

 CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: PR-O-001 Versión: 007 Hoja: 1 de 13
---	---	---

1. OBJETIVO

Identificar las necesidades de los clientes y las de la organización, para definir los parámetros y líneas de acción para el establecimiento de los planes estratégicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de calidad.

2. CONTENIDO

2.1 MISIÓN

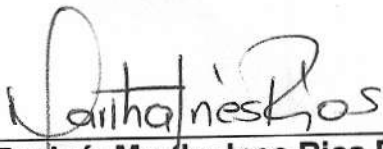

Prestamos servicios para incrementar la competitividad de nuestros empresarios.

2.2 VISIÓN

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

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio Armenia, 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

 Revisó: Martha Ines Rios Bernal Cargo: Directora Administrativa y Financiera Fecha: Mayo 19 de 2011	 Aprobó: Rodrigo Estrada Reveiz Cargo: Presidente Ejecutivo Fecha: Mayo 19 de 2011
---	--

2.4 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

2.5 DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

2.5.1 Objetivo No 1

DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.	Buena atención, celeridad, pertinencia y calidad.
OBJETIVO	Superar las expectativas del cliente
META	<p>a. 85% de los clientes atendidos manifiestan buena atención en los servicios de Formación Empresarial y Registros Públicos</p> <p>b. El 100% de los proyectos presupuestados deben ser aprobados por la parte Interesada, manifestando un concepto de satisfacción a través de su aprobación.</p>
INDICADOR DE GESTIÓN	<p>a. Clientes satisfechos / Clientes atendidos x 100</p> <p>b. No. De proyectos aprobados / No. Proyectos presupuestados para aprobación x 100</p>
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	<p>FORMACIÓN EMPRESARIAL: TRIMESTRAL</p> <p>REGISTROS PÚBLICOS: SEMESTRAL</p> <p>FORMULACIÓN DE PROYECTOS: ANUAL</p>
ESTRATEGIA	Enfocar la organización hacia el desempeño de su talento humano basado en los procesos.
ACTIVIDADES	Mantener el SGC conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008
TIEMPO	Permanente.
RESPONSABLES	Dirección de Control Interno, Director Jurídico, Director comercial y de proyectos y Director de Formación Empresarial.

2.5.2 Objetivo No 2

DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.	Talento humano capacitado y motivado
OBJETIVO	Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios
META	El 100% del personal definido en el alcance de la certificación debe ser competente con un cumplimiento del 100% de los requisitos definidos.
INDICADOR DE GESTIÓN	Personal Competente/Total personal del alcance x 100
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Anual
ESTRATEGIA	Establecer las necesidades de fortalecimiento de las competencias laborales por cada proceso del SGC.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las necesidades de capacitación 2. Desarrollar un plan de Mejoramiento a la necesidad específica 3. Verificar la eficacia de las capacitaciones
TIEMPO	Permanente
RESPONSABLES	Director Administrativo y financiero.

2.5.3 Objetivo No 3

DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.	Fortalecer y proyectar la dinámica económica y empresarial de la región.
OBJETIVO	Formular Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío
META	El 100% de los proyectos presupuestados deben ser Formulados con un concepto de aprobación por la Presidencia Ejecutiva
INDICADOR DE GESTIÓN	No. De proyectos formulados / No. Proyectos presupuestados para formulación X 100
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Anual
ESTRATEGIAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y pertenecer a los comités y las juntas directivas donde se diseñan, analizan y proyectan los programas de desarrollo regional. 2. Participar activamente en la formulación de los proyectos y programas de desarrollo regional.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar oportunidades para la formulación de proyectos ya sea por convocatorias o por gestión ante entidades e instituciones cofinanciadoras de recursos 2. Formular Proyectos en el marco del la Comisión Regional de Competitividad
TIEMPO	Permanente
RESPONSABLES	Director Área comercial y de Proyectos y Presidencia Ejecutiva

2.5.4 Objetivo No 4

DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.	Sistemas de Información
OBJETIVO	Facilitar las actualizaciones tecnológicas de la entidad
META	Cumplir el 90% de las actividades establecidas en el plan.
INDICADOR DE GESTIÓN	No. actividades cumplidas / No actividades programadas x 100
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Semestral a partir de Enero del 2004
ESTRATEGIA	Establecer un plan de desarrollo tecnológico para mejorar los sistemas de información.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los requerimientos de actualización Tecnológica que tiene la organización. 2. Elaborar y ejecutar el plan de mejoramiento de los sistemas información interna y externa
TIEMPO	Permanente
RESPONSABLES	Dirección administrativa y Financiera.