



CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
AYUDOS IMPULSANDO EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 1 de 31

## MANUAL DE CALIDAD CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 2 de 32

### INTRODUCCIÓN

Para la Cámara de Comercio de Valledupar, como prestadora de servicios empresariales para el departamento del Cesar 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 en un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por las normas ISO, específicamente, en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001.

La Cámara de Comercio de Valledupar obtuvo su primera certificación ISO 9001:2008 el 21 de marzo del 2007, certificación que ha sido renovada por tercera vez, en el año 2016, para diversos servicios ofrecidos por la entidad: Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes y Entidades Sin Ánimo de Lucro, Capacitaciones de Interés General y Logística para Eventos Sociales, Culturales y Empresariales.

Para el presente año se decidió incluir los servicios prestados en Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio Económico y Logística y Eventos, bajo la norma ISO 9001:2015, norma actualizada.

Esta estrategia le genera a la entidad diversos beneficios como: Definición clara de sus procesos; 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, inducción, trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad, medición de sus resultados, haciendo aportes para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El cliente percibe mayor calidad en los servicios recibidos, 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 alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones, con su respectiva justificación, El mapa de procesos, la misión, visión, política y objetivos de calidad, control de cambios y la descripción de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la Cámara de Comercio lo que se pretende es que éste se convierta en una guía en el desarrollo de las actividades diarias y motive a participar en los procesos de mejora continua dentro de la

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 3 de 32

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.

### 1. OBJETIVO:

Describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar.

### 2. ALCANCE:

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar se fundamenta en la Norma Técnica ISO 9001:2015 y aplica para todos los procesos contenidos en el mapa de procesos de la entidad.

### 3. DEFINICIONES:

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.

### 4. RESPONSABLES:

- **El Director de Calidad:** Es el encargado de la elaboración y control de la distribución del presente manual, así como del seguimiento al cumplimiento del mismo.
- **Junta Directiva:** Es el encargado de la revisión y aprobación del Manual de Calidad

ELABORADO POR:

Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.

REVISADO POR:

Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez

APROBADO POR

Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 4 de 32

### RESOLUCIÓN No. 025 DE 2018 (22 de Marzo)

#### **“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL MANUAL DE CALIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR”.**

El presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio de Valledupar en uso de las facultades legales estatutarias y en especial la contenida en la resolución N° 047 de 23 de Agosto del 2017 y

#### **CONSIDERANDO:**

- a) Que de acuerdo a la Resolución 075 DE 2018 “POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ACTUALIZA EL MANUAL DE PERFILES Y COMPETENCIAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES” y a la RESOLUCIÓN No. 074 de 2018 “POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL SISTEMA DE NOMENCLATURA Y CLASIFICACIÓN DE EMPLEOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.-** Aprobar la modificación del **MANUAL DE CALIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR**, cuyo contenido es el que a continuación se transcribe:

#### **1. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

El presente manual fue aprobado por la Junta Directiva y es responsabilidad del representante de la dirección garantizar su actualización en la plataforma Web.

Se considera copia controlada, la resolución emitida por la junta directiva.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 5 de 32

Este manual contiene información idéntica y actualizada de todos los aspectos que existen en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

### 2. REVISIONES Y CAMBIOS EFECTUADOS AL MANUAL DE CALIDAD

La primera versión del manual fue realizada el día 1 de septiembre de 2005.

El día 12 del mes de noviembre de 2009, se aprobó la versión 2 del manual, con un mejoramiento en los aspectos visuales de la red de procesos incluyendo color y diagramación. Igualmente se actualizó con la nueva versión de la norma ISO 9001: 2008. Se deja por sentado que no se realizó cambio estructural a la red de procesos. Se realizaron cambios en la estructura de las caracterizaciones de los procesos.

El día 1 de febrero de 2011 se revisó el manual y se actualizó conforme al nuevo entorno de la organización, las nuevas necesidades de la alta dirección, los procesos empleados y el nivel de desarrollo de la entidad, por lo que cambió de manera sustancial el Manual de Calidad, llegando a su versión No. 3, cambiando su estructura, misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad.

El día 1 de Marzo de 2011, se realizó revisión del manual y se cambiaron las caracterizaciones de los procesos, además se incluyó un nuevo proceso de apoyo denominado Gestión Tecnológica de la Información, produciendo esto a un cambio en la red de procesos, su caracterización, flujograma y ubicación en el Mapa de Procesos, siendo esta su versión 4.

El día 7 de diciembre se incluye como anexo al Manual de Calidad la Matriz de Mapa de Riesgos de los diferentes procesos, no genera versionamiento.

El día 5 de Febrero de 2015, se realizó revisión del manual y se cambió la caracterizaciones de los procesos de Seguimiento y Mejora, Registros Públicos, Capacitaciones de Interés General, Logística para Eventos Sociales y Culturales y Gestión Tecnológica de la Información, además se cambió la red de procesos, en razón a que el proceso de Ferias y Exposiciones fue excluido del manual, por motivos internos de la entidad, llegando este manual a su Versión n°5.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 6 de 32

En el mes de marzo del año 2016 se realizaron modificaciones en la misión, visión, y política y objetivos de calidad y se amplió el alcance del Sistema de gestión, actualizando el mapa de procesos. Quedando incluidos los siguientes procesos:

- Gestión de Afiliados
- Conciliación y Arbitraje
- Gestión Financiera
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión Documental

Se modificó el proceso de Desarrollo Empresarial, renombrándose como Desarrollo Regional en el cual están incluidos Observatorio Económico y Gestión de información al empresario; creándose como proceso, Logística y Eventos.

Todas las revisiones y cambios deben sujetarse a lo dispuesto en el procedimiento de Control de Documentos.

La revisión de este manual y aprobación de esta versión, fue realizada por el Presidente Ejecutivo, llegando este manual a su Versión n°6.

El 6 de julio del 2016 se realizan los cambios relativos a la actualización de la norma ISO 9001 a su versión 2015, llegando este manual a su Versión n°7.

El 24 de noviembre del 2016 se incluyó como proceso misional el Observatorio Socioeconómico, modificando el mapa de procesos y se cambió el objetivo de calidad relacionado con desarrollo empresarial, ampliándolo para todos los procesos misionales, llegando este manual a su Versión n°8.

El 21 de Junio se incluyó presentación de la empresa, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones, con su respectiva justificación y la descripción de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la Cámara de Comercio modificándose el ente aprobador a la junta directiva, llegando este manual a su Versión n°9.

El 28 de Marzo del 2017 se incluyeron los procesos de Servicios del Centro de Capacitación y el Observatorio Sicosocial, modificando el mapa de procesos, llegando este manual a su Versión n°10.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 7 de 32

### 3. PRESENTACIÓN

#### ○ RESEÑA HISTÓRICA

La Cámara de Comercio de Valledupar fue creada por iniciativa de un grupo de empresarios locales, mediante el Decreto 1308 del 4 de Julio de 1967, siendo Presidente de la República el Doctor Carlos Lleras Restrepo.

De acuerdo con el Acta N° 001 de la entidad, figuran como integrantes de su primera Junta Directiva, los Comerciantes: Jorge Trujillo Fernández, Elías Awad y Elberto Suarez, quienes a su vez, designaron al empresario Fernando Matíz Espinoza, como su primer Director Ejecutivo.

Con el liderazgo del comerciante Jorge Trujillo Fernández, como Presidente de la Junta Directiva y Don Fernando Matíz, como Director Ejecutivo, inicia labores la Cámara de Comercio de Valledupar el 4 de Septiembre de 1967.

Fernando Matíz Espinoza, Leovigildo Rodríguez, Jorge Baute Fernández De Castro, José Horlandy Castro y José Luís Urón Márquez, han sido, hasta la fecha, los directores o presidentes ejecutivos de la entidad.

Los tres primeros, estuvieron al frente de la entidad entre los años 1967 a 1987, durante los primeros 20 años de vida jurídica de la Cámara de Comercio de Valledupar, con todas las dificultades que implican los inicios, en una comunidad renuente a la tributación.

En el año 1987, llega a la dirección ejecutiva de esta entidad, el Ingeniero Agrónomo José Horlandy Castro. Durante su largo periodo de gestión, de 1987 a diciembre de 2010, amplió las instalaciones físicas, actualizó y modernizó todos los procesos, abrió oficinas receptoras en los municipios de Codazzi, Bosconia, El Copey, La Jagua de Ibirico e impulsó la creación de la Cámara de Comercio de Aguachica.

En desarrollo de su administración, el gobierno nacional delegó nuevos registros públicos a las Cámaras de Comercio, tales como:

El Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro ESAL y el Registro Único de Proponentes RUP.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luís Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luís Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 8 de 32

Se ampliaron los servicios para los afiliados y se generó una dinámica de capacitación para mejorar las competencias del sector empresarial, con énfasis en el micro empresariado, sector que se favoreció con diversos convenios con entidades como Artesanías de Colombia, Microempresa y Compañía, Ministerio de Comercio, Sena etc., que los preparó para participar en ruedas de negocios y ferias nacionales.

Para esta época, la Cámara de Comercio amplió su radio de acción e interacción con los gremios y el sector gubernamental, convirtiéndose en un importante socio estratégico para el impulso del desarrollo local, liderando la creación de diversos entes, algunos de los cuales se mantuvieron, mientras que otros desaparecieron, relacionamos: CORPOCESAR, ORNAVALLE, Gas Natural del Cesar ( Remplazado por Gases del Caribe) CELCARIBE, EMCARBÓN S.A., Fondo de Garantías del Cesar, CREDIEMPRESARIAL, CODEM, TELEUPAR y EXPOFESTIVAL, entre otros.

En el año 2011, con el nombramiento del doctor José Luis Urón Márquez como Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Valledupar, se inicia un nuevo estilo de gestión administrativa, frente a una serie de coyunturas de desarrollo, que se generan actualmente en Valledupar y el departamento del Cesar.

Esta nueva administración se caracteriza por ser una gestión de puertas abiertas hacia el interior de la entidad y por una agresiva dinámica de proyección local y regional, en la cual, los medios de comunicación, las redes sociales, la comunicación organizacional y los avances tecnológicos, han representado un importante soporte a la gestión.

Además de las adecuaciones locativas para optimizar la función registral y comodidad de los clientes, la administración se preocupó por la adecuación de espacios para ofrecer capacitación y actividad cultural al empresariado, mediante la construcción de dos nuevos auditorios y un patio cultural, que se sumaran a los dos salones existentes. La actualización general de los sistemas informáticos con tecnologías y equipos de última generación, así como la diversificación de los servicios, para lo cual fue necesario reestructurar las áreas.

Hoy la entidad ofrece a sus clientes y usuarios los servicios especializados de un Centro de Conciliación y Arbitraje, logró la instalación del primer punto descentralizado de la Bolsa de Valores de Colombia, con información y capacitación bursátil, realizó el montaje de un Centro de Información al Ciudadano DANE, con acceso a más de 87

ELABORADO POR:

Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.

REVISADO POR:

Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez

APROBADO POR

Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 9 de 32

investigaciones estadísticas de utilidad general, especialmente, para consultores y formuladores de proyectos; instaló, en convenio con PROCOLOMBIA, una oficina asesora en procesos de exportación.

Creó el Área de Desarrollo Regional, cuya función es gestionar alianzas, convenios y proyectos de cooperación internacional, de apoyo local y nacional, así como realizar estudios sobre los aspectos más incidentes en el desarrollo socioeconómico de la región.

Esta nueva área dio origen, al Observatorio Socioeconómico de la entidad, el cual se encarga del procesamiento, consolidación y análisis de todas las investigaciones e información generada en la entidad, cuyo análisis contribuye a develar la realidad local y regional, en múltiples aspectos, como también, mediante encuestas directas a nuestros clientes y visitantes, se realiza un sondeo mensual sobre la percepción general de seguridad, eficacia de los servicios públicos, la movilidad, el desempleo, la informalidad, la creación y mortalidad empresarial y la percepción ciudadana sobre la gestión de nuestros gobernantes y del presidente de la Cámara de Comercio, información que se comparte con las distintas autoridades, gremios y academia, por su importancia y peso específico, en el momento de la toma de decisiones.

Recientemente, en la implementación de algunas iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, la Cámara de Comercio de Valledupar asume el reto de trabajar por el desarrollo socioeconómico de las comunidades ubicadas en la margen derecha del Río Guatapurí, integradas, en su gran mayoría, por desplazados de la violencia, sin acceso a servicios públicos domiciliarios, con elevados índices de inseguridad, presencia de microtráfico, indigencia, bajo nivel de escolaridad, desempleo etc., que no permiten una vida digna para los habitantes de esta zona.

En desarrollo de esta iniciativa se realiza un censo poblacional que además, arroja información complementaria útil para establecer un plan de acción con la participación de diversas entidades como la alcaldía de Valledupar, el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar, la Policía Cesar, la Registraduría Nacional, las Secretarías de Educación y de Salud, CORPOCESAR y otros, mediante el cual, se ha avanzado en el mejoramiento social, económico y ambiental de esta zona vulnerable, con el liderazgo de la Cámara de Comercio de Valledupar, desarrollando además, el Programa Atrévete a Crecer, que ofrece formación gratuita para mejorar y formalizar los pequeños emprendimientos mediante los cuales sobreviven estas personas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





Sin embargo, como bandera de toda esta transformación, generada por la nueva administración de la entidad, la Presidencia Ejecutiva, en cabeza del Doctor José Luis Urón Márquez, privilegia la función veedora y gestora del desarrollo regional que deben cumplir las cámaras de comercio, en sus respectivas jurisdicciones, y es así como la entidad ha venido asumiendo aguerridas luchas, la mayoría de ellas en solitario, buscando eliminar los flagelos que obstaculizan el desarrollo, incentivan la corrupción y atentan contra la libre empresa y la actividad legal de los empresarios cesarences.

#### 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

##### ○ MISIÓN

Somos una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, corporativa y gremial, conformada por los comerciantes matriculados en el Registro Mercantil, que trabaja con calidad y transparencia como motor de desarrollo regional, dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes, en la prestación de servicios de registros públicos, en la gestión del progreso económico y cultural de la región y del fortalecimiento de su tejido social, apoyada en un talento humano calificado y en tecnologías de la información.

##### ○ VISIÓN

Para el año 2021 la Cámara de Comercio de Valledupar será reconocida en el Diamante Caribe y Santanderes como ente impulsor de la innovación y competitividad empresarial, del fortalecimiento e integración del tejido social y del reconocimiento cultural de la región, así como por su excelencia en la prestación de los servicios de registros públicos.

##### ○ POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es gestionar y adelantar acciones de desarrollo en los sectores público y privado, orientadas a satisfacer las necesidades de la región, brindar un servicio de registros públicos oportuno y confiable, a través de la gestión y mejoramiento continuo de nuestros procesos, de un talento humano competente y del uso de herramientas tecnológicas actualizadas que permitan la administración de los sistemas públicos de manera eficiente, cumpliendo con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez



## ○ OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política de Calidad se establece en todos los niveles de la organización a través del establecimiento y cumplimiento de los siguientes objetivos:

- 1) Prestar servicios de Registros Públicos con oportunidad, celeridad y confiabilidad.
- 2) Promover el desarrollo regional dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes.
- 3) Asegurar la satisfacción de los usuarios que participan en actividades de los procesos misionales.
- 4) Gestionar la adecuada infraestructura tecnológica que apoya el servicio.
- 5) Fortalecer las competencias del Talento Humano de la Organización.
- 6) Mejorar continuamente los procesos de la organización.

## 5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 5.1. COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

#### 5.1.1. Normativa General:

La Cámara de Comercio de Valledupar se rige por los lineamientos y regulaciones entregadas por el gobierno nacional, las principales regulaciones son:

- Ley 1607 de 2012 art 182: De la tasa contributiva a favor de las Cámaras de Comercio
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
- Decreto 1377 de 2013: Por el cual se reglamente parcialmente la ley 1581 de 2012, régimen general de protección de datos personales
- Código de Comercio Decreto 410 de 1971: Por medio del cual se expide el código de comercio
- Decreto 622 Abril 05 de 2000: Por el cual se determina la jurisdicción de cada Cámara de Comercio, teniendo en cuenta la continuidad geográfica, los medios de comunicación y los vínculos comerciales de los municipios que agrupare
- Decreto 1308 de 1967: Por el cual se crea una Cámara de Comercio en Valledupar.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR

UNIDOS PARA EL DESARROLLO DEL CÉSAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: SEG-MN-01

Versión: 10

Actualizado: 22/03/2018

Página 12 de 32

- Decreto 2150 de 1995: por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 410 de 1971: Código de Comercio
- Resolución 028 de 2017: Por medio de la cual se aprueba la creación y apertura de una oficina receptora de la Cámara de Comercio de Valledupar en el municipio de Valledupar
- Resolución 022 de 2017: Por medio del cual se establece el régimen disciplinario de los empleados de la Cámara de Comercio de Valledupar
- Resolución 221 de 2015: Por medio de la cual se aprueba una reforma total de estatutos de la Cámara de Comercio de Valledupar
- Resolución 06 de 1990: Por la cual se reglamenta una bonificación y se crean otros incentivos

### 5.1.2. Funciones

En el Código del comercio se dictan las funciones para la Cámara de Comercio, de acuerdo a estas funciones se definen los procesos internos para su cumplimiento. Las funciones son:

- 1) Servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el Gobierno y ante los comerciantes mismos;
- 2) Adelantar investigaciones económicas sobre aspectos o ramos específicos del comercio interior y exterior y formular recomendaciones a los organismos estatales y semioficiales encargados de la ejecución de los planes respectivos;
- 3) Llevar el registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos en él inscritos, como se prevé en este Código;
- 4) Dar noticia en sus boletines u órganos de publicidad de las inscripciones hechas en el registro mercantil y de toda modificación, cancelación o alteración que se haga de dichas inscripciones;
- 5) Recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas;
- 6) Designar el árbitro o los árbitros o los amigables compondores cuando los particulares se lo soliciten; Conc.: Ley 315 de 1996
- 7) Servir de tribunales de arbitramento para resolver las diferencias que les defieran los contratantes, en cuyo caso el tribunal se integrará por todos los miembros de la junta;

ELABORADO POR:

Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.

REVISADO POR:

Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez

APROBADO POR

Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez



- 8) Prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores;
- 9) Organizar exposiciones y conferencias, editar o imprimir estudios o informes relacionados con sus objetivos;
- 10) ☐ ictar su reglamento interno que deberá ser aprobado por el Superintendente de Industria y Comercio;
- 11) Rendir en el mes de enero de cada año un informe o memoria al Superintendente de Industria y Comercio acerca de las labores realizadas en el año anterior y su concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas, así como el detalle de sus ingresos y egresos; y
- 12) Las demás que les atribuyan las leyes y el Gobierno Nacional.

### 5.1.3. El Cesar, fuente de Oportunidades en el Diamante Caribe y Santanderes

La investigación “El Cesar, Fuente de Oportunidades en el Diamante Caribe y Santanderes” realizada por José Luis Urón Márquez, presidente ejecutivo de la Cámara, junto con Alberto Gutiérrez Pineda, consultor en desarrollo regional y medio ambiente, por medio de la cual la Cámara de Comercio de Valledupar presenta a consideración de los mandatarios territoriales del Cesar las oportunidades que brinda la singularidad del territorio, así como las normas vigentes, las iniciativas y proyectos que se adelantan en el Cesar. En esta investigación se expone el entorno territorial, el Cesar dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes, la infraestructura actual, las oportunidades territoriales, en donde se evidencian los sectores turístico y académico, la gestión integral del territorio (proyectos estratégicos, ventajas comparativas y competitivas y oportunidades).

### 5.1.4. Análisis Interno

Para la realización de análisis interno de la entidad se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados y medición del clima organizacional. Con base en estos se definen las fortalezas y las necesidades de capacitación y acciones a implementar.

En el análisis de clima se evalúan factores de infraestructura y ambiente para la operación de los procesos. Así mismo se tiene en cuenta el análisis del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.





De acuerdo a este análisis interno se definen los perfiles de cargo, cantidad de personal, necesidades de documentación, planes de carrera para mejorar las competencias.

### 5.1.5. Establecimiento del Direccionamiento Estratégico

Con base en lo anteriormente mencionado, se estableció el direccionamiento estratégico: de la misión, visión, política y objetivos de calidad. Los pasos a seguir para ejecutar el planteamiento de la Misión, Visión, Objetivos y Política de Calidad bajo las cuales se rige y se llevan a cabo las actividades funcionales de la Entidad, así como la definición y seguimiento a los indicadores para la medición del cumplimiento de las mismas, se encuentran definidos en el procedimiento de planeación estratégica.

La pertinencia y cumplimiento de este direccionamiento estratégico se revisa mínimo una vez al año durante la revisión gerencial, realizando los cambios necesarios de acuerdo a las investigaciones.

### 5.1.6. Investigaciones Socioeconómicas

Sin embargo, tomado como base la función: “Adelantar investigaciones económicas sobre aspectos o ramos específicos del comercio interior y exterior y formular recomendaciones a los organismos estatales y semioficiales encargados de la ejecución de los planes respectivos”, la Cámara de Comercio realiza y hace uso de los resultados de estas investigaciones como insumo para la planeación estratégica de la entidad y su Sistema de Gestión de Calidad, en donde define los procesos, subprocesos, programas especiales o actividades específicas adicionales, principalmente para el desarrollo regional, que se incorporan. Estos cambios se consignan en las caracterizaciones de los procesos, en actas de junta directiva, formatos del proceso, entre otros, dependiendo de la naturaleza del cambio.

Las investigaciones realizadas se encuentran publicadas en la página web de la Cámara de Comercio.

## 5.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

La cámara de comercio de Valledupar en su funciones delegadas por el gobierno nacional y como entidad organizada adquiere responsabilidad frente grupos internos y

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





externos, los cuales se ven afectados por los resultados que obtenga la organización en sus operaciones, estos grupos los llamamos partes interesadas, las cuales se describirán en la siguiente tabla:

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES/EXPECTATIVAS
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Balance económico positivo.</li><li>• Cumplimiento del presupuesto aprobado.</li><li>• Cumplimiento de actividades de plan de trabajo.</li></ul>
Entidades Gubernamentales(Superintendencia de Industria y Comercio/ Contraloría)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de normas y requisitos legales.</li></ul>
Usuarios( Comerciantes)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificados sin error</li><li>• Asesoría acertada.</li><li>• Cumplimiento en el Tiempo de servicio y entrega estipulado.</li><li>• Auditorios limpios y dotados de todas las herramientas técnicas de audio y video.</li><li>• Conciliadores y árbitros capacitados.</li><li>• Cumplimiento en cronogramas de audiencias</li><li>• Capacitaciones de interés común.</li><li>• Programas de apoyo al comercio.</li><li>• Investigaciones socioeconómicas y sicosociales de interés común.</li></ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones y normas laborales claras.</li><li>• Pago de salarios a tiempo.</li><li>• Reconocimiento a su labor realizada.</li><li>• Capacitación constante.</li></ul>





Proveedores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alianzas estratégicas.</li><li>• Pago oportuno.</li><li>• Reconocimiento por los servicios prestados.</li></ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impacto positivo en la sociedad.</li><li>• Respeto al medio ambiente.</li></ul>

### 5.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC

El alcance del sistema de gestión de la calidad de La Cámara de Comercio de Valledupar incluye los servicios prestados en Registros Públicos, Gestión de Afiliados, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio Socioeconómico, Logística y Eventos, Servicios del Centro de Capacitación y Observatorio Sicosocial. Aplica para los servicios realizados en la sede principal, sede Calle 14 y las seccionales de Bosconia, La jagua de Ibico, El Copey y Agustín Codazzi.

El numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones no es aplicable a la Cámara de Comercio de Valledupar, por cuanto los procesos no requieren equipos de medición.

### 5.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar, se Identificaron Procesos de Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

Dentro de esta Clasificación, se identifican como Estratégicos: Planeación estratégica, se encarga de planear, dirigir y controlar los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad; y Seguimiento y mejora, el cual gestiona auditorías internas de calidad, realiza seguimiento a la medición de la satisfacción del cliente y se asegura de la toma de acciones de mejora en los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad

Dentro de los Procesos Misionales, se identificaron: Observatorio Socioeconómico, Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional y Logística y Eventos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urrón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urrón Márquez

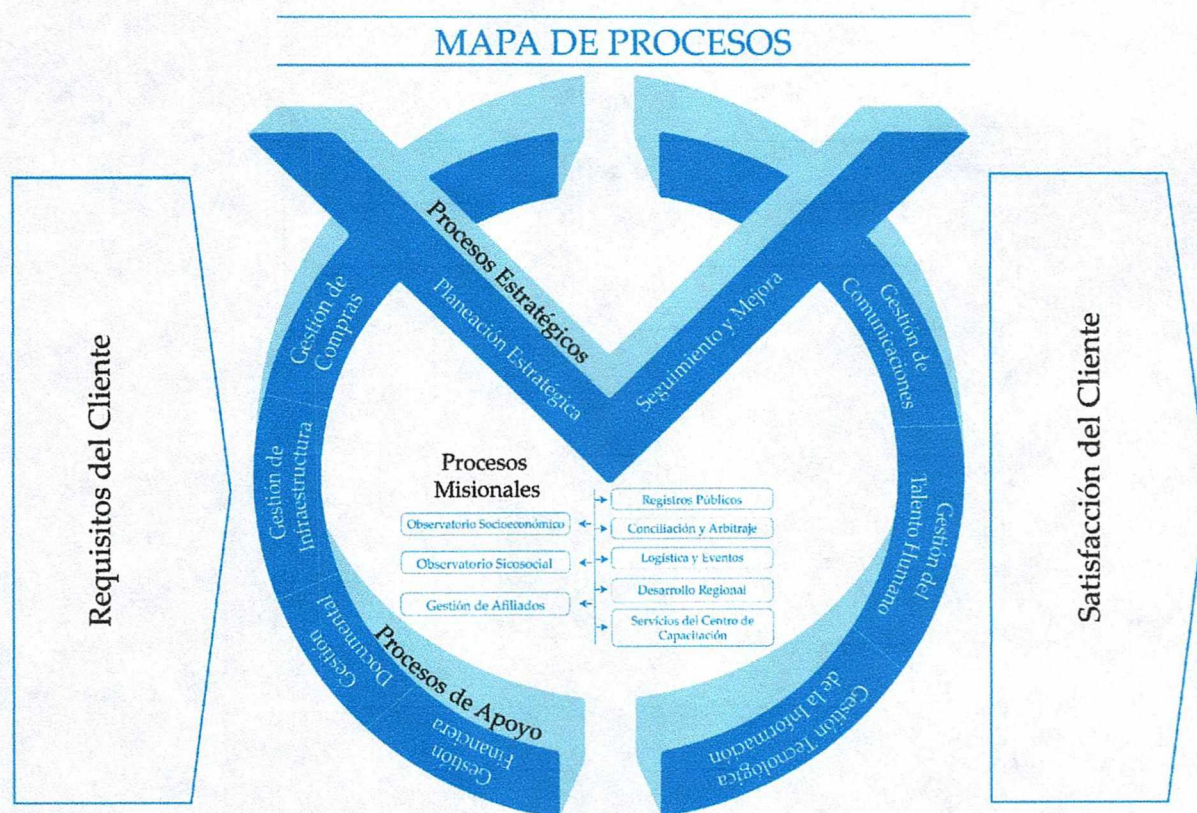




Finalmente, dentro de los Procesos de Apoyo, se encuentran: Gestión de Infraestructura, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Tecnológica de la información, Gestión del Talento Humano, Gestión de Comunicaciones.

Los procesos mencionados anteriormente y sus interacciones, se pueden visualizar en el Mapa de Procesos, y las entradas y salidas, secuencia e interacciones, seguimiento y mediciones, recursos, responsabilidades, entre otros, se describen en la respectiva caracterización.

## ○ Mapa de Procesos



## 6. LIDERAZGO

### 6.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





- Realizando la rendición de cuentas a la junta directiva con respecto a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Estableciendo, de acuerdo al contexto, y haciendo seguimiento al cumplimiento la política y objetivos de Calidad.
- Garantizando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la entidad, por medio del control de los documentos y con ellos de las actividades que se realizan en cada proceso.
- Estableciendo el mapa de riesgos de la entidad y haciendo seguimiento al cumplimiento de las acciones.
- Comunicando a la organización la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme a los requisitos.
- Realizando seguimiento a los indicadores de desempeño de cada proceso.
- 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
- Promoviendo la mejora continua a través de investigaciones de la región, con la implementación de nuevos programas, en búsqueda de la satisfacción de los usuarios.
- Realizando evaluaciones de desempeño y clima organizacional, permitiendo la mejora continua del talento humano.

### 6.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Presidencia Ejecutiva, 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 se cuenta con un objetivo de calidad específico que resalta la importancia de este elemento en la organización.

Así mismo se elaboró el mapa de riesgos, en donde se establecen acciones que garanticen la conformidad de los productos y servicios y permitan aumentar la satisfacción del cliente.

### 6.3. POLÍTICA DE CALIDAD

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





Nuestro compromiso es gestionar y adelantar acciones de desarrollo en los sectores público y privado, orientadas a satisfacer las necesidades de la región, brindar un servicio de registros públicos oportuno y confiable, a través de la gestión y mejoramiento continuo de nuestros procesos, de un talento humano competente y del uso de herramientas tecnológicas actualizadas que permitan la administración de los sistemas públicos de manera eficiente, cumpliendo con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

La política de calidad se encuentra publicada en los diferentes pisos de la Cámara de Comercio, así como sus sedes y seccionales. También en la página web de la entidad y en el presente manual que se publica en el aplicativo funcionarios. Adicional se realizan capacitaciones al personal, para su entendimiento y aplicación.

#### 6.4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

En la Cámara de Comercio de Valledupar, 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. El organigrama se encuentra en el Manual de Perfiles y Competencias.

Las responsabilidades de la ejecución de las actividades dentro de un proceso, se encuentran establecidas en la caracterización y en los procedimientos de cada uno de ellos.

### 7. PLANIFICACIÓN

La planificación en la Cámara de Comercio de Valledupar se realiza, a través de varias actividades:

- Identificando los riesgos de los procesos, las acciones para abordarlos y el seguimiento a las mismas que aseguren que se aumenten los resultados deseables y prevenir o reducir los no deseados, así como lograr la mejora. Los riesgos de cada proceso se encuentran consignados en el mapa de riesgos, anexo al presente documento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





## 7.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política de Calidad se establece en todos los niveles de la organización a través del establecimiento y cumplimiento de los siguientes objetivos:

- 1) Prestar servicios de Registros Públicos con oportunidad, celeridad y confiabilidad.
- 2) Promover el desarrollo regional dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes.
- 3) Asegurar la satisfacción de los usuarios que participan en actividades de los procesos misionales.
- 4) Gestionar la adecuada infraestructura tecnológica que apoya el servicio.
- 5) Fortalecer las competencias del Talento Humano de la Organización.
- 6) Mejorar continuamente los procesos de la organización.

Los objetivos de calidad se encuentran publicados en los diferentes pisos de la Cámara de Comercio, así como sus sedes y seccionales. También en la página web de la entidad y en el presente manual que se publica en el aplicativo funcionarios. Adicional se realizan capacitaciones al personal, para su entendimiento y aplicación.

## 7.2. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Para realizar la planificación de cambios se establece el formato de planificación de cambios que contiene principalmente:

- NOMBRE DEL PROCESO
- ENCARGADO DE GESTIONAR CAMBIO
- DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO: Escribir detalladamente los cambios que se presentaron en el documento con respecto a la versión anterior. Si es la versión 1 del documento, se debe escribir emisión inicial del documento.
- RAZONES DEL CAMBIO: Escribir la causa que generó la necesidad del cambio como por ejemplo una nueva ley, decreto o normatividad, solicitud de algún ente como la superintendencia de industria y comercio, cambios en la planeación estratégica (misión y visión), creación de nuevos subprocesos, convenios. Si se presenta por mejora continua del proceso, especificar como se identificó el cambio.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





- COMO AFECTA EL CAMBIO A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN (SGC, SST, G. Documental): Determinar si el cambio planteado interfiere o modifica la ejecución de otro proceso, indicadores, la forma de archivar los registros o genera algún impacto en la salud o bienestar de los empleados.
- NECESIDADES DE OCUMENTACIÓN/PERSONAL/EQUIPO/INSTALACIONES: Para realizar el cambio se requiere de la creación de otros documentos como formatos, instructivos, procedimientos para poder llevar a cabo el desarrollo eficiente del cambios. Se requieren nuevos funcionarios, equipos o infraestructura adicional a la ya adquirido.
- FLUJO DE ACTIVIDADES Y REGISTROS NECESARIOS: El cambio necesita una serie de pasos para ser implementados, menciono los pasos. Para la implementación se debe dejar evidencia de que cada uno de estos se ejecutó, si es así que registros deben quedar (fotos, listados de asistencia, etc.)
- AJUSTES NECESARIOS PARA MANTENER EL SISTEMA: Para realizar el cambio es necesario modificar algún procedimiento, instructivo, manual o documentos del mismo o de otro proceso. Se requiere la modificación de funcione, puestos de trabajo, infraestructura. Adicional a lo ya mencionado se quiere algún otro ajuste que no hay sido contemplado en las preguntas anteriores.

## 8. APOYO

### 9.1. RECURSOS

La Cámara de Comercio de Valledupar 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, que aseguren la satisfacción del cliente.

#### 9.1.1. Personas

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





incluyen requisitos respecto a educación, formación, experiencia y habilidades. Los soportes de las competencias se archivan en la hoja de vida de cada funcionario.

### 9.1.2. Infraestructura

En la Cámara de Comercio de Valledupar 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.

### 9.1.3. Ambiente para las Operaciones de los Procesos

En la Cámara de Comercio de Valledupar 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 COPPAST, con el propósito de proponer acciones para la mejora. Así mismo se cuenta con la evaluación de clima organizacional.

### 9.1.4. Recursos de Seguimiento y Medición

Como recursos de seguimiento y medición se tiene establecidos controles de calidad, específicamente en el proceso de registros públicos, en el cual se realiza una verificación del certificado previo a la entrega. Los controles de calidad se documentan de acuerdo a los lineamientos de producto no conforme.

### 9.1.5. Conocimiento de la Organización

En cada uno de los perfiles de cargo se encuentran establecidos los conocimientos necesarios para cada cargo. Adicional a esto se realiza un proceso de inducción general y específica en el cargo, se realiza un programa de capacitación y planes de carrera para mejorar las competencias, de acuerdo a los resultados de desempeño y a las necesidades de la organización.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





En los documentos de cada proceso se establecen las directrices y se detallan cada una de las actividades que deben llevarse a cabo por los funcionarios que participa en un proceso, estos documentos son actualizados constantemente de acuerdo a los requisitos legales, resultados de auditorías, investigaciones realizadas por el observatorio socioeconómico que generen nuevos programas o proyectos y acciones de mejoramiento identificadas, entre otros.

### 9.2. COMPETENCIA

En cada uno de los perfiles de cargo se encuentra establecidos la educación, experiencia y competencias necesarias para cada cargo. Adicional a esto se realiza un proceso de inducción general y específica en el cargo, se realiza un programa de capacitación y planes de carrera para mejorar las competencias, de acuerdo a los resultados de desempeño y a las necesidades de la organización.

### 9.3. TOMA DE CONCIENCIA

El Director de Calidad de la entidad realiza capacitaciones para garantizar el entendimiento de la política de calidad, objetivos de calidad, contribución de cada uno dentro del SGC y las implicaciones de incumplir los requisitos del SGC.

### 9.4. COMUNICACIÓN

En la Cámara de Comercio de Valledupar se cuenta con los siguientes espacios de comunicación: Comité de Calidad, reuniones generales, comunicaciones internas, intranet y cartelera. Así mismo dentro de los documentos de cada proceso se establecen las comunicaciones que deben llevarse a cabo, tanto en medio como en emisor y receptor.

### 9.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

#### 9.5.1. Generalidades

Con la definición del alcance del SGC y de cada uno de sus procesos y con base a cada uno de los numerales de la norma aplicada por tipo de proceso (misional, estratégico o de apoyo) se definen las necesidades de documentación. Cada uno de los procesos tiene

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urrón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urrón Márquez





mínimo su caracterización y un procedimiento o manual que establezca la forma de ejecución del proceso.

### 9.5.2. Creación y Actualización

Se elaboraron los procedimientos que establecen las directrices para elaborar los documentos y los controles para su creación y actualización.

Los documentos existentes, tanto internos como externos se encuentran inventariados, los primeros están contenidos en el Listado Maestro de Documentos internos y los segundos en el Listado de Control de Documentos Externos.

### 9.5.3. Control de la Información Documentada

Todos los documentos tanto internos como externos que afectan el SGC, se encuentran publicados a través del aplicativo web, para la consulta de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Valledupar. El Control de los documentos está bajo la responsabilidad del proceso de Gestión de Calidad y la protección y seguridad de la información a cargo de Gestión Tecnológica de la Información.

Durante la documentación de los procesos, se identificaron los formatos que se debían diligenciar para demostrar el cumplimiento con los requisitos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad; Posteriormente, se aplicaron los controles establecidos en el procedimiento de control de Registros. El control de registros es llevado a cabo de acuerdo a los lineamientos del proceso de Gestión Documental.

## 10. OPERACIÓN

### 10.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

En la Cámara de Comercio de Valledupar se identificaron: Observatorio Socioeconómico, Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional y Logística y Eventos como procesos misionales o de realización de los servicios. Para llevarlos a cabo, desde la planificación, realización y seguimiento, se documentó el mapa de procesos, la caracterización del proceso y demás documentos que 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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





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.

### 10.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

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.

Los servicios que presta La Cámara de Comercio se encuentran publicados en la página web de entidad.

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; la conservación de la evidencia del acto registrado.

Para Desarrollo Regional se da cumplimiento a la normatividad relacionada con los institutos de educación no formal y cumplimiento a los términos de referencia de cada uno de los proyectos definidos, según sea la parte interesada.

En los casos donde cambian estos requisitos para la prestación de servicio, cada director de proceso debe hacer los cambios necesarios a la caracterización y demás documentos del proceso 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 Valledupar cuenta con una página 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 PQR's que permite resolver oportunamente cualquier inquietud de los clientes.

### 10.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez



La metodología de diseño y desarrollo para los procesos que generan nuevos servicios se tiene establecida en el procedimiento de cada uno de estos procesos, incluyendo una plantilla para asegurarse de realizar y dejar documentada la planificación, la definición de entradas, los controles, las salidas y los cambios en el diseño y desarrollo.

## 10.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Esta actividad está inmersa en el Subproceso de Gestión de Compras, proceso de Gestión Financiera.

Para realizar las compras se documentó la caracterización del proceso y el procedimiento que garantiza que los requisitos de compra están claramente establecidos y que se obtengan los productos y servicios requeridos, para esto se establecen actividades y controles para la evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación de los proveedores externos. Dentro del procedimiento se establecen los formatos que permiten dejar información documentada de la ejecución del proceso.

## 10.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

### 10.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

Cada uno de los procesos misionales cuenta con la caracterización del proceso y con procedimientos, formatos, entre otros documentos que detallan las actividades que garantizan la producción y provisión bajo condiciones controladas, que incluyen la definición de las características de los productos y servicios y de los resultados previstos. Así mismo se cuentan con procesos de apoyo que aseguran la disponibilidad y uso de recursos, el uso de la infraestructura la designación de personas competentes. Adicional a estos se cuenta con el proceso de seguimiento y mejora que realiza la verificación de la capacidad de alcanzar los resultados, la implementación de actividades de liberación y entrega y la implementación de acciones para prevenir errores humanos.

### 10.5.2. Identificación y Trazabilidad

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





Los registros resultantes de la trazabilidad se evidencian en cada uno de los procedimientos. Estos registros son controlados por el proceso de gestión documental y permiten identificar cada uno de las etapas del proceso incluyendo las salidas de los servicios y se tienen establecidos los controles que deben efectuarse o realizarse durante la prestación de los servicios, antes de que llegue al cliente. Adicionalmente, se hace medición de la satisfacción del cliente para todos los procesos que tiene contacto con el cliente externo.

La trazabilidad para cada uno de los procesos misionales se realiza de la siguiente forma:

- Para Registros Públicos, la trazabilidad se da a través del número de matrícula 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. La identificación del trámite se realiza por medio del código asignado cuando el Auxiliar de Ventanilla realiza el cobro correspondiente, con el fin de conocer en qué estado se encuentra el trámite.
- Observatorio Socioeconómico, se realiza por medio del nombre asignado a la investigación.
- Gestión de Afiliados: La trazabilidad se realiza a través del nombre del afiliado y/o el número de matrícula.
- Conciliación y Arbitraje: Se realiza por medio de un número de radicado el cual está dado en función del nombre de la persona que realiza la solicitud, la fecha y el tipo de proceso o solicitud.
- Desarrollo Regional: Dependiendo de la actividad realizada, por lo general la trazabilidad se hace por el nombre del evento, el nombre del sitio (parque, zona, municipio y/o vereda) y la fecha de realización. En la biblioteca la identificación se hace por el código ISBN (International Estándar Book Number) con base en el nombre del autor, el título del libro y la fecha de edición.
- Logística y Eventos: Por nombre del solicitante y/o fecha del evento.

### 10.5.3. Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





organización para que ésta pueda prestar sus servicios, por lo tanto la Cámara de Comercio de Valledupar 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 capacitaciones, este numeral aplica, cuando los convenios suscritos exijan al cliente la presentación de documentos personales tales como: fotocopia de la cédula, copia de los documentos que certifiquen cumplimiento del programa de formación, etc.

#### 10.5.4. Preservación

En la Cámara de Comercio de Valledupar, cuenta con el programa de gestión documental, en donde se definen los lineamientos para la preservación de las salidas durante la producción y prestación del servicio. Este programa contiene los procedimientos que establecen las actividades y controles que aseguran la preservación, así mismo se cuenta con el área de gestión tecnológica de la información y de infraestructura que junto con el proceso de compras garantizan que los lineamientos de preservación se cumplan.

#### 10.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega

La Cámara de Comercio debe garantizar que el certificado esté disponible en cualquier momento, posterior a su emisión inicial, por lo tanto garantiza la información confiable de sus sistemas de información. Adicional los procesos de formación que generan certificación, guardan el historial de las personas que han pasado por estos procesos, para entregar el certificado en cualquier momento.

#### 10.5.6. Control de Cambios

Para establecer cambios pueden realizar planes de contingencia en los procesos, o se modifican directamente los documentos de los procesos para establecer la nueva forma de ejecución de las actividades, para la actualización de los documentos se debe seguir los lineamientos de los procedimientos para la elaboración y el control de documentos, así mismo se diligencia el formato de planificación de cambios.

### 10.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





Dentro de cada procedimiento se encuentran definidas las actividades de control previo a la entrega al usuario o cliente.

### 10.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Para llevar a cabo esta actividad, se estableció el procedimiento control del producto no conforme, en donde se define el formato para el registro y control cuando se detecte un producto no conforme. Este procedimiento se aplica en todos los controles de calidad que se establecen en los procesos.

## 11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 11.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

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 la 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.

Para realizar el seguimiento y medición de los procesos, se establecieron los indicadores para cada uno de los procesos, incluyendo el indicador de satisfacción del cliente para los procesos misionales. Los indicadores tienen establecida una periodicidad y una meta. De acuerdo a la periodicidad establecida se realiza el cálculo y de acuerdo a la meta se realiza el análisis, teniendo en cuenta los resultados de periodos anteriores. Estos indicadores son compilados mensualmente y analizados por Gestión de Calidad y Presidencia Ejecutiva para validar el cumplimiento de los resultados esperados de cada proceso, así como de los objetivos de calidad y en general el desempeño y eficacia del SGC y el cumplimiento de sus requisitos

Cuando uno de los indicadores no se cumple se levanta una acción correctiva.

Adicional se cuenta con una oficina de PQR's, en la cual se reciben, tramitan y se hace seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y se evalúa la satisfacción de la solución. También se reciben las felicitaciones provenientes de los usuarios. Los indicadores de este proceso reciben el mismo tratamiento mencionado anteriormente.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





## 11.2. AUDITORÍA INTERNA

Los lineamientos y las actividades para planificar, establecer, implementar y mantener el programa de auditorías se encuentran consignados en el Manual de auditoría de la Cámara de Comercio de Valledupar. Adicional se cuenta con el formato para elaborar el plan de cada auditoría y plantillas de listas de verificación.

La Cámara de Comercio cuenta con un grupo de Auditores Internos de diferentes procesos, para garantizar su objetividad e imparcialidad, así como un perfil para asegurar la competencia de cada uno de ellos.

Para el tratamiento de las no conformidades resultantes de auditoría se aplica el procedimiento de acciones correctivas.

Para los casos de auditorías externas se aplicarán los procedimientos del proveedor de los servicios.

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

## 11.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Dirección se realiza de acuerdo al procedimiento de revisión gerencial. 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.

## 12. MEJORA

La Cámara de Comercio de Valledupar 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, el seguimiento a riesgos de los procesos y la revisión de la dirección. Para dar cumplimiento a este requisito, se documentó e implementó el procedimiento de Acciones Correctivas, planes de mejora y el mapa de riesgos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez





### 13. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

#### PROCEDIMIENTOS GUÍAS DEL SGC

El manual de procedimientos contiene cuatro (4) documentos que guían la gestión de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, los cuales tienen la información necesaria para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC:

- Procedimiento Control de Producto No conforme
- Procedimiento Acciones Correctivas
- Manual de Auditoría Interna
- Procedimiento Control de Documentos y registros

### 14. FORMATOS:

Los formatos se encuentran relacionados dentro de cada procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

### 15. ANEXOS

Matriz de Mapa de Riesgos

**ARTÍCULO 2º.- VIGENCIA.** La presente resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Valledupar a los 22 días del mes de Marzo de 2018.

**JOSÉ LUIS URÓN MÁRQUEZ**

Presidente Ejecutivo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Directora de Calidad Ma. Alejandra Múnera B.	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez