

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	M-GC-0002
	EMPRESARIAL	Versión 33
	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	Vigencia 27/03/2026

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL	2
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL	2
3. DEFINICIONES, CONCEPTOS, TÉRMINOS Y EQUIVALENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	4
4.2. 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	4
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	6
5. LIDERAZGO	7
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	7
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE	8
5.2 PILARES-MOTORES DE CRECIMIENTO (POLÍTICA DE CALIDAD)	8
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	8
6. PLANIFICACIÓN	9
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	9
6.2 OBJETIVOS ESTRATEGICOS, CORPORATIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	9
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	11
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	12
8. OPERACIÓN	12
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	12
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 EXTERNAMENTE	14
8.5 PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	14
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	16
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	16
9.2 AUDITORIA INTERNA	17
9.3 REVISION POR LA DIRECCIÓN	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 **legales, reputacionales**, financieros, **de ciberseguridad**, ambientales, **de continuidad de negocio** 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 **año** tras año, somos conscientes de los riesgos y las oportunidades que tenemos para sumar muchos años más a estos fecundos años de existencia.

En el marco de nuestra Estrategia institucional 2026-2036, la CCC se consolida como articuladora del crecimiento económico y social del Valle del Cauca y del Pacífico, acompañando a los protagonistas del progreso. Nuestro propósito institucional es impulsar el potencial de crecimiento en todas sus formas, desde la transformación del talento y los modelos mentales, hasta la expansión de empresas y territorios que dinamizan la región y proyectan al país en el entorno global.

Dentro de nuestra dinámica de mejora continua desde ya nos estamos preparando para los nuevos cambios que trae la norma ISO 9001 y consideramos que tenemos mucho terreno abonado en materia de sostenibilidad, ética y resiliencia organizacional, que serán los nuevos ejes de esta norma.

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.

Coherentes con nuestra estrategia organizacional esperamos 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, estas buenas prácticas y estándares de calidad, seguros de estar contribuyendo a mejores empresarios, mejor región y mejor país.

1. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Nuestro Sistema de Gestión Empresarial establece la manera como nos hemos organizado para prestar **servicios integrales de valor agregado** a nuestros clientes directos que son **los protagonistas del progreso** (empresarios), así como a la comunidad y la región.

El Sistema de Gestión Empresarial se alinea con los tres pilares estratégicos de la CCC:

Capital Humano: Promueve la agencia y productividad del individuo, creando y fortaleciendo su deseo de ser económicamente autónomo.

Empresas Esenciales: Trabaja "por metro cuadrado", identificando distritos económicos dinámicos y desarrollando soluciones integrales para fortalecer productividad, formalización y conexión con nuevos mercados.

Conexión Global: Acompaña a las empresas con vocación internacional, fortaleciendo su competitividad mediante inversión, internacionalización e innovación.

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Nuestro Sistema de Gestión Empresarial está focalizado principalmente en **3 servicios** que **guardan mayor** relación 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. Estos corresponden a los [Servicios de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje](#).

Para garantizar la conformidad de estos servicios y la satisfacción de los usuarios hemos identificado los procesos asociados a su adecuada dirección, funcionamiento y soporte, los cuales se indican en el mapa de procesos, siendo estos cubiertos totalmente por nuestro Sistema.

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	Ejes 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 OM SIRP .
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 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, en el cual se registra la gestión que se realiza con el plan de acción anual de la CCC.

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.

Internamente realizamos una autoevaluación de nuestra organización para establecer y ratificar nuestras **capacidades** y competencias distintivas, **lo cual nos permite tener claridad sobre las fortalezas y debilidades** que tenemos.

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

La Cámara de Comercio de Cali actúa en un contexto caracterizado por dinámicas complejas que requieren una estrategia adaptativa y colaborativa. Nuestro modelo de configuración estratégica se construye desde la escucha activa, el análisis del entorno y la búsqueda de coherencia institucional.

Principio Rector: Crecimiento en Todos los Lugares y en Todas sus Formas: Este principio guía la Estrategia de la CCC, buscando garantizar que ninguna persona, empresa o territorio quede excluido del progreso económico y social. El desarrollo regional sostenible requiere:

- **Crecimiento Territorial:** Incidencia en zonas de alta actividad económica, mediante soluciones hiperlocales y escalables.
- **Crecimiento Empresarial:** Apoyo a negocios informales, empresas esenciales, dinamizadoras de la economía local, empresas tractoras y pioneros globales.
- **Crecimiento Humano:** Desarrollo de habilidades para la autonomía, empleabilidad y emprendimiento, especialmente en jóvenes y poblaciones vulnerables.
- **Crecimiento Sistémico:** Articulación de actores públicos, privados y sociales para generar efectos de red y progreso colectivo.

El contexto 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.

4.2.4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Hemos identificado, clasificado y caracterizado nuestros diferentes grupos de interés e identificado sus necesidades y expectativas:

- **Protagonistas del progreso (Empresarios):** nueva narrativa para referirse a empresarios y actores económicos (micro, pequeñas, medianas y grandes empresas) que generan empleo, innovan y sostienen la vida económica regional.
- **Empresas esenciales y dinamizadoras regionales:** más de 97.000 empresas de todos los tamaños que sostienen más del 70% del empleo formal, con fuerte arraigo territorial y rol central en la densificación empresarial por metro cuadrado.
- **Pioneros globales:** cerca de 2.000 empresas que exportan, invierten y dinamizan el 90% del ingreso regional, incluyendo empresas medianas, dinámicas y grandes compañías que compiten en mercados internacionales.

- **Negocios informales y empresas con potencial de formalización:** unidades empresariales con baches en la recurrencia de ingresos que requieren mecanismos de inclusión a dinámicas económicas vibrantes.
- **Actores públicos, privados, académicos y sociales del territorio:** aliados para la articulación en “Región en acción”, donde se construye una visión compartida de desarrollo, se coordinan agendas y se fortalece la competitividad regional.
- **Jóvenes y personas en edad laboral, especialmente en condiciones de vulnerabilidad:** foco del motor “Habilidades que transforman”, orientado al desarrollo de habilidades para autonomía, empleo y emprendimiento.
- **Empresas afiliadas y base empresarial registrada:** grupo clave para la construcción de confianza empresarial, el relacionamiento cercano y el uso del dato empresarial como ventaja estratégica.
- **Estado/entidades delegantes:** relacionadas con la función pública delegada (registro, certificación), en el marco de la transformación “Valle Fricción Cero” como plataforma LegalTech.

Basado en lo anterior, en el documento “Grupos de Interés de la CCC” se describen **los diferentes grupos de interés, sus necesidades y expectativas asociadas.**

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 Cámara de Comercio de Cali ha identificado dentro de su contexto la necesidad de revisar y establecer los planes pertinentes para abordar el tratamiento relacionado con el cambio de la enmienda de cambio climático, para ello se estableció un proyecto para abordar este cambio y sus posibles impactos.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión **ISO 9001** 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 SERVICIOS	Sede Principal: Calle 8 No. 3-14 Piso 2, Cali. Conmutador 602 8861300	Sede Barrio 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
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.

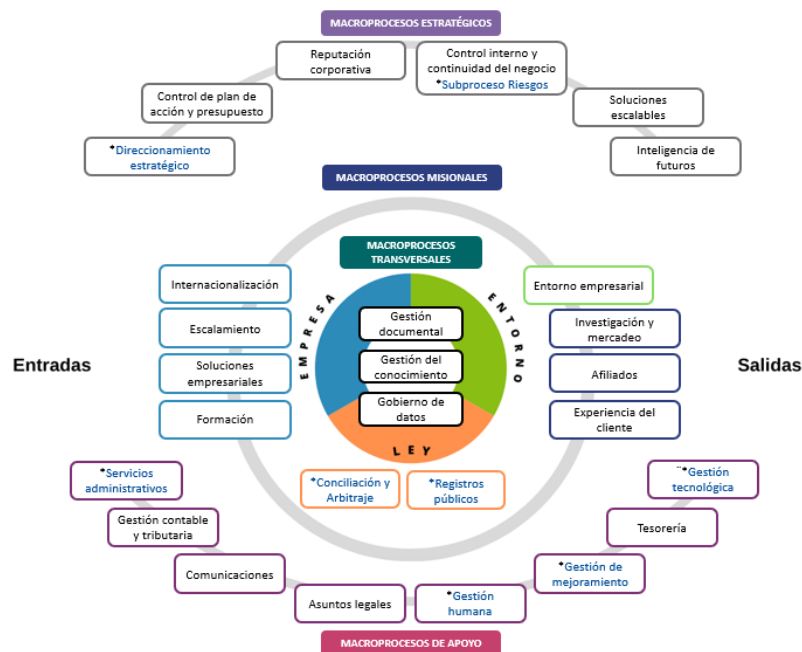
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

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](#).

MAPA DE PROCESOS DE LA CCC:



Procesos del alcance del Sistema de Gestión Empresarial bajo certificación ISO 9001: Marcados con asterisco y letra azul.

Los responsables de **cada** 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

La Presidencia 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 de la Presidencia 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 procesos 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-MOTORES DE CRECIMIENTO (POLÍTICA DE CALIDAD)

La Alta Dirección plantea el compromiso con los grupos de interés pertinentes a través de **nuestro principio rector de crecimiento, así como en** la definición de los 3 motores de crecimiento, los cuales representan para la CCC su política de calidad, así:

Capital Humano: Promueve la agencia y productividad del individuo, creando y fortaleciendo su deseo de ser económicamente autónomo. Se manifiesta en el fortalecimiento del capital humano y su conexión con el modelo productivo.

Empresas Esenciales: Esta apuesta se manifiesta en esfuerzos para impulsar la densificación empresarial, promover la formalización productiva y desarrollar plataformas que faciliten la inclusión económica, la conexión financiera y el escalamiento de las unidades empresariales en todo el territorio.

Conexión Global: La CCC acompaña a las empresas con vocación internacional, fortaleciendo su competitividad y potenciando sus conexiones globales para crecer. Este pilar centra su modelo de intervención en las 4I: inversión, internacionalización, innovación integración, como motores de transformación empresarial.

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:

Niveles	Cargos
Operativo	auxiliar, mensajero(a)
Administrativo 1	asistente, auxiliar, brigadista, operador(a) de sistemas, promotor(a), secretario(a).
Administrativo 2	asistente, auxiliar, brigadista, operador(a) de sistemas, promotor(a), secretario(a).
Profesional 1	abogado(a), analista, asesor(a), asistente, auditor(a), auxiliar, comunicador(a), diseñador(a), ejecutivo(a), especialista, investigadora, profesional, promotor(a). <i>NO se les evalúa la competencia de razonamiento cuantitativo.</i>
Profesional 2	analista, asesor(a), asistente, auditor(a), auxiliar, ejecutivo(a), especialista, investigadora, profesional, promotor(a). <i>Se les evalúa la competencia de razonamiento cuantitativo.</i>
Líder	coordinador(a), jefe(a), gerente, director(a)
Ejecutivo	director(a), gerente, presidente(a), vicepresidente(a)

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, **Líderes de apoyo al SGE**, 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 operativos** de procesos, estos riesgos están consolidados en los mapas de riesgos de cada proceso.

Teniendo en cuenta las implicaciones del cambio climático para la CCC, sus servicios y sus grupos de interés internos y externos, se han identificado y analizado los riesgos derivados del cambio climático, y se han incluido dentro de nuestras buenas prácticas y herramientas de la gestión del riesgo, incluido su tratamiento en los casos que aplica.

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 que adicionalmente a los controles actuales, se tomen acciones complementarias sobre los riesgos categorizados como de significancia representativa, según los criterios de apetito al riesgo que previamente se han establecido.

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 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 (Planeación, Seguimiento, Evaluación, Analítica, Gestión de Conocimiento), 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.

La Presidencia 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 **Vicepresidentes**, Directores y **responsables** de procesos 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 y usuarios, 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** comprende los subprocesos de 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 **responsables** de procesos 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 **Vicepresidentes**, **Directores**, Gerentes, Jefes, **Coordinadores** 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 **Entidad** 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: Herramienta tecnológica con la cual se controlan y conservan los documentos y formatos del SGE de la CCC (Administrado por el proceso de Mejoramiento).**
2. **Aplicativos de la CCC: Herramientas tecnológicas que** contienen información, bases de datos, parametrizaciones y elementos de configuración para el funcionamiento de los procesos y servicios de la entidad. **(Administrado por el proceso de Tecnología).**
3. **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. **(Administrado por el proceso de Gestión Documental).**

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 **información documentada**” en el cual se describe:

- El modelo **y estructura** utilizado para documentar los procedimientos, instructivos, manuales, **formatos y demás documentos del SGE.**
- 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

La coordinación de mejoramiento es 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

En el procedimiento **Estructura y control de la información documentada**, se definen 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 servicios misionales: Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje.

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

En cada proceso involucrado de manera directa e indirecta con la prestación de **estos tres** 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.

Cuando se cambian los requisitos de los servicios ofrecidos, se garantiza la modificación y divulgación de la documentación pertinente aplicando el procedimiento **Estructura y 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, **vicepresidentes**, directores o el presidente de la entidad, según corresponda.

Los equipos de trabajo de estos procesos y servicios misionales tienen sus propios grupos de estudio basados en casos internos y externos, lo cual les permite estar actualizando de manera sistemática sus buenas prácticas.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

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

- Página WEB
- Redes sociales
- Comunicaciones a través de correo electrónico
- **Comunicaciones a través de WhatsApp**
- Reuniones, conferencias, etc.
- Mensajes automáticos de aplicativos
- **WhatsApp de promotores:** Información especializada para afiliados

La recepción de peticiones, **queja**, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas, se reciben a través del **Contact Center**, Página Web, puestos de atención de PQRS en cada sede, **ventanilla única y correo electrónico contacto@ccc.org.co**.

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 momento que un cliente o usuario establece un acuerdo con nosotros para prestarle el servicio, queda claridad de nuestra capacidad en 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 Registros Públicos, 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 **la jefatura** 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 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.

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_ **Compras**"

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 [alcance del](#) Sistema de Gestión Empresarial se llevan a cabo 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, 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 CCC ha establecido para los registros públicos que los expedientes electrónicos constituyen su archivo oficial y éstos reposan en el Gestor documental cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Tablas de Retención Documental.

Los trámites que ingresan físicos son digitalizados y su soporte físico es llevado al archivo de gestión para su preservación, la cual está a cargo del área de Gestión Documental en coordinación con Servicios Administrativos.

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, 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 **y en línea**, 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 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 abogados internos que coordinan** la Prestación de los servicios y **la dirección** del Centro de Conciliación y Arbitraje.

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

Las salidas no conformes sólo aplican para los 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 - **OM**”

Gracias a todos los controles y filtros humanos y automáticos que tenemos en la prestación de los servicios, se presenta poca probabilidad de que le lleguen a los clientes y usuarios servicios que no 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 “[Control de oportunidades de mejora en procesos, productos y servicios](#)”, 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 “Control de oportunidades de mejora en procesos, productos y servicios”.

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 **claves de desempeño** 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.

Mensualmente se reporta en la herramienta PSEAG los resultados de la gestión del periodo, los líderes de procesos junto con su equipo de trabajo realizan análisis del desempeño de sus procesos **y trimestralmente se presentan los resultados de los procesos del sistema de gestión empresarial en el comité de mejoramiento**.

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 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
- **Resultados de auditorías**
- Acciones correctivas y de mejora, entre otros.

9.1.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de los grupos de interés

La Cámara de Comercio de Cali **mide la experiencia de sus clientes a través de diferentes herramientas**, como encuestas de satisfacción, **mystery shopper**, **observaciones directas en los Centros de Atención Empresarial (CAE) y el sistema de PQRS**.

Con base en los resultados de las encuestas, para aquellos casos en los que se identifican clientes insatisfechos, detractores o comentarios negativos, se activa el proceso de cierre de ciclo. Dependiendo de la incidencia, se contacta al cliente para validar su experiencia, realizar los ajustes necesarios y articular acciones con las diferentes áreas, con el fin de evitar que estas situaciones se repitan.

De manera mensual, se generan informes con los resultados y comentarios de las encuestas. En los casos en que se identifican situaciones recurrentes, estas son gestionadas de acuerdo con su impacto y frecuencia mediante el procedimiento de [Acciones Correctivas, preventivas y de mejora](#).

De manera adicional, la Cámara de Comercio de Cali realiza una encuesta anual de satisfacción relacional, la cual mide la relación con los clientes y su nivel de satisfacción durante el último año de interacción con la entidad.

Asimismo, el equipo de Comunicaciones realiza, cada dos años, una medición de reputación con las principales partes interesadas, con el fin de conocer su percepción general sobre la organización, su cultura y los servicios ofrecidos.

9.2 AUDITORIA INTERNA

El Sistema de Gestión Empresarial de la Cámara de Comercio de Cali, cuenta con el 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 **responsables de procesos y sus directivos**. 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 riesgos y nuevas oportunidades que puedan llegar a **impactar** los objetivos de procesos, los corporativos y los estratégicos.
- Otros que se determinen en el momento de planear la auditoría.

Lo anterior aplica sólo para los servicios y procesos cubiertos por el alcance del SGE.

Las auditorías internas se realizan a discrecionalidad de la CCC con auditores internos, externos o de manera conjunta.

9.3 REVISION POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión Empresarial **se realiza a través del comité de mejoramiento que está conformado por los líderes de los procesos del alcance del Sistema de Gestión Empresarial.**

De acuerdo con temas relacionados con los elementos del sistema de gestión, participan en este comité líderes de otros procesos transversales tales como: Financiero, Experiencia del cliente, entre otros.

La revisión de los procesos del sistema de gestión permite realizar seguimiento y comprobar su adecuación, alineamiento con la estrategia, conveniencia y eficacia. Cada responsable de proceso registra la información a presentar y el proceso de Mejoramiento consolida y analiza previamente parte de la información documentada requerida como entrada para la revisión.

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.

Cuando se presentan 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

En nuestra Entidad, la creatividad, la innovación y la mejora continua son la esencia que impulsa nuestro crecimiento y nos reta a ser mejores cada día. A través del aprendizaje constante, el intercambio de ideas y las experiencias que nos transforman, fortalecemos nuestros resultados, optimizamos nuestros procesos y potenciamos el valor de nuestros recursos.

Creemos firmemente que la mejora continua no es solo una práctica, sino una forma de pensar y de actuar. Por ello, asumimos el compromiso de inspirar y promover esta cultura en todos los niveles, construyendo juntos un futuro cada vez más eficiente, innovador y sostenible.

Copia No Controlada

	Revisó	Aprobó
Nombre	CLAUDIA F. TABORDA HERRERA/ RESPONSABLES DE PROCESO DEL SGE	MARIA DEL MAR PALAU
Cargo	COORDINADORA DE MEJORAMIENTO	PRESIDENTA
Fecha	18 de marzo de 2026	27 de marzo de 2026