


Manual de CALIDAD



- ▶ Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ▶ Criterios corporativos aplicables.
- ▶ Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ▶ Cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- ▶ Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 1 de 19		Versión: 07

PRESENTACIÓN


El presente Manual describe el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad que la Cámara De Comercio de Pasto ha diseñado, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios a través de una atención oportuna y de calidad, con personal comprometido, competente, adecuada capacidad instalada e infraestructura tecnológica que le permita brindar servicios con eficiencia y efectividad, la aplicación de este sistema le ha permitido a la organización identificar sus oportunidades de mejora a través de la implementación de procesos, procedimientos, instructivos, registros, documentos internos y externos, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2015.

Este manual describe los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Pasto, agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas en el ciclo de mejoramiento continuo "Planear, Hacer, Verificar y Actuar" (PHVA).

El presente Manual de Calidad evidencia los siguientes aspectos:

- La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los criterios corporativos aplicables.
- La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
- El mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este documento se convierte en una guía para las partes interesadas (clientes internos y externos, empresas certificadoras, entidades gubernamentales, entre otros), además aplica a toda la estructura organizacional.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 2 de 19		Versión: 07

1. PRESENTACIÓN GENERAL Y RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 PRESENTACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.1 Información general:

Nombre : Cámara de Comercio de Pasto
NIT : 891280005-1
Dirección Sede : Calle 18 No. 28 – 84, Pisos 1, 2, 3 y 10.
Ciudad y País : Pasto, COLOMBIA.
Teléfono : 7311445
Página Web : www.ccpasto.org.co

1.1.2 Estructura organizacional Cámara de Comercio de Pasto:




1.1.3 Reseña Histórica:

La historia de la Cámara de Comercio está íntimamente ligada a los hechos que dieron origen a la aceleración del comercio, a la creación de grandes empresas y al desarrollo económico de la ciudad, la entidad ha registrado la trayectoria económica y comercial de la ciudad.

Desde sus inicios en 1918 la Cámara de Comercio de Pasto trabaja arduamente para responder con eficiencia y eficacia a las funciones que le ha delegado el Estado como son el registro mercantil, el registro único de proponentes y el de las entidades sin ánimo de lucro.

Desde aquella época, Pasto era entonces una joven capital, que buscaba reconocimiento y autonomía en la solución de problemas; para la dirigencia regional uno de los mayores obstáculos para el desarrollo de Nariño estribaba en la conveniencia de un tratado comercial suscrito con el vecino país del Ecuador

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 4 de 19		Versión: 07

en el año 1905. Por ello entre otras razones se había gestionado la creación de una Cámara de Comercio en la ciudad que estudiara los pormenores del problema y buscara las pertinentes soluciones ante el gobierno central. "LA CÁMARA SERÁ UN ELEMENTO INVALUABLE EN EL PROGRESO DE NUESTRA TIERRA", se decía con marcado optimismo; ante las noticias recibidas desde Bogotá según las cuales el presidente Concha, y el Ministro de Agricultura y Comercio de la época, Luis Montoya, habían decretado la creación de la Cámara de Comercio de Pasto, mediante decreto ejecutivo 267 del 14 de febrero de 1918.


La conveniencia del tratado comercial fue el fundamento de la creación de la Cámara de Comercio y se constituye en el antecedente de la integración fronteriza Colombo Ecuatoriana.

En la actualidad, el objetivo fundamental es trabajar por el progreso de las empresas y promover el emprendimiento, la innovación, la formalización y la competitividad regional con servicios de orientación y consulta, la gestión internacional, la convivencia pacífica, la gestión de calidad y el impulso del comercio regional.

La entidad orienta la actividad económica de la región con importantes estudios de coyuntura y prospectiva que miden el pulso de Pasto y Nariño, investigaciones que entregan elementos de juicio a los empresarios para la toma de decisiones. Es, además, una importante fuente de información económica para los medios de comunicación de la ciudad y del país. El apoyo decidido a las diferentes manifestaciones culturales la ratifican como una organización que le apuesta al futuro y que trabaja en la construcción de tejido social, condición básica para alcanzar un desarrollo sostenible.

Hacia el interior de la organización, en cuanto a su estructura física, la Cámara de Comercio de Pasto cuenta con oficinas cómodas de atención a los usuarios de registros públicos en todas sus sedes y seccionales, amplios salones de reuniones y el Centro de Convenciones para la organización de encuentros empresariales, foros y congresos.

Además, tecnológicamente contamos con equipos de alta tecnología que permiten un mejor manejo y administración automatizada de los registros, todos estos logros van de la mano con personal comprometido y calificado en su labor diaria, desarrollando la estrategia de trabajo en equipo, con un sistema de gestión de la calidad actualmente automatizado a través de un software, bajo los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015, certificado desde el año 2004 por ICONTEC.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 5 de 19		Versión: 07

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad tiene como objetivo establecer los lineamientos enfocados al aseguramiento de la calidad en la Cámara de Comercio de Pasto, en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad y el mejoramiento continuo en los servicios que presta la organización a través de los procesos de Registros Públicos y Capacitaciones Empresariales, establecer acciones preventivas, correctivas y de mejora que permitan evitar o anticiparnos ante la ocurrencia de hechos que generen incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad, el cual esta enfocado en el mejoramiento continuo.


3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad incluye los procesos que se establecen en el mapa de la organización, en cumplimiento de su misión, enfocada en el registro público y la capacitación de las empresas de la región, además de impulsar a las empresas regionales en temas de competitividad, liderazgo, cultura, innovación, entre otros.

El presente documento describe el manejo integral del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Pasto para los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del representante de la dirección dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el numeral 5.5.2 de la NTC ISO 9001:2015.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
	Página 6 de 19	Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
		Versión: 07



**RESOLUCIÓN No. 100-53.1-009
(02 de Febrero de 2016)**

"Mediante la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 042 del 02 de diciembre de 2013, se define el Representante por la Dirección y se actualiza la conformación del Comité de Calidad"

El Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Pasto en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

1. Que la Cámara de Comercio de Pasto, se encuentra desarrollando y mejorando el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Que la Alta Dirección debe designar a un miembro de la organización como Representante de la Dirección para efectos de garantizar la operación de las acciones necesarias para el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Que es necesario ajustar las funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Que se hace necesario designar al presidente y secretario del comité de calidad.

RESUELVE:


PRIMERO. La Alta Dirección designa a un miembro de la organización como Representante de la Dirección para efectos de establecer, desarrollar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe reunir las cualidades técnicas, legales y humanas para dicha función, en ese sentido se designa al (la) Director (a) del Departamento de Planeación y Competitividad Regional, quien además contará con la colaboración directa del Comité de Calidad.

El personal a todos los niveles es responsable de la implementación y ejecución del Sistema de Gestión, teniendo en cuenta que son ellos la esencia de la organización, su total compromiso posibilita que sus habilidades y destrezas sean utilizadas para alcanzar los objetivos del Sistema.

5. EXCLUSIONES

El sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Pasto, excluye dos numerales de la Norma ISO 9001:2015, exclusiones que se relacionan a continuación con su debida justificación:

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: la entidad no cuenta con ningún equipo de medición por lo cual es justificable la exclusión de este requisito de la norma ISO 9001: 2015 del sistema de gestión de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 7 de 19		Versión: 07

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios: Los servicios de registros públicos están regulados y establecidos por el Estado, razón por la cual la Cámara de Comercio de Pasto no efectúa procesos de diseño de los servicios prestados, de esta manera se justifica la no aplicación de este requisito para el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Por la naturaleza de la actividad de la organización, los requisitos mencionados anteriormente no aplican y al excluirlos del alcance del sistema de gestión de calidad, no limitan la capacidad de la entidad para suministrar los servicios de acuerdo a los requisitos de las partes interesadas.

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Cámara de Comercio de Pasto establece su filosofía institucional de la siguiente manera:

6.1. MISIÓN

Apoyar el trabajo de los empresarios y comerciantes de la Cámara de Comercio de Pasto impulsando la formalización y el desarrollo empresarial con seguridad jurídica en los servicios de registros públicos con oportunidad y calidad.

6.2. VISIÓN


Ser reconocida a nivel regional como una organización líder en la formalización y el fortalecimiento empresarial.

6.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Prestamos nuestros servicios con seguridad, efectividad y oportunidad, contando con talento humano competente, recursos tecnológicos, físicos y financieros adecuados, soportados en los sistemas de Gestión, que permitan un mejoramiento continuo y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los empresarios y comerciantes.

6.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Brindar en los servicios de registro públicos confiabilidad y oportunidad.
- Garantizar la satisfacción de los usuarios del servicio de capacitaciones empresariales.
- Asegurar la competencia y disponibilidad del talento humano.
- Asegurar la administración eficaz y la disponibilidad de los recursos de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 8 de 19		Versión: 07

- Garantizar el bienestar de las personas que se encuentran vinculadas a la organización.

6.5 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- *Transparencia:* Hacer visible todo lo que se hace.
- *Independencia:* La Cámara de Comercio de Pasto es una entidad ajena a influencias de carácter político, social, religioso o de cualquier otra índole que influya en el buen ejercicio de sus funciones.
- *Neutralidad:* Abstenerse de tomar parte, en las controversias políticas, social, religioso o ideológico.

6.5. VALORES CORPORATIVOS

- *Ética:* es el valor fundamental de cada uno de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Pasto, trabajar de manera responsable y honesta en la prestación de los servicios, sujetos a las normas establecidas por la entidad.
- *Integridad:* Comportamiento que asume cada funcionario de la Cámara de comercio para hacer las cosas de manera correcta, conforme a los lineamientos dados por la entidad de manera honesta.
- *Respeto:* Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando la armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- *Cumplimiento de compromisos:* El personal de la Cámara de Comercio de Pasto, asumen los compromisos adquiridos y velan por su cumplimiento con calidad y oportunidad.

7. GESTION POR PROCESOS

El sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Pasto se ha estructurado a través de procesos, los cuales se definen como un conjunto de actividades encaminadas al logro de un objetivo y que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas para garantizar su satisfacción.

Cada proceso se encuentra documentado a través de una caracterización de proceso organizada con un ciclo PHVA (planear-hacer-verificar-actuar) alimentado por entradas, proveedores, salidas, clientes, requisitos, controles y recursos que cada proceso debe determinar para el cumplimiento de su objetivo


Los procesos de la entidad se han clasificado en misionales, estratégicos, de apoyo y de control, los cuales interactúan entre si teniendo en cuenta las funciones establecidas para las cámaras de comercio y los requisitos necesarios para dar cumplimiento a nuestros objetivos institucionales, a nuestra misión y a nuestra visión.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
	Página 9 de 19	Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
		Versión: 07

A continuación, se muestra el mapa de procesos definido por la organización y la interacción de los mismos:



8. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
	Página 10 de 19	Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
		Versión: 07

El sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Pasto posee una estructura de la documentación diseñada de la siguiente manera:




Cabe resaltar que por encima de la política de calidad se encuentran la misión y la visión institucional y que toda la estructura documental esta enfocada en su cumplimiento. Los procedimientos, guías, instructivos, caracterizaciones de proceso, manuales, formatos, etc., proveen de la información adecuada y suficiente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y constituyen un apoyo a interior de toda la entidad para el manejo de cada área o proceso.

Toda la documentación del sistema de gestión de calidad se encuentra disponible en la plataforma ISOTools, a través de la cual se controla y mantiene actualizada toda la información.


8.1. Descripción de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Para el manejo y correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad se han documentado e implementado los documentos requeridos por la organización que le permiten asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
	Página 11 de 19	Versión: 07

A continuación, se describen a grandes rasgos los documentos que conforman el SGC:

- ✓ **Manual de Calidad:** Es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de la Cámara de Comercio de Pasto. Además, especifica el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y los instrumentos con los que la entidad cuenta para llevar a cabo los objetivos fijados, se hace referencia también a los procedimientos establecidos, así como la interacción que hay entre los mismos y la manera en la que cada uno de ellos consigue los resultados propuestos.
- ✓ **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de los procesos de la organización donde se muestran las interacciones entre ellos y con las partes interesadas pertinentes.
- ✓ **Caracterización de procesos:** corresponde a la identificación de elementos y condiciones de un proceso, definiendo entre otros, el objetivo, el alcance, el o los responsables, los recursos necesarios para su operación, los controles y los requisitos para su ejecución.
- ✓ **Procedimientos:** Describen de manera detallada la forma de desarrollar un trabajo específico, mediante la ejecución de una serie de pasos definidos, en ellos se referencian los formatos, instructivos u otros documentos que se encuentren directamente o indirectamente relacionados con la tarea que se esté ejecutando. Forman parte de la gestión del conocimiento a través de la recopilación de la información documentada.
- ✓ **Instructivos:** es un documento que tiene como finalidad recopilar una serie de instrucciones para garantizar la funcionalidad de una tarea en particular especificadas de una manera clara para darle al funcionario los lineamientos para actuar de acuerdo a los requerimientos en una situación determinada.
- ✓ **Guías:** Es un documento que detalla una actividad o conjunto de actividades inherente a un proceso o procedimiento y que por su grado de complejidad o facilidad de comprensión requiere aclararse.
- ✓ **Fichas de indicador:** detallan toda la información correspondiente a los indicadores de gestión definidos por los procesos, iniciando desde la descripción del indicador, la magnitud de medición, la periodicidad, los elementos de medición a tener en cuenta, la formula aplicable y las metas establecidas de cumplimiento, entre otros datos importantes. Este documento facilita el análisis de los procesos en relación con su desempeño, el servicio o el sistema de gestión para posteriormente contribuir a la toma de decisiones o al establecimiento de planes de acción o de mejoramiento.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 12 de 19		Versión: 07

- ✓ **Registros:** son documentos que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas.
- ✓ **Documentos Externos:** Son aquellos que describen o regulan actividades relacionadas con el accionar de la entidad, y que han sido generados por entes externos a la organización.

8.2. Gestión de documentos electrónicos.


El control y el acceso a toda la documentación de la entidad se administra a través de la plataforma ISOTools, la cual ha sido implementada para dar un manejo integral a todo el sistema de gestión de calidad en cumplimiento al requisito 7.5 "Información documentada" de la NTC ISO 9001:2015 y en especial al requisito 7.5.3 "Control de la información documentada" en el cual se especifica que toda la información pertinente al sistema debe estar disponible para su uso donde y cuando se necesite, estar protegida adecuadamente, abordar las actividades de distribución, acceso, recuperación, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición.

9. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN


La alta dirección hace expreso y público su compromiso con el sistema de gestión de calidad, se responsabiliza de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Pasto a través de la resolución No 052 del 12 de noviembre de 2015, la cual se encuentra a disponibilidad de consulta de todos los funcionarios a través de la plataforma ISOTools. Al final del documento se anexa una copia de la resolución emitida desde la presidencia ejecutiva, el documento original reposa en su archivo de gestión.

10. ENFOQUE AL CLIENTE

El sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Pasto establece su compromiso con la satisfacción del cliente a través de la política de calidad, la cual se mide a través del cumplimiento de los objetivos de calidad. De igual manera tanto en el mapa de procesos como en cada caracterización se toman en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se evalúan las entradas y se definen los productos finales para garantizar su satisfacción. A continuación se muestra un cuadro resumen a través del cual se identifican las estrategias para dar cumplimiento a los objetivos y política de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 13 de 19		Versión: 07

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	HERRAMIENTAS DE CUMPLIMIENTO
<p>Prestamos nuestros servicios con seguridad, efectividad y oportunidad, contando con talento humano competente, recursos tecnológicos, físicos y financieros adecuados, soportados en los sistemas de Gestión, que permitan un mejoramiento continuo y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los empresarios y comerciantes.</p>	<p>Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Planes de mejoramiento, acciones preventivas y correctivas, control de PQRSF y no conformidades, medición a través de indicadores. Aplicativo ISOTools</p>
	<p>Brindar en los servicios de registro públicos confiabilidad y oportunidad.</p>	<p>Digiturno. Encuesta de Satisfacción Anual. Encuesta de satisfacción del cliente CAE. Aplicativo SII. Aplicativo Docxflow. Indicadores de gestión.</p>
	<p>Garantizar la satisfacción de los usuarios del servicio de capacitaciones empresariales.</p>	<p>Encuestas de satisfacción del cliente de capacitaciones empresariales. Indicadores de gestión.</p>
	<p>Asegurar la competencia y disponibilidad del talento humano.</p>	<p>Verificación del cumplimiento de los perfiles del cargo. Procesos de selección de personal. Plan de capacitaciones al personal</p>
	<p>Asegurar la administración eficaz y la disponibilidad de los recursos de la organización.</p>	<p>Seguimiento y control de los ingresos de la entidad. Seguimiento y control de los gastos de la entidad. Seguimiento a los servicios de conectividad. Planes de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos y elementos de oficina. Programa de compras e insumos. Programa de gestión documental.</p>
	<p>Garantizar el bienestar de las personas que se encuentran vinculadas a la organización.</p>	<p>Sistema de seguridad y salud en el trabajo. Plan de bienestar</p>

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
	Página 14 de 19	Versión: 07


11. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se presentan los mecanismos a través de los cuales se planifica el sistema de gestión de calidad para dar cumplimiento a los requisitos generales exigidos por la NTC ISO 9001: 2015

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
REQUISITO GENERAL	Como se cumple en la organización
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	Desde el departamento de planeación de la entidad anualmente se genera un informe general en donde se evalúa el contexto interno y externo de la organización identificando las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas para posteriormente establecer planes de acción o de mejoramiento según sea el caso.
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	A través de la matriz de partes interesadas se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de calidad de la entidad.
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.	El alcance del sistema de gestión de calidad esta determinado en este documento en donde se incluyen las exclusiones de la norma que no aplican a la entidad.
4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Para la Cámara de Comercio de Pasto se han establecido 12 procesos a través de un mapa en donde se especifica su interacción. De igual manera, a través de las caracterizaciones de proceso se describe entre otras cosas el funcionamiento de cada proceso.

11.1. Cumplimiento de los Objetivos de Calidad

El cumplimiento de los objetivos de calidad se mide a través de indicadores de gestión implementados por cada proceso responsable de acuerdo a las funciones establecidas. Igualmente, se establecen acciones para dar cumplimiento a los objetivos de calidad por parte de cada proceso, a las acciones implementadas se les realiza seguimiento a través del aplicativo ISOTools y están asignadas de la siguiente manera:

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
	Página 15 de 19	Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
		Versión: 07

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.	Gestión de Calidad
Brindar en los servicios de registro públicos confiabilidad y oportunidad.	Registros Públicos
Garantizar la satisfacción de los usuarios del servicio de capacitaciones empresariales.	Capacitaciones empresariales
Asegurar la competencia y disponibilidad del talento humano.	Gestión Humana
Asegurar la administración eficaz y la disponibilidad de los recursos de la organización.	Gestión Financiera Gestión Logística Gestión Documental Gestión Tecnológica
Garantizar el bienestar de las personas que se encuentran vinculadas a la organización.	Gestión Humana

Los recursos requeridos para la operación de cada proceso como recursos humanos, físicos, tecnológicos y demás recursos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y la prestación de los servicios son suministrados por los procesos de apoyo identificados en el mapa de procesos.


12. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El abordaje, identificación y planificación de cambios que puedan afectar la prestación del servicio o el sistema de gestión de calidad, se realiza a través del formato "Gestión del Cambio" implementado a través de la plataforma ISOTools en donde se registra toda la información pertinente y se establecen entre otros aspectos los planes de acción para abordar esos cambios sin que se vea afectado el servicio.

Los planes de acción y la identificación de los aspectos que se ven afectados por los cambios estarán bajo la responsabilidad de cada líder de proceso según corresponda.

13. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

13.1. Responsabilidad y autoridad: La dirección del sistema de gestión de calidad está establecida en la resolución 100-53.1-009 de febrero de 2016 y está conformada por:

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 16 de 19		Versión: 07

- a) Alta dirección
- b) Comité de Calidad
- c) Representante de la Alta Dirección
- d) Líderes de Proceso
- e) Auditores Internos de Calidad
- f) Equipo de trabajo.

14. COMUNICACIÓN INTERNA

Toda la documentación del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Pasto se encuentra disponible para consulta de todos los funcionarios de la entidad, a través de la plataforma ISOTools ingresando con el usuario y contraseña que les han sido asignados previamente.

Además, internamente se cuenta con diferentes medios de comunicación como son el correo electrónico corporativo, memorandos, circulares, resoluciones, comunicados, chat a través de Hangouts, y otras herramientas del paquete g-suite que facilitan el acceso a la documentación e información de la entidad.


15. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

La revisión por la dirección se desarrolla según el Procedimiento P-GE-001 Revisión por la Dirección, a través del cual se analizan los requisitos exigidos por la norma y se verifica el cumplimiento de los mismos en una reunión que se realiza anualmente con la participación de todos los líderes de proceso de la entidad. Además, se generan planes de acción y de mejoramiento de acuerdo a las necesidades de la organización.

16. GESTION DE LOS RECURSOS:

Los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad se aseguran en el presupuesto, el cual contempla la asignación y provisión de recursos financieros, el proceso de gestión financiera provee los recursos económicos, el proceso de gestión logística provee los recursos físicos necesarios y el proceso de gestión humana provee los recursos del personal acorde a las necesidades de la organización.

Además, mediante actividades de capacitación y divulgación (capacitaciones, publicaciones, correos electrónicos u otros), el representante de la dirección y líderes de proceso propenden por generar espacios de comunicación y aprendizaje para con los clientes internos que intervienen en el sistema de gestión de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
Página 17 de 19		Versión: 07

17. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

17.1. Planificación de la prestación del Servicio

La planificación de los servicios prestados por la organización se establece en la caracterización de cada uno de los procesos misionales, así como los requisitos asociados al servicio, el objetivo, y los recursos necesarios para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

17.2. Determinación de requisitos relacionados con el servicio

La prestación de los servicios de la Cámara de Comercio de Pasto se rige por las condiciones establecidas según la normatividad legal y técnica aplicable.

Los requisitos más relevantes de los servicios se determinan y comunican en cada caracterización de proceso.


17.3. Control de la prestación del servicio.

Los procesos misionales realizan el control de los servicios prestados a través de mecanismos de seguimiento y medición como indicadores e informes de gestión. De igual manera, el departamento jurídico y de registros públicos ha establecido un control de calidad que se aplica para garantizar que las salidas estén acordes con las necesidades de los usuarios, esta verificación se realiza a través del sistema integrado de información SII.

A su vez, los procedimientos definen el responsable y los criterios para llevar a cabo las actividades de alguna tarea específica que se desee llevar a cabo y que esté relacionado o inmersa en los procesos. Proporciona los parámetros necesarios para que cada colaborador de la entidad pueda desarrollar las actividades asignadas a su cargo sin mayores dificultades y de acuerdo con los lineamientos establecidos.

17.4. Propiedad del cliente

Cada proceso define los criterios para el manejo de la información del cliente, la documentación entregada por los usuarios se almacena de acuerdo a la naturaleza de los documentos y al proceso al que pertenecen, además se encuentra acogida según las disposiciones de almacenamiento y conservación, definidas por el Sistema de Gestión Documental de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
	Página 18 de 19	Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
		Versión: 07

18. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Cada proceso implementado en la Cámara de Comercio de Pasto cuenta con unos mecanismos y herramientas de medición como por ejemplo indicadores de gestión, sin embargo, desde el proceso de gestión de calidad se identifican oportunidades de mejora para que cada líder de proceso sea el responsable directo de la implementación de planes de acción correctivos, preventivos o de mejora según corresponda.

La Cámara de Comercio de Pasto tiene implementados los lineamientos para hacer seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos que componen el sistema de gestión de calidad, los cuales deben establecerse y evidenciarse a través de la plataforma ISOTools.

18.1. Seguimiento y medición


Cada proceso es responsable de definir los indicadores de gestión que crea pertinentes para garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad y el objetivo de cada proceso. El monitoreo, seguimiento y verificación de resultados se hace a través de la plataforma ISOTools a través de la cual los líderes de proceso tienen acceso a toda la información pertinente que contribuya al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad. El documento que rige la creación y funcionamiento de los indicadores de gestión es el instructivo I-GC-004_V1_Instructivo Indicadores – ISOTools.

19. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

A través de la plataforma ISOTools, todos los funcionarios pueden detectar no conformidades que afecten el normal funcionamiento de los procesos del sistema de gestión y/o la correcta prestación del servicio. El procedimiento P-GC-006_V7_control del producto no conforme establece los controles y actividades a seguir para el tratamiento de las salidas no conformes.

20. MEJORA

El mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, esta soportado en la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, teniendo en cuenta los parámetros del P-GC-004 Procedimiento acción correctiva, preventiva y/o de mejora y tomando en cuenta la G-GC-001 Guía para el análisis de causas, dejando registro de las mismas en los formatos correspondientes definidos por la empresa. De igual manera, todas las acciones deben registrarse a través del aplicativo ISOTools con la recopilación de las evidencias pertinentes para el cierre de las mismas.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-001
		Fecha de Aplicación: 27 de octubre de 2017
	Página 19 de 19	Versión: 07

Los planes de mejoramiento pueden derivarse de diferentes procesos como son: revisión por la dirección, evaluación de competencias, identificación de cambios, PQRSF, encuestas de satisfacción, análisis del contexto interno y externo, identificación de riesgos, auditorías internas y de la misma ejecución de los procesos en el desarrollo de las actividades diarias.

De igual manera, las auditorías internas comprenden una herramienta efectiva y de gran ayuda para la identificación de oportunidades de mejoramiento en todos los procesos de la organización. A partir del año 2018, este proceso se desarrolla y se recopila la información a través del aplicativo ISOTools, el cual facilita la ejecución y la labor del equipo auditor de la Cámara de Comercio de Pasto.

21. AUTOEVALUACIÓN- AUTOCONTROL

La Cámara de Comercio de Pasto, promueve las actividades de autoevaluación o autocontrol de los procesos mediante la comunicación y capacitación constante al personal, para que se apliquen controles para valorar la conformidad del servicio y se implementen acciones de mejoramiento.

	Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	Eliana Carolina Erasso Muñoz	Pilar Benavides Rivera	Arturo Fidel Díaz Terán
Cargo	Profesional SGC	Representante por la Dirección	Presidente Ejecutivo