

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1.OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL	3
2. ALCANCES DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL	3
3. DEFINICIONES, CONCEPTOS, TÉRMINOS Y EQUIVALENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	4
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	5
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	6
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	7
5. LIDERAZGO	8
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	8
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE	8
5.2 PILARES (Política de Calidad)	8
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	9
6. PLANIFICACIÓN	9
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	9
6.2 OBJETIVOS ESTRATEGICOS, CORPORATIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	10
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	10
7. APOYO	10
7.1 RECURSOS	10
7.2 COMPETENCIA	11
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	11
7.4 COMUNICACIÓN	12
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	12
8. OPERACIÓN	13
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	13
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	13
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	14
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS	14
EXTERNAMENTE	14
8.5 PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	15
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	16
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES “Oportunidad de mejora”	16
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	17
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	17
9.2 AUDITORIA INTERNA	18
9.3 REVISION POR LA DIRECCION	18
10. MEJORA	18

INTRODUCCIÓN

Las dinámicas empresariales son muy cambiantes y ponen a las organizaciones en un reto permanente de rediseñarse así mismas y sus estrategias para tener mayor probabilidad de sostenimiento y de lograr los resultados esperados.

Los riesgos de mercado, de imagen, de continuidad de negocios, financieros, informáticos, reputaciones, ambientales y otros más se presentan cada vez con mayor frecuencia y mayor impacto en los destinos de las organizaciones impidiendo su sostenimiento, su crecimiento y poniendo en riesgo inclusive su existencia.

La Cámara de Comercio de Cali no es ajena a estas realidades y si bien, siempre nos hemos caracterizado por ser una organización sólida, confiable y respetable, con muy buenos resultados años tras año, somos conscientes de los riesgos y las oportunidades que tenemos para sumar muchos años más a estos fecundos años de existencia.

Los importantes cambios que introdujo la ISO a sus normas de sistemas de gestión, específicamente a la ISO 9001 en su versión 2015, nos han animado a seguir y a fortalecer nuestro Sistema de Gestión Empresarial con base en este estándar internacional.

Si bien, el alcance de nuestro Sistema de Gestión Empresarial no cubre actualmente la totalidad de nuestros servicios y operaciones, esperamos que el buen ejemplo, el liderazgo y los buenos resultados, nos lleven a incorporar al sistema otros procesos de nuestra entidad, utilizando estas metodologías de gestión empresarial.

Finalmente, nuestra entidad espera de parte de directivos, gerentes, jefes, coordinadores y en general personas con roles de liderazgo, a que sean ejemplo, faro y guía para multiplicar en todos nuestros colaboradores, proveedores y contratistas, estos preceptos y estándares de calidad, seguro de estar contribuyendo con esto a mejores empresarios, mejor región y mejor país.

Copia No Controlada

1.OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Nuestro Sistema de Gestión Empresarial establece la manera como nos hemos organizado para prestar nuestros servicios a nuestros clientes directos que son los empresarios, así como a la comunidad y a la región.

Refleja en esencia el orden que tenemos para realizar nuestras operaciones, entregar resultados de calidad y valor agregado para nuestros grupos de interés, cumplir con el marco legal, con el mandato asignado a las Cámaras de Comercio y en especial cumplir nuestro propósito como organización.

2. ALCANCES DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

El volumen de operaciones y de servicios que prestamos en la Cámara de Comercio de Cali es bastante considerable y aunque en general toda la organización cumple con altos estándares de orden, organización y resultados, de manera formal nuestro Sistema de Gestión Empresarial no cubre el 100% de la operación.

Nuestro Sistema de Gestión Empresarial está focalizado principalmente en las dos “Fábricas” que más relación guardan con el mandato dado por el Estado Colombiano a las Cámaras de Comercio y dónde se presenta la mayor cantidad de requisitos legales a cumplir. Estas fábricas corresponden a los Registros Públicos y a los servicios de Conciliación y Arbitraje.

No obstante, lo anterior hay partes del Sistema de Gestión Empresarial que, si cubren la totalidad de las áreas de la CCC, tales como el direccionamiento estratégico, **el plan de acción**, la identificación y tratamiento de los riesgos, la gestión de PQRS y la rendición de cuentas a través de informes de gestión.

3. DEFINICIONES, CONCEPTOS, TÉRMINOS Y EQUIVALENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

El lenguaje que se emplea en la Cámara de Comercio de Cali corresponde al propio, dada la naturaleza de los servicios que prestamos, a nuestra cultura organizacional y a los enfoques, métodos y herramientas que permanentemente estamos utilizando.

Para facilitar y contribuir a un mayor grado de calidad y entendimiento con la terminología empleada en otros modelos y específicamente en la NTC-ISO 9001 versión 2015, a continuación, presentamos una tabla de equivalencias de nuestro lenguaje con el de norma:

TÉRMINOS	EQUIVALENCIA LENGUAJE CCC
Política de Calidad	Pilares
Objetivos de Calidad	Objetivos estratégicos
Planificación para lograr los objetivos	Plan de acción anual
Riesgos	Corresponde a riesgos tanto negativos como positivos (oportunidades)
Salidas no conformes y no conformidades	Oportunidades de mejora - OM
Sistema de información documentado	Tablas de retención de documentos (TRD) Listado de aplicativos CCC Sistema Binaps
Aplicativos para Salidas no conformes, no conformidades, Derechos de Petición, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Módulo de PQRS.
Evaluación del proveedor	Comparativo para seleccionar el proveedor
Reevaluación	Evaluación o Calificación del proveedor
Oportunidades	Acciones que permiten aprovechar un factor interno o externo para implementar algo nuevo, éstas pueden conducir a la adopción

TÉRMINOS	EQUIVALENCIA LENGUAJE CCC
	de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, uso de nuevas tecnologías y otras posibilidades visibles y deseables para abordar necesidades de la organización o los clientes.
PSEAG	Iniciales que describen la iniciativa planeación, seguimiento, evaluación, análisis y gestión del conocimiento.

Nota: para efectos de estar a tono con la estructura de alto nivel establecida por la ISO para todas las normas de sistemas de gestión, hemos conservado la numeración de los capítulos y subcapítulos de este manual, acorde y de manera equivalente con la NTC-ISO 9001 en su versión 2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cada vez que vamos a realizar un ejercicio de fondo de planificación estratégica hacemos una investigación exhaustiva de los factores externos que pueden favorecer o afectar nuestros propósitos empresariales con el fin de identificar en ellos las grandes oportunidades que tenemos, así como la amenazas que tendremos que enfrentar.

Así mismo realizamos una autoevaluación de nuestra organización para establecer y ratificar nuestras competencias distintivas en términos de **capacidades**, así como las debilidades que podamos tener.

Durante el periodo estratégico para el cual proyectamos nuestra visión, hacemos monitoreo sistemático a los probables cambios que se den, con los supuestos de los cuales partimos y realizamos los ajustes necesarios a nuestra estrategia, de tal manera que podamos conservar el norte de nuestros propósitos empresariales.

A continuación, ilustramos resultados de este ejercicio.

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

NUESTRA ENTIDAD

¿ Quiénes somos ?

Somos una agencia que trabaja por la **competitividad con sostenibilidad e impacto social**, con visión ecosistémica que entiende al empresario y a las empresas como el motor de desarrollo

Declaraciones Estratégicas

01

Seremos una **organización ambidiestra**, basada en conocimiento y tecnología, que nos permitirá fortalecer lo que somos y abrir nuevos caminos hacia la autosostenibilidad con nuevos modelo de negocio.

02

Seremos **impulsores de una mentalidad empresarial innovadora e incluyente**, que inspire, rete e impulse al empresario a crecer sosteniblemente.

03

Ofrecemos una experiencia memorable a los grupos de interés, a partir de sus necesidades, con un modelo inclusivo, teniendo la tecnología como palanca principal.

04

Fortalecemos la **competitividad regional con sostenibilidad e impacto social** siendo articuladores de alianzas y catalizadores del ecosistema empresarial.

Elegimos 3 pilares para alcanzarlos:



Visión centrada en los grupos de interés



Nuestra Gente



Influencia en el entorno

Nuestras 5 capacidades:

01

Conexión con el cliente:
Capacidad de construir relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes.

02

Base tecnológica:
Capacidad de incorporar nuevas tecnologías para transformarnos y prosperar en el mundo actual.

03

Eficiencia:
Capacidad de ejecutar cambios rápidamente, gestionando los costos y buscando la simplicidad de nuestros procesos internos y externos.

04

Colaboración
Capacidad de trabajar cruzando las fronteras internas de la organización promoviendo la transferencia de ideas, generando, reteniendo y compartiendo el conocimiento.

05

Talento:
Capacidad de atraer, motivar, retener y desarrollar a líderes comprometidos y competentes que se apropian de los problemas y buscan constantemente soluciones a los mismos.

El contexto externo que enmarca el desarrollo de nuestras operaciones y el logro de nuestros propósitos se encuentra detallado en el documento “Contexto de la CCC” que está disponible para todos los niveles de la CCC en nuestro aplicativo BINAPS.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Hemos identificado, clasificado y caracterizado de manera precisa nuestros diferentes grupos de interés e identificado sus necesidades y expectativas. En el documento “Grupos de Interés de la CCC” se describe el resultado de este análisis.

A través de nuestros procesos le damos cumplimiento a todas las necesidades identificadas y dentro del marco de nuestras posibilidades satisfacemos y tratamos de superar las expectativas identificadas.

La identificación de riesgos, tanto positivos como negativos, que se ha realizado, guarda relación con nuestra capacidad de cumplir y satisfacer a nuestros diversos grupos de interés.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la CCC aplica a los Servicios de Registro Mercantil, Registro de Proponentes y Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro; servicios de Conciliación y Arbitraje. A continuación, se describen las modalidades y componentes de estos servicios:

SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS

Registro Mercantil

1. Matrícula
2. Renovación
3. Inscripción
4. Expedición de certificados

Registro de Proponentes

1. Inscripción
2. Renovación
3. Actualización o modificación
4. Cancelación
5. Expedición de certificados

Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL)

4. Inscripción
5. Renovación
6. Expedición de certificados

SERVICIOS DE CONCILIACION, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

1. Conciliación
2. Arbitraje

El cubrimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en sus servicios cubiertos por el alcance aplica de la siguiente manera:

SEDES	Sede Principal: Calle 8 No. 3-14 Piso 2, Cali. Conmutador 602 8861300	Sede Barro Obrero: Carrera 9 No. 21-42, Cali.	Sede Unicentro: Calle 5 Cruce Av. Pasoancho, Pasillo 5 local 359A, Cali.	Sede Yumbo: Carrera 5 No. 8-23, Yumbo.	Sede Agua Blanca: Carrera 27 No. 103 – 71
Registros Públicos	X	X	X	X	X
Conciliación y Arbitraje	X				

De los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, no aplican en nuestro Sistema de Gestión Empresarial los siguientes:

Requisito 8.3 Diseño y Desarrollo.

Los servicios de Registros Públicos y Conciliación y Arbitraje son reglamentados por el Estado y las especificaciones técnicas de los mismos han sido suficientemente detalladas desde el marco legal.

En la CCC adecuamos nuestros métodos y recursos para acogernos a lo establecido por el Estado colombiano.

Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

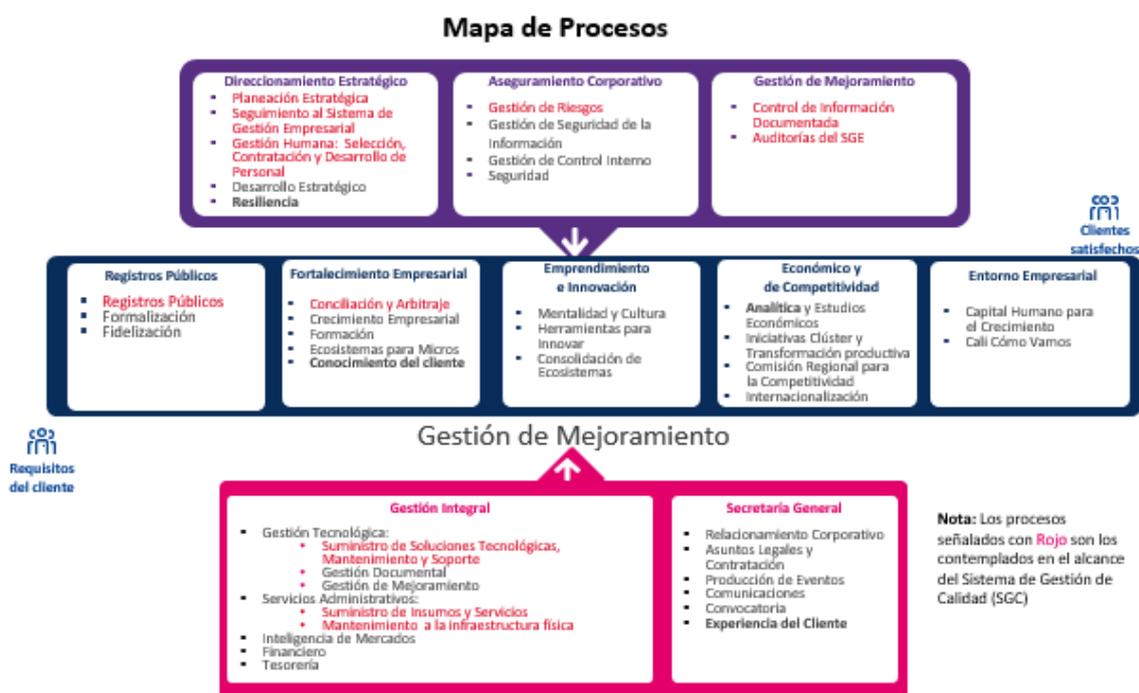
La naturaleza de los servicios de los registros públicos, la conciliación y el arbitraje, no demandan recursos de seguimiento y medición que requieran trazabilidad para garantizar la validez de los resultados, la cual radica más en las competencias del personal que en recursos físicos o aplicativos.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.1 El modelo del Sistema de Gestión Empresarial de la CCC, basado en procesos ([Mapa de Procesos](#)), evidencia nuestro compromiso con una eficaz prestación de servicios y el mejoramiento continuo.

La CCC describe en este manual, la información referente al establecimiento, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Empresarial (S.G.E).

La interacción entre los procesos se encuentra señalada en el [Mapa de Procesos](#) y sus actividades descritas en la [Caracterización de Procesos](#).



4.4.2 Los responsables de proceso, junto con sus equipos de trabajo, tienen la autonomía y responsabilidad para determinar y establecer la información documentada básica para guiar la operación y el control de sus procesos hacia el logro de los objetivos establecidos.

Los criterios que se tienen en cuenta para determinar la cantidad, complejidad y profundidad de la información documentada de cada proceso, se establecen con base en la jerarquía de cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y los establecidos por la CCC.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

El Presidente de la Cámara de Comercio de Cali está comprometido en forma permanente con el S.G.E., y está convencido de los beneficios de éste, por eso lo lidera y posibilita la disponibilidad de los recursos necesarios para su eficaz, eficiente y efectivo funcionamiento.

El compromiso del Presidente Ejecutivo y su equipo de dirección se evidencia principalmente en:

- Rindiendo cuentas a la Junta Directiva y entes de control, sobre la gestión y los resultados logrados.
- Dando toda su importancia a los riesgos y oportunidades que afectan el logro de los resultados y promoviendo el pensamiento basado en riesgos en todos los niveles de la organización.
- Estableciendo y divulgando **la estrategia, política y objetivos estratégicos**.
- Exigiendo y respaldando a los líderes en la aplicación del sistema de gestión empresarial en sus correspondientes áreas de gestión.
- Realizando las revisiones periódicas del Sistema de Gestión Empresarial (S.G.E.)
- Haciendo cumplir las leyes y reglamentos que le competen a la entidad.
- Promoviendo el mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios.
- Disponiendo los recursos con el fin de que el S.G.E. pueda satisfacer las necesidades de los clientes y de los grupos de interés pertinentes.
- Comunicando la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y grupos de interés pertinentes.
- Empoderando, apoyando y fortaleciendo el liderazgo en todas las áreas y procesos de la entidad.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Cámara de Comercio de Cali asegura el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que le aplican y los tiene en cuenta para trazar políticas orientadas a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La CCC identifica los riesgos y oportunidades que puedan llegar a afectar la conformidad de los servicios y la satisfacción de los clientes, además es responsabilidad de todos los colaboradores informar a los responsables de proceso **y/o** al Coordinador **de Riesgos y Seguridad de la información**, estos aspectos para tomar las acciones encaminadas al mejoramiento de nuestros servicios.

5.2 PILARES (Política de Calidad)

La Alta Dirección plantea el compromiso con los clientes y grupos de interés pertinentes a través de la definición estratégica de **3 pilares**, los cuales representan para la CCC su política de calidad, así:

Pilares

VISIÓN CENTRADA EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

GENTE

INFLUENCIA EN EL ENTORNO

Ofrecer soluciones pertinentes y escalables que generen valor, fortalezcan el tejido empresarial y nos conviertan en el socio indispensable para los empresarios y los grupos de interés.

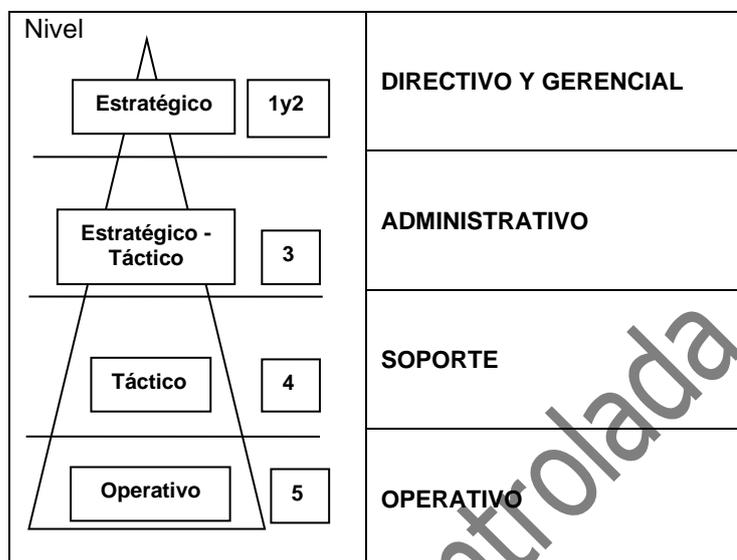
Tener un equipo transformador, feliz y valorado, que haga realidad nuestro propósito.

Propiciar un entorno competitivo que le permita al empresario crecer generando impacto social y ambiental.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Roles:

La CCC tiene establecido unos roles de carácter permanente, correspondiente a los cargos de la entidad, visibles en el organigrama de la CCC y que se estructuran por Niveles así:



Adicionalmente se establecen roles temporales, según las circunstancias y contextos propios de la entidad y son formalizados por el responsable del proceso donde se requiere el rol. Algunos de estos roles son: Representante de la Dirección; Auditores internos; Oficial de Seguridad, Miembros de comités (cuando sea del caso); brigadistas; representantes de la CCC ante entidades externas; entre otros.

Responsabilidades y autoridades:

El nivel de responsabilidad y de autoridad de los cargos permanentes, está representado en el organigrama de la entidad y establecidos en los "Perfiles y descripción del cargo".

En el proceso de inducción se dan a conocer los niveles de responsabilidad y autoridad, contenido en los documentos de perfiles y responsabilidades del cargo.

Para los roles temporales, cuando se requiere el rol, el responsable del proceso establece los niveles de autoridad y responsabilidad

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los riesgos que pueden llegar afectar el logro de los objetivos estratégicos han sido identificados desde el análisis de contexto de la CCC. Los riesgos han sido clasificados como estratégicos, de continuidad de negocio, de seguridad de la información y de procesos; estos riesgos están consolidados en **los mapas de riesgos de cada proceso**.

En la planificación de cada una de las áreas y procesos de la CCC se han asignado estos riesgos a los responsables de procesos para que sean gestionados. Para la gestión de los riesgos se cuenta con los respectivos documentos y el módulo de Riesgos del aplicativo Binaps. Las **Oportunidades se registran en el módulo de acciones de Binaps en la categoría "Oportunidad"**.

La CCC ha determinado tomar acciones sobre los riesgos categorizados como prioritarios, según los criterios de apetito al riesgo que previamente se han establecido.

6.2 OBJETIVOS ESTRATEGICOS, CORPORATIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Desde la planeación estratégica, se definen los objetivos estratégicos y corporativos con sus respectivas metas, indicadores y plazos para lograrlos.

La CCC ha definido los objetivos **estratégicos**, los cuales equivalen a los Objetivos de Calidad.

Estos objetivos son desplegados a través de todas las áreas y procesos de la organización con el fin de gestionar su logro.

La planificación para lograr tanto los objetivos estratégicos, se realiza por medio de los planes de acción anuales, asignados a las diferentes áreas y procesos de la entidad, los cuales son actualizados anualmente en el marco de la planificación del presupuesto anual.

El proceso Direccionamiento Estratégico, a través del área **Financiera**, consolida el plan de acción anual, hace seguimiento periódicamente y lo actualiza, según los cambios solicitados por las diferentes áreas y procesos de la CCC.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

De acuerdo con la gestión del día a día y los cambios en el contexto externo e interno de la CCC, es normal que se presenten cambios en los planes de acción, conservando el horizonte estratégico definido.

Para tal propósito, la CCC cuenta con un procedimiento de planificación de cambios del SGE, el cual es aplicado para los cambios significativos en las estrategias y tácticas de la CCC.

Los cambios estratégicos y de los planes de acción, se gestionan y actualizan en el proceso de Direccionamiento Estratégico, a través de la **iniciativa PSEAG**, sobre los cuales existe libertad de planificarlos conforme a lo establecido en el procedimiento de planificación de cambios del SGE.

Respecto a los cambios en iniciativas e indicadores del plan de acción, se actúa conforme a lineamientos definidos alineados con los requerimientos del ente de vigilancia y control.

Para los cambios tácticos, muy propios de la gestión específica de las áreas y procesos, existe autonomía para su determinación y aprobación. En estos casos, se sugiere la aplicación del procedimiento planificación de cambios del SGE. No obstante, hay libertad de aplicación de metodologías para los cambios, siempre y cuando prevean una planificación de los mismos.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

La provisión de recursos obedece a un presupuesto definido para cada área según los programas a ejecutar. La asignación de recursos se realiza desde el proceso de Direccionamiento Estratégico.

El Presidente proporciona los recursos técnicos, financieros y del talento humano necesarios para mantener y mejorar el sistema de gestión empresarial de acuerdo con la necesidad del servicio y la disponibilidad presupuestal.

Dentro de los recursos más significativos que previamente se determinan, se asignan y se les hace mantenimiento, los más representativos son:

- Edificios, áreas y puestos de trabajo, muebles y equipos, servicios de apoyo: Energía, acueducto, internet, telefonía, aire acondicionado.
- Plataforma informática conformada por el hardware y software tanto en la modalidad de propiedad directa como de alquiler de los mismos.
- Ambiente de trabajo: Desde los procesos de Gestión Humana, Servicios Administrativos y Gestión tecnológica se analizan y gestionan las condiciones de trabajo adecuadas tanto para el personal, visitantes, contratistas como para el logro de los resultados esperados. En este aspecto se conjugan y complementan el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, la convivencia, la seguridad informática y el mantenimiento de las instalaciones.
- Conocimientos organizacionales: La CCC tiene alta experticia en los servicios que presta, así como en todas las operaciones de sus áreas y procesos. Se cuenta con personas altamente poseedoras del conocimiento y con sistemas de información donde reposa y está disponible el conocimiento para todos aquellos que lo requieren. La CCC se caracteriza por su innovación permanente tanto en lo que hace como en la manera de hacerlo. Esta dinámica se ve fortalecida por el aporte de todos los colaboradores de la empresa, por el intercambio con el mismo tejido empresarial, con otras Cámaras de Comercio y la constante construcción de conocimiento por medio de la formación externa y la participación en múltiples escenarios de aprendizaje **y en el nuevo enfoque estratégico incursionando en metodologías ágiles y trabajo colaborativo.**

7.2 COMPETENCIA

7.2.1 Generalidades

Los Directores y dueños de proceso identifican las necesidades de recurso humano, elaboran junto con el responsable en Gestión Humana, el perfil y las responsabilidades, con el fin de seleccionar y vincular el personal requerido, por medio del análisis de las diferentes actividades, de las nuevas necesidades del servicio, la educación, formación y experiencias apropiadas para desarrollar las labores necesarias, de forma tal que se reflejen en un mejor servicio para los clientes, aportando de manera eficiente al mejoramiento continuo del sistema de gestión empresarial. Estas necesidades son comunicadas a la Gerencia de Gestión Humana para realizar las actividades tendientes a la vinculación de personal y capacitación requerida de acuerdo con las competencias identificadas.

El proceso de [Gestión Humana](#) apoya las áreas con la selección, vinculación, inducción y capacitación del personal, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Personal.

En los perfiles y responsabilidades del cargo se plasman los requisitos necesarios para ejecutar las actividades propias de cada cargo.

Los dueños de proceso identifican en su personal las necesidades de formación y actualización para la prestación de los servicios y lo solicitan a la Gerencia de Gestión Humana de acuerdo a lo establecido en el Manual de Personal.

Se mantienen registros (listas de asistencia, certificados de asistencia, si es del caso, de las capacitaciones desarrolladas).

Anualmente se realiza la evaluación de competencias del personal, y se implementan los planes correspondientes para cerrar las brechas identificadas.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Cámara de Comercio de Cali desde su proceso de selección y vinculación de personal se cuida de que los colaboradores estén en concordancia con los valores organizaciones en torno a los cuales

gira la toma de conciencia que esperamos de todo el personal interno y externo, que, en nuestra representación, realice actividades encaminadas a prestar los servicios a nuestros clientes.

Durante todas las vigencias anuales la toma de conciencia se fortalece a través del liderazgo de cada uno de nuestros Directivos, Gerentes, Jefes, y todos aquellos quienes tienen personal a cargo.

De manera adicional, el área de Gestión Humana en equipo con el área de Comunicaciones realiza campañas y diseñan mensajes para que el personal se apropie de las directrices y lineamientos que la Dirección quiere que se cumpla.

Cada dos años o según se defina en el plan de acción se realiza un estudio de Clima Organizacional en el cual se evalúa la variable toma de conciencia y según los resultados, se implementan planes de mejora que permitan fortalecerla.

7.4 COMUNICACIÓN

Nuestra organización fundamenta sus operaciones y la prestación de servicios en una fuerte cultura, enfoques, métodos y herramientas de comunicación. La comunicación es orientada desde las áreas de Comunicaciones y Gestión Humana con políticas, protocolos y herramientas para la gestión de las comunicaciones.

Cada proceso tiene un margen determinado para administrar sus propias comunicaciones con los diversos grupos de interés internos y externos. Cuando la comunicación excede estos márgenes se debe realizar por medio de Gestión Humana si es interna o de Comunicaciones si es externa. Ver matriz de comunicación.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Las políticas, criterios, métodos y herramientas para el control de la información documentada de la CCC y sus procesos, está establecidas desde la gestión documental, la cual trabaja de manera coordinada con el proceso Gestión de Mejoramiento, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido.

La información documentada de la CCC, está consolidada de la siguiente manera:

1. Aplicativo Binaps: Se controlan y conservan los documentos y formatos del SGE de la CCC.
2. Tablas de Retención Documental: Contienen los registros que evidencian la gestión realizada y los resultados logrados por cada una de las áreas y procesos de la CCC.
3. Listado de aplicativos de la CCC: Listado que identifica los aplicativos de la CCC, que contienen información, bases de datos, parametrizaciones y elementos de configuración para el funcionamiento de los procesos y servicios de la entidad. Este listado es actualizado y gestionado por el proceso Gestión Tecnológica.

7.5.1 Creación y actualización

La documentación del Sistema de Calidad de la Cámara de Comercio de Cali cuenta con el procedimiento “[Estructura y control de la documentación de la CCC](#)” en el cual se describe:

- El modelo utilizado para documentar los procedimientos, instructivos, manuales etc.
- La forma de solicitar la creación, modificación o eliminación de un documento del Sistema de Gestión Empresarial.
- Los tipos de documentos que contiene nuestro Sistema de Gestión Empresarial
- La forma de administrar y controlar los documentos y registros del Sistema de Gestión Empresarial
- Los responsables de aprobar los documentos del Sistema de Gestión Empresarial

El Coordinador de Mejoramiento es el responsable de asegurar que las ediciones de los documentos actualizados estén disponibles, a través del aplicativo.

Los dueños de procesos son los responsables de que los documentos sean revisados periódicamente con el fin de contribuir a su mejora y actualización.

7.5.2 Control de la información documentada

La Cámara de Comercio de Cali cuenta con el procedimiento [Estructura y control de la documentación de la CCC](#), que define los parámetros necesarios para el almacenamiento, acceso, conservación, protección y disposición de los documentos y formatos del SGE.

Los registros que se generan por el actuar de cada proceso, se gestionan y conservan acorde con los lineamientos establecidos por el proceso Gestión Documental y son aplicados por cada colaborador, de acuerdo a dichas disposiciones, las cuales están alineadas con el SGE.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

De acuerdo con el alcance descrito de nuestro Sistema de Gestión Empresarial, el alcance de la operación está orientado de manera primordial en los dos servicios misionales: Registros Públicos y Conciliación y Arbitraje.

La planificación para la prestación de estos servicios se describe desde el mismo modelo de procesos, las caracterizaciones de los procesos relacionados con este alcance, las interacciones entre estos procesos y los procedimientos que de específicamente describen la manera de prestar los servicios.

En cada proceso involucrado de manera directa e indirecta con la prestación de estos dos servicios se tienen establecidos indicadores y controles que permiten establecer el nivel de desempeño monitorear las variables claves de la prestación de los servicios. El seguimiento **consolidado a los resultados de los** indicadores se realiza a través **del comité de mejoramiento trimestral**.

Cuando se cambian los requisitos de los servicios ofrecidos, se garantiza la modificación y divulgación de la documentación pertinente aplicando el procedimiento [Control de la información documentada](#). Adicionalmente, se garantiza la divulgación de los cambios en la prestación del servicio a todas las personas que se puedan ver afectadas, por medio de comunicados automáticos del documento a través del aplicativo o los emitidos por los dueños de proceso, directores o el presidente de la entidad, según corresponda.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Cámara de Comercio de Cali cuenta con información documentada y herramientas que le permiten comunicar a sus clientes y grupos de interés los servicios que se prestan y las modalidades de los mismos. Los principales canales de comunicación e información que se tienen disponibles son:

- Pagina WEB
- Redes sociales
- Revista Acción
- Reuniones, conferencias, etc.
- Mensajes automáticos de aplicativos

La retroalimentación de los clientes, usuarios y terceros en general, tales como peticiones, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas, se reciben a través de los diferentes medios de comunicación como son: contacto directo, cartas, llamadas telefónicas, correo electrónico, puestos de pqr's, entre otros.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos relacionados con los servicios, tales como horarios de atención, tiempos de entrega, informes o documentos generados del mismo, son establecidos por la entidad de acuerdo con las características del servicio.

En el momento en que los clientes vienen a hacer uso de los servicios presenciales o lo hacen a través de las plataformas de servicios virtualizados, se puntualizan y especifican sus requisitos específicos y queda claridad en las características y alcances de los mismos.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Desde el mismo momento que un cliente o usuario establece un acuerdo con nosotros para prestarle el servicio, queda claridad en nuestra capacidad de cumplirle sus requisitos, dentro del marco legal y reglamentario aplicable, así como dentro de nuestras políticas de prestación de servicios.

La naturaleza de los servicios prestados en nuestras dos fábricas: Registros Públicos y **Conciliación y Arbitraje**, no dan pie a que haya subjetividades en cuanto a los que podemos ofrecer en relación con lo que necesitan y esperan nuestros clientes y usuarios. Cuando se presentan ambigüedades o inquietudes se resuelven directamente con los clientes y usuarios y no se presta el servicio hasta que no haya suficiente claridad entre las partes.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los servicios de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje han sido diseñados desde el marco legal y reglamentario con suficiente nivel de detalle por parte del Estado Colombiano, por lo tanto, el requisito no aplica en nuestra organización.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

El proceso **Servicios Administrativos**, provee los insumos y servicios que afectan la calidad en la prestación de los servicios, aplicando el procedimiento **Adquisición de insumos y servicios -Compras**; en este procedimiento se describen las actividades para solicitar y gestionar los insumos o servicios requeridos y **la gestión** con los proveedores, apoyados además en los **Manuales de Contratación que contienen las directrices organizacionales para este proceso**.

Las áreas y procesos tienen la responsabilidad y autoridad para seleccionar y contratar proveedores externos de servicios y para subcontratar procesos, que sean requeridos para la operación de sus procesos. Esto se realiza siempre bajo el marco establecido en los **Manuales de Autorizaciones y el de Contratación**.

La evaluación de los proveedores frente a su capacidad para suministrar los productos o servicios conforme los requisitos especificados lo realizan los responsables de cada área que realiza la contratación; para los insumos lo realiza el Jefe de Servicios Administrativos. Se dejan los correspondientes registros de selección y evaluación de proveedores.

Para los servicios contratados de forma directa, no se requiere seguir el procedimiento de contratación; lo anterior lo establece el **Manual de Contratación**.

Los proveedores de servicios y de procesos subcontratados de impacto significativo en la calidad de los servicios prestados por la CCC, tienen seguimiento sistemático a su desempeño por parte del supervisor de cada contrato. Al terminar cada contrato o cada periodo de cierre se realiza la reevaluación con base en los seguimientos realizados, para determinar la continuidad en futuras contrataciones, condicionados a planes de mejoramiento por parte de los proveedores y contratistas.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Cada responsable de proceso define los requisitos de los productos o servicios a comprar que se requieran para la prestación del servicio.

La información sobre los requisitos de los productos y/o servicios a comprar se especifica en el documento de contratación.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Los responsables de la verificación del insumo, servicio o proceso solicitado están descritos en el procedimiento “Adquisición de insumos y servicios”

Los criterios para esta verificación están especificados en el documento de contratación.

8.5 PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Los servicios de la Cámara de Comercio de Cali incluidos en el Sistema de Gestión Empresarial llevan a cabo la prestación de los servicios según las condiciones planificadas descritas en el numeral 8.1 de este manual.

Al momento de prestar los servicios, además de toda la información documentada que describe las características de los servicios, la manera de prestarlos y controlarlos, se incorporan los recursos vitales tales como el personal en la cantidad y competencias requeridas, la infraestructura, la tecnología de la información, el ambiente de trabajo requerido y los conocimientos. Se cuenta con todo un inventario de registros digitales y físicos de los servicios prestados y de los resultados logrados.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

Los servicios se identifican de manera plena mediante el número de inscrito para el caso de Registros Públicos y el número de caso para los servicios de Conciliación y Arbitraje.

Toda la información documentada, física, digitalizada o virtual que se genera durante la prestación de los servicios es asociada a los identificadores específicos de clientes y usuarios, permitiendo una práctica y ágil trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Para los procesos de Registros Públicos, los documentos son propiedad del cliente hasta antes de su registro, luego de esto pasan a ser propiedad de la entidad.

Para Conciliación y Arbitraje la propiedad del cliente se maneja conforme lo establecido por la ley.

Los documentos del cliente (durante el proceso) son custodiados por el personal a quien se le asigna el trabajo de acuerdo a lo estipulado en los procedimientos.

La información de los clientes es confidencial, excepto aquellos procesos, donde la ley le da el carácter de información pública.

Especialmente de algunos contratistas en modalidad de outsourcing de servicios, se tienen equipos, elementos e información que son de su propiedad así estén en las instalaciones de las sedes de la

CCC. La responsabilidad entre las partes queda establecida en las diferentes cláusulas de los contratos.

La ley de protección de datos complementa la responsabilidad de la CCC en cuanto al manejo confiable y seguro de la información que no es de su propiedad.

8.5.4 Preservación

La entidad preserva la información documentada de los Registros Públicos y Conciliación y Arbitraje en carpetas **electrónicas** previamente **identificadas** conforme a lo establecido por los procedimientos de Gestión Documental de la entidad.

Los documentos de los Registros Públicos además se encuentran digitalizados y para su proceso, viajan a través de imágenes, lo que garantiza que no se deterioren por manipulación.

La entidad propende por la preservación de los materiales o recursos que permiten la prestación de los servicios en forma adecuada, para ello los diferentes procesos establecen mecanismos de ubicación, almacenamiento y manipulación adecuada de éstos, en los casos que aplique.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La responsabilidad de la CCC después de la entrega o prestación de los servicios está claramente establecida dentro del marco legal y reglamentario de los servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión Empresarial.

En cuanto a registros públicos esta responsabilidad se centra en especial en el resguardo y protección de la información que soporta todos los actos registrados para que puedan ser certificados de manera precisa, veras y confiable cuando se requiera.

En el caso de los servicios de conciliación y arbitraje (Métodos alternativos de solución de conflictos) la responsabilidad esta principalmente en hacerle seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de las conciliaciones. En todos los demás casos la situación pasa a la justicia ordinaria y la responsabilidad de la CCC es soportar la información documentadas de los procesos previos a llegar a esta instancia.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Gracias a toda la experticia de la Cámara de Comercio en la prestación de los servicios de Registros Públicos y a la incorporación de tecnología informática, la liberación de los productos se realiza casi que, de manera automática, ya que los sistemas han sido parametrizados para que se cumpla con las condiciones y especificaciones técnicas para dar por hecho la conformidad en los servicios.

No obstante, lo anterior, los controles se complementan con las inspecciones rutinarias y por muestreo que realiza el personal calificado, en especial los abogados, quienes mediante sus firmas y sellos dan constancia de haber evaluado y comprobado el cumplimiento de los requisitos.

En el servicio de Conciliación y Arbitraje el control es algo manual y fundamentado en los controles humanos. Estos controles los aplica en términos generales los mismos abogados operadores de los servicios, los Coordinadores de la Prestación de los servicios y el mismo Director del Centro de Conciliación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES “Oportunidad de mejora”

Las salidas no conformes sólo aplican para los dos procesos misionales: Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje. En la Cámara de Comercio de Cali, hemos definido que el término con el cual se denominan las salidas no conformes es “Oportunidad de mejora”

Gracias a todos los controles y filtros humanos, automáticos e informáticos que tenemos en la prestación de los servicios se presenta poca probabilidad de que le lleguen a los clientes y usuarios servicios que con cumplan con las especificaciones y características establecidas.

Toda desviación, anomalía, falla u olvido que detecten nuestros controles y filtros, se registran y tratan de acuerdo con lo descrito en el procedimiento “Oportunidades de Mejora”, con el fin de prevenir su escalamiento a los usuarios y clientes, evitando que se configuren en reclamos de su parte.

En este procedimiento se definen los controles, responsables y autoridades relacionados con el tratamiento de las salidas no conformes “Oportunidades de mejora”.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Las actividades de seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión empresarial de la Cámara de Comercio de Cali se planifican de manera preliminar por medio de los planes de seguimiento y medición de procesos donde se describen las variables que requieren ser medidas y/o controladas en cada proceso.

Las principales métricas del desempeño son los indicadores que se han establecido para los objetivos estratégicos y de procesos. Las principales variables que requieren seguimiento y monitoreo en cada proceso se establecen en los planes establecidos para los controles de los riesgos.

Al finalizar cada periodo de gestión, que en términos generales para la CCC es de 3 meses, los líderes de procesos **del SGE** junto con su equipo de trabajo realizan análisis del desempeño de sus procesos identificando y explicando los motivos de los resultados, bien sean negativos o positivos.

Los resultados se evalúan frente a las metas establecidas para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos.

Periódicamente los responsables de procesos realizan con su grupo de apoyo, los análisis de gestión y desempeño respectivos, en los cuales se consideran aspectos tales como:

- Gestiones realizadas en el periodo correspondiente
- Resultados logrados y medidos a través de los indicadores
- Situaciones adversas presentadas durante el periodo, tales como reclamos, fallas del proceso “Oportunidades de Mejora”
- Resultados de encuesta de satisfacción de clientes, cuando sea del caso
- Eventos de materialización de riesgos
- Acciones correctivas y de mejora
- Lecciones aprendidas, **entre otros**.

Los resultados de estos análisis son presentados periódicamente por medio de informes de gestión que cada proceso entrega.

9.1.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de los grupos de interés

La Cámara de Comercio de Cali mide la satisfacción de los clientes por medio de encuestas, retroalimentación a través de reclamos, sugerencias etc., que dependiendo de su impacto y frecuencia son tratadas por medio del procedimiento de **Acciones Correctivas, preventivas y de mejora**.

De manera adicional la CCC cada determinado número de años realiza una medición de reputación con sus principales partes interesadas para conocer de manera general su percepción sobre la organización, su cultura y sus servicios.

9.2 AUDITORIA INTERNA

El Sistema de Gestión Empresarial de la Cámara de Comercio de Cali, cuenta con un procedimiento de **Auditorías Internas** en el cual se muestran los pasos a seguir en la programación, planeación y ejecución de las auditorías internas de calidad.

Las auditorías internas tienen como fin primordial generar información útil, veraz, confiable y de alto valor agregado para la toma de decisiones por parte de los niveles directivos y gerenciales. Dentro de los objetivos que se persiguen con las auditorías se resaltan los siguientes:

- Verificar que todos los procesos apliquen la gestión de la calidad en sus operaciones y resultados propios, según requisitos legales, reglamentarios y de la norma NTC –ISO 9001 vigente.
- Verificar que todos los procesos se lleven a cabo mediante un enfoque preventivo centrado en los riesgos previamente identificados.
- Evaluar que todos los procesos se gestionen mediante el ciclo PHVA y que logren los resultados esperados.
- Determinar la eficacia de los procesos y del sistema de gestión empresarial como un todo.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos.
- Identificar nuevos riesgos y nuevas oportunidades que puedan llegar a afectar los objetivos de procesos, los corporativos y los estratégicos.
- **Otros que se determinen en el momento de planear la auditoria.**

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

La Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión Empresarial para comprobar su adecuación, alineamiento con la estrategia, conveniencia y eficacia se alimenta de los informes de gestión periódicos que preparan, entregan y sustentan los líderes de procesos. El proceso de Mejoramiento consolida y pre analiza parte de la información documentada requerida como entrada para la revisión.

La revisión se lleva a cabo mediante una reunión con participación interdisciplinaria de los procesos, donde se revisan las principales cifras, análisis y evaluaciones de los resultados.

Como resultado de la revisión se determinan las conclusiones de que tanto el sistema de gestión empresarial soporta y aporta a los resultados.

Si se considera necesario, se determinan las acciones de mejoramiento, responsables y recursos necesarios para aumentar el desempeño del sistema de gestión y sus procesos.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

La Cámara de Comercio de Cali identifica las opciones de mejora por medio de las diversas fuentes de seguimiento y medición con que cuenta para analizar y evaluar la gestión y sus resultados. Entre ellas las más importantes son:

- Informes de gestión periódicos por parte de los procesos
- PQRS de los clientes
- Estudios de reputación
- Encuestas de satisfacción
- Seguimiento al desempeño del proceso
- Auditorías internas y externas
- Cambios en el contexto interno y externo de la CCC
- Seguimiento a la gestión de los riesgos y oportunidades
- Cambios en necesidades y expectativas de los grupos y partes interesadas.
- Revisión por la Dirección
- Otras

Las diferentes opciones de mejoramiento que se van identificando se priorizan atendiendo a criterios de costos, complejidad, tiempo de implementación e impacto esperado. Una vez aprobados se trabajan como Acciones de mejora o Proyectos en el módulo correspondiente de Binaps.

10.2 No conformidad y Acción Correctiva

Las no conformidades, entendidas como incumplimientos, fallas, desviaciones o anomalías de tipo administrativo en los procesos, son identificadas gracias a los filtros y controles que se tienen en los procesos. Una vez identificadas se procede de la manera más oportuna a darles tratamiento y a responder por las probables consecuencias. Estas no conformidades también las consideramos como opciones de mejora.

Una vez superadas las situaciones que generan las no conformidades se analiza y determina si es necesario llevar a cabo una acción correctiva de mayor profundidad para evitar que las situaciones vuelvan a ocurrir. Si se considera necesario, se analizan las causas y se plantea un plan de acción correctivo. El sistema de gestión empresarial cuenta con un procedimiento de [Acciones Correctivas, preventivas y de mejora](#) en el cual se ilustra la manera de proceder. Así mismo dentro del aplicativo Binaps, se cuenta con un módulo para la implementación de acciones correctivas y de mejora.

Siempre que se presenten salidas no conformes, reclamos y no conformidades se revisan los mapas de riesgos para determinar si es necesario incluir nuevos riesgos o si se hace necesario modificar las calificaciones vigentes de probabilidad, impacto y control que se tienen.

10.3 Mejora continua

La creatividad, la innovación y la mejora continua son sellos distintivos de nuestro Sistema de Gestión Empresarial. Gracias a los análisis profundos que hacemos, al intercambio, las lecciones aprendidas y por aprender, mantenemos una dinámica de mejora continua en nuestros resultados, en nuestros procesos y en nuestros recursos.

Esta mejora continua nos ha llevado a posicionarnos como una de las mejores Cámaras de Comercio del país.

Copia No Controlada

	Revisó	Aprobó
Nombre	Carlos Eduardo Rodríguez / Claudia F. Taborda Herrera/ Responsables de proceso	Luis Fernando Pérez Pérez
Cargo	Representante de la Dirección/ Coordinadora de Mejoramiento	Presidente
Fecha	8 de mayo de 2023	10 de mayo de 2023