollo Sostenible) que nos unen para lograr un cambio positivo en beneficio de las personas y el medio ambiente.
- Políticas públicas y planes de desarrollo.
- Compilación de normas para la racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico, para asegurar la eficiencia económica y social del sistema legal, y para afianzar la seguridad jurídica. (Decretos Únicos Reglamentarios Sectoriales)

- Regulaciones para la protección de datos personales obligando a las empresas a revisar el uso de datos personales contenidos en los sistemas de información y replantear las políticas de manejo de información y fortalecimiento de herramientas para evitar sanciones por parte de la SIC. (Artículo 15 de la Constitución Política. Ley Estatutaria 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012. Decretos 1727 de 2009; Decreto 2952 de 2010, Decreto 1377 de 2013; Decreto 886 de 2014. Resolución 76434 de 2012. Sentencia C-748 de 2011; Sentencia C-1011 de 2008).
- Inserción en la globalización. Cada Cámara de Comercio podrá afiliarse a entidades internacionales similares con autorización del gobierno nacional.

TECNOLÓGICO:

1. **Políticas relacionadas con el proceso de fomento de la CT a nivel sub nacional.**
 - La relación de CTI y las políticas de competitividad en el país.
 - La apropiación social de la CT en el ámbito nacional.
2. **La política local para la gestión y apropiación de la CT.**
 - Contexto institucional de la CT en el departamento del Quindío.
 - El contraste entre las políticas departamentales y la situación actual del Quindío en CT.
 - La apropiación de la CTI en el departamento del Quindío.

Una vez realizado este análisis se construyó la matriz FODA, donde se valoró cada una de las variables a fin de definir claramente las fuerzas de Porter.

Ver matriz FODA.

4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS:

Con el fin de dar cumplimiento a este estándar; la entidad documento la matriz de identificación de clientes y partes interesadas la cual describe **PR-O-16** la cual identifica el tipo de cliente, cuáles son sus necesidades y expectativas, la capacidad de la entidad para dar cumplimiento a estas necesidades, las características del servicio y los posibles riesgos que se puedan generar por incumpliendo de estos, al igual que identifica el tipo de relación del cliente con la entidad.

Empresarios	Contraloría general de la república	Proveedores
Empresarios afiliados	Universidades	Gremios y asociaciones (ANATO, COTELCO, FENALCO ETC)
Junta Directiva Cámara de Comercio	Estudiantes área de formación	Entidades de fomento y desarrollo empresarial (Fontur, Pro Colombia, Impulsa etc)
Confecamaras	Funcionarios / prestadores de servicios profesionales (contratistas)	Público en general
Icontec	Gobernaciones y Alcaldías	Otras Cámaras de Comercio
Periodistas		

4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

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 son ánimo de Lucro-Registro Nacional de turismo RNT -Entidades de la Economía Solidaria EES -Entidades sin Ánimo de Lucro Extranjeras-Juegos de Suerte y Azar y **afiliados**.*

Formación Empresarial

Formulación de Proyectos.

NUMERALES QUE NO TIENEN APLICABILIDAD EN LA ENTIDAD

Los numerales de la norma ISO 9001:2015 que se excluyen para la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío son los siguientes:

- **NUMERAL 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones**

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.

- **NUMERAL 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

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, porque 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 proceso 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 y afiliados, no requieren de diseño, pues son actividades de prestación de servicios previamente establecidas y ensayadas por otras instituciones.

4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.

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. El mapa de procesos código PR-O-07 identifica dichos procesos.



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

Dentro de los Procesos Misionales, se identificaron: **Registros Públicos** (el cual se presta dentro del centro de atención empresarial CAE), **Afiliados**, Formación **Empresarial** y **Formulación de Proyectos**.

Finalmente, dentro de los procesos de Apoyo, se encuentran: **Administrativo** 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, Medición, análisis y evaluación y el aseguramiento 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.

La determinación de las entradas, secuencia e interacción de los procesos se pueden evidenciar en las respectivas caracterizaciones de los procesos.

Anexo 3. Caracterización del proceso de la Presidencia Ejecutiva

Anexo 4. Caracterización del proceso de Dirección Administrativa

Anexo 5. Caracterización del proceso de Registros públicos

Anexo 6. Caracterización del proceso de afiliados

Anexo 6. Caracterización del proceso de Formación Empresarial

Anexo 7. Caracterización del proceso de Formulación de Proyectos

Anexo 8. Caracterización del proceso de Gestión de Control Interno

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de:

- 1. Rendición de cuentas y presentación de informes:** Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC ante las partes interesadas.(junta directiva – organismos de control entre otros)

2. **Política de Calidad:** Asegurando que se establezca la política de Calidad y los objetivos de calidad para el SGC y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la entidad.
3. Asegurándose que se integran los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la entidad.
4. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
5. Asegurando los recursos para el SGC.
6. Comunicando la importancia, eficacia, conformidad y efectividad del SGC
7. Realizando seguimiento permanente al SGC evidenciando el logro de los resultados previstos.
8. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los funcionarios, para que contribuyan a la eficacia del SGC.
9. Promoviendo la mejora en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
10. Verificando que se determinen, se comprendan y se cumplan los requisitos del cliente, los legales, reglamentarios y los de esta norma Internacional.
11. Verificando que se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes.
12. Estableciendo, implementando, manteniendo y comunicando la política de calidad de la entidad.
13. Asignando las responsabilidades y autoridades para los roles y asegurarse de que se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
14. Realizando las Revisiones por la Dirección.
15. Suministrando los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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

5.2. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad de la entidad se encuentra establecida, documentada, socializada y expuesta al público.

La política de calidad es pertinente, está alineada con los objetivos de calidad e incluye además el compromiso de mejora continua del sistema de Gestión 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”

5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política de Calidad está disponible en la página web www.camaraarmenia.org.co para consulta pública, además se encuentra expuesta en cartelera, fue además enviada a todos los funcionarios a través de la intranet con el fin de retroalimentar su conocimiento y empoderamiento con esta.

El manual de inducción Código **AF-O-014** también hace referencia de a la política de Calidad.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

Se tienen asignadas las responsabilidades y autoridades para todos y cada uno de los cargos y procesos que se desarrollan en la entidad y que se encuentran definidos en el organigrama Código.**PR-O-009**.



6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Para dar cumplimiento a este estándar la Camara de Comercio de Armenia y del Quindio tiene definido el instructivo de riesgos código **PR-O-004** el cual Identifica los riesgos en cada uno de los procesos que componen el sistema de calidad de la entidad, define el plan de contingencia y establece las acciones de seguimiento.

Igualmente se construyó el modelo de matriz que se aplicó a todos los procesos de la entidad, esta matriz identifica, valora, analiza las causas, los efectos, los controles y las acciones entre otros. Ver matriz de riesgos por procesos **Código PR-O-13**

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.

Se establecieron los siguientes objetivos de Calidad, los cuales son coherentes con nuestra política de Calidad, son medibles, pertinentes para la conformidad de los productos y servicios que ofrecemos al igual que apuntan al desarrollo de las actividades que permitan aumentar la satisfacción de los clientes y usuarios.

- ✓ 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

El despliegue de los objetivos de calidad puede verse en el documento Código **PR-O -001** Direccionamiento Estratégico y su cumplimiento y seguimiento pueden consultarse en los informes de gestión periódicos y acta de revisión gerencial.

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

Cuando la entidad determina que existe una necesidad de cambiar el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza de forma controlada. Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben ratificar. Se debe evaluar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que puede verse comprometida como el resultado al realizar el cambio. La entidad considera si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables; o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

Cabe enfatizar que la vida de la entidad está asegurada por la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de los procesos. Entre los recursos necesarios podemos contabilizar: - personas competentes - edificios, terrenos, infraestructura en cantidad suficiente - equipos y máquinas con la tecnología apropiada- materiales, equipos informáticos, hardware y software, y de oficina - capital de operación – entre otros.

Todos estos recursos son gestionados de forma eficiente con el fin de optimizar, no solamente la economía del proceso, sino también la satisfacción de las personas, su integridad y salud laboral, el desarrollo tecnológico e innovador y el respeto con el medio ambiente.

7.1.2 PERSONAS

La entidad tiene determinado el equipo de personas necesarias tanto para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad como para la operación y control de sus procesos. Las caracterizaciones de procesos y las fichas de indicador son elementos clave que permiten identificar claramente a los propietarios de procesos y a los responsables de la gestión de los procesos en la organización.

Las funciones de los distintos grupos o unidades de la organización, y sus interrelaciones, incluyendo las responsabilidades y autoridades, son perfectamente conocidas y comunicadas

internamente, con objeto de facilitar una gestión efectiva.

Se documentó el Procedimiento de Talento Humano código **AF-P-002**, 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, Y Experiencia. Los soportes de las competencias se archivan en la hoja de vida de cada funcionario.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Para cumplir los objetivos del sistema de calidad la entidad cuenta con los recursos de infraestructura adecuados, perfectamente seleccionados, mantenidos y tecnológicamente avanzados. Por ello se tiene especial cuidado con la limpieza, adecuación y correcto mantenimiento del edificio, sistemas de frío, espacio disponible para las operaciones, elementos de confort para los empleados y los clientes, sistemas informáticos con acceso amigable y comunicaciones, servicios auxiliares y cuantos elementos materiales puedan influir en la eficacia de las operaciones.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se cuenta con un ambiente de trabajo adecuado, para los servicios que se prestan.

Todos entendemos lo que puede significar los factores de riesgo de un entorno laboral, este se refleja en la seguridad de los trabajadores lograda a través de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. No obstante, la norma nos invita a enfocarnos además en los factores sociales y psicológicos que llevan al consecuente clima laboral. En efecto se tiene documentado e implementado todo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SGSST- para la consideración y cuidado de los trabajadores entendiendo su naturaleza humana.

El primer objetivo, el que primeramente debe ser abordado para conseguir la continua mejora de los procesos es que las condiciones de trabajo de las personas sean las mejores posibles. De ello se deduce que los esfuerzos de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío están encaminados a mejorar los factores físicos y humanos del entorno de trabajo donde es imprescindible la participación del personal.

El Clima Laboral Para conocer este aspecto se realiza la aplicación de la encuesta de clima organizacional código **AF-F-015**, la cual se aplica una vez al año y es el resultado es tenido en cuenta para tomar decisiones que redunden en beneficio del cliente interno.

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Este numeral no es aplicable para la entidad.

7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Aprender está en el centro del mejoramiento en un sistema de gestión.

Para dar cumplimiento al estándar de la norma la entidad tiene establecido el programa de capacitación Código **AF-F-028**, igualmente se cuenta con el manual de inducción y re-inducción código **AF-O-014**.

Cuando algunas de las áreas requieran procesos de capacitación interna pueden elevar la solicitud a la Dirección Administrativa a través del formato Código **AF-F-022**.

Las capacitaciones internas que se desarrollan en cada una de las áreas, se pueden evidenciar en el formato asistencia a capacitaciones código **AF- F-002**.

7.2 COMPETENCIA

La competencia del personal se define en los perfiles de cargo. Programa de capacitación y actas de asistencia a capacitaciones internas. Además, se verifica el cumplimiento del perfil a través de las hojas de vida donde se puede evidenciar la Educación, Formación y experiencias apropiadas para el desempeño de los diferentes cargos.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

A través de correos electrónicos, capacitaciones internas, procesos de inducción o re inducción, se logró que todo el personal que conforman la entidad pudieran hacerse conscientes de la Política de Calidad, los objetivos de Calidad y su compromiso e implicaciones que pueden acarrear los incumplimientos de requisitos del Sistema de gestión calidad.

7.4 COMUNICACIÓN

La comunicación es un factor importante para la operación eficaz del sistema de gestión de calidad y necesita ser llevado a cabo tanto a nivel interno como externo.

Para la entidad los propósitos de la comunicación influyen en los medios y en la manera cómo ésta se realiza.

Algunos de estos propósitos son:

- Para gestionar el cambio;
- Para motivar;
- Para transmitir instrucciones;

- Para mostrar evidencias del desempeño de la organización

Se documentó entonces la matriz de comunicación código **AF-F-023** que define el que, cuando, como, quien y a quien se comunican las actividades pertinentes del Sistema de Gestión de Calidad.

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 Cartelera; 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.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío tiene documentados e implementados los Procedimientos para elaboración y control de documentos, Procedimiento para control de registros de calidad, Procedimiento para la realización de Auditorías Internas de Calidad, Procedimiento para 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.

En el procedimiento control de documentos código **CI-P-002** Este procedimiento 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 9001:2015**. 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.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

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.

Se tienen documentados e implementados los siguientes planes de calidad:

CODIGO	DOCUMENTO
JU-PC-001	Plan de calidad de Registros Públicos.
DE-PC-001	Plan de calidad Afiliados
FE-PC-001	Plan de calidad Formación Empresarial
CP-PC-001	Plan de Calidad Formulación de Proyecto

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente.

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.
- **Afiliados:** Los Afiliados, son los comerciantes que cumplen con los requisitos de ley (1727 de 2014) para acceder a dicha calidad y deciden voluntariamente pertenecer al Circulo de Afiliados, con el objetivo de obtener servicios adicionales y preferenciales prestados por la Cámara de Comercio pagando un costo adicional al valor de la renovación de su matrícula mercantil.
- 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 los 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, periódico Cámara en Acción , 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

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para los productos y servicios se encuentran determinados y definidos en cada uno de los planes de calidad de los procesos misionales; en instructivos y protocolos, al igual que en los contratos firmados por la empresa y el cliente.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La entidad se asegura de cumplir con los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios y comerciantes registrados y afiliados. De acuerdo a lo establecido en cada plan de calidad y a lo planificado en el programa de trabajo anual se establecen los criterios tanto para la revisión, verificación y validación de los diferentes servicios prestados teniendo en cuenta los requisitos especificados y no especificados por el cliente, los requisitos de la entidad, los requisitos legales y reglamentarios, igualmente la entidad se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente por el cliente. En caso de existir incumplimientos estos se registran a través de servicios no conformes o PQRS y se les realiza tratamiento de acuerdo a lo establecido en los procedimientos **CI-P-004** procedimiento de acciones correctivas **CI-I-001** instructivo de PQRS

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

En caso de existir cambios en los requisitos para los productos y servicios cada Director de procesos lo socializa con su equipo de trabajo y toman las medidas pertinentes y ajustes a planes de calidad. Al igual si estos cambios deben ser de conocimiento para los usuarios, clientes y partes interesadas se aplicará el mecanismo establecido en la matriz de comunicación código **AF-F- 02**.

Para todos los casos los cambios deben ser conocidos y aprobados por la Presidencia Ejecutiva.



8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral no tiene aplicabilidad en los procesos misionales de la entidad..

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

Esta actividad está inmersa en el proceso de Responsabilidad de la Dirección Administrativa. Para realizar las compras de la entidad se documentó el procedimiento **código AF-P-003**; 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 del 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.

Dicho procedimiento determina los criterios para la evaluación, la selección y el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos; basándose en la capacidad de estos, para proporcionar dichos productos o servicios de acuerdo con los requisitos.

Los proveedores seleccionados de los servicios incluidos en el alcance de certificación, se evalúan periódicamente, de acuerdo con los resultados obtenidos en dicha evaluación y los criterios determinados en el instructivo **AF-I-007** Para evaluar proveedores.

8.5 PRODUCCION Y PREVISION DEL SERVICIO.

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

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.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

Para Registros Públicos y Afiliados 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

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores.

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 y maestrías, dado que, en los convenios con Universidades, se exige al cliente la presentación de documentos personales tales como: Fotocopia de la cédula, Copia del documento que certifique cumplimiento del programa de Pregrado, etc. Dichos documentos son conservados bajo custodia junto a pagares y facturación.

8.5.4. Preservación.

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 9001:2015, 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 de afiliados, libro fiscal, Tirillas.
- **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.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío realiza controles posteriores a la entrega de sus productos o servicios así:

Registros Públicos y Afiliados : se determina a través de la revisión de los requisitos tanto del cliente como legales y reglamentarios, además se aplica la encuesta de satisfacción al cliente **JU-F-023** ; En formulación de proyectos: se determina mediante la aprobación del proyecto por parte de la entidad Cofinanciadora, para ello, dicha entidad emitirá un oficio donde se exprese las condiciones y tipo de financiación del proyecto a realizar y En formación Empresarial se determina a través de la evaluación de eventos **FE-F-005**

8.5 6. Control de cambios

En caso de presentarse cambios para la prestación del servicio; la Entidad los analiza con el director del proceso afectado y se toman las medidas pertinentes y oportunas a fin de dar continuidad en la conformidad con los requisitos. Estas medidas son documentadas con el fin de dejar evidencia tanto de la acción como de las personas que autorizan dichos cambios.

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para los procesos de **Registros Públicos** la liberación del servicio se realiza cuando se ejecuta todo el proceso de revisión, verificación de cumplimiento de requisitos por parte del cliente y se emite la aprobación por parte del director del área; para **Afiliados** El comité de Afiliación someterá a consideración las solicitudes recibidas, previa verificación del cumplimiento de los requisitos y decidirá sobre su aceptación o rechazo dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud. Vencido este término sin que se hubiere resuelto la solicitud de afiliación, esta se entenderá como aprobada.

Para **Formulación de proyectos**: no aplica este proceso toda vez que no se tiene el alcance hacia el tema de ejecución del proyecto aprobado. La ejecución estaría a cargo de un tercero. En el proceso de **Formación Empresarial**, 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 más 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.

Las diferentes acciones desarrolladas en cada uno de los procesos misionales pueden verificarse en los respectivos planes de calidad.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, Documentó el Procedimiento para el tratamiento del servicio No conforme **CI-P-006**.

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 y 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. **CI-F-009**.

Cuando se considere necesario o si una no conformidad se presenta de manera repetitiva, se establecen las acciones correctivas o de mejora pertinentes y se da de manera oportuna respuesta a los clientes.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.

9.1.1. 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.

9.1.2 satisfacción del Cliente

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” y afiliados), 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**, y encuesta de satisfacción; para Formación Empresarial con la herramienta de 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. Para el área de afiliados se aplica encuesta de satisfacción. Es así como se canalizan todas las inquietudes y percepciones de los servicios prestados a los empresarios.

Esta información es analizada e incluida como una entrada para la Revisión por la Dirección en la cual se definen las acciones de mejora a implementar.

9.1.3 Análisis y evaluación

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

- Conformidad de los productos y servicios
- Grado de Satisfacción del cliente (Hace parte de los objetivos de Calidad).
- Desempeño y eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Evaluación de competencias del personal (Hace parte de los objetivos de Calidad)
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- Desempeño de los proveedores externos
- Conformidad de los servicios. (Metodología P,Q,R,S)
- Auditorías Internas de Calidad.
- Necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad entre otros

Los resultados generados de estas actividades de seguimiento y medición, son analizados y tenidos en cuenta para realizar la **revisión gerencial** y generar acciones de mejoramiento. Se utilizan diferentes metodologías para el análisis de datos, esto depende de los requerimientos en cada caso.

9.2 AUDITORIA INTERNA

Se documentó el procedimiento para la Realización de Auditorías Internas de Calidad **CI-P-005**, 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 de mejora 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 auditorías 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, los criterios y alcance de las auditorías y se documentó el acta de asignación de los auditores (asegurando su independencia con el área a auditar).

Los resultados de estas auditorías son incluidos como una entrada a la Revisión por la Dirección, en la cual se toman las acciones de mejora necesarias.

Se definieron los riesgos de las auditorías con el fin de determinar las acciones contingentes al momento de presentarse inconvenientes en la ejecución de estas.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Presidencia ejecutiva se realiza mínimo dos veces al año. En Junio/julio y en Diciembre /enero. La primera para responder a requerimientos de las auditorías externas realizadas por ICONTEC y la segunda se realiza como informe de control para ser presentada a la súper intendencia. 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 **PR-F-001**.

Los resultados de la revisión por la dirección es socializada con los jefes de procesos.

10. MEJORA

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Dentro de estas mejoras se incluyen especialmente mejoras en los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como las consideraciones de necesidades y expectativas. 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 de mejora y la Revisión de la Dirección.

Para dar cumplimiento a este requisito, se documentaron e implementaron los procedimientos de Acciones correctivas **CI-P-001** y procedimiento de acciones de mejora **CI-P-003** se documentó la metodología para el análisis de causa código **CI-I-003**.

Rodrigo Estrada Reveiz
Presidente Ejecutivo