

M-GC-0002	 <b>CAMARA DE COMERCIO DE CALI</b>	VERSIÓN 028
	MANUAL DE CALIDAD	MANUAL

**Copia no controlada**

## Contenido

1. QUIENES SOMOS	3
2. QUIÉNES LA INTEGRAN	3
2.1 MISION	3
2.2 VISION	3
3. ALCANCE Y EXCLUSIONES	4
3.1 ALCANCE	4
3.2 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN	5
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	6
4.1 REQUISITOS GENERALES	6
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	6
4.2.1 Generalidades	6
4.2.2 Manual de calidad	7
4.2.3 Control de documentos	7
4.2.4 Control de los Registros	7
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	8
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	8
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	8
5.3 POLITICA DE CALIDAD	9
5.4 PLANIFICACIÓN	9
5.4.1 Objetivos de Calidad	9
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	9
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	10
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	10
5.5.2 Representante de la Dirección	10
5.5.3 Comunicación Interna	11
5.6 REVISION POR LA DIRECCION	11
6. GESTION DE LOS RECURSOS	11
6.1 PROVISION DE RECURSOS	11
6.2 RECURSOS HUMANOS	11
6.2.1 Generalidades	11
6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación	12
6.3 INFRAESTRUCTURA	12
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	12
7. REALIZACION DEL PRODUCTO	13
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	13
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	13
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	13
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	14
7.2.3 Comunicación con el cliente	14
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	14
7.4 COMPRAS	14
7.4.1 Proceso de compras	14
7.4.2 Información de las Compras	15
7.4.3 Verificación de los insumos y/o servicios contratados	15
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	15
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	15
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	15
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	16
7.5.4 Propiedad del Cliente	16
7.5.5 Preservación del producto	16
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	16
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA CONTINUA	17

8.1 GENERALIDADES	17
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	17
8.2.1 Satisfacción del cliente	17
8.2.2 Auditoría Interna	17
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	18
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	18
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME “Oportunidad de mejora”	18
8.4 ANALISIS DE DATOS	18
8.5 MEJORA	19
8.5.1 Mejora continua	19
8.5.2 Acción Correctiva	19
8.5.3 Acción Preventiva	19
APROBACIÓN GERENCIAL	19
ANEXOS	20

## 1. QUIENES SOMOS

La Cámara de Comercio de Cali es una entidad privada, sin ánimo de lucro, que cumple con una función jurídica al registrar las empresas existentes en la ciudad de Cali y en los municipios de Dagua, Jamundí, La Cumbre, Vijes y Yumbo. También lleva los registros de las empresas y profesionales independientes interesados en contratar con el Estado y el de las entidades privadas sin ánimo de lucro.

Es una organización que defiende los intereses generales de los empresarios, es por eso que desde su fundación ha participado como animadora de la vida comunitaria y representante de los empresarios en los grandes proyectos de infraestructura y servicios realizados en el Valle del Cauca, como la construcción de la Vía al Mar, los Juegos Panamericanos, la adecuación de la red vial, la privatización del Puerto de Buenaventura, la creación de empresas e instituciones tan importantes como la Bolsa de Valores de Occidente, el Comité Empresarial del Valle del Cauca, el Comité Intergremial de Cali, la Fundación para el Desarrollo Integral – FDI, el Centro de Productividad del Pacífico, CPP (hoy Centro Nacional de Productividad) y el Centro de Eventos Valle del Pacífico.

## 2. QUIÉNES LA INTEGRAN

Forman parte de la Cámara de Comercio de Cali, los empresarios matriculados y las empresas afiliadas. Las primeras son las personas naturales o jurídicas que para ejercer en forma profesional y permanente actividades empresariales se matriculan en el Registro Mercantil.

El afiliado, por su parte, es el empresario matriculado que voluntariamente solicita la afiliación y que al llenar los requisitos exigidos por la ley, cumplir con los estatutos de la entidad y demostrar su idoneidad e integridad moral puede ser aceptado como tal.

### 2.1 MISION

Somos una entidad de servicios que promueve el desarrollo integral sostenible, el mejoramiento de la calidad de vida y la competitividad de la región, a través del fortalecimiento del tejido empresarial y la articulación público - privada, en un marco que propicia la construcción de confianza y capital social.

### 2.2 VISION

Ser reconocida por su contribución a la inserción y el posicionamiento de la región en la Cuenca del Pacífico.

Haber consolidado el Centro de Eventos Valle del Pacífico como detonante y facilitador de negocios, para convertir a la región en el principal destino de turismo corporativo de Colombia.

Ser actor decisivo en el proceso de elevar el nivel de competitividad y desarrollo sostenible de la región.

Ser reconocida por haber promovido la construcción de una plataforma regional de clase mundial, alta generadora de empleo y de bienestar.

Ser líder internacional en los servicios de fortalecimiento empresarial para mipymes.

Haber contribuido a posicionar al Valle como una región atractiva para la inversión.

Ser reconocida a escala nacional e internacional por las mejores prácticas de formalización empresarial.

Haber posicionado los registros como un instrumento que brinda seguridad y confianza en los negocios.

Haber contribuido a que Cali sea una ciudad contemporánea, renovada urbanísticamente, cívica, con alto sentido de pertenencia y orgullo de su gente.

Haber contribuido a que el Valle sea una región que conviva en paz, donde se respete la vida, la propiedad, los derechos de los demás y donde los niños sólo aprendan, jueguen y ríen.

Ser reconocida por su trabajo en la construcción de un liderazgo colectivo.

### 3. ALCANCE Y EXCLUSIONES

#### 3.1 ALCANCE

Servicios de Registro Mercantil, Registro de Proponentes y Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro; servicios de Conciliación y Arbitraje.

#### 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

1. Inscripción
2. Renovación
3. Expedición de certificados

### SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACION, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

1. Conciliación
2. Arbitraje

La Cámara de Comercio de Cali atiende los servicios así:

	Sede Principal: Calle 8 No. 3-14 Piso 2, Cali. Conmutador 8861300	Sede Barrio Obrero: Carrera 9 No. 21-42, Cali. Teléfonos 8850072-8857576- 8830823.	Sede Unicentro: Calle 5 Cruce Av. Pasoancho, Pasillo 5 local 359A, Cali. Tel.3303457- 3152976.	Sede Yumbo: Carrera 5 No. 8- 23, Yumbo. Teléfonos 6691061- 6691065.	Sede Agua Blanca: Carrera 27 No. 103 – 71 Teléfono 422 87 13 - 422 87 32.
<b>SERVICIOS</b>					
Registros Públicos	X	X	X	X	X
Conciliación y Arbitraje	X				

## 3.2 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

Los numerales de la norma ISO 9001:08 que se excluyen del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Cali se relacionan a continuación:

Numeral 7.3. Diseño y Desarrollo.

En la Cámara de Comercio de Cali, los Registros Públicos y Conciliación y Arbitraje son reglamentados por el Estado por lo tanto son diseños estatales preestablecidos. De otro lado, los demás servicios suministrados por la Entidad obedecen a patrones previamente definidos.

Numeral 7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Para el seguimiento y medición la Cámara de Comercio de Cali no utiliza dispositivos o equipos físicos, por lo tanto este numeral se excluye.

## 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

El modelo del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Cali basado en procesos ([Mapa de Procesos](#)), evidencia nuestro compromiso con una eficaz prestación de servicios y el mejoramiento continuo de los procesos.

La Cámara de Comercio de Cali ha recopilado toda la información referente al establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) en este manual, revelando en él nuestro compromiso, el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC –ISO 9001:08 y el mejoramiento continuo, todo esto con el fin de “satisfacer permanentemente nuestros clientes internos y externos”.

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

### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

#### 4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Cali cuenta con declaraciones escritas sobre la Política de Calidad, Objetivos, Procedimientos, Instructivos y el presente manual, para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos del Sistema de Calidad.

El presente manual contiene la Política, Objetivos y referencia de los procedimientos requeridos por la norma NTC ISO - 9001:08 y los que la Cámara de Comercio de Cali utiliza para orientar las actividades que dan cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma, así como las exigencias de nuestros clientes, las legales y las reglamentarias.

## 4.2.2 Manual de calidad

La estructura del presente manual de calidad se encuentra dividida en ocho capítulos; los tres primeros son introductorios y del capítulo cuatro al ocho se describe la manera como se cumplen los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:08.

El Manual de Calidad es aprobado por el Presidente o su representante, delegado para todo lo relacionado con el Sistema de Calidad.

## 4.2.3 Control de documentos

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 Calidad.
- Los tipos de documentos que contiene nuestro Sistema de Calidad
- La forma de administrar y controlar los documentos y registros del Sistema de Calidad
- Los responsables de aprobar los documentos del Sistema de Calidad

El Coordinador de Mejoramiento es el responsable de asegurar que las ediciones de los documentos actualizados estén disponibles.

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

Es responsabilidad del Coordinador de Mejoramiento, asegurar que el [Listado Maestro de Documentos](#) se mantenga actualizado. Este listado al igual que todos los documentos del sistema de calidad se encuentran disponibles en la web de calidad.

## 4.2.4 Control de los Registros

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 mismos.

Todos los registros del S.G.C. son legibles y almacenados de tal forma que se puedan conservar y consultar con facilidad.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

El Presidente de la Cámara de Comercio de Cali está comprometido en forma permanente con el S.G.C., y está convencido de los beneficios de éste, por eso, lidera el proceso y posibilita la disponibilidad de los recursos necesarios para la mantenimiento.

Contamos con una Política y Objetivos de Calidad diseñados por el equipo directivo de la Entidad que partiendo de las necesidades y expectativas de nuestros clientes reflejan nuestro compromiso con el Sistema de Calidad.

El compromiso del Presidente Ejecutivo se evidencia principalmente en:

- El establecimiento y la divulgación de la Política y Objetivos de Calidad
- Las revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)
- Cumplimiento de las leyes que le competen a la Entidad
- El mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios
- La disponibilidad de recursos con el fin de que el S.G.C. pueda satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.
- Comunicando la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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

La Cámara de Comercio de Cali identifica los aspectos que afectan al cliente, además es responsabilidad de todos los funcionarios informar a los dueños de proceso, al Coordinador de Mejoramiento o al Representante de la Dirección, estos aspectos para tomar las acciones encaminadas al mejoramiento de nuestros servicios.

Se han identificado como clientes de los servicios los siguientes:

Propietarios de negocios, Gerentes, Profesionales (contadores, administradores etc.), Mensajeros Contratistas, Personas naturales y jurídicas, Instituciones del gobierno, Instituciones educativas, Estudiantes, entre otros.

## 5.3 POLITICA DE CALIDAD

El Presidente y el Comité de Calidad plantean el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de la siguiente Política de Calidad, la cual declara el propósito de la Entidad y asegura el cumplimiento de los requisitos del cliente y el mejoramiento continuo de los procesos. La Política de Calidad se revisa cada que el Comité de Calidad lo considere necesario.

Política de Calidad de la Cámara de Comercio de Cali:



## 5.4 PLANIFICACIÓN

### 5.4.1 Objetivos de Calidad

El Presidente Ejecutivo y su equipo directivo plantean los Objetivos de Calidad para dar cumplimiento a la Política de Calidad establecida, con lo cual buscamos mejorar el S.G.C. Estos objetivos están descritos en el documento [Plan Estratégico de Calidad](#).

### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Se ha definido como estrategia de planificación del S.G.C. la documentación de procedimientos críticos para la prestación de los servicios de manera que permitan identificar los responsables, las actividades a realizar y los registros que evidencian su cumplimiento, con el fin de facilitar la

inducción, re-inducción y entrenamiento del personal en sus puestos de trabajo y mantener con ello la integridad del S.G.C. cuando se presenten cambios o movimientos de personal.

Adicionalmente, se establece el [Plan Estratégico de Calidad](#), para alcanzar los objetivos de calidad. Este plan contiene la siguiente información: Objetivo de calidad, estrategia, indicador, meta, responsable de la estrategia, fecha de cumplimiento, entre otros.

El contenido de este manual, los procedimientos requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2008, los procedimientos establecidos por la Entidad y los registros que generan el sistema de gestión de calidad, hacen parte de la planificación del S.G.C. y su control y actualización se realiza según lo establecido en el numeral 4.2.3 de este manual.

La revisión periódica del S.G.C. por parte del Representante de la Dirección y el Comité de Calidad, tal como lo explica el numeral 5.6 del presente manual y las auditorías internas de calidad del numeral 8.2.2, son insumos fundamentales para la planificación de cambios.

El S.G.C. de la Cámara de Comercio de Cali está expuesto a futuras modificaciones debido principalmente a:

- Cambios relacionados con la legislación que afecta los servicios que presta la Cámara de Comercio de Cali
- Necesidades y expectativas de nuestros clientes
- Incorporación de nuevas tecnologías en nuestros procesos
- Cambios en la norma NTC-ISO 9001:08
- Ampliaciones en el alcance del SGC
- Análisis del entorno

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El nivel de autoridad está identificado en el organigrama de la Entidad y las funciones en los perfiles del cargo; adicionalmente contamos con el organigrama de calidad, para reflejar el nivel de autoridad y responsabilidad de cada funcionario con el sistema de gestión. [Ver Organigrama de Calidad](#)

Los responsables de cada proceso están identificados en las caracterizaciones de los procesos.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

El Presidente ha designado al Director Administrativo y Financiero para que lo represente en todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad. Igualmente se ha nombrado un Coordinador de

Mejoramiento que vela por el cumplimiento de las responsabilidades designadas para el Sistema de Gestión de la Calidad. El Director Administrativo y Financiero para efectos propios de las actividades del sistema de calidad, tiene dependencia directa del Presidente Ejecutivo. [Ver Organigrama de Calidad.](#)

### 5.5.3 Comunicación Interna

La Entidad tiene definido el sistema de comunicación interna a través de un Comité de Dirección en el cual participan el Presidente y los Directores y un Comité ampliado, al cual asisten los gerentes y subdirectores. Cada responsable de proceso, baja la información a su equipo de trabajo, estos últimos son los responsables de comunicar las directrices y cambios adoptados en la entidad.

Los medios para lograr la comunicación son: Reuniones, E-mail, internet, intranet, teléfonos, fax, celulares, avanteles; carteleras informativas, revistas, memorandos, entre otros), el área de Comunicaciones apoya la entidad en el proceso de comunicación interna.

## 5.6 REVISION POR LA DIRECCION

La Revisión al Sistema de Gestión de Calidad se realiza periódicamente a través del Comité de Mejoramiento, conformado por los responsables de los procesos.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISION DE RECURSOS

La provisión de recursos obedece a un presupuesto definido para cada área según los programas a ejecutar. La asignación de recursos se visualiza en 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 de la calidad de acuerdo con la necesidad del servicio y la disponibilidad presupuestal.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 Generalidades

Los Directores y dueños de proceso identifican las necesidades de recurso humano, elaboran junto con el responsable en Gestión Humana, el perfil, 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, habilidades 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 de la calidad. 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 del Recurso Humano](#) apoya las áreas con la selección, vinculación, inducción y capacitación del personal, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Personal.

### 6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

En los perfiles 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.

## 6.3 INFRAESTRUCTURA

La Cámara de Comercio de Cali cuenta con infraestructura física cómoda y apropiada para desarrollar sus funciones de la mejor manera posible.

El proceso de [Servicios Administrativos](#) apoya los procesos de la Entidad suministrando el servicio de mantenimiento general de la infraestructura física.

Dependiendo de las necesidades del puesto de trabajo se dota de equipos como teléfono, fax, computadores, conexión a internet, avantel, etc.

Para la prestación de los servicios contamos con aplicaciones informáticas requeridas para la adecuada ejecución del proceso.

## 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Cámara de Comercio de Cali proporciona a los funcionarios un ambiente de trabajo adecuado, el cual permite prestar a nuestros clientes servicios cumpliendo con los requisitos necesarios para ello.

Debido a la diversidad de servicios y procesos realizados, están establecidas algunas condiciones:

- Fácil acceso

- Espacio físico
- Iluminación adecuada
- Ventilación natural y aire acondicionado
- Señalización
- Seguridad física
- Seguridad del personal

El área de Gestión Humana desarrolla el programa de salud ocupacional institucional a través de los subprogramas: Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial. Este programa desarrolla actividades permanentes orientadas a mejorar el bienestar del funcionario en su actividad laboral mirando condiciones de trabajo, salud, evaluación de puestos de trabajo, capacitación en temas específicos de salud, evaluaciones médicas y jornadas de salud que contribuyen al mejoramiento de las condiciones de trabajo.

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO

### 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Cámara de Comercio de Cali tiene definidas las caracterizaciones y los procedimientos, como instrumentos para planificar la prestación de los servicios.

Las actividades de verificación y seguimiento para garantizar los resultados de los procesos así como los registros que proporcionan evidencia de la prestación del servicio se encuentran descritos en los procedimientos.

Cada dueño de proceso es responsable del seguimiento a sus indicadores, de manera que se controlen y garanticen su cumplimiento, adicionalmente son revisados permanentemente por la Alta Dirección.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Cámara de Comercio de Cali identifica permanentemente los requisitos relacionados con el servicio gracias a la comunicación constante que se establece con el cliente, a la legislación vigente y políticas institucionales ([ver caracterizaciones de proceso](#)).

La Cámara de Comercio de Cali es una entidad gremial de carácter privado que ejerce funciones públicas y acoge la legislación que le aplica, por ello los requisitos del cliente deben estar acordes a la normatividad que la rige. La normatividad (leyes, decretos, resoluciones, etc.) se registran en el [Listado Maestro de Documentos](#) del Sistema de Calidad.

Algunos requisitos relacionados con el servicio, 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.

Los dueños de proceso a través de reuniones de área comunican oportunamente los nuevos requisitos de los servicios.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Los Responsables de proceso evalúan permanentemente aquellos casos en que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas disposiciones legales, por acuerdos establecidos con el cliente o por políticas internas, de acuerdo a ello en el comité de Mejoramiento, se evalúa el impacto del cambio y se establecen responsables y plazos para estudiar en detalle los nuevos requisitos y la manera como se adaptaran a los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Los temas, decisiones y responsabilidades acordadas en las reuniones de calidad se registran en las actas de comité de mejoramiento.

Cuando se cambian los requisitos de los servicios ofrecidos, se garantiza la modificación y divulgación de la documentación pertinente aplicando el [Estructura y control de la documentación de la CCC](#). 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 emitidos por los dueños de proceso, directores o el presidente de la Entidad.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La Cámara de Comercio de Cali recibe las solicitudes, sugerencias, reclamos e inquietudes del cliente a través de los diferentes medios de comunicación como son: contacto directo, cartas, llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, puesto de pqr's, entre otros.

## 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

EXCLUIDA (VER CAPITULO 3 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES)

## 7.4 COMPRAS

### 7.4.1 Proceso de compras

El proceso Servicios Administrativos, provee los insumos y servicios críticos que afectan la calidad en la prestación del servicio, aplicando el procedimiento [Adquisición de insumos y servicios](#); en este procedimientos se describen las actividades para solicitar y gestionar los insumos o servicios

requeridos y para la selección de los proveedores, apoyados además en los [Manuales de Contratación que contienen las directrices organizacionales para este proceso](#).

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.

#### 7.4.2 Información de las Compras

Cada responsable de proceso define los requisitos de los productos o servicios a comprar que se requieren 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.

#### 7.4.3 Verificación de los insumos y/o servicios contratados

Los responsables de la verificación del insumo o servicio solicitado está descrita en el procedimiento “Adquisición de insumos y servicios”

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

### 7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

#### 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Los procesos de la Cámara de Comercio de Cali involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad planifican la prestación del servicio tal y como lo describe en el numeral 7.1 de este manual, mediante las caracterizaciones de los procesos definidos y los controla mediante el cumplimiento de los procedimientos que contienen la información detallada de las características del servicio.

#### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La Cámara de Comercio de Cali valida los procesos durante la prestación del servicio mediante el seguimiento y medición de los mismos.

Para el proceso de Gestión de la Revista Acción, se realizan revisiones previas durante la producción de la misma, como lo especifica en los procedimientos.

### 7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Los servicios que presta la Cámara de Comercio de Cali se encuentran identificados en el capítulo 3 de este manual.

Debido a que un componente importante de los servicios que presta la Entidad es intangible, la trazabilidad se realiza sobre el componente tangible que son los registros y demás documentos asociados; algunos procesos además de lo anterior, utilizan la trazabilidad que se realiza a través del sistema de información.

### 7.5.4 Propiedad del Cliente

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

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.

### 7.5.5 Preservación del producto

La Entidad preserva los documentos de los Registros Públicos y Conciliación y Arbitraje en carpetas previamente marcadas 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.

## 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

EXCLUIDA (VER CAPITULO 3 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES)

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA CONTINUA

### 8.1 GENERALIDADES

Las actividades de seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Cali se describen en los numerales 7.1 y 7.5 del presente manual. Para el análisis y mejora se cuenta con estrategias como:

- Seguimiento y revisión por parte del comité de mejoramiento
- Auditorías internas y externas de calidad
- Encuesta de satisfacción
- Propuestas de mejora a nivel interno
- Control del producto no conforme “Oportunidad de mejora”
- Análisis de reclamos
- Análisis de los datos obtenidos de los indicadores de gestión
- Aplicación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

La Cámara de Comercio de Cali en sus procesos involucrados en el S.G.C ha identificado los siguientes tipos de indicadores:

- Indicadores de Gestión
- Indicadores de impacto
- Indicadores de satisfacción del cliente

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

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 [Acciones Correctivas y Preventivas](#).

#### 8.2.2 Auditoría Interna

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

Las auditorias internas de calidad tienen como fin primordial:

- Verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplan con las disposiciones y requisitos establecidos en la norma NTC –ISO 9001:08 y por la Entidad.
- Determinar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Cámara de Comercio de Cali ha definido los indicadores de procesos que miden el cumplimiento de los requisitos asociados al servicio, estos indicadores están descritos en las caracterizaciones de procesos.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Durante el proceso se realizan revisiones que permiten identificar productos que no cumplen las especificaciones y estos son identificados y controlados mediante el procedimiento de control del producto no conforme.

## 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME “Oportunidad de mejora”

La Cámara de Comercio de Cali, ha definido que el término con el cual se denominan los productos no conformes es “Oportunidad de mejora”

Todo producto que se identifique como falla en el proceso, debe registrarse y tratarse de acuerdo con lo descrito en el procedimiento [Control del Producto no Conforme](#), con el fin de prevenir su entrega al cliente y tomar las acciones tendientes a eliminar sus causas.

En este procedimiento se definen los controles, responsables y autoridades relacionados con el tratamiento del producto no conforme “Oportunidades de mejora”.

## 8.4 ANALISIS DE DATOS

El insumo principal para realizar el análisis de datos se obtiene de:

- La satisfacción del cliente (con el análisis de los resultados de las encuestas).
- Desempeño de los procesos (con el análisis de los resultados de los indicadores)
- La evaluación de los proveedores.

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 Mejora continua

La Cámara de Comercio de Cali cumple con este capítulo de la norma al incluir en su política de calidad el compromiso de mejoramiento continuo, por medio de las revisiones periódicas que se realizan al sistema de gestión de la calidad, en el cual se evalúa el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas emprendidas, los resultados de las auditorias realizadas al sistema de gestión de la calidad y las diferentes propuestas de mejora del personal.

### 8.5.2 Acción Correctiva

El sistema de gestión de la calidad cuenta con un procedimiento de [Acciones Correctivas y Preventivas](#) en el cual se muestran los pasos a seguir en la revisión y determinación de no conformidades y la implementación, registro y revisiones de las acciones tomadas con el fin de eliminar las causas de la no conformidad.

### 8.5.3 Acción Preventiva

El sistema de gestión de la calidad cuenta con un procedimiento [Acciones Correctivas y Preventivas](#) en el cual se muestran los pasos a seguir en la revisión y determinación de no conformidades potenciales y la implementación, registro y revisiones de las acciones tomadas con el fin de prevenir la ocurrencia de una no conformidad.

## APROBACIÓN GERENCIAL

Conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, los legales, los del cliente y los de la organización, en la Cámara de Comercio de Cali contamos con nuestro Manual de Calidad, el cual ha sido revisado y aprobado como una herramienta que especifica los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

## ANEXOS

Nombre
Organigrama de Calidad
Plan Estratégico de Calidad
Mapa de Procesos
Caracterización del proceso Direccionamiento Estratégico
Caracterización del proceso Gestión de Mejoramiento
Caracterización del proceso Registros Públicos
Caracterización del proceso Conciliación
Caracterización del proceso Arbitraje
Caracterización del proceso Gestión Tecnológica
Caracterización del proceso Gestión Humana
Caracterización del proceso Servicios Administrativos

	Revisó	Aprobó	
Nombre	Claudia F. Taborda Herrera	Carlos Eduardo Rodriguez G.	Esteban Piedrahita Uribe
Firma			
Cargo	Coordinadora de Mejoramiento	Representante de la Dirección	Presidente Ejecutivo
Fecha	Enero 28 de 2015	Febrero 13 de 2015	Febrero 19 de 2015