1. OBJETIVO

Establecer 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.

1. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el área administrativa en el proceso de Planificación estratégica de Calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar.

Incluye las actividades desde la generación de ideas por parte de los colaboradores hasta la aprobación y revisión final por la junta directiva.

1. DEFINICIONES

* **MISIÓN:**  [Trabajo](https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_(sociolog%C3%ADa)) específico que debe cumplir una persona, grupo u organización.
* **VISIÓN:** Se refiere a una**imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro**, una **expectativa ideal**de lo que espera que ocurra.
* **OBJETIVOS DE CALIDAD:** Deben de ser coherentes con la política de calidad. Si el compromiso de la organización es “brindar un servicio oportuno”, entonces los objetivos deben de ser tal que ayuden a cumplir con ese compromiso.
* **POLÍTICAS DE CALIDAD:** Es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.
* **MERCADO:** Lugar teórico donde se encuentra la oferta y la demanda de productos y servicios y se determinan los precios.
* **PROPUESTA:** Proyecto o idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.

1. RESPONSABILIDADES GENERALES

* **Junta Directiva:** Revisar y aprobar/oimprobar la Misión, Visión, Objetivos y Políticas de Calidad presentadas por el Presidente Ejecutivo.
* **Presidente Ejecutivo:** Revisar y aprobar/oimprobar la Misión, Visión; de acuerdo con ello, realizar el planteamiento de Objetivos y Políticas de Calidad de la mano con Director De Calidad y presentar lo anterior a Junta Directiva.
* **Vicepresidente Administrativo: R**ealiza observaciones y/o modificaciones junto al Director De Calidad a los documentos del presente procedimiento y lo presenta a Presidencia Ejecutiva.
* **Director de Calidad:** Realizar el modelo de Misión y Visión de acuerdo con las necesidades del mercado y los servicios prestados por la Institución, ejecutar actividades y talleres para la participación y colaboración de funcionarios de la Entidad, presentarlo a Vicepresidencia Administrativa, realizar ajustes de acuerdo a las directrices del Vicepresidente Administrativo, y presentar a Presidencia Ejecutiva.
* **Comité de Calidad:** Aprobar la misión, visión, política y objetivos de calidad y los indicadores.

1. CONTENIDO

| **No** | **ETAPA**  *(¿Qué?)* | **DESCRIPCIÓN**  (¿Cómo?) | **RESPONSABLE**  (¿Quién?) | **DOCUMENTOS RELACIONADOS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **REALIZAR LLUVIA DE IDEAS** | Donde se tengan colaboradores para su participación, donde se explique que es una misión, visión; realizando por medio de estas un taller donde se proyecten ideas de acuerdo a las características de la Cámara de Comercio y como la proyectaban en 5 años. | Director De Calidad | Listado De Asistencia |
| **2** | **REALIZAR COMITÉ DE CALIDAD** | Donde se complemente la Misión y Visión y entregar la misma a Vicepresidencia Administrativa. | Comité De Calidad | [Acta De Comité](file:///C:\Users\user\Desktop\Archivo%20Presidencia%20%202016\SGC\Comité%20de%20Calidad\ACTA%20COMITE%20DE%20CALIDAD%20-%20NOVIEMBRE%202015.docx) |
| **3** | **REVISAR MISIÓN Y VISIÓN** | Llevar a cabo la revisión por el Vicepresidente Administrativo de la mano con Dirección de Calidad para realizar las respectivas revisiones y presentar a todo el personal para que este realice observaciones correspondientes al tema. | Vicepresidente Administrativo Y Director De Calidad | Listado de Asistencia |
| **4.** | **ENTREGAR A PRESIDENCIA EJECUTIVA** | Se realiza entrega a Presidencia Ejecutiva. | Director De Calidad | Documento Con La Misión Y Visión Propuesta |
| **5.** | **REALIZAR REUNIÓN CON PRESIDENCIA EJECUTIVA** | Se presenta Misión y Visión, para su análisis y revisión, y realización de Objetivos y Políticas de Calidad. Para su revisión el presidente ejecutivo tiene en cuenta los estudios e investigaciones que se realizan constantemente por parte del observatorio económico, el CIE y de entes externos pertinentes.  Posterior a ello, presentar a Junta Directiva la propuesta. | Director De Calidad |  |
| **6.** | **PRESENTAR A JUNTA DIRECTIVA PROPUESTA** | Presidencia Ejecutiva presenta la propuesta a Junta Directiva de todo lo anteriormente mencionado para su revisión y aprobación. | Presidente Ejecutivo | Acta De Junta Directiva |
| **7.** | **REVISAR POR COMISIÓN DE JUNTA DIRECTIVA** | La Junta Directiva luego de aprobar las propuestas presentadas, delega una Comisión para realizar ajustes finales a las mismas. | Junta Directiva | Documento Final De Misión Y Visión  Manual de Calidad |
| **8.** | **ESTABLECER LOS INDICADORES Y METAS** | De acuerdo a la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad se revisan los indicadores contenidos en el plan de indicadores de los procesos, realizando las modificaciones pertinentes. | Presidente Ejecutivo | Plan De Seguimiento A Indicadores De Los Procesos  Plan De Seguimiento A Indicadores De Los Objetivos De Calidad |
| **9.** | **REALIZAR DIFUSIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS** | Con el área de comunicaciones se realiza la difusión de la misión, visión, política y objetivos de calidad a todos los colaboradores de la institución. | Asistente de Presidencia  Director De Calidad |  |
| **10.** | **REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES** | De acuerdo a la periodicidad de los indicadores se realiza el cálculo y se presenta informe a la presidencia ejecutiva y a calidad.  Si el indicador presenta incumplimiento se debe seguir el procedimiento de acciones correctivas. | Líder del proceso | Acta de seguimiento a indicadores  Procedimiento de acciones correctivas |

1. **FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

1. DOCUMENTOS RELACIONADOS

* Listado de asistencia
* [Acta de comité](file:///C:\Users\user\Desktop\Archivo%20Presidencia%20%202016\SGC\Comité%20de%20Calidad\ACTA%20COMITE%20DE%20CALIDAD%20-%20NOVIEMBRE%202015.docx)
* Carta a vicepresidente administrativo
* Acta de junta directiva
* Manual de Calidad
* Acta de seguimiento a indicadores

**7. FORMATOS**

* **N/A**

**8. ANEXOS**

**N.A.**