



Carrera 3 No. 4-60  
Facatativá - Colombia

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Prohibida la copia de este Manual ni dar a conocer su contenido frente a terceros sin autorización expresa de La Cámara de Comercio de Facatativá

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

**TABLA DE CONTENIDO**

SECCIÓN	TÍTULO
	Portada
	Tabla de Contenido
0	Introducción
1	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
2	Documentación del SGC
3	Responsabilidad de la Dirección
4	Mapa de Procesos y Caracterización

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Sandra Moreno	<b>Nombre:</b> Gratiniano Suarez	<b>Nombre:</b> Gratiniano Suarez
<b>Cargo:</b> Representante de la Dirección	<b>Cargo:</b> Presidente Ejecutivo	<b>Cargo:</b> Presidente Ejecutivo
<b>Fecha:</b> 30 de agosto de 2019	<b>Fecha:</b> 30 de agosto de 2019	<b>Fecha:</b> 30 de agosto de 2019

Lista de Distribución			
No.	Cargo	No.	Cargo
1	Todos los cargos de la organización incluidos en el SGC	2	

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

<b>TABLA DE ACTUALIZACIONES</b>			
<b>TÍTULO</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
Portada	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015
Tabla de Contenido	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015
0. Introducción	19 de junio de 2015: Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad 15 de Junio de 2017: Se adiciona el propósito de este Manual de Calidad, se modificala Misión, Visión, Objetivos de Calidad, Contexto de la Organización y se cambia el concepto de exclusión por Aplicabilidad. 31 de julio de 2018: Se incluye el Objetivo de calidad "Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad"	2	31 de Julio de 2018
1. Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015
2. Documentación del SGC	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

<b>TABLA DE ACTUALIZACIONES</b>			
<b>TITULO</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
3. Responsabilidad de la Dirección	19 de junio de 2015: Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad. 15 de Junio de 2017: Se modifica el concepto de control de la información documentada, Responsabilidades de la Gerencia, Política, Objetivos de Calidad y se adiciona el concepto de Partes interesadas. 31 de julio de 2018: Se agrega a la Política de Calidad las Partes interesadas 30 de agosto de 2019: Se realiza la actualización de la planificación de los Objetivos de Calidad. Se actualiza la Matriz de Partes Interesadas incluyendo el concepto de riesgos Se actualiza la estructura orgánica de la Cámara	3	30 de agosto de 2019
4. Mapa de Procesos	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015
*Procesos Gerenciales	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015
*Procesos prestación del servicio	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015
*Procesos de Apoyo	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015
*Procesos de medición, análisis y mejora	Lanzamiento dentro del nuevo modelo de Manual de Calidad	0	19 de junio de 2015

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

## 0. INTRODUCCIÓN

**Objeto:** El propósito de este Manual de Calidad es:

Describir la estructura el Sistema de Gestión de la Calidad de la **CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA** a través del establecimiento de su política, cumplimiento de los objetivos de Calidad y la descripción de la interacción entre sus procesos.

Proporcionar un marco de información que permita describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la **CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA** de acuerdo con los lineamientos establecidos en la NTC-ISO-9001:2015.

### 0.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

DATOS GENERALES	
<b>RAZON SOCIAL:</b>	CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA
<b>DIRECCIÓN:</b>	Carrera 3 No. 4-60
<b>TELEFONOS:</b>	8424603 – 8424967
<b>BARRIO:</b>	Centro
<b>MUNICIPIO:</b>	Facatativá
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	Gratiniano Suarez Suarez

### HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

Desde mucho tiempo atrás los comerciantes de la Ciudad de Facatativá siempre se preguntaron sobre la forma como se afectaban por la no existencia de una Cámara de Comercio y de las dificultades al pertenecer a la Cámara de Comercio de Bogotá. Esto los obligó a que desde los años 80 los comerciantes de la ciudad de Facatativá celebraran varias reuniones, con el fin de comentar temas concernientes a su organización. De esta manera, se comienza a estructurar la creación de la Cámara de Comercio de Facatativá, acorde con la experiencia de los comerciantes e industriales que ya habían tenido la oportunidad de participar en otras cámaras. Se cumplieron con los requisitos exigidos por el Ministerio de Desarrollo de la época y es así como finalmente este ente emite el Decreto 2375 del 24 de Septiembre de 1984, donde nace de manera oficial la CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA, quien en su primer momento actuó como Director Ejecutivo el señor Germán Sánchez Morales y como Presidente de la Junta Directiva el señor Luís Enrique Camacho Niño.

En el mismo Decreto 2375, el Gobierno Nacional le asignó a la nueva Cámara una

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

jurisdicción de 34 municipios extendidos por la región noroccidental de Cundinamarca: Facatativá, Zipacón, Cachipay, El Rosal, Subachoque, Funza, Bojacá, Albán, Sasaima, Villeta, Pacho, Caparrapí, El Peñón, La Palma, La Peña, San Cayetano, Topaipí, Villagómez, Yacopí, La Vega, Nimaima, Nocaima, Quebradanegra, San Francisco, Supatá, Utica, Vergara, Bituima, Beltrán, Chaguaní, Guayabal de Síquima, San Juan de Río seco, Paimé y Vianí. Sus primeras actividades estaban destinadas a tareas legales de Registro y expedición de certificados como algunas actividades de Promoción y Desarrollo, su nómina no superaba las cinco (5) personas, al 31 de Diciembre de 1986, los matriculados al registro mercantil eran 1.204, el número de renovados era tan solo de 217 y existían 5 Afiliados a la Cámara. El 18 de Junio de este mismo año se abre al público la oficina receptora de Pacho.

El Gobierno Nacional emite el Decreto 615 de Marzo 28 de 1989, donde le asigna a esta Cámara la jurisdicción de los Municipios de Mosquera, Madrid y Anolaima, con el Decreto 622 de Abril 05 de 2000, queda definitivamente ratificada la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Facatativá en 37 Municipios. Esta etapa representa un cambio en el crecimiento y desarrollo de la entidad. Para el año 2001 la Cámara ya tenía abiertas las oficinas receptoras en Villeta y Mosquera para dar un mejor servicio al cliente de esas zonas.

Así mismo el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 2679 del 19 de diciembre de 1991 del Ministerio de Justicia, autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Facatativá. Posteriormente mediante Resolución 0118 del 04 de Febrero de 2002 el Ministerio de Justicia y del Derecho, ratifica la autorización para la continuidad de la prestación de los servicios en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, después de ratificar que el centro cumplía con los nuevos requerimientos estipulados en la ley 446 de 1998 y la Resolución 800 de 2000.

Desde el año 2001 la Junta Directiva, viendo la necesidad de responder de forma eficiente y oportuna mayores y mejores servicios a la comunidad empresarial, consolida la idea de construir una Nueva Sede, desafío que se hace realidad en el mes de Febrero de 2007, cuando se empezó la construcción de la sede principal en la ciudad de Facatativá, la cual permitió cumplir con las expectativas y objetivos relacionados en el plan estratégico y en el funcionamiento de la Entidad, en la prestación óptima y la expansión de la infraestructura como de los servicios. Por último, reafirmar el crecimiento presupuestal de la Cámara de Comercio el cual le ha permitido entre otras inversiones, ser propietaria de las oficinas receptoras de Villeta y Funza (la oficina de Mosquera fue trasladada a Funza). En el año 2008 para el mes de mayo se hace entrega de la nueva sede de la Cámara de Comercio, que desde ya genera impacto no solo por su infraestructura sino por las grandes oportunidades y sus espacios, para la divulgación, las capacitaciones y en fin un sin número de beneficios y servicios. La Nueva dirección de la Cámara de comercio es la Cra 3 No 4-60.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

## **MISIÓN**

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, que promueve el desarrollo sostenible y la competitividad del Noroccidente de Cundinamarca, prestando servicios de alto valor para los empresarios, los inversionistas y el Estado.

## **VISIÓN**

En el 2021 lideraremos la innovación de programas de fortalecimiento e integración empresarial en el Noroccidente de Cundinamarca, impulsando la competitividad de nuestros empresarios y promoviendo un desarrollo regional acelerado, sostenible y en paz.

## **OBJETOS DE CALIDAD**

Los siguientes objetivos de calidad están diseñados para garantizar una completa implementación de Nuestra Política de Calidad y se encuentran directamente articulados a los Objetivos Tácticos de la formulación estratégica de la organización.

- ✓ Asegurar que todos los colaboradores de la Cámara cuenten con los conocimientos, competencias y habilidades para prestar sus servicios con excelencia.
- ✓ Aportar a los colaboradores de la Cámara las tecnologías más adecuadas para la optimización de sus procesos y servicios.
- ✓ Asegurar la cultura del mejoramiento continuo y la aplicación de la política de calidad en toda la organización.
- ✓ Prestar servicios de alta calidad soportados en procesos internos eficientes y efectivos.
- ✓ Garantizar una atención amable, oportuna y eficaz a todos los clientes de la organización.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad.

## **0.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

LA CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA realiza el análisis del contexto organizacional mediante la generación de un DOFA, con alcance estratégico como insumo de la formulación del plan estratégico organizacional, permitiendo la identificación de las variables a considerar como críticas en la gestión organizacional respecto al entorno en el que la organización oferta sus productos y/o servicios.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

## ORIENTACION ESTRATEGICA

Hemos diseñado una estrategia que nos permitirá:

1. Cumplir con nuestra Misión,
2. Honrar nuestra Promesa de Valor, y
3. Alcanzar nuestra Visión al año 2021.

**Nuestro recurso más valioso** está constituido por todas y cada una de las personas que trabajan en la Cámara de Comercio.

Para asegurar una implementación exitosa de la estrategia trabajamos continua y decididamente por:

1. Contar con un personal motivado, competente y con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones con excelencia.
2. Contar con un personal alineado a los valores, principios y objetivos estratégicos de la Cámara.

## COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

Nuestra Estrategia está soportada en los siguientes componentes:

- ✓ **4 Objetivos Estratégicos:** diseñados para alcanzar nuestra Visión 2021 y cuya logro se basa en el cumplimiento sistemático de cada uno de los Objetivos Tácticos.
- ✓ **13 Objetivos Tácticos Internos:** alcanzables en el corto o mediano plazo; enfocados en potenciar las capacidades internas de la organización; agrupados alrededor del propósito organizacional de alcanzar y mantener la más alta *"Confianza y reputación organizacional"*.
- ✓ **7 Objetivos Tácticos Externos:** alcanzables en el corto o mediano plazo; enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos; agrupados alrededor del propósito misional de *"Promover el desarrollo sostenible y la competitividad de la región"*.
- ✓ **Una Estructura Organizacional Alineada:** orientada a alcanzar los objetivos estratégicos y tácticos de la organización en forma sistemática y no jerárquica.

## 0.3. CAMPO DE APLICACIÓN

### 0.3.1. ALCANCE.

Las disposiciones que establece el Manual de Calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá, son de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte del personal de la compañía en todas las actividades enmarcadas en **"Servicio de registros públicos (mercantil, registro de proponentes, y registro de entidades sin ánimo de lucro). Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición. Planeación, Promoción y Desarrollo."**

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO



Se han determinado para la Cámara de Comercio de Facatativá, los siguientes requisitos enmarcados dentro del servicio:

- **Requisitos Legales:**

- En cualquier caso la normatividad legal vigente se encuentra determinada en el formato **FOR-CMC-04 Normograma por Procesos.**

- **Requisitos del Cliente:**

Los requisitos del cliente se identifican a través de los Recibos de Caja de Registros y Online página Web de la Cámara de Comercio de Facatativá.

- **Requisitos Organizacionales.**

Están definidas en la documentación del Sistema de Calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá.

### **0.3.2. APLICABILIDAD**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá no presenta aplicabilidad en los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015:

#### **1. 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones (NTC-ISO 9001:2015)**

Durante la realización del producto no se requieren hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos/equipos de medición a los cuales se requiera demostrar la trazabilidad con patrones trazables nacional o internacionalmente.

#### **2. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y Servicios (NTC-ISO 9001:2015)**

La Cámara de Comercio dentro de su que hacer no realiza el diseño de nuevos productos y servicios dadas las características, únicamente ajusta sus procesos, procedimientos y demás servicios existentes a las leyes, normas, decretos y resoluciones dadas por el gobierno nacional, a través de sus entes delegados.

## **0.4 ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.**

El presente Manual de Calidad está dividido por secciones con una numeración de páginas independiente por cada sección. Cada página contiene un recuadro que identifica la sección, el estado de revisión, y la fecha de vigencia de la sección correspondiente.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

Para el caso en que se presenten actualizaciones en cualquiera de las secciones especificadas podrán ser remplazadas siempre y cuando se justifiquen dichas modificaciones y se actualice el estado de revisión de la sección afectada, fecha y el Índice del Manual.

## **0.5 MODIFICACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD**

Cualquier cargo dentro de la organización puede proponer o sugerir modificaciones en los documentos. Las modificaciones que se originen en el Manual de Calidad deben ser previamente revisadas por Profesional II de Calidad. Cuando se presenten cambios se comunicaran mediante correo electrónico o las reuniones internas de trabajo; y posteriormente se relacionarán en la Tabla de Actualizaciones del Manual de Calidad.

Cuando se necesite originar copias documentales sobre el Manual de Calidad o de los procedimientos relacionados en éste documento será responsabilidad del Representante del Sistema de Gestión de Calidad mantener un control sobre las copias originadas y sobre la actualización de las mismas.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

## **1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad presenta una visión general de los procesos de la Cámara de Comercio de Facativá, y sus interrelaciones con los procesos que los componen. Los procesos definidos en el **"MAPA DE PROCESOS"** de la organización son la base para desarrollar las actividades y el mejoramiento continuo del servicio.

### **1.1. MAPA DE PROCESOS**

Como se aprecia en la Figura 1 (VER SECCIÓN 4) dentro de la operación se han identificado cuatro tipos de procesos que intervienen dentro del Sistema de Calidad:

#### **1.1.1 PROCESOS GERENCIALES.**

Son aquellos donde se establecen las especificaciones relativas a la calidad, se evalúa la información sobre el comportamiento de los procesos, desempeño de los indicadores, y se toman decisiones de tipo estratégico sobre el comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Está compuesto por:

- Revisión por la Dirección
- Planeación Institucional
- Gestión de Calidad

#### **1.1.2. PROCESOS MISIONALES.**

Son aquellos procesos en donde se determinan los pasos secuenciales desde la solicitud del cliente hasta la entrega del servicio. Está compuesto por:

- Registros Públicos
- Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- Promoción y Desarrollo

#### **1.1.3. PROCESOS DE APOYO.**

Son aquellos procesos que soportan la realización de la operación descrita en los Procesos de Prestación de Servicio. Está compuesto por:

- Contratación
- Gestión Humana
- Gestión Tecnológica
- Comunicaciones

#### **1.1.4 PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

Son aquellos donde se analiza toda la información del Sistema de Gestión de la Calidad, dando como resultado la mejora continua de los procesos y el servicio. Está compuesto por:

- Mejoramiento Continuo.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

## **2. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Cualquier funcionario de la organización que este incluido dentro del alcance (numeral 0.3.1), tiene la responsabilidad y autoridad para ejecutar y cumplir lo establecido en el Manual de Calidad, en los procedimientos e instructivos respectivos.

### **2.1. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.**

#### **2.1.1. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

Ver numeral 0.4. de la Sección 0.

#### **2.1.2. ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS (Procedimientos/Perfiles/Guías/Formatos)**

De acuerdo con el procedimiento *PDO-CMC-01 Control de documentos* la Cámara de Comercio de Facatativá garantiza que todos los documentos relacionados con el SGC y de origen externo están controlados y de conformidad con los requisitos exigidos por la Norma NTC – ISO 9001:2015.

#### **2.1.3. ADMINISTRACIÓN DE INFORMACION DOCUMENTADA**

De acuerdo con el procedimiento *PDO-CMC-02 Control de información documentada* la Cámara de Comercio de Facatativá, garantiza que todos los registros relacionados con el SGC y de origen externo presentan condiciones para identificar, almacenar, proteger, recuperar y retener los registros relacionados con el SGC.

### **2.2. CONFORMACIÓN DE MANUALES.**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Facatativá, identifica tres tipos de Manuales, que son:

✓ **MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

Documento que describe las disposiciones para la operación del SGC.

Enuncia la Política y los Objetivos de Calidad. Contiene el Mapa de Procesos con su respectiva caracterización y documentos de referencia de los mismos (Procedimientos, Instructivos, Guías, Formatos).

✓ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

Documentos que describen de manera secuencial la operación de la empresa relativa a la Calidad.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

✓ **MANUAL DE FUNCIONES**

Documentos que describen la responsabilidad, autoridad y competencia de cada uno de los cargos definidos por la organización.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

### **3. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA.**

La Gerencia asume la responsabilidad y compromiso para la aplicación de las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA, expresando al mismo tiempo a todos los colaboradores su participación y apoyo en la implementación y mantenimiento de las directrices definidas a través de este Manual.

Así mismo la Dirección se compromete a:

- ✓ Rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- ✓ Establecer la Política y Objetivos de Calidad.
- ✓ Asegurarse de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización
- ✓ Promover el enfoque en procesos y pensamiento basado en riesgos
- ✓ Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC.
- ✓ Comunicar la importancia de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- ✓ Asegurarse del logro de los resultados previstos
- ✓ Promover la mejora.
- ✓ Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique sus áreas de responsabilidad.

Para garantizar un seguimiento permanente se cuenta con un Comité de Dirección quien tiene la responsabilidad de apoyar las revisiones Gerenciales, determinará y aprobará cualquier modificación que se presente sobre las especificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **3.1. POLÍTICA DE CALIDAD.**

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas, cumplir con sus expectativas, ofreciendo servicios de alto valor con los más exigentes estándares de calidad, de buen servicio y guiados por nuestra cultura de mejoramiento continuo que involucra a todos los colaboradores de la organización, dando cumplimiento a los requisitos legales.

#### **3.2. ASPECTOS RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.**

- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes cumpliendo con los requisitos
- Alta disponibilidad y calidad de nuestros servicios
- Mejora continua de los procesos
- Equipo de trabajo de alto desempeño y comprometido

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

### 3.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

#### POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas, cumplir con sus expectativas, ofreciendo servicios de alto valor con los más exigentes estándares de calidad, de buen servicio y guiados por nuestra cultura de mejoramiento continuo que involucra a todos los colaboradores de la organización, dando cumplimiento a los requisitos legales.

#### PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

**Objetivo de calidad: Garantizar una atención amable, oportuna y eficaz a todas las partes interesadas de la organización, cumpliendo sus expectativas.**

Acciones	Responsables	Cronograma	Recursos	Evaluación de Resultados
Responder oportunamente las quejas y reclamos de los clientes.	Directores de Área Técnico I PQR's	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Docxflow Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Cierre efectivo de PQR'S Seguimiento: Mensual
Disminución del nivel de devoluciones	Dirección de Registros Públicos	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: SII Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Documentos devueltos en el mes frente a los documentos estudiados. Seguimiento: Mensual
Realizar encuestas para conocer la percepción de los usuarios.	Directores de Área Técnico I PQR's	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Office Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Análisis de los Resultados de las encuestas de satisfacción al cliente Seguimiento: Mensual

**Objetivo de calidad: Prestar servicios de alta calidad soportados en procesos internos eficientes y efectivos.**

Acciones	Responsables	Cronograma	Recursos	Evaluación de Resultados
Seguimiento en la calidad de la atención del servicio	Directores de Área Técnico I PQR's	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Digiturno Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Calificación de los usuarios frente al servicio recibido Seguimiento: Mensual
Aumentar los tramites registrales a través de medios virtuales	Profesional I de Comunicaciones	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Pagina Web Cámara de Comercio	Aumento de tramites registrales a través de la página Web de la Cámara de Comercio

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

Responder oportunamente las quejas y reclamos de los clientes.	Directores de Área Técnico   PQR's	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Docxflow Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Cierre efectivo de PQR'S Seguimiento: Mensual
<b>Objetivo de calidad: Aportar a los colaboradores de la Cámara las tecnologías más adecuadas para la optimización de sus procesos y servicios</b>				
<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación de Resultados</b>
Implementar y actualizar herramientas tecnológicas para la optimización de sus procesos y servicios	Coordinador de Sistemas de Información	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Confecamoras Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Implementación y actualización de programas Seguimiento: Mensual
<b>Objetivo de calidad: Asegurar la cultura del mejoramiento continuo y la aplicación de la política de calidad en toda la organización.</b>				
<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación de Resultados</b>
Detectar las salidas No conformes a tiempo de tal manera que no afecte a los usuarios.	Presidente Ejecutivo Directores de Área	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Office Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Registro y toma de acciones a través del FOR-CMC-23 REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME Seguimiento: Trimestral
Análisis de causas frente a los hallazgos por proceso que permitan la mejora continua.	Presidente Ejecutivo Directores de Área	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Office Infraestructura: Centros de Atención y Cámara Móvil.	Generación de acciones correctivas frente a la tendencia de indicadores, quejas y hallazgos de auditoría. Seguimiento: Trimestral

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO



**Objetivo de calidad: Asegurar que todos los colaboradores de la Cámara cuenten con los conocimientos, competencias y habilidades para prestar sus servicios con excelencia.**

Acciones	Responsables	Cronograma	Recursos	Evaluación de Resultados
Capacitar continuamente al recurso humano de la entidad con el fin de mejorar sus habilidades y competencias.	Presidente Ejecutivo Profesional II de Asuntos Jurídicos y Profesional II de Talento Humano	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Office Infraestructura: Instalaciones de la entidad	Cumplimiento y eficacia de las capacitaciones orientadas al recurso humano de la entidad. Seguimiento: Mensual

**Objetivo de calidad: Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad.**

Acciones	Responsables	Cronograma	Recursos	Evaluación de Resultados
Asegurar la actualización y cumplimiento legal en todas la dependencias de la entidad	Presidente Ejecutivo Directores de Área	Enero 2017 Diciembre 2021	Humano Tecnológico: Office Infraestructura: Legislación Colombiana	Actualización de normogramas por proceso Seguimiento: Anual

### 3.4. PARTES INTERESADAS

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

PARTES INTERESADAS	DESCRIPCION PARTE INTERESADA	NECESIDADES PARTE INTERESADA	EXPECTATIVAS	INTERÉS CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA	RETROALIMENTACIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	RIESGO
USUARIOS	Receptores directos que utilizan los servicios de la Cámara de Comercio.	*Servicios de calidad *Información confiable *Acceso a herramientas tecnológicas *Entornos Seguros	*Buena calidad *Atención oportuna y confiable *Mejora continua *Innovación en la prestación del servicio	*Cumplimiento de la promesa de valor *Satisfacción de las necesidades y expectativas	*Encuesta de Satisfacción *Respuesta a Quejas y Solicitudes	Director de Registros; Director de Promoción y desarrollo y Director Jurídico	Mensual	Reducir ingresos ordinarios operacionales que afecten la continuidad de la entidad.
GOBIERNO Y ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES	Conjunto de los diversos organismos de control	*Servicio de calidad * Retroalimentación de información en los tiempos exigidos * Cumplimiento de las obligaciones pago de impuestos * Confiabilidad de información suministrada * Cumplimiento con las condiciones de infraestructura * Cumplimiento de condiciones de salud y seguridad en el trabajo * Cumplimiento de la normatividad	* Relaciones interinstitucionales fructíferas y beneficiosas. * Buena utilización de los recursos que ofrece el estado.	* Leyes y normas claras * Flexibilidad en las normas * Información adecuada * Retroalimentación de información. * Aporte en sus visitas de control a la mejora	* Resoluciones * Actas de Visitas * Pagos de impuestos. * Presentación de informes	Presidente ejecutivo	Anual	Estar involucrados en sanciones, multas, demandas por incumplimiento a criterios y requisitos establecidos dentro de la legislación colombiana que afecten la estabilidad y reputación institucional.
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	Convenios: Acuerdo, convención o pacto firmado entre la Cámara de Comercio de Facatativá y otra u otras entidades o instituciones. Confecamaras: Organismo de carácter nacional que coordina y brinda asistencia en el desarrollo de las funciones de la Cámaras de Comercio	* Retroalimentación de información en los tiempos exigidos * Confiabilidad de información suministrada * Cumplimiento de la normatividad *Cumplimiento de convenios celebrados	* Relaciones interinstitucionales fructíferas y beneficiosas.	*Servicios tecnológicos de calidad (Confecamaras) *Información adecuada * Retroalimentación de información. * Alianzas estratégicas para la generación de convenios en pro de la comunidad.	*Satisfacción de convenios * Presentación de informes	Director de Promoción y desarrollo Coordinador Sistemas de Información	Mensual Anual	Incurrir en demora, errores e insatisfacción del usuario frente a la prestación del servicio que espera se cumpla con la debida oportunidad de trámite y/o entrega de información.


**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

PARTES INTERESADAS	DESCRIPCION PARTE INTERESADA	NECESIDADES PARTE INTERESADA	EXPECTATIVAS	INTERÉS CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA	RETROALIMENTACIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	RIESGO
JUNTA DIRECTIVA	Órgano administrativo de la empresa, se compone de miembros principales y suplentes, elegidos por asamblea.	*Derechos de los miembros de la junta *Rentabilidad y sostenimiento financiero *Estrategias de proyección *Auditorías internas de la organización	*Maximizar la rentabilidad financiera efectiva *Planeación y mantenimiento en el mercado *Optimizar recursos existentes *Posicionamiento en el mercado	*Políticas organizacionales *Confianza, margen de actuación *Recursos para el desarrollo de la Cámara. *Perspectivas del crecimiento *Estabilidad en las decisiones organizacionales. *Toma de decisiones tendientes al sostenimiento y mejora continua	*Cumplimiento del PAT *Informes de Estados Financieros *Informe de Gestión	Presidente Ejecutivo	Mensual	Reducir ingresos ordinarios operacionales que afecten la continuidad de la entidad.
PROVEEDORES Y/O ALIADOS ESTRATEGICOS	Son aquellos con los cuales se gestiona una relación ganar-ganar y de beneficio mutuo en todo lo concerniente a la contratación externa de bienes o servicio.	*Relaciones comerciales fortalecidas y duraderas *Comercio justo *Estabilidad económica *Pago de las obligaciones en los tiempos establecidos.	*Relación a largo plazo *Pago puntual y expectativas claras *Exigencias de calidad *Recomendaciones comerciales *Abrir nuevas líneas comerciales.	*Buena calidad de productos o servicios. *Precios competitivos *Cumplimiento y garantías *Negocios beneficiosos para ambas partes *Alianzas estratégicas. *Proveedores debidamente constituidos o registrados.	*Evaluación de proveedores *Retroalimentación a proveedores	Director Jurídico	Anual	*Incumplir con especificaciones técnicas, económicas, condiciones de entrega, garantías y vigencias del producto, bien o servicio a entregar, según contrato/convenio.
EMPLEADOS	Los empleados son personas naturales con contratos de trabajo, donde se definen funciones, horarios, subordinación y salario.	*Políticas de trabajo claras *No discriminación *Salud y seguridad efectiva *Horarios *Medidas disciplinarias claras, justas y específicas *Capacitación, formación, Gestión del conocimiento *Instalaciones adecuadas *Incentivos *Oportunidades de crecimiento y ascensos	*Estabilidad de trabajo. *Remuneración justa y adecuada *Participación, Trabajo en equipo *Seguridad de trabajo y estabilidad laboral *Cultura organizacional *Motivación *Recompensa *Comunicación efectiva o asertiva *Claridad organizacional (funciones y responsabilidades) *Planificación del trabajo - recursos	*Participar activamente en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad. *Participar en el logro de los Objetivos. *Compromiso y cumplimiento de sus funciones. *Sentido de pertenencia con la institución. *Participación en la toma de decisiones *Excelente comunicación con los clientes internos y externos	*Encuesta Satisfacción empleados *Inducción de ingreso *Cronograma de capacitación *Evaluación de Desempeño	Presidente Ejecutivo Profesional II de Gestión Humana	Mensual Anual	*Contratar personas no acorde con los criterios del perfil requerido. *Incumplir parcial o totalmente con lo dispuesto en los Procedimientos de SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL, y/o de CAPACITACIÓN al personal contratado. *Prescindir de personal calificado para el desarrollo de funciones por terminación unilateral del contrato.

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MAN-CMC-01</b> <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Sección: 3 Responsabilidad de la Gerencia Página 3 de 4 Rev. 3. Fecha: 30 de agosto de 2019
---	---	---

### 3.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Para la Cámara de Comercio de Facatativá, la jerarquía se define mediante el organigrama. En él se describe las interrelaciones y la autoridad del personal que ejecuta las actividades que afectan la calidad del servicio. Ver Figura 3.5. Estructura Organizacional.

La Responsabilidad y Autoridad se definen en los Perfiles de Cargo, en los Procesos que componen el Manual de Calidad y en los Procedimientos referenciados en cada uno de ellos.

### 3.6. REPRESENTANTE PARA EL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO.

La Gerencia General ha designado a la Profesional II Gestión de Calidad con la autoridad y la responsabilidad para asegurar el establecimiento y mantenimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con relación al Mejoramiento continuo eficazmente.

### 3.7. COMUNICACIÓN

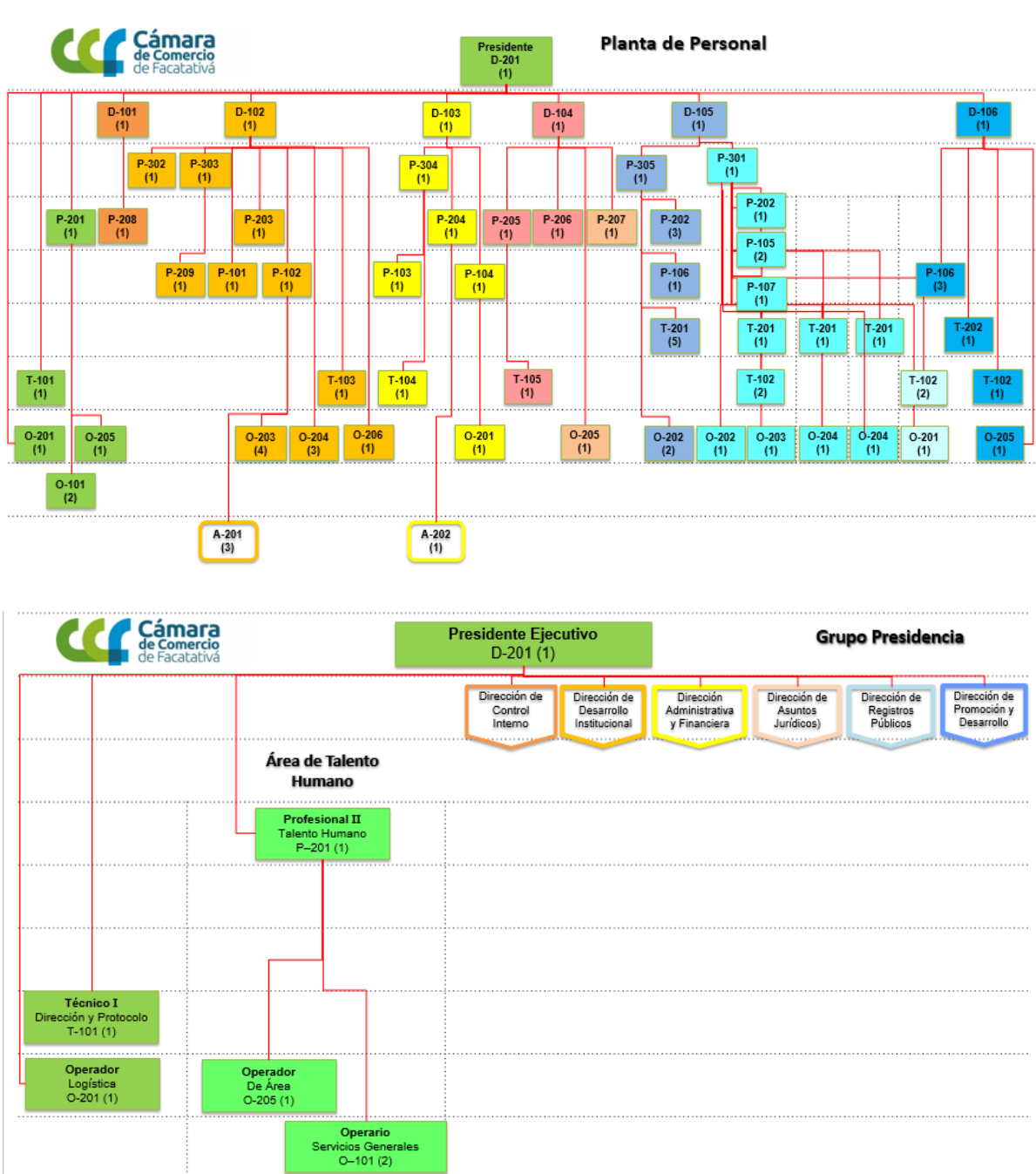
La comunicación interna y externa de la organización se define mediante la MT-CVN-SGC-02 MATRIZ DE COMUNICACIONES, donde se definen los siguientes Ítems a controlar en el proceso de comunicación:

- Que Comunicar
- Cuando Comunicar
- A quien Comunicar
- Como Comunicar
- Quien Comunica

**CONSULTE EL LISTADO MAESTRO**

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

**FIGURA 3.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

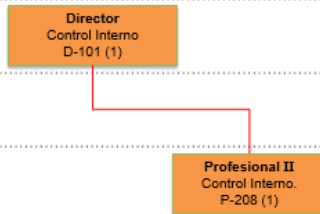


CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

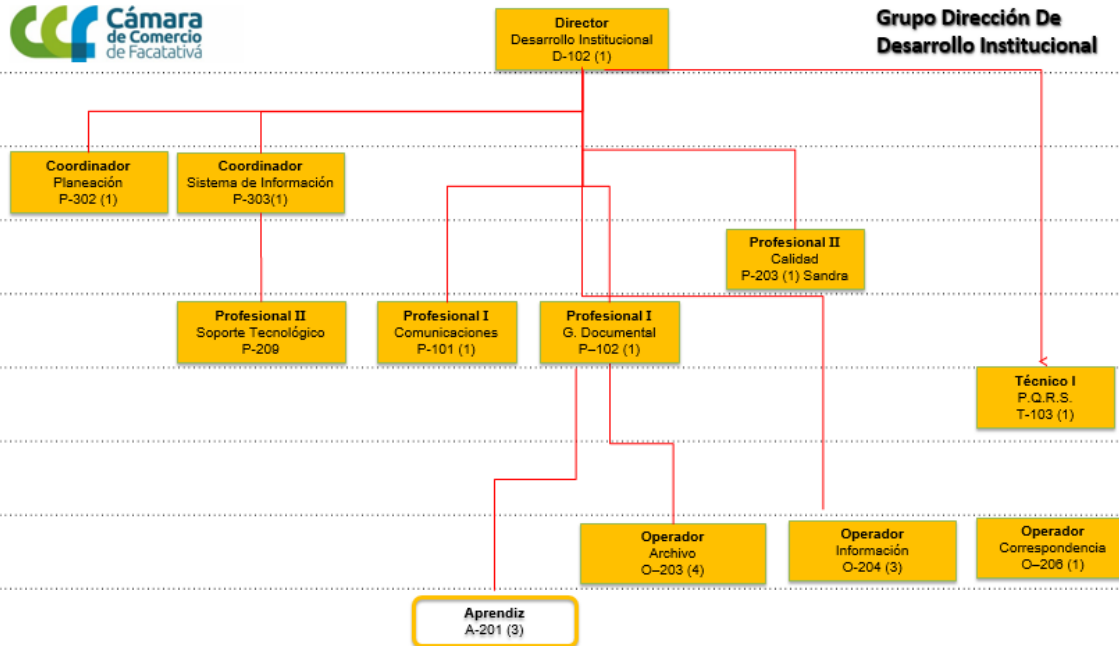
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO



**Grupo Dirección De  
Control Interno**



**Grupo Dirección De  
Desarrollo Institucional**

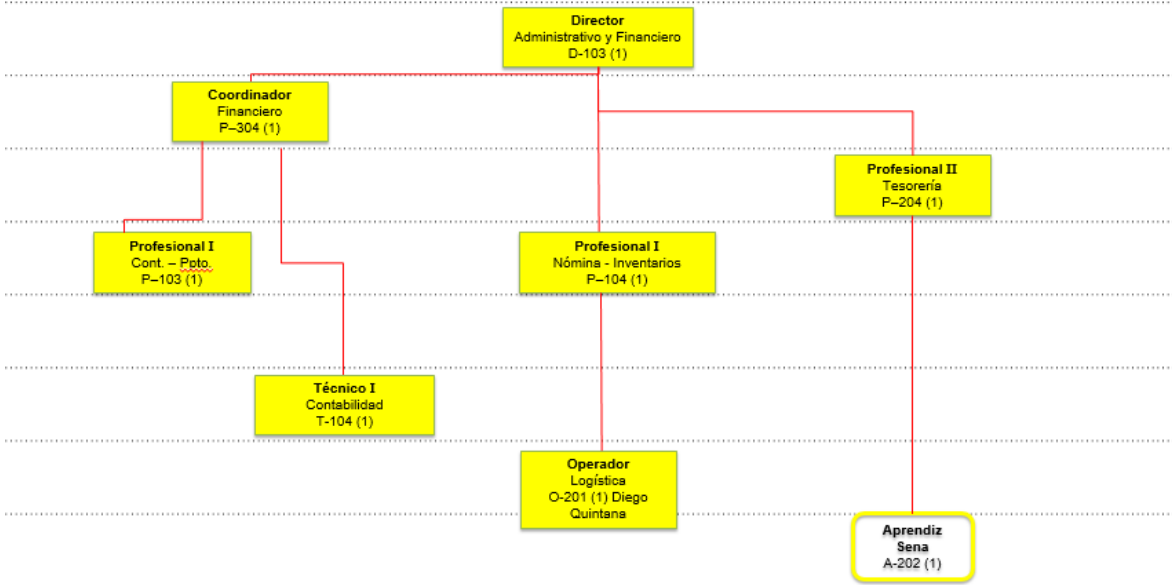


CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

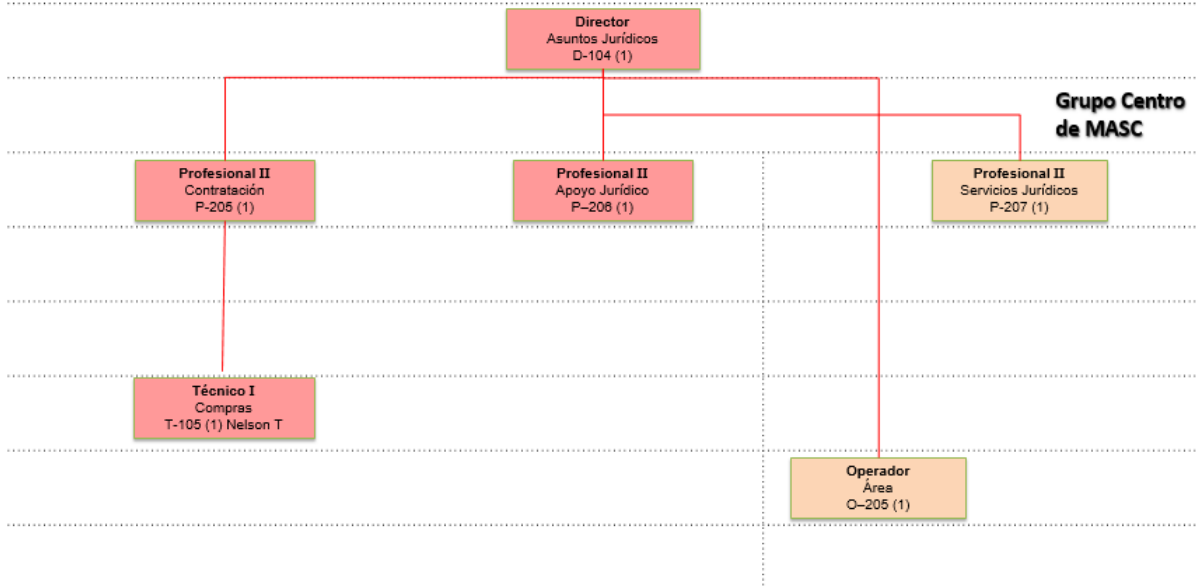
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO



**Grupo Dirección  
Administrativa y Financiera**

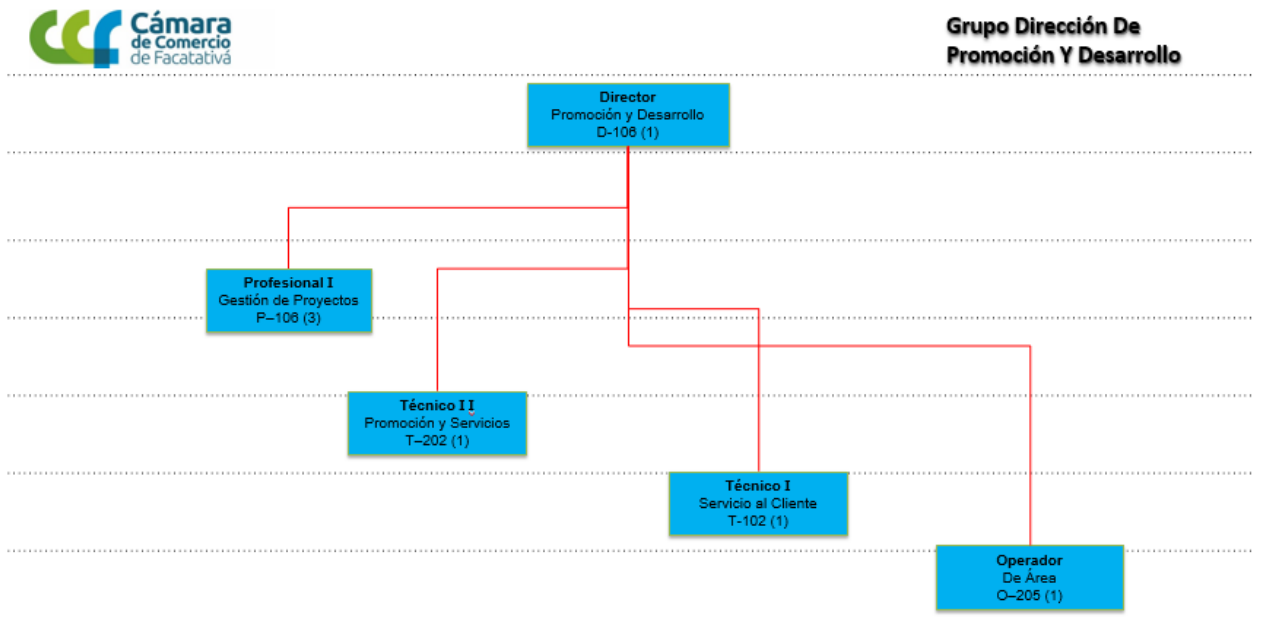
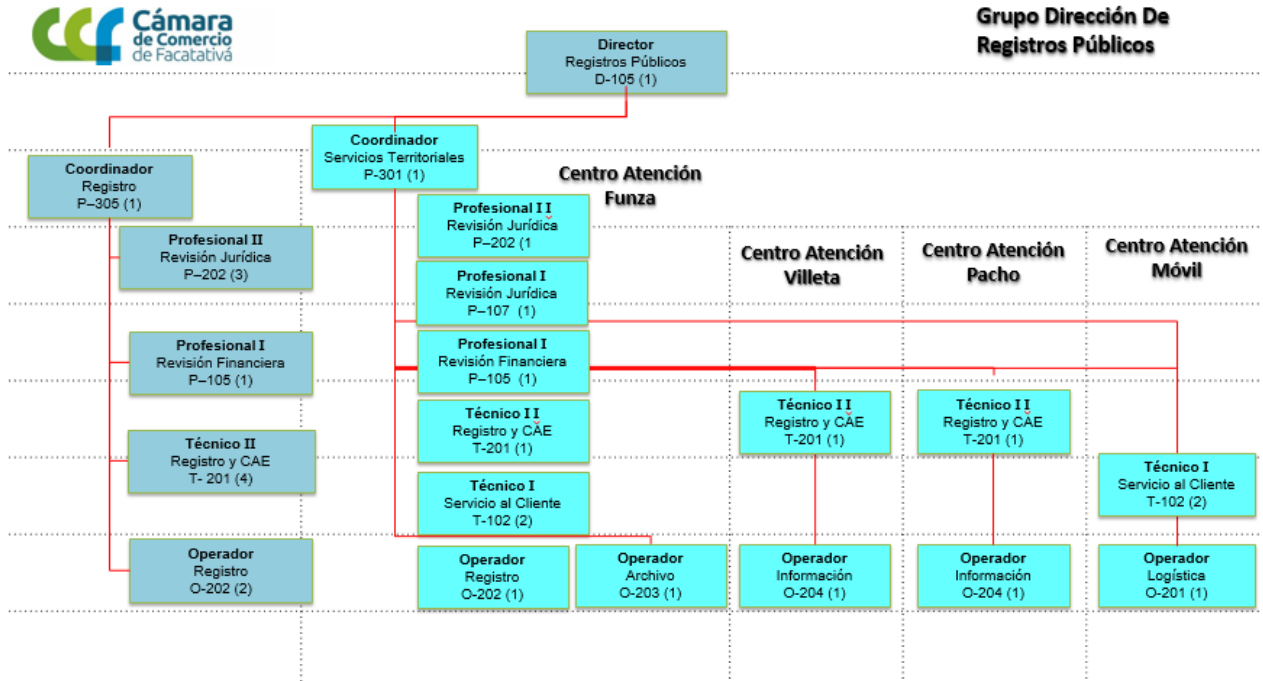


**Grupo Dirección De  
Asuntos Jurídicos**



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

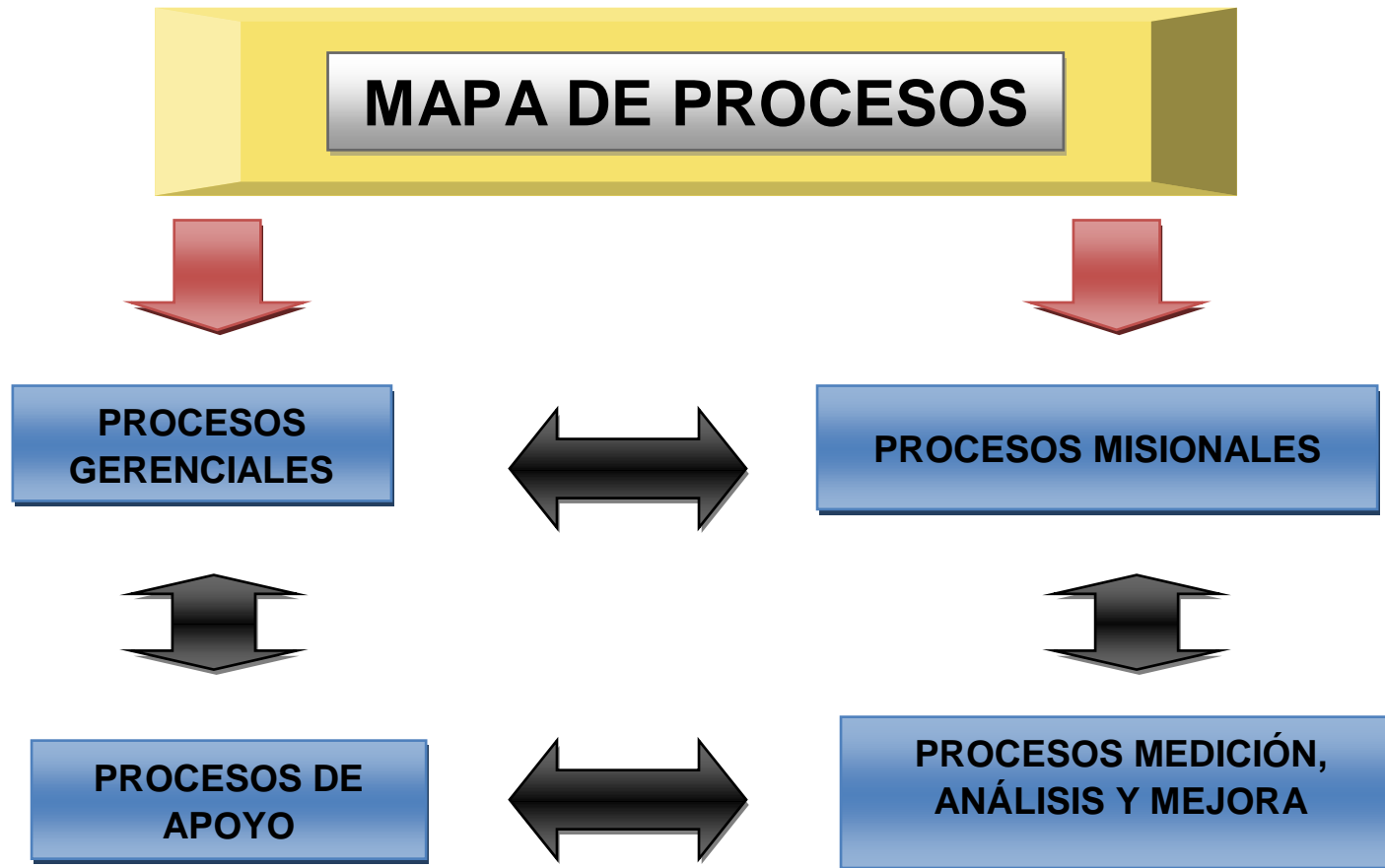
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

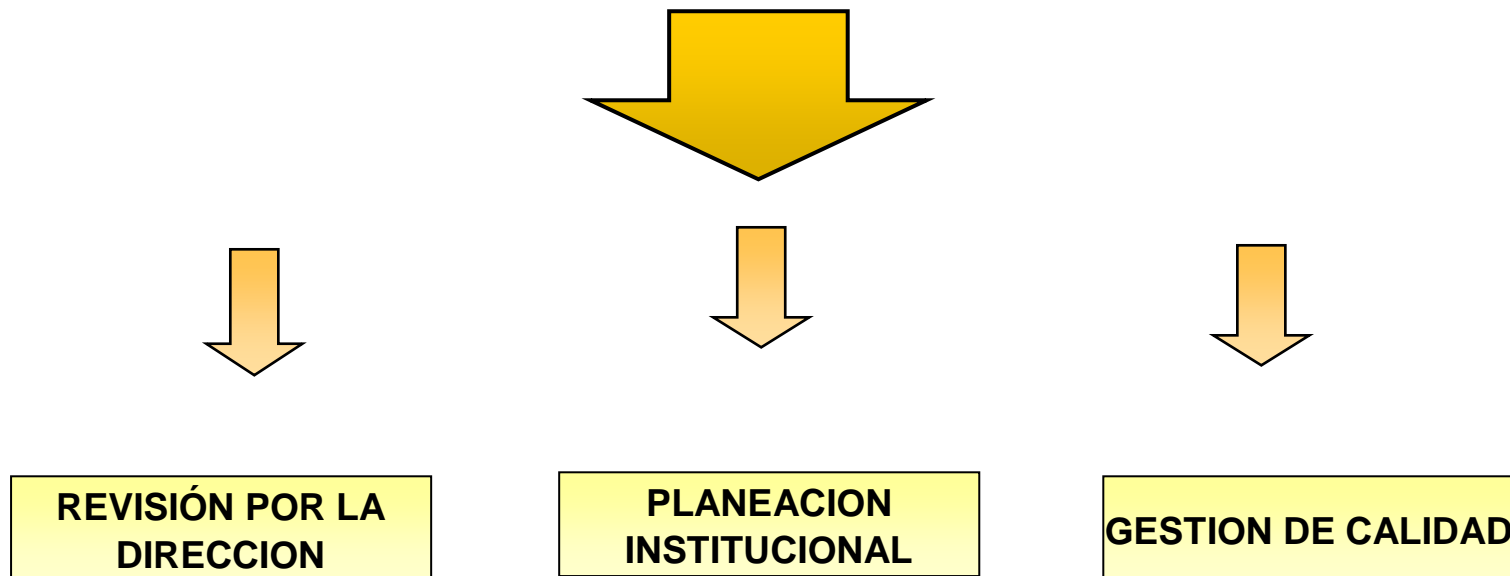




CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

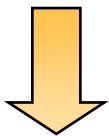
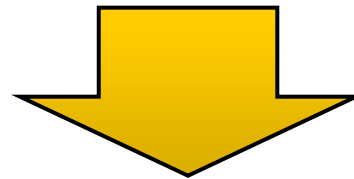
## **PROCESOS GERENCIALES**



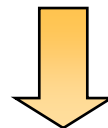
CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

## PROCESOS MISIONALES



**REGISTROS  
PUBLICOS**



**METODOS ALTERNATIVOS DE  
SOLUCIONDE CONFLICTOS**

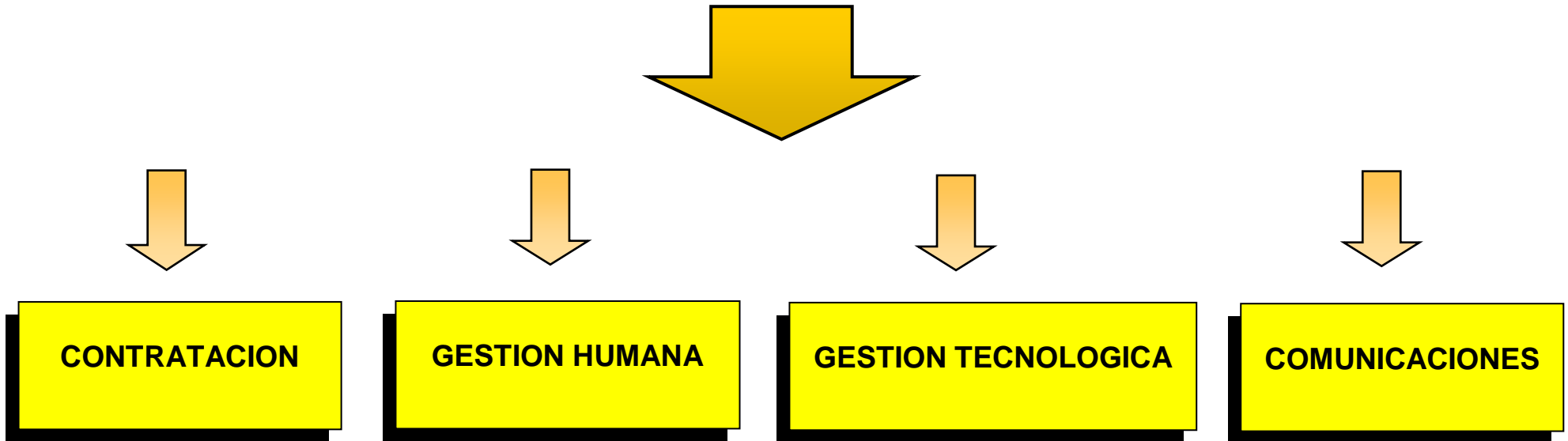


**PROMOCION Y  
DESARROLLO**

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

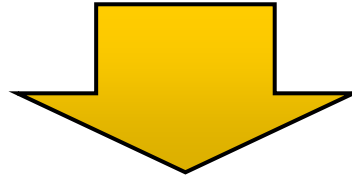
## PROCESOS DE APOYO



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

# PROCESOS MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



**MEJORAMIENTO  
CONTINUO**

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO