



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL GENERAL

VERSIÓN 20

2025

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

NOTA DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL SGC

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 1			
1	1	Se retiró la exclusión correspondiente al punto 7,5,3 “Identificación y Trazabilidad”	30/01/2004
2	7,5,3	Se incluyó referencias a la aplicación de la identificación y trazabilidad en el proceso de Registro	30/01/2004
1	3	Se identificó el cargo Representante de la Dirección para el SGC.	30/01/2004
2	1	Mapa de procesos con las interacciones entre procesos e identificación de los clientes de la entidad.	30/01/2004
2	3	Cambio en la definición de proveedores y clientes y cambio general de la descripción de los procesos	30/01/2004
3	PR/SGC/00	Cambios en la norma guía	30/01/2004
3	PR/SGC/01	Cambios en el procedimiento	30/01/2004

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 2			
1	1	Se eliminó la palabra administración en el alcance de la certificación.	1/03/2004
1	1	Se retiró la exclusión correspondiente al punto 7.5.2 “Validación de los procesos del Servicio”.	1/03/2004
2	7,5,2	Se incluyó referencias a la aplicación de la validación de los procesos del servicio.	1/03/2004
2	1	Se incluyó en el Mapa de Procesos el Proceso de Mejora Continua.	1/03/2004
2	NE/SGC/08	Se incluyó en el punto 8.2.2 “Auditorías Internas” los Criterios de Auditorías Internas.	1/03/2004
3	PR/SGC/03	Se incluyó los criterios de Auditorías Internas	1/03/2004

3	PR/SGC/03	Se incluyó en el formato “Plan de Auditorías Internas” los criterios de Auditorías Internas.	1/03/2004
3	PR/SGC/06	Se incluyó el proceso de Mejora Continua	1/03/2004

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 3			
1	2	En el punto 2.1 “Reseña Histórica”, se cambió la palabra Promoción y Desarrollo por Promoción y Eventos.	24/01/2005
1	2	En el punto 2.2 “Infraestructura y personal”: se eliminó una sede de la planta física, se eliminó y se cambió algunos cargos del personal de planta.	24/01/2005
1	2	En el punto 2.4 “Portafolio de servicios”, en el numeral programa se cambió Plan Colombia por Carana.	24/01/2005
1	3	Se modificó el organigrama, acorde a los nuevos cargos y funciones.	24/01/2005
1	4 y 5	Se replantearon los objetivos para el año 2005	24/01/2005
2	1	En el Mapa de procesos y en el diagrama de interacciones, se cambió el nombre del proceso de Promoción y Desarrollo por Promoción y Eventos y se incluyó el proceso de Proyectos.	24/01/2005
2	1	En la Descripción del Proceso de Promoción y Eventos se excluyó los flujogramas correspondientes al Proceso de Proyectos, se excluyó el flujograma de Otros Servicios y se incluyó el flujograma de Apoyo Logístico.	24/01/2005
2	1	Se incluyó la descripción del proceso de Proyectos	24/01/2005
2	1	En la descripción del proceso de Registro Mercantil en el flujograma de Matrícula se excluyó el procedimiento de inscripción de	24/01/2005

		<p>Entidades Sin Ánimo de Lucro y se incluyó el flujograma de éste.</p> <p>En el flujograma de Renovación y Actualización de Proponentes se excluyó el procedimiento de renovación de registro y se incluyó el flujograma de éste. Se asignó nueva numeración a todos los flujogramas de dicho proceso. Se incluyó dos actividades: RUE (Receptora)-PR/REG/08 y RUE (Responsable)-PR/REG/09. En todos los flujogramas de incluyó la actividad de digitalización. Se cambió responsable del proceso.</p>	
2	1	En la descripción del proceso de Jurídica se actualizaron los ítems de recurso y se cambió el responsable del proceso.	24/01/2005
2	NE/SGC/05	Se cambió la periodicidad de reuniones del comité de calidad a cuatro veces por año, y en el anexo 1-Plan General del SGC se incluyó el Plan Anual de Proyectos y se cambió el nombre del proceso de Promoción y Desarrollo por Promoción y Eventos.	24/01/2005
2	NE/SGC/06	Se cambió en el numeral 6.1 el nombre del proceso de Promoción y Desarrollo por Promoción y Eventos, y dos sedes por una sede (Planta Física), y se incluyó la nueva tecnología de equipos de sistemas para el área de Registro Mercantil.	24/01/2005
2	NE/SGC/07	Se incluyó en el numeral 7.5.3 los estados de algunos servicios de Registro Mercantil a nivel nacional.	24/01/2005
2	NE/SGC/08	Se cambió en el numeral 8.2.1 el nombre del proceso de Promoción y Desarrollo por Promoción y Eventos.	24/01/2005
3	NG/SGC/00	Se cambió en el numeral 3.1.1 el nombre del proceso de Promoción y Desarrollo por Promoción y Eventos, y se agregó el proceso PRY PROYECTOS.	24/01/2005
3	PR/SGC/04	En el procedimiento para las Peticiones en los	24/01/2005

		aspectos legales, se hicieron algunas modificaciones, al igual que el procedimiento para quejas y reclamos en la parte de trámite y formatos de presentación.	
3	PR/SGC/07	Se cambió de número al procedimiento No. PR/SGC/06 por PR/SGC/07.	24/01/2005

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 4			
2	1	En la descripción del proceso de Sistemas (DP/SGC/09), se cambió el indicador del proceso.	02/01/06
2	1	En la descripción del proceso de Mejora Continua (DP/SGC/10), Se incluyó en la columna Acciones "validación de los procesos" que corresponde al proceso LYE.	02/01/06
2	1	En la descripción del proceso de Proyectos (DP/SGC/11), se eliminó el procedimiento de organización y participación en eventos. El procedimiento Creciendo Unidos pasó al proceso de Logística y Eventos. Se replanteó la numeración de formatos y Registros de Calidad.	02/01/06
2	NE/SGC/05	Se cambió en el anexo 1: en el recuadro Planes de Calidad de Prestación de Servicios: Plan Anual, Plan de Trabajo, Plan Anual de Trabajo y Plan por Plan de Calidad en todos los procesos, y se agregó en este mismo Plan de Calidad de Sistemas. Se cambió el nombre del proceso de Promoción y Eventos por Logística y Eventos.	02/01/06
2	NE/SGC/06	Se incluyó en el numeral 6.1: la adquisición de una planta eléctrica y un digiturno para el área de Registro Mercantil. Se cambió el nombre del proceso de Promoción y Eventos por Logística y Eventos.	02/01/06
2	NE/SGC/07	Se cambio en el numeral el nombre del proceso de Promoción y Eventos por Logística y Eventos. Se cambió: el	02/01/06

		RC/PYE/07 por RC/LYE/05, el EE/PYE/01 por EE/LYE/01 y se eliminó el EE/PYE/02.	
2	NE/SGC/08	Se cambió en el numeral 7.5.2 el nombre del proceso de Promoción y Eventos por Logística y Eventos. Se cambió y adicionó unos métodos para medir la satisfacción del cliente.	02/01/06
3	NG/SGC/00	Se cambió en el punto 3.1.1 el nombre del proceso de Promoción y Eventos por Logística y Eventos.	02/01/06
3	PR/SGC/03	Se adicionó en el flujograma una actividad "seguimiento 2".	02/01/06
3	PR/SGC/04	En el procedimiento de Peticiones en los aspectos generales se hicieron algunas modificaciones, al igual que en el procedimiento para Quejas y Reclamos en trámite y formato de presentación. En el ítem PQR vía telefónica se actualizó la información.	02/01/06
	PR/SGC/05	En los numerales 3.4 y 3.5 se organizó la redacción de acuerdo al nuevo formato de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora (CPM).	02/01/06
3	PR/SGC/06	En los numerales 2, 3.2 y 3.3 se cambió el RC/PYE/ 02 por RC/SGC/02. Se renumeró todos los formatos de compras.	02/01/06
3	PR/SGC/07	En los numerales 3.8 y 3.9 se cambió la palabra planes de acción por planes de calidad.	02/01/06

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 5			
1	2	En el punto 2.2 "Infraestructura y personal" se eliminó, se agregó y se cambió algunos cargos del personal de planta.	02/01/2007
1	2	En el punto 2.4 "Portafolio de Servicios" en el numeral Registro Mercantil se agregó Registro Único Empresarial (RUE) y Rotulación de libros de Contabilidad. En el	02/01/2007

		numeral Programas se eliminó Carana, Fomipyme y Fonade y se agregó MIDAS.	
1	3	Se modificó la estructura organizacional de la entidad, acorde a los nuevos cargos y funciones.	02/01/2007
1	3	Se replantearon los objetivos para el año 2007.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Logística y Eventos (DP/SGC/01) se cambió el indicador de Formación Empresarial. Se complementó el control del proceso, y en el Recurso Humano se adicionó la Asesora de Afiliados.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Registro Mercantil (DP/SGC/02) en las entradas y salidas de los procedimientos PR/REG/02 Y PR/REG/06 se agregó la boleta fiscal. Se complementó el control del proceso y se cambió el responsable del proceso.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Servicios de Información (DP/SGC/04) se complementó el control del proceso.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Gestión de la Calidad (DP/SGC/06) se complementó el control del proceso.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Contabilidad (DP/SGC/07) en el Recurso Humano se cambió el nombre del cargo se Supernumeraria por Auxiliar de Contabilidad. Se cambió el formato FO/CON/03 por FO/CON/02 en el recuadro de las entradas del procedimiento PR/CON/02.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Formación y Entrenamiento (DP/SGC/08) en el Recurso Humano se cambió el nombre del cargo de secretaria por secretaria ejecutiva. Se complemento el control del proceso.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Sistemas (DP/SGC/09) se eliminó una salida del procedimiento PR/SIS/02. Se complementó el control del proceso.	02/01/2007
2	1	En la descripción del proceso de Proyectos (DP/SGC/11) en el Recurso Humano se	02/01/2007

		cambió los nombres de los cargos de Asistentes de Proyectos por Coordinadora de Proyectos y 02/01/2007 Coordinador del CAI, se agregó una Asistente de Proyectos y una Auxiliar de Proyectos.	
2	NE/SGC/06	Se adicionó en el numeral 6.1 "Mejoramiento Tecnológico" y en el numeral 6.3 se complementó la infraestructura.	02/01/2007
2	NE/SGC/08	En el numeral 8.2.1 se cambió el nombre del proceso Proyectos por Proyectos y Comercio Internacional. En los numerales 8.2.3 y 8.5.1 se eliminó la palabra "de mejora".	02/01/2007
3	PR/SGC/01	En el numeral 3.1 en el recuadro Revisión se cambió el nombre de Jefe de Área por Responsable del Proceso. Se actualizaron los listados maestros de los procesos.	02/01/2007
3	PR/SGC/05	En el numeral 3.6 se eliminó la palabra "de mejora CPM" y se agregó AC/AP). Se organizó el Registro de Calidad "RC/SGC/03".	02/01/2007
3	PR/SGC/07	En los numerales 2.3, 3.2, 3.5 y 3.8 se cambió la palabra Jefe por Responsables de los procesos.	02/01/2007

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 6			
1	2	En el punto 2.2 "Infraestructura y personal" se eliminó, se agregó y se cambió algunos cargos del personal de planta.	12/03/2007
1	3	Se modificó la estructura organizacional de la entidad, acorde a los nuevos cargos y funciones.	12/03/2007
1	4	En los objetivos de Calidad año 2007 PC/SGC/02 en el punto 2, se cambió el nombre del proceso de Proyectos por Proyectos y Comercio Internacional.	12/03/2007
2	1	En el mapa de procesos se cambió el nombre del proceso de Proyectos por Proyectos y Comercio Internacional.	12/03/2007
2	1	En la descripción del proceso de Jurídica (DP/SGC/03) se cambió el indicador del	12/03/2007

		proceso. En el Recurso Humano se cambió el cargo de Asesora Jurídica por Jefe de Jurídica y se cambió de responsable del proceso.	
2	1	En la descripción del proceso de Proyectos (DP/SGC/11) se cambió el nombre del proceso por Proyectos y Comercio Internacional. En el Recurso Humano se cambió el cargo de Coordinadora de Proyectos por Jefe de Proyectos y Comercio Internacional, se eliminó el cargo de Coordinador del CAI. Se complementó el control del proceso.	12/03/2007
2	NE/SGC/05	En el numeral 5.4.2 se organizó y complementó los planes de calidad del SGC. En el Anexo 1 se cambió en el recuadro de "Planes de Calidad de Prestación de Servicios" Plan de Calidad de Proyectos por Plan de Calidad de Proyectos y Comercio Internacional. En el Anexo 2 se complementaron algunas responsabilidades, se cambió Jefes de Procesos por Responsables de los Procesos.	12/03/2007
3	NG/SGC/00	En el numeral 3.1.1 se cambió el nombre del proceso de Proyectos por Proyectos y Comercio Internacional. En el numeral 3.2.4 se cambió en el recuadro en la palabra revisa en nombre de Jefes de Áreas por Responsables de los Procesos.	12/03/2007
3	PR/SGC/04	Se cambió el cargo de secretaria de Presidencia Ejecutiva por Secretaria Ejecutiva. En el formato FO/SGC/06 se cambió el nombre de algunas dependencias.	12/03/2007

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 7			
2		Se cambio en las descripciones y en las normas de empresa, la parte correspondiente a firmas.	02/01/2008
3		Se cambio en los procedimientos documentados y en la norma guía la parte correspondiente a firmas, y se incluyó en el "PR/SGC/04 "servicio no conforme" el Servicio no conforme interno.	02/01/2008

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 8			
1	2.2	Se cambia la palabra dependencias por procesos y se modifican los nombres de los cargos para el año 2009	02/1/2009
1	3	Se modifica la estructura orgánica de la entidad con sus nuevos procesos y cargos	02/1/2009
1	4	Se cambia el año en los objetivos de Calidad y en el Ítem #3 se modifica el porcentaje anual al 7%	02/1/2009
1	2.4	Se actualiza el portafolio de Servicios de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, según los requerimientos de los clientes.	02/1/2009
2	3	En el mapa de procesos se separa Comercio Internacional de Proyectos (según nuevo Organigrama) y Servicios de Información desaparece siendo parte de Registro Mercantil y Sistemas	02/1/2009
2	5	En las descripciones de los procesos se cambian y modifican los indicadores y los respectivos cargos y sus firmas según nuevo organigrama	02/1/2009
2	5	En las descripciones de procesos del proceso de Sistemas se agrega datos de Servicios de Información ya que este proceso se elimina y se cambia la nomenclatura del flujograma PR/SDI/01 por el PR/SIS/04.	02/1/2009
2	6	se cambian en las normas de empresa, norma guía y procedimientos documentados las firmas correspondientes con los nuevos cargos	02/1/2009
3	3.5	En el listado maestro se modifican los formatos RC/LYE/04, FO/SGC/07, y FO/SGC/10 y se agrega la nomenclatura PR/SIS/04 en Sistemas según necesidades	02/1/2009

		del proceso; el proceso de Servicios de Información se elimina y pasan hacer de Sistemas, por lo tanto, también se modifican sus versiones.	
--	--	---	--

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 9			
2	5	Se modifica en la descripción del proceso DP/SGC/10 lo correspondiente a la fusión del PR/SGC/07 con el PR/SGC/05	19/01/2009
3		Se fusionó el procedimiento MEJORA CONTINUA PR/SGC/07 Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PR/SGC/04 En uno solo como MEJORA CONTINUA Y ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS PR/SGC/05	19/01/2009
3		Se ajuste el procedimiento PR/SGC/04 "SERVICIO NO CONFORME" con el fin que los reclamos tengan prioridad cuando se analice y se requiera implementar una acción correctiva.	19/01/2009

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 10			
3	PR/SGC/03	Se modifíco el procedimiento de planificaciones, ejecución y reporte de auditorías internas de calidad, en lo correspondiente a la definición y/o convenciones de las no conformidades, oportunidades de mejora y las fortalezas encontradas.	30/07/2009

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 11			
1	2	Se crearon despliegues de objetivos de calidad.	01/01/2010
1	3	Se modifíco el organigrama con las actualizaciones de los procesos.	01/01/2010

2	2	Se modifico la estructura donde se actualiza los códigos de los documentos como lo exige la norma.	01/01/2010
2	3	Se modificaron los nombres de procesos en el mapa de procesos: Gestión Estratégica, la unión de Registro Mercantil y Jurídica, Formación Empresarial y Logística, Gestión Humana, Gestión Financiera y la creación de Gestión de Compras	01/01/2010
2	4	Se incluyo en los formatos de descripción de procesos el objeto, los indicadores y la meta de cada proceso	01/01/2010
2	5	Se incluyo en la matriz de relación de requisitos, el proceso de Gestión de Compras.	01/01/2010
2	6	Se implemento en una sola matriz las disposiciones de la empresa con respecto a la norma.	01/01/2010
3	PR/SGC/03	Se adiciono en el procedimiento de planificaciones, ejecución y reporte de auditorías internas de calidad, el control de auditorías internas RC/SGC/06	01/01/2010
3		Se elimino el procedimiento de compras, para pasar a ser considerado como proceso	01/01/2010

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 12			
1	1.2	La cámara de comercio adquirió una nueva sede e ingresaron nuevos cargos a la planta permanente de personal.	02/01/2014
1	PO/SGC/00	Se revaluaron y actualizaron los objetivos de calidad.	02/01/2014
1	2	Se agregó la descripción de la estructura organizacional de la entidad y se incluyeron nuevos cargos.	02/01/2014
2	2	Se cambio la nomenclatura con el fin de guardar coherencia entre el documento y la Norma Guía.	02/01/2014
2	3	Se reestructuró el mapa de procesos.	02/01/2014
2	4	Se le incluyó a la descripción de los procesos	02/01/2014

		los ítems objetivo del proceso, objetivo de calidad, meta y seguimiento	
2	4	Se actualizó el logo de ICONTEC y el nombre del cargo de la persona encargada de calidad	02/01/2014
2	5.6.2	Se actualizó la nomenclatura y los documentos donde se encuentra consolidada la información	02/01/2014
3	6,7,8	Se actualizó la nomenclatura y el logo ICONTEC	02/01/2014
3	PR/SGC/04	Se cambió el nombre del procedimiento de Servicio no Conforme a peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.	02/01/2014
3	PR/SGC/06	Se incluyó el procedimiento servicio no conforme.	02/01/2014

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 13			
1	1.1	Actualización de la reseña histórica de la Cámara de Comercio de Dosquebradas	13/01/2016
1	1.2	Actualización del listado de cargos de la entidad	13/01/2016
1	1.4	Se actualizó el portafolio de servicios de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.	13/01/2016
2	3	Se organizó el mapa de procesos.	13/01/2016
2	6	Se modificó el nombre del proceso de gestión de compras.	13/01/2016

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 14			
1	1.2	Se actualizaron los nombres de los cargos de los funcionarios.	Marzo 2017
1	1.4	Se actualizó el portafolio de servicios de acuerdo a la plataforma estratégica.	Marzo 2017
1	2	Se actualizó la estructura organizacional de la entidad	Marzo 2017

2	3	Se actualizó el Mapa de Procesos institucional	Marzo 2017
2	4	Se actualizaron las descripciones de los procesos de registros públicos y formación empresarial	Abril de 2017
2	4	Se actualizaron los listados Maestros de todos los procesos	Abril de 2017
2	6	Se actualizaron las Disposiciones de la empresa frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008	Mayo de 2017
2		Se actualizó el plan general del Sistema de Gestión de la calidad.	Marzo 2017
3	NG/SGC/00	Norma Guía	Marzo 2017

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 15			
Todas	Todos	Se realizó un cambio sustancial del documento debido al cambio de los numerales definidos por la nueva norma ISO 9001:2015.	ENERO 2018

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 16			
1	1.2	Actualización de los cargos	Febrero 2021
2	2.3	Se actualizó el organigrama institucional	Febrero 2021
4	4.3	Determinación del alcance	Febrero 2021
8	8.2	Se realizó cambio a procedimiento de PQRSF	Febrero 2021

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 17			
1	1.2	Actualización de los cargos	Febrero 2022
2	2.3	Se actualizó el organigrama institucional	Febrero 2022
4	4.3	Determinación del alcance y modificación de numerales no aplicables	Febrero 2022
8	8.2	Se actualizó procedimiento de PQRSF	Febrero 2022

Todas	Todos	Se modificó el alcance de la certificación	Febrero 2022
-------	-------	--	--------------

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 18			
1	2.1	Se actualiza el Marco Estratégico de la entidad en sus numerales 2.1 Misión de la entidad	Septiembre de 2022
1	2.2	Visión de la entidad	Septiembre de 2022

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 19			
1.2	1.2	Se actualiza infraestructura y personal	Enero de 2024
	1.4	Portafolio de servicios	Enero de 2024
	2.3	Organigrama	Enero de 2024

PARTE	ÍTEM	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 20			
1.2	1.2	Se actualiza el personal en la "Infraestructura y personal" además se determina el nuevo nombre de la sede centro.	Enero 2025
2.3	2.3	Se incluye la "política de Calidad"	Enero 2025
2.4	2.4	Se actualiza la "estructura organizacional" con los nuevos cargos y ascensos.	Enero 2025
2.5	2.5	Se incluye el mapa de procesos	Enero 2025
8.4	8.4.3	Se actualiza la información de proveedores.	Enero 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD.....	18
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	18
1.2 INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL.....	18
1.3 IMAGEN INSTITUCIONAL	19
1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	20
2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD	21
2.1 MISIÓN DE LA ENTIDAD.....	21
2.2 VISIÓN DE LA ENTIDAD	21
2.3 POLÍTICA DE CALIDAD	21
2.4 ORGANIGRAMA	21
2.5 MAPA DE PROCESOS	22
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	23
Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 900:2015	23
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	23
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	23
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	23
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	24
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	24
5 LIDERAZGO	25
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	25
5.2 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ENTIDAD	26
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	26
6 PLANIFICACIÓN	27
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	27
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	27
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	27
7 SOPORTE	28
7.1 RECURSOS.....	28
7.2 COMPETENCIA.....	29
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	30
7.4 COMUNICACIÓN	30
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	30
8 OPERACIÓN.....	31

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	31
8.2 REQUISITOS PARA EL SERVICIO.....	31
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	32
8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO	33
8.6 LIBERACIÓN DEL SERVICIO.....	34
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	34
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	35
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	35
9.2 AUDITORÍA INTERNA	35
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	35
10 MEJORA	36
10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	36
10.2 MEJORA CONTINUA.....	36

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Cámara de Comercio de Dosquebradas fue fundada el 23 de abril de 1990 mediante el decreto 847 del Ministerio de Desarrollo Económico. En este decreto se precisó el procedimiento para iniciar las funciones de recibir de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, todos los expedientes y hojas de vida de las empresas, personas naturales y jurídicas que se encontraban desarrollando actividades generales y se habían inscrito en esa ciudad. Luego de dicho trámite se logra oficialmente instalar toda la base de datos e información correspondiente para iniciar labores el 10 de junio de 1990.

Posterior a este proceso de instalación la Cámara de Comercio de Dosquebradas ha tenido varias Juntas Directivas con integrantes que han representado sectores tales como: la madera, metalmecánica, alimentos, distribuidores, confecciones y textiles, plásticos, comercio al detal, tiendas por departamentos y construcción.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas surge por iniciativa del sector privado con la finalidad de fortalecer la pequeña, mediana y gran empresa; mediante la creación de Programas de Desarrollo Industrial y trabajos con entidades Nacionales e Internacionales; para tal fin la entidad realiza dos grandes procesos que son Registro Públicos y Logística y Eventos Especiales.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas está ubicada en el Municipio de Dosquebradas en el Departamento de Risaralda.

1.2 INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL

La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con dos plantas físicas:

La Sede Principal que se encuentra ubicada en la calle 41 No. 15-25 Cámara Plaza - Barrio Buenos Aires, donde operan las dependencias: Presidencia Ejecutiva, Subdirección General, Gestión Humana, Registros Públicos, Sistemas, Servicios Empresariales, Control Interno, y Gestión Financiera y en La Sede Centro la cual está en la carrera 16 No. 34-12 del Municipio de Dosquebradas Risaralda. Se ejecutan labores de proyectos y de ciencia, tecnología e innovación, se determina como la sede DTI.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas tiene una planta permanente de personal compuesta por:

• Presidente Ejecutiva	• Asistente de Registros Públicos
• Subdirectora General	• Asistente de Crossmedia y Sistemas
• Coordinadora Financiera y de Planeación	• Asistente de Servicios Empresariales
• Jefe de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Desarrollo	• Asistente de Proyectos
• Jefe de Servicios Empresariales	• Asistente de Compras
• Jefe Jurídico y de Registros Públicos	• Auxiliar de Control Interno y S.G.C
• Jefe de Proyectos	• Auxiliar de Registros Públicos
• Gestora de Desarrollo, Tecnológico e Innovación	• Auxiliar de Gestión Documental
• Gestor Administrativo	• Auxiliar de Mensajería y Mantenimiento.
• Gestora de Servicios Empresariales	• Auxiliar de Servicios Empresariales
• Gestora de Talento Humano	• Auxiliar de Punto de Información
• Gestora de Tesorería	• Aprendiz Sena
• Asistente de Contratos	
• Asistente de Contabilidad	

Igualmente cuenta con un grupo de personas que prestan sus servicios parcial e indirectamente con la Cámara como lo es el Revisor Fiscal.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas trabaja también con base en proyectos, cada uno de ellos tiene vinculado un número de personas que permanecen en la entidad mientras se desarrolla cada uno de ellos.

1.3 IMAGEN INSTITUCIONAL

La Cámara de Comercio de Dosquebradas trabaja por el fortalecimiento de una comunidad más competitiva, formando en los empresarios de la región una visión global de las tendencias económicas, sociales y políticas del mundo y vinculándose estrechamente a las iniciativas de desarrollo económico y social orientadas a ofrecer a sus habitantes una mejor calidad de vida, comprometiéndose en su desarrollo y ejecución, consciente de la responsabilidad que le genera el responder por cada ejecutoria con los mayores grados de eficiencia.

Nuestra entidad ha obtenido el mayor reconocimiento de la Confederación Mundial de Cámaras de Comercio, resaltándonos como uno de los mejores cuatro programas de Comercio Internacional del mundo, logrando ser los únicos en América que logra este reconocimiento, generando un mayor

compromiso y motivación para mejorar y sostener el programa, para el beneficio de toda nuestra comunidad empresarial.

También la Cámara de Comercio de Dosquebradas se hizo acreedora al reconocimiento a la Innovación de Programas de Microfinanzas en el Sector Mural Colombiano, otorgado por el Fondo Emprender y la Fundación FORD.

1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En su objetivo de suplir servicios que se ajusten a los requerimientos de los clientes la Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- CAT Cámara Acción Tecnológica.
- CAL Cámara Acción Legal.
- CAE Cámara Acción Empresarial y social.
- CAES Cámara acción estratégica.
- UP Unidad de Proyectos.

REGISTRO PÚBLICOS

- Matricula.
- Inscripción de Actos y Documentos
- Registro Único Empresarial y Social (RUES)
- Certificaciones.
- Rotulación de Libros
- Renovaciones
- Asesoría jurídica y especializada

SERVICIOS EMPRESARIALES

- Capacitaciones
- Cursos.
- Conferencias.
- Seminarios
- Organización de eventos
- Misiones Comerciales.
- Muestras y Ferias Empresariales
- Ruedas de Negocio

TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y PROYECTOS

- Asesorías a Empresarios
- Prestación de servicios del Centro de Innovación y desarrollo tecnológico de la metalmecánica y la manufactura - CINDETEMM
- Formulación y evaluación de proyectos.

CENTRO DE CONCILIACIÓN

- Asesoría.
- Realización de audiencia de conciliación.
- Tribunal de Arbitramento.
- Remates

REPRESENTACIÓN

- Veedurías.
- Charlas.
- Juntas Directivas.
- Comités.

OTRAS ACTIVIDADES

- Celebraciones.
- Arrendamiento de Salones.
- Arrendamiento de Equipos.
- Arrendamiento de Carpas.
- Página WEB.

SERVICIOS ESPECIALES PARA LOS AFILIADOS

- Certificados.
- Atención Preferencial.
- Descuentos especiales.
- Referencias empresariales

2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD

2.1 MISIÓN DE LA ENTIDAD

Somos una organización que representa, promueve y fortalece el sector empresarial, impulsando la prosperidad colectiva del territorio, basados en altos principios de desarrollo sustentable y social.

2.2 VISIÓN DE LA ENTIDAD

Al 2032 seremos los referentes en la promoción del desarrollo: económico, empresarial y tecnológico, del territorio, contribuyendo a una mejor sociedad.

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio de Dosquebradas tiene como Política de Calidad proporcionar servicios que satisfagan altamente los requerimientos establecidos por nuestros clientes.

Así mismo, nos comprometemos con esta política, a cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la entidad.

Esta Política de Calidad está basada en los siguientes principios fundamentales:

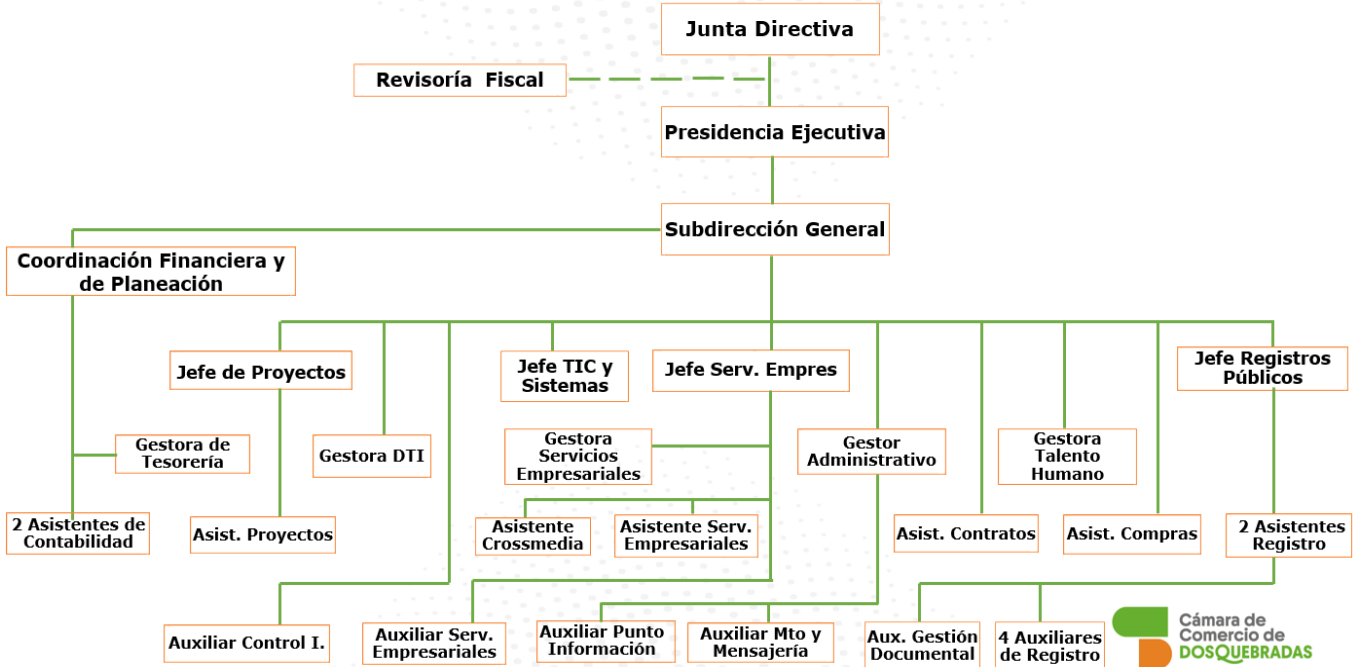
- El trabajo en equipo y la solución de problemas son la base del éxito de la entidad.
- La calidad de los servicios que ofrecemos, es nuestra permanente preocupación.
- La educación, la capacitación y el entrenamiento de nuestro personal son la base del desarrollo del recurso humano.
- La constante búsqueda de las relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros clientes y comunidad en general.
- El estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Estado y los entes de control.

2.4 ORGANIGRAMA

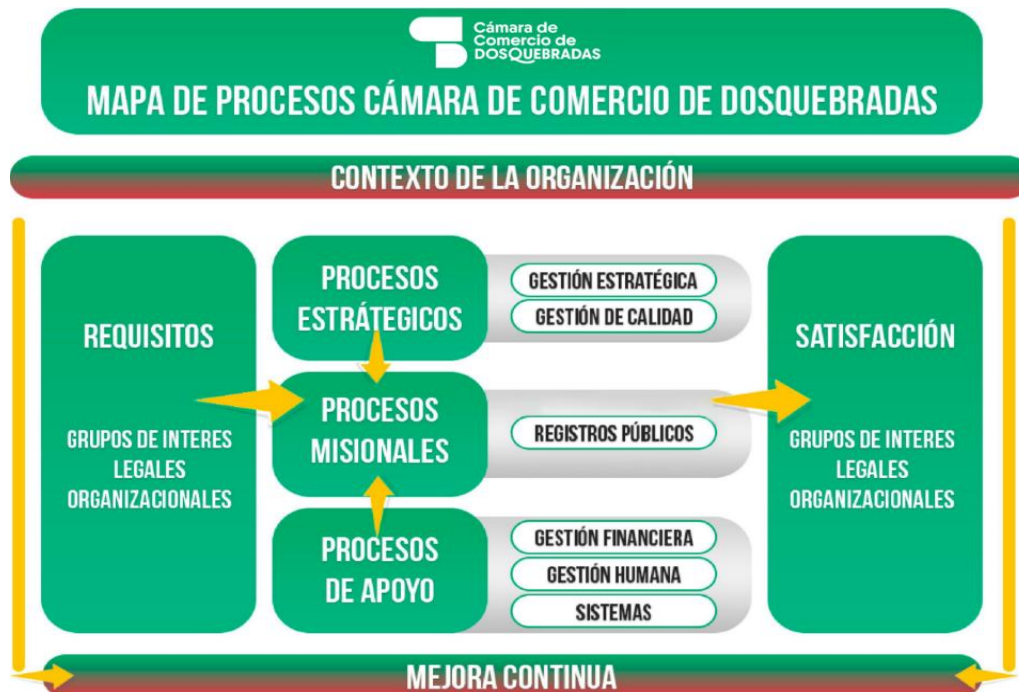
La estructura organizacional de la Cámara de Comercio de Dosquebradas es funcional, dividida por departamentos y corresponden a líneas de staff donde la presidente ejecutiva a partir de las instrucciones de la Junta Directiva desarrolla la estrategia.

Las estructuras funcionales tienden a especializarse en cada área, permiten el desarrollo de procesos especializados, los cuales marcan el resultado final de la organización.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2025



2.5 MAPA DE PROCESOS



3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 900:2015

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
La organización determina sus cuestiones internas y externas mediante las metodologías Factores Internos y Externos - Tendencias y Consideraciones las cuales se encuentran establecidas dentro del Plan Estratégico.	Plan Estratégico vigencia 2022-2026 Ver anexo

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
La organización determina sus partes interesadas mediante la metodología Tendencias y Consideraciones. Además, se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas para verificar de nueva forma el avance en el modelo de Weisbord.	Plan Estratégico vigencia 2022-2026 Ver anexo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL GENERAL	CÓDIGO: MG/SGC/04 VERSIÓN: 20 FECHA: 20/03/2025 PÁGINA: 24
---	---	---

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>En cumplimiento de la delegación realizada por la ley, la Cámara de Comercio de Dosquebradas administra siete registros públicos a saber: el Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes, Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro Nacionales y Extranjeras, Registro de Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Vendedores de Juegos de Suerte y Azar, Registro Nacional de Turismo y Registro de Operadores de Libranza; e inscribe y certifica los actos, libros y documentos para los cuales se exige dicha formalidad.</p>	N/a
<p>La organización ha definido que los siguientes numerales de la norma no son aplicables para el sistema de gestión de la calidad institucional.</p> <p>Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones; ya que la entidad no utiliza equipos o herramientas de medición que necesiten verificación o calibración para su uso.</p> <p>Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de producto o servicio; ya que la entidad no diseña sus servicios, viniendo estos de una disposición legal reglamentada y controlada por el estado.</p>	N/a

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta las actividades realizadas por la organización, se realizó la identificación de los procesos necesarios y sus interacciones, los cuales son necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Ver Mapa de Procesos. Página 22. Item 2.5
<ul style="list-style-type: none"> Además, la organización tiene identificadas las entradas requeridas y salidas esperadas para cada uno de los procesos, mediante el uso de la metodología SIPOC (Supplier- 	<ul style="list-style-type: none"> Ver Descripciones de los procesos Ver anexo

5 LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none">La Cámara de Comercio cuenta con un manual de funciones y responsabilidades en el cual se identifican roles, responsabilidades, liderazgo y compromiso frente al Sistema De Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none">MA/GHM/01 Manual de funciones y responsabilidades. Ver anexo
<p>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad</p> <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;b) Asegurando que se establezcan para el sistema de gestión de la calidad la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;c) Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;e) Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;g) Asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;i) Promoviendo la mejora;j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad. <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;c) Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.	

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ENTIDAD

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La organización tiene definida su Política de Calidad, la cual es acorde con las necesidades y expectativas de sus clientes y es fiel a su propósito institucional. Esta política fue elaborada por el Comité integrado de gestión de la entidad y en ella se encuentra contemplada el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos por la organización y mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Cabe anotar que la Política es comunicada, difundida y entendida por los colaboradores de la entidad, por medio de las inducciones. Las cuales son socializadas por Presidente Ejecutivo y/o la Subdirección General. Así mismo la política se encuentra publicada en sitios estratégicos de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, con el fin de que no solo los colaboradores puedan conocerla sino también las partes interesadas de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ver Política de Calidad en el Manual General y publicada en sitios claves de la entidad. Ver anexo ● Ver matriz de comunicaciones Ver anexo ● Ver contenido de las inducciones.
<p>La Política de Calidad Institucional, es el marco de referencia para definir los Objetivos de Calidad Institucional. Es decir que de la política se desglosan los Objetivos de Calidad con sus respectivos indicadores de evaluación; los cuales permiten medir la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● PO/SGC/00 Despliegue de los Objetivos de Calidad

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La Alta Dirección en conjunto con Gestión Humana define las responsabilidades y autoridades de cada uno de los colaboradores de la organización; las cuales son comunicadas al interesado. Cabe anotar que cuando se presentan cambios, estos son comunicados a los involucrados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de funciones y responsabilidades MA/GHM/01 Ver anexo ● Historia laborales, Otrosí del contrato.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La organización tiene identificados sus riesgos y oportunidades de carácter estratégicos en su Plan Estratégico vigencia 2022 – 2027, según la metodología Factores externos e internos.</p> <p>El desarrollo de esta metodología se realizó mediante reuniones de trabajo celebradas con los colaboradores de la Entidad. En donde se tuvieron en cuenta las situaciones de cambio interno y externo más relevantes y que finalmente permitió la definición de la estrategia de La Cámara de Comercio de Dosquebradas.</p> <p>Cabe anotar que la organización tiene identificados sus riesgos por procesos teniendo en cuenta la metodología establecida por la ISO 31000:2009, la metodología COSO y la Guía de Gestión de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico vigencia 2022 – 2026 Ver anexo OD-SGC-03 Mapa de Riesgo Institucional Ver anexo

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>6.2.1 Objetivos de la calidad</p> <p>Los objetivos de calidad institucionales fueron establecidos de acuerdo a los lineamientos definidos por la “POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”</p>	<ul style="list-style-type: none"> PO/SGC/00 Despliegue de los Objetivos de Calidad Anuales Ver anexo

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La organización cuenta con el formato FO/SGC/01 Control de cambios efectuados en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>"Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática (véase 4.4). La organización debe considerar:"</p> <p>a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias; b) La integridad del sistema de gestión de la calidad; c) La disponibilidad de recursos; La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> FO/SGC/01 Control de cambios Ver anexo <p>Actas de reuniones. Actas Junta Directiva. Actas de reunión del comité de dirección. Actas del comité integrado de Gestión.</p>

7 SOPORTE

7.1 RECURSOS

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>7.1.1 Generalidades La organización determina los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema mediante la descripción de cada proceso, durante las reuniones del comité integrado de gestión y del comité de dirección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los procesos (documentos con el código DP) • Actas del Comité integrado de gestión. • Actas del comité de Dirección
<p>7.1.2 Personas La Entidad cuenta con un procedimiento para detectar las necesidades, determinar la competencia y verificar la eficacia de la EDUCACIÓN, FORMACIÓN, HABILIDADES Y EXPERIENCIA de todo el personal que incide en la conformidad de los requisitos del servicio. Dicho sistema de control se estableció con base en Perfiles Cargo/ Ocupante, sistema donde se cruza la información de lo que exige el cargo contra lo que posee la persona que lo desempeña.</p> <p>Plan de Capacitación Cada año se elabora un programa de formación y entrenamiento para tomar las acciones que puedan lograr la competencia necesaria de los funcionarios. Evaluación de la eficacia de las capacitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver MA/GHM/02 manual de competencias. • Ver PC/GHM/01 Plan de Capacitaciones • Ver historias laborales de cada una de los funcionarios • RC/GHM/02 Evaluación de la eficacia de la capacitación por funcionario.
<p>7.1.3 Infraestructura La Cámara de Comercio de Dosquebradas proporciona y mantiene una edificación adecuada para cumplir con los requisitos del servicio tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificación y espacios de trabajo adecuados los cuales se modificaron teniendo en cuenta los requisitos especificados para el CAE (Centro de Atención Empresarial) • Equipos Tecnológico para los colaboradores que lo requieran (tanto hardware como software) • Servicio de Apoyo como el sistema de información con los clientes • Salones para capacitaciones y eventos adecuados con sillas, mesas, ventiladores, Aire acondicionado, pantalla de proyecciones y amplificación. • Líneas telefónicas directas • Radioteléfonos • Carpas para los diferentes eventos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver infraestructura institucional

<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>La entidad identifica y gestiona un ambiente de trabajo propicio para que todos los funcionarios que realizan tareas de prestación del servicio al cliente puedan hacerlo conforme a los resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actas del Comité integrado de gestión. • Actas de reunión del Comité de Ejecutivo.
<p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>La entidad determina para cada proceso que presta servicios al cliente, registros de calidad específicos para el seguimiento y medición del servicio prestado de acuerdo a las especificaciones y/o requisitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Registros de Calidad de cada proceso
<p>7.1.6 Conocimientos organizativos</p> <p>La organización cuenta con procedimientos documentados que van conforme con las actividades necesarias para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de sus servicios.</p> <p>Además identifica las necesidades de conocimiento y actualizaciones necesarias para incrementar el desempeño de los colaboradores mediante las encuestas internas.</p> <p>Cabe anotar que cuando ingresa un nuevo colaborador Gestión humana realiza actividades de inducción con el fin de que el nuevo funcionario pueda desempeñar sus funciones de acuerdo con los procedimientos internos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver procedimientos institucionales y manuales. • Informe de Gestión Humana • Ver Plan de Capacitaciones. • RC/GHM/05 Agenda de Inducción

7.2 COMPETENCIA

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La entidad determina la competencia necesaria por medio del registro de calidad “Perfil del cargo del ocupante” y las actividades que deben realizar cada funcionario; las cuales se encuentran definidas en el “Manual de Funciones y Responsabilidades” y en el “Manual de Competencias”.</p> <p>La información documentada que soporta la competencia de cada funcionario se encuentra consignada en la hoja de vida de cada uno de los colaboradores de la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver RC/GHM/03 Registro de entrevistas para la identificación y evaluación de competencias. • Ver PC/GHM/01 Plan de Capacitaciones • Ver MA/GHM/01 Manual de funciones y responsabilidades. • MA/GHM/02 Manual de competencias • Ver historia laboral de cada una de los funcionarios.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La organización durante el proceso de inducción capacita a todos sus funcionarios sobre la importancia de su rol dentro de la organización y cuál es el impacto de sus actividades dentro del desempeño interno de sus procesos y como ellos inciden en el cumplimiento de la política y de los objetivos de calidad institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● RC/GHM/05 Agenda de inducción.

7.4 COMUNICACIÓN

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>Con el fin de que el Sistema de Gestión de Calidad institucional funcione de manera adecuada la organización cuenta con la “Matriz de comunicación con el cliente”, en donde tiene definido las comunicaciones internas y externas pertinentes. Cabe anotar que además de estos canales, la organización cuenta con los siguientes espacios de comunicación con los funcionarios, de tal manera que la información oficial circule de arriba abajo y de abajo a arriba y así identificar oportunidades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comité Ejecutivo ● Comité integrado de Gestión ● Cartelera ● Circulares 	<ul style="list-style-type: none"> ● PC/SGC/04 Matriz de comunicación con el cliente ● Actas del Comité integrado de gestión. ● Actas de reuniones internas. ● Sistema de Administración Integral de Documentos y procesos - SAIA

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> ● La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con una norma y procedimientos documentados para definir los controles necesarios para la elaboración, identificación, estandarización, almacenamiento, protección y recuperación de toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● NG/SGC/00 Norma Guía ● PR/SGC/01 Control de Documentos ● PR/SGC/02 Control de los Registros de Calidad ● Ver Matrices de Registros en cada proceso ● Ver Listado maestro

8 OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La Cámara de Comercio de Dosquebradas, planifica los procesos, especialmente los relacionados con la prestación del servicio al cliente, teniendo presente los objetivos de calidad, los requisitos de calidad de sus clientes, los registros con sus evidencias, como también un documento que se ha denominado la “Descripción del proceso” donde se establece su relación con otros procesos y cómo interactúan entre sí.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Trabajo: Todos los procesos, especialmente los relacionados con la prestación del servicio cuentan con este plan, el cual indica la forma de controlar y desarrollar sus operaciones. • Procedimientos elaborados por la organización, que controlan la forma de ejecución de la prestación del servicio acorde con los requisitos establecidos para cada proceso. • Mantenimiento preventivo de equipos de sistemas, incluido en el Plan Anual de Trabajo del proceso: Indica el tiempo y forma de realizar el mantenimiento a los equipos para evitar que fallen durante el proceso de prestación del servicio. • Encuesta de satisfacción del cliente. • Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que prestan servicio al cliente cuentan con los registros necesarios para evidenciar la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver en carpetas el documento “Especificaciones de Servicios” (EE), en cada proceso que tiene relación con el cliente. • Ver Plan Anual de Trabajo (PAT) • PC/GHM/01 Plan de Capacitaciones • RC/SIS/03 Hojas de Vida equipo de cómputo

8.2 REQUISITOS PARA EL SERVICIO

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>8.2.1 Comunicación con el cliente La organización ha definido varios sistemas de comunicación con los usuarios, entre los cuales se encuentra la Página Web, líneas telefónicas, los horarios de atención en las dos sedes Principal y Centro, atención a las PQRSF.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver página web opción “Contáctenos” • Ver PR/SGC/04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRSF)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL GENERAL	CÓDIGO: MG/SGC/04 VERSIÓN: 20 FECHA: 20/03/2025 PÁGINA: 32
<p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios La organización determina sus requisitos teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables, conceptos emitidos por la Superintendencia de Sociedades, la circular 002 del 23 de noviembre de 2016, y requisitos identificados por el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Especificaciones • OD/SGC/02 Matriz de Requisitos Legales • MA/REJ/01 Protocolo de atención al usuario 	
<p>8.2.3 Revisión de los requisitos para el servicio Los documentos sujetos a registro que ingresan a la entidad son revisados, con el fin de verificar que cumplan con las exigencias normativas, se tienen presentes las especificaciones tanto del cliente como las de la entidad. La entidad desarrolla controles internos dentro de cada procedimiento lo cual reduce el riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FO/REJ/04 Recepción y revisión de documentos 	
<p>8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Cuando hay algún cambio dentro de la prestación del servicio, la organización realiza la actualización de los documentos involucrados y se ciñe a los procedimientos “control de Documentos”, “Control de los Registros de Calidad” y “Norma Guía”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PR/SGC/01 Control de Documentos • PR/SGC/02 Control de los Registros de Calidad • NG/SGC/00 Norma Guía 	

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>8.4.1 Generalidades La organización ha definido varios sistemas de comunicación con los usuarios, entre los cuales se encuentra la Página Web, líneas telefónicas, los horarios de atención en las dos sedes Principal y Centro, atención a las PQRSF.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver página web opción “Contáctenos” <p>Ver PR/SGC/04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRSF)</p>
<p>8.4.2 Tipos y alcances del control: para los servicios La organización determina sus requisitos teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables, conceptos emitidos por la Superintendencia de Sociedades, La circular 002 del 23 de noviembre de 2016 y los requisitos identificados por el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Especificaciones • OD/SGC/02 Matriz de Requisitos Legales • MA/REJ/01 Protocolo de atención al usuario
<p>8.4.3 Información para los proveedores externos La entidad define el proceso “Orden de compra y control de gastos” donde se define la interacción entre la organización el proveedor externo, que será siempre comunicada al mismo en la medida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FO/GAD/01 Orden de compra • FO/GAD/02 Control de gastos.

en que se cumple cada paso a paso para lograr la obtención del producto o servicio, quedando evidenciado en el diligenciamiento de la Orden de Compra

8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>8.5.1 Control de la provisión del servicio La organización de acuerdo con los procedimientos, especificaciones y demás documentos definidos en el numeral 8.2. Realiza la prestación del servicio. Cabe anotar que dentro de los procedimientos se encuentran definidos los puntos de control los cuales permite la evaluación del cumplimiento adecuado del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Especificaciones • Procedimientos asociados al proceso “Registros Públicos” • MA/REJ/01 Protocolo de atención al cliente
<p>8.5.2 Identificación y Trazabilidad La organización tiene definido un documento en donde se tiene documentado la identificación de la trazabilidad de los documentos pertinentes para registros públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RC/REJ/11 Listado de Calidad Registros Públicos
<p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes La Cámara de Comercio de Dosquebradas, en los procesos de Registros Públicos maneja libros y documentos que son de propiedad del cliente, los cuales son cuidados de manera pertinente y segura mientras están en poder de la entidad. Estos libros y documentos, son identificados y guardados en lugar seguro y como evidencia se le entrega al cliente una constancia escrita que compromete la responsabilidad de la entidad. Así mismo, cuando estos libros son devueltos, se deja constancia del estado en que éstos se encontraron.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RC/REJ/03 Registro de libros propiedad del cliente
<p>8.5.4 Preservación La entidad cuenta con el sistema integrado de información SII, el cual controla durante todas las etapas de la prestación del servicio la información y documentación entregada por el Usuario. Igualmente se determinó un control de calidad para determinar las salidas que pueden afectar la conformidad del servicio.</p> <p>Los actos y documentos sujetos a registro que recibe la entidad son debidamente conservados en forma electrónica y física, a través del SII y tratados de acuerdo con las tablas de retención documental establecidos, respectivamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SII • Tablas de Retención Documental

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La cámara cuando entrega un certificado como resultado del registro de algún documento (certificas), le solicita al empresario que verifique la información suministrada en el mismo, con el fin de determinar si el servicio fue satisfecho, en algunas ocasiones aleatoriamente el cajero entrega al usuario la encuesta de satisfacción del servicio.

Cuando se presentan desviaciones en el servicio prestado el usuario tiene la posibilidad de manifestarlo a través de los procedimientos establecidos por la entidad.

- RC/REJ/07 Servicio no conforme
- PR/SGC/04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRSF)

8.5.6 Control de Cambios

Cuando se presenten inconsistencias en los certificados emitidos, dichos cambios son controlados a través del control del servicio no conforme y el formato cambios sujetos a registro.

- RC/REJ/07 Control del servicio no conforme
- FO/REJ/02 Formato cambios sujetos a registro

8.6 LIBERACIÓN DEL SERVICIO

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
La Entidad cuenta con un sistema de información SII el cual le permite realizar la prestación del servicio completamente y con él se genera la liberación del servicio, cuando es liberado con la firma del Jefe de Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibo de pago ● SII control de Calidad.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
La entidad cuenta con un procedimiento el cual da la ruta cuando se presentan servicios no conformes.	<ul style="list-style-type: none"> ● PR/SGC/06 Procedimiento de servicio no conforme

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
El Presidente Ejecutivo en conjunto con cada líder de proceso han definido cuales son los indicadores necesarios para hacer seguimiento y medición de los procesos, cabe anotar que dentro del Comité integrado de gestión se hace seguimiento a los indicadores que dan cumplimiento a los objetivos de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Actas del Comité integrado de gestión. RC/PRD/05 Informe a Presidencia.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La Cámara de Comercio de Dosquebradas ha establecido un programa de Auditorías Internas de Calidad, llevado a cabo por auditores internos y coordinado por un auditor líder, los cuales están debidamente entrenados y calificados. Este programa permite verificar todos los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los procesos.</p> <p>Existe un procedimiento documentado para la preparación, ejecución, reporte y seguimiento a las auditorías internas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ver PR/SGC/03 Planificación, Ejecución y Reporte Auditorías Internas de Calidad. RC/SGC/01 Reporte de Auditoría Interna de Calidad. RC/SGC/06 Control de las Auditorías Internas de Calidad.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con un Comité integrado de gestión el cual se reúne de manera semestral, en donde se evalúa la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del Sistema de Gestión de Calidad con el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, es por este motivo que los factores a tener en cuenta dentro del comité son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El resultado de las encuestas de satisfacción del usuario. 2) La retroalimentación de los funcionarios mediante las encuestas 3) El Resultado de los indicadores que se encuentran alineados con los Objetivos Calidad. 4) El Resultado de los indicadores de desempeño de cada uno de los procesos internos de la organización y el resultado y análisis de la conformidad de los productos y servicios. 5) El consolidado de las no conformidades, el seguimiento a acciones correctivas y oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Ver Actas del Comité integrado de gestión.

- 6) El seguimiento a los compromisos pactados dentro del comité.
- 7) El Resultado de las auditorías internas de Calidad.

Cabe anotar que, de acuerdo con la información generada, el comité define compromisos, a los cuales se les hace seguimiento en el próximo comité.

10 MEJORA

10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
Existe en la entidad un procedimiento escrito que analiza las causas reales de las no conformidades, resultado de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes; de las auditorías, del análisis de datos, de las encuestas de satisfacción del cliente y de otras fuentes esta información se gestiona en los siguientes documentos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ver PR/SGC/05 Acciones Correctivas y mejora Continua • FO/SGC/04 Planes de mejoramiento y oportunidades de mejora. • Ver Actas del comité integrado de gestión.

10.2 MEJORA CONTINUA

DISPOSICIONES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
La Cámara de Comercio de Dosquebradas a través del uso de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las Auditorías Internas de Calidad, los análisis de datos, las acciones Correctivas, la Gestión de Riesgos, la identificación de servicios no conformes, la revisión por parte del Comité integrado de gestión y la Presidencia Ejecutiva; establece parámetros de Mejoramiento Continuo. Estos parámetros se analizan durante las reuniones del Comité integrado de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Actas del Comité integrado de gestión • Ver PR/SGC/05 Mejora Continua y Acciones Correctiva. • Ver FO/SGC/04 Planes de mejoramiento y oportunidades de mejora.