

ÍNDICE

0 INTRODUCCIÓN	4
1 PRESENTACIÓN DE NUESTRA ENTIDAD	4
1.1. Reseña histórica	4
1.2. Quiénes conforman la Cámara de Comercio	6
1.3. Funciones de las Cámaras de Comercio	6
1.4. Naturaleza Jurídica	7
1.5. Servicios	8
1.6. Direccionamiento Estratégico de la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA	10
MISIÓN.....	10
VISIÓN.....	10
POLITICA DE CALIDAD.....	11
OBJETIVOS DE CALIDAD.....	11
1.7. Estructura Organizacional de la Cámara de Comercio de Montería	11
2 PROCESOS DE LA ENTIDAD.....	11
3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD.....	12
3.1. Alcance.....	12
3.2. Exclusiones.....	12
4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	14
4.1. Requisitos generales.....	15
4.2 Requisitos de la documentación.....	16
Estructura documental de la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA	16
4.2.1. Manual de la Calidad.....	18

Elaboró: Oscar Correa – Coordinadora de Calidad	Revisó: Félix Manzur Jattin – Director Ejecutivo	Aprobó: Félix Manzur Jattin – Director Ejecutivo
Firma y Fecha: 23-10-2014	Firma y Fecha: 23-10-2014	Firma y Fecha: 23-10-2014

4.2.2. Control de los documentos.....	19
4.2.3. Control de los registros.....	20
5 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCION.....	21
5.1. Compromiso de la Dirección.....	21
5.2. Enfoque al cliente.....	22
5.3. Política de Calidad.....	22
5.4. Planificación.....	22
5.5. Responsabilidad y Autoridad.....	23
5.6. Representante de la Dirección.....	24
5.6.1. Comunicación.....	24
5.6.2. Revisión por la Dirección.....	24
6 GESTION DE RECURSOS.....	25
6.1. Provisión de Recursos.....	25
6.2. Recurso Humano.....	25
6.3. Infraestructura.....	25
6.4. Ambiente de trabajo.....	26
7 REALIZACION DEL SERVICIO.....	26
7.1. Planificación de la realización del producto.....	26
7.2. Procesos relacionados con el cliente.....	27
7.3. Diseño y desarrollo.....	28
7.4. Compras.....	29
7.5. Producción y prestación del servicio.....	29
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.....	29
7.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio.....	30
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	30

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 3 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

7.5.4. Propiedad del cliente.....31

7.5.5. Preservación del producto.....31

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....32

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....32

8.1. Generalidades.....32

8.2. Seguimiento y medición.....32

8.2.1. Satisfacción del cliente 33

8.2.2. Auditoría Interna.....34

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....34

8.2.4. Seguimiento y medición de los servicios.....35

8.3. Control del Servicio no Conforme.....35

8.4. Análisis de datos.....36

8.5. Mejora37



 Cámara de Comercio de Montería <i>Para Córdoba!</i>	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 4 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

0 INTRODUCCIÓN

↑
INDICE

El presente manual recopila el trabajo en equipo realizado por la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA enmarcado en un sistema de gestión de la calidad, propuesto por la Norma ISO 9001:2008 y reflejado en un solo objetivo: la satisfacción del cliente interno y externo.

A través de la planificación del sistema de gestión de la calidad y de su eficaz aplicación, se obtienen resultados positivos, fruto de labores encaminadas al mejoramiento continuo y al de las partes que integran al sistema como son los procesos empleados, procedimientos normalizados, calidad en la prestación de los servicios al cliente, autocontrol en el desempeño de las funciones de los empleados, organización en el trabajo diario, unificación de criterios relacionados con indicadores de procesos y de gestión, toma de decisiones, acciones preventivas y correctivas entre otras.

El Manual de Calidad incluye la presentación de la empresa, el portafolio de servicios, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones con su respectiva justificación. Lo que se pretende es que éste se convierta en una guía para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias y lo motive a participar en los procesos de mejora continua dentro de la organización; a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los empleados que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

1 PRESENTACIÓN DE NUESTRA ENTIDAD

↑
INDICE

1.1 Reseña histórica

LA CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA fue creada mediante Decreto Nacional número 1276 de fecha 17 de julio de 1941. Su jurisdicción fue determinada por la Gobernación del departamento

 Cámara de Comercio de Montería <i>Para Córdoba!</i>	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 5 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

de Bolívar mediante Decreto número 217 de fecha 5 de agosto de 1941, integrada inicialmente por los siguientes municipios: Montería, Cereté, Ciénaga de Oro, San Carlos, San Pelayo, Lorica, San Antero, Momil y Chimá. En la actualidad la Cámara está gobernada por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en sus estatutos, y está definida como una institución de carácter privado, con autonomía propia, sujeta a vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio y afiliada a la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, CONFECAMARAS.

Delegación de funciones públicas

Un hito en la historia de las Cámaras del país es el que se marca con la expedición de la Ley 28 de 1931, producto de un proyecto de ley elaborado en 1930 por la propia Cámara de Comercio de Bogotá y presentado a través del Ministerio de Industrias al Congreso, mediante el cual se establece el registro mercantil obligatorio en el país para comerciantes, industriales, agentes, comisionistas y representantes de casa extranjeras.

Esta decisión, que hoy se enmarca en la concepción jurídica moderna de la desconcentración de funciones estatales por delegación como lo señaló la Corte Constitucional en un trascendente pronunciamiento sobre la naturaleza jurídica de las Cámaras de Comercio (sentencia de 20 de abril de 1995), y que contempló los importantes pronunciamientos del Consejo de Estado en tres sentencias dictadas en diferentes épocas sobre la naturaleza de los recursos de las entidades, fue muy innovadora para su época y les creó a las cámaras colombianas una situación especial al constituir las en una de las primeras entidades privadas que prestan servicio público.

Para resaltar lo novedoso del sistema colombiano, vale la pena recordar que los registros son llevados en el mundo por el poder judicial o por la administración pública y que las cámaras europeas o continentales, algunas de las cuales como las italianas y las

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 6 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

holandesas también manejan los registros públicos, son entidades estatales en su gran mayoría.

1.2 Quiénes conforman la Cámara de Comercio

↑
INDICE

Todas las personas naturales que se dedican a la actividad mercantil y que cumplen con el requisito anual de inscribirse en el Registro Mercantil. Todos los miembros de la Cámara de Comercio se denominan Empresarios Inscritos.

Además de las personas naturales y las jurídicas que se dedican a la actividad mercantil, tenemos las agencias, sucursales, personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro Único de Proponentes y que pretenden participar con Entidades del Estado o Entidades Públicas, también forman parte de la Cámara de Comercio de Montería, las Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro, como son Corporaciones y Asociaciones, lo mismo que las Cooperativas, Precooperativas y Fondos de Empleados.

1.3 Funciones de las Cámaras de Comercio

↑
INDICE

Las Cámaras de Comercio cumplen dos importantes funciones como son: llevar el Registro Mercantil y las actividades relacionadas con la promoción y desarrollo de la Región.

Al tenor de lo dispuesto en el Art. 86 del Código de Comercio, las Cámaras de Comercio ejercen las siguientes funciones:

- Servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el gobierno y ante los comerciantes mismos.
- Adelantar investigaciones económicas sobre los aspectos o ramos específicos del comercio interior y exterior y formular recomendaciones a los organismos estatales y semioficiales encargados de la ejecución de los planes respectivos.

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 7 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

- Llevar el registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos en él inscritos, como se prevé en este código.
- Dar noticias en sus boletines de publicación de las inscripciones hechas en el registro mercantil y de toda la modificación, cancelación o alteración que se haga de dichas inscripciones.
- Recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas.
- Designar el árbitro o los árbitros o los amigables componedores cuando los particulares se lo soliciten.
- Servir de tribunales de arbitramento para resolver las diferencias que les defieran los contratantes, en cuyo caso el tribunal se integrará por todos los miembros de la Junta.
- Prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores.
- Organizar exposiciones y conferencias, editar o imprimir estudios o informes relacionados con sus objetivos.
- Dictar su reglamento interno y que deberá ser aprobado por el Superintendente de Industria y Comercio.
- Rendir en el mes de enero de cada año un informe o memoria al Superintendente de Industria y Comercio acerca de las labores realizadas en el año anterior y su concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas, así como el detalle de sus ingresos y egresos.
- Las demás que les atribuyan las leyes y el Gobierno Nacional.

1.4 Naturaleza Jurídica

↑
INDICE

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 8 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

Son entidades gremiales, de naturaleza privada, que cumplen ciertas funciones públicas por delegación del Estado.

Esta tesis fue acogida por el Consejo de Estado, en fallo del 22 de mayo de 1974. Posteriormente esta tesis ha sido ratificada.

Según Artículo 125 del Decreto 266 del 2000, define a las Cámaras de Comercio, como entidades sin ánimo de lucro, de naturaleza cooperativa, gremial y privada. Así mismo se ratifica que el patrimonio es único y pertenece a las Cámaras de Comercio, independientemente de que sea el producto de los ingresos públicos que éste recibe.

Por su parte, La Honorable Corte Constitucional, mediante sentencia C-144/93, conceptuó que las Cámaras de Comercio no son entidades públicas, sino instituciones de naturaleza cooperativa, gremial y privada. En efecto, respecto a la naturaleza privada de este tipo de entidades la Corte dijo textualmente: “Las Cámaras de Comercio no son entidades públicas, pues no se avienen con ninguna de las especies de esta naturaleza contempladas y reguladas en la Constitución y la Ley. Si bien nominalmente se consideran “instituciones del orden legal” (C.CO. Art. 78), creadas por el gobierno, lo cierto es que ellas se integran por los comerciantes inscritos en su respectivo registro mercantil. La técnica autorizatoria y la participación de que ella reserva a la autoridad pública habida consideración de las funciones que cumplen las Cámaras de Comercio, no permite concluir por sí solas su naturaleza pública. Excluida la función de llevar el registro mercantil, las restantes funciones de las Cámaras, su organización, y dirección, la fuente de sus ingresos la naturaleza de sus trabajadores, la existencia de estatutos que los gobiernan, extremos sobre los cuales nos es necesario para los efectos de esta providencia entrar a profundizar, ponen de presente que solo a riesgo de desvirtuar tales elementos con (sic.) se puede dudar sobre la naturaleza corporativa, gremial y privada”. (C-144/93).

1.5 Servicios

↑
INDICE

 Cámara de Comercio de Montería <i>Para Córdoba!</i>	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 9 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

Registros Públicos

Son los requisitos que debe realizar todo empresario ante la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA para legalizar la constitución de su empresa o negocio.

La ley delegó en las Cámaras de Comercio, el manejo de ciertos registros que tienen como finalidad darles publicidad a ciertos actos de los comerciantes.

La eficiencia con que las Cámaras presten estos servicios permite que gobierno y empresas privadas cuenten con una información sistematizada confiable y valiosa a nivel comercial, a disposición de toda la ciudad.

Son tres los Registros Públicos que lleva la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA:

El Registro Mercantil es una institución que tiene como finalidad dar publicidad a ciertos actos de los comerciantes que deben ser conocidos por la comunidad, con el objeto de hacerles producir efectos frente a terceros. Algunos servicios especiales, relacionados con el registro mercantil, son: Diligenciamiento inmediato de formularios, Certificación inmediata de comerciantes, Listados o bases de datos de empresarios y actividades económicas, Liquidación e información inmediata, Trámites a nivel nacional a través del Sistema de Registro Único empresarial RUE, Registro de Libros de Comercio, entre otros.

El Registro Único de Proponentes es un elemento expedido por la Ley 80 del 28 de octubre de 1993, consagrado en el artículo 22 de la misma, donde se establece que todas las personas naturales y jurídicas que aspiren celebrar con las entidades estatales contratos de obra, suministro y compraventa de bienes muebles deberán inscribirse en el registro de proponentes que será llevado por las cámaras de comercio a partir del 28 de octubre de 1994. La inscripción o renovación del registro se realiza a través de un

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 10 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

procedimiento ágil y confiable dentro del cual se cuenta con la asesoría de nuestros funcionarios en los aspectos técnicos y jurídicos.

Las Entidades sin Animo de Lucro son personas jurídicas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones y de ser representadas judicial y extrajudicialmente, con sujeción a las disposiciones legales y a sus propios estatutos. Nacen por voluntad de los asociados en virtud del derecho constitucional de asociación o por la libertad de disposición de los bienes de los particulares con el propósito de realizar actividades con fines altruistas o de beneficio comunitario. Las entidades sin ánimo de lucro no consideran dentro de su objetivo principal, el desarrollo de actividades mercantiles. La ausencia de lucro es una de sus características fundamentales, lo cual significa que no existe el reparto de utilidades o remanentes generados en el desarrollo de sus actividades, ni es viable el reembolso de los bienes aportados a la Entidad. El decreto 2150 de 1995 o de supresión de trámites en la administración pública, dispuso en su Art. 40 la supresión del reconocimiento de Personería Jurídica en las organizaciones civiles, las corporaciones, las fundaciones, las juntas de acción comunal y las demás entidades privadas sin ánimo de lucro. Para la obtención de su personalidad, dichas entidades se constituirán por escritura pública o documento privado que se inscribirá en la Cámara de Comercio de su jurisdicción o domicilio.

1.6 Direccionamiento Estratégico de la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA

MISIÓN:

↑
INDICE

Somos una entidad gremial sin ánimo de lucro que defiende y apoya los intereses de los empresarios, prestadora de servicios, que orienta, vigila y lidera el desarrollo integral de nuestra región.

VISIÓN:

Seguir mejorando el liderazgo empresarial, integrando armónicamente todos los sectores económicos y sociales de la región.

 <p>Cámara de Comercio de Montería Para Córdoba!</p>	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 11 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

POLÍTICA DE CALIDAD:

La Cámara de Comercio de Montería, está comprometida en lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos y la administración eficaz de los recursos, adquiriendo una cultura de mejoramiento continuo y consolidando el liderazgo en la región.

OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Mejorar los niveles de satisfacción del cliente
- Implementar y Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008
- Asegurar que el personal de la entidad es competente para el cargo que desempeña
- **Garantizar** la infraestructura física y tecnológica
- Incrementar el número de matriculados

↑
INDICE

1.7 Estructura Organizacional de la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA (Ver Código AD-OT-03).

↑
INDICE

2 PROCESOS DE LA ENTIDAD

En la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA se identificaron tres tipos de procesos:

2.1 Procesos Estratégicos.

Son aquellos que establecen las directrices de funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y evalúan su desempeño para identificar oportunidades de mejora. En esta categoría se identifican los procesos Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento Continuo.

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 12 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

2.2 Procesos Misionales.

Son aquellos procesos de la cadena de valor, que tienen relación directa con los clientes. En esta categoría se identifican los procesos de los Registros Públicos.

2.3 Procesos de apoyo.

Son aquellos procesos que apoyan la gestión de los demás procesos. En esta categoría se identifican los procesos de Gestión de Recursos Humanos, Infraestructura y Ambiente de trabajo, Sistemas, Documentación y Compras.

La interacción de todos los procesos se observa en el [Mapa de procesos Código AD-OT-02.](#)

3 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

↑
INDICE

3.1 Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad de la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA da cubrimiento a los Registros Públicos: Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes, Registro de Las Entidades Sin Animo de Lucro.

3.2 Exclusiones

Los numerales de la norma ISO 9001:2008 que se excluyen para la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA son los siguientes:

- Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

Los Registros Públicos de la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA son funciones del estado delegadas, por lo tanto son diseños preestablecidos por el mismo Estado y por los Órganos de Control.

 Cámara de Comercio de Montería <i>Para Córdoba!</i>	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 13 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

Es por esto que los servicios de Registros públicos no requieren de diseño, pues son actividades de prestación de servicios previamente establecidas y ensayadas por otras instituciones.

- Numeral 7.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio

Para los procesos de Registros Públicos este numeral se excluye, dado que en los procedimientos e instructivos de dicho proceso se tienen establecidos los controles que deben prestarse durante la prestación de los servicios antes de que llegue al cliente.

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

La CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA, no utiliza ni requiere equipos de medición para controlar sus servicios o el desempeño de los procesos.



	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 14 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

↑
INDICE

A finales del año 2006 la JUNTA DIRECTIVA dio los lineamientos para que la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA entrara en el proceso de certificación a través de la Asesoría de ALTHVIZ Consultoría Superior. Para esto nombró a dos Representantes de la Dirección Ejecutiva para el desarrollo del proyecto, Ruth Portnoy Chica, Coordinadora de Control Interno y Samia Farah Quiroz, Subdirectora Administrativa y Financiera.

Se elaboró un diagnóstico sobre la situación de la Cámara de Comercio en el mes de Febrero del año 2007, entre la empresa consultora y los representantes de la Dirección Ejecutiva y a partir de este diagnóstico se determinó el alcance del sistema de gestión de la calidad y se identificaron los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

Con lo anterior se definió una estructura documental y un procedimiento para la elaboración y control de los documentos que permitiera la generación de éstos de manera estándar y controlada. Con estos insumos se diseñó la interacción de los procesos a través de la metodología de caracterizaciones y un mapa de procesos con sus respectivas actividades y procedimientos, los cuales se documentaron de acuerdo con la norma ISO 9001:2000 y el procedimiento establecido por la Entidad.

Paralelamente a la documentación del sistema de gestión de calidad, se capacitó un grupo de auditores internos de calidad, y se ejecutaron las auditorías a los procesos y procedimientos establecidos en la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA, para lograr así permanencia y madurez del sistema.

El sistema de calidad adoptado asegura la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos, los cuales han de ser sometidos a acciones de mejora continua.

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 15 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

4.1. Requisitos Generales

↑
INDICE P2

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad para la adecuada prestación de los servicios, asegurando la satisfacción del cliente y un mejoramiento continuo en los procesos	Aplica a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Coordinador de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de Procesos ▪ Caracterizaciones de Procesos. ▪ Procedimiento para la elaboración y control de los documentos

Descripción:

Inicialmente se elaboró un diagnóstico de la empresa frente a cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, cuyo resultado fue un plan de trabajo para el cumplimiento de dichos requisitos para los servicios que se determinó incluir en el alcance de la certificación, como un segundo paso y de acuerdo con el plan de implementación, se identificaron los procesos necesarios para la adecuada prestación de los servicios y se realizó el análisis de cada proceso (caracterización de procesos); posteriormente se identificaron las necesidades de documentación y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se elaboró el Procedimiento para la elaboración y control de los documentos, y luego se elaboraron los documentos, los cuales una vez son aprobados, se difunden distribuyen, aplican y mejoran, cuando la organización así lo requiere. En la Cámara de Comercio de Montería no se identificaron procesos externos.

Dentro de los procesos de actualización aplicados a la norma ISO 9001:2008, se han hecho algunos cambios a este manual para reflejar los requisitos de la nueva versión de norma.

[Ver Mapa de Procesos](#)

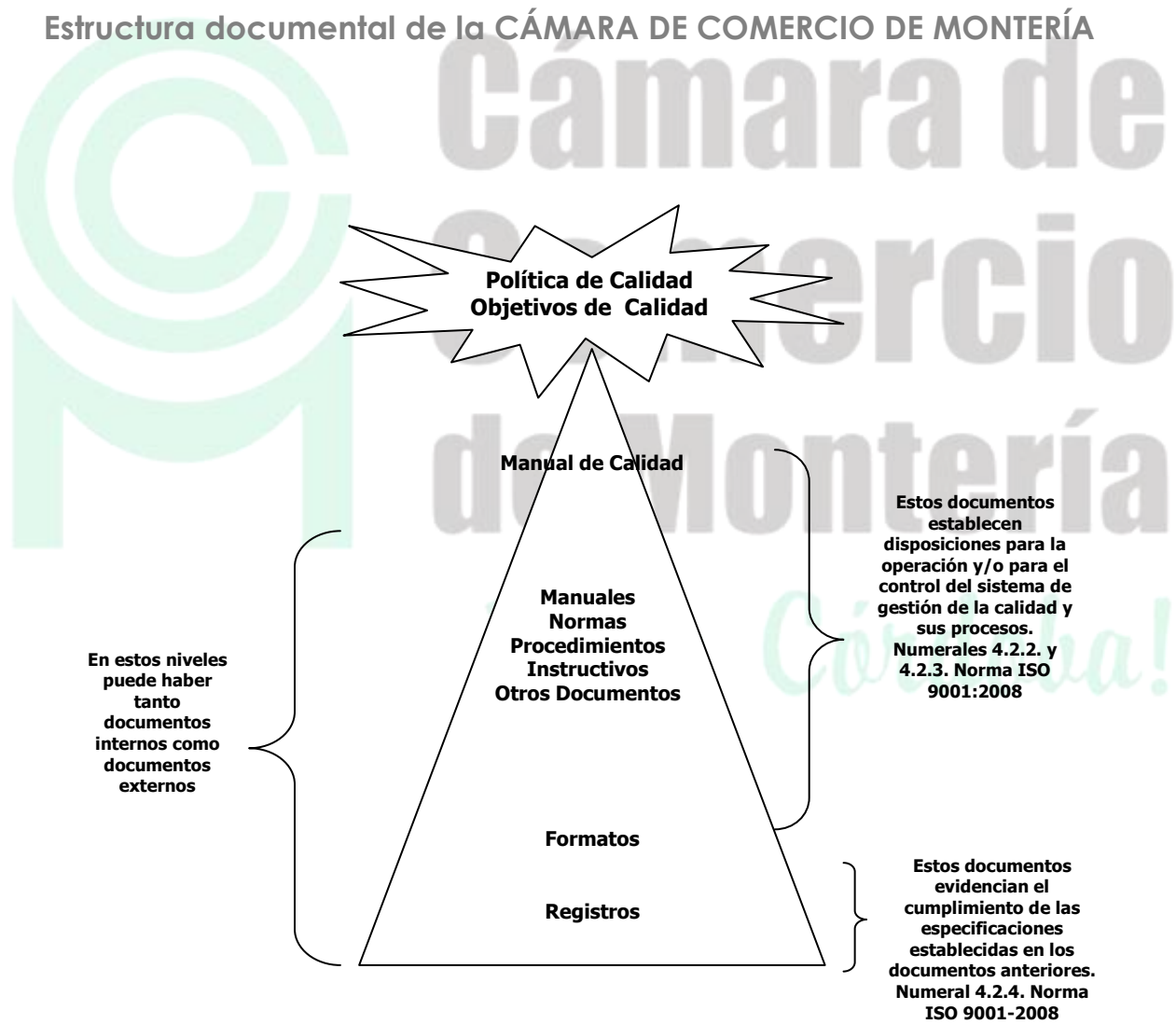
[Ver Caracterizaciones de los Procesos](#)

[Ver Matriz de Requisitos de NTC ISO 9001:2008 vs. Procesos](#)

↑
INDICE

4.2. Requisitos de la documentación

Estructura documental de la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA



	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 17 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad	Aplica a los procesos relacionados con la prestación de los servicios de Registros Públicos	Coordinador de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direccionamiento estratégico ▪ Manual de Calidad ▪ Procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008 (Elaboración y control de los documentos; Control de los Registros; No conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora; Servicio o producto no conforme; Auditorías Internas de Calidad; Acciones Correctivas y Preventivas y Control de Servicio No Conforme) ▪ Otros documentos requeridos por la Entidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos (Incluidos en el Listado Maestro) ▪ Los registros

 Cámara de Comercio de Montería <i>Para Córdoba!</i>	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 18 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
			requeridos por la norma ISO 9001:2008 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otros registros requeridos por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos (Incluidos en el Tabla Control de Registros) ▪ Documentos externos (Listado maestro de documentos externos)

Descripción:

Se establecieron y documentaron los procedimientos para la Elaboración y control de los documentos; Control de los Registros; No conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora; Servicio o producto no conforme; Auditorías Internas de Calidad; Acciones correctivas y Preventivas y Control de Servicio no conforme, para asegurar el flujo de información que requiere el personal para el desarrollo de las actividades.

↑
INDICE

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 19 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

4.2.1. Manual de la Calidad

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Elaborar un Manual de Calidad que describa de manera integral el Sistema de Gestión de la Calidad, el alcance, las exclusiones frente a la norma ISO 9001:2008, con su respectiva justificación, la interacción de los procesos y la referencia a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Aplica a los procesos relacionados con la prestación de los servicios Registros Públicos,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Representante de la Dirección Ejecutiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de la Calidad

Descripción:

Este Manual de Calidad es el resultado de la documentación de los procesos y procedimientos identificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad e incluye la presentación de la empresa, su portafolio de servicios, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, su descripción, interacción de sus procesos y la justificación a las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad, para que éste se convierta en una guía para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la organización y motive procesos de mejora continua, a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 20 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

4.2.2. Control de los documentos

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar la disponibilidad de la información requerida y vigente por cada funcionario, para el normal desempeño de sus labores	Documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador de Calidad. ▪ Todo el Personal de la Entidad involucrado en el alcance de la certificación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento para la elaboración y control de los documentos

Descripción:

Se elaboró un procedimiento que establece las directrices para elaborar y controlar los documentos del Sistema de gestión de Calidad, en el cual se identificaron los tipos de documentos, se definió el contenido en cada caso, y se establecieron los controles definidos en la norma. Posteriormente se realizó una revisión por parte de la firma Asesora y las Representantes por la Dirección, de los servicios definidos en el alcance de la certificación, los cuales se actualizaron según los requisitos de la norma, adicionalmente se elaboraron los documentos que hacían falta en la organización.

4.2.3. Control de los registros

↑
INDICE

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Garantizar que los registros del Sistema de Gestión de la Calidad impresos y/o magnéticos cumplan con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008	Registros relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad internos y externos, impresos y/o magnéticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Digitalización y Archivo ▪ Auxiliar de Digitalización y Archivo ▪ Subdirectores de Área ▪ Personal que genere y/o archive cualquier registro del 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento para el Control de los Registros ▪ Tablas de Retención Documental

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 21 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

		Sistema de Gestión de la Calidad	
--	--	--	--

Descripción:

Durante la documentación de los procesos, se identificaron los registros que se debían llevar para demostrar el cumplimiento con los requisitos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se determinó, en cada caso, si el registro requería formato o no, y el medio en el cual se llevaría; Posteriormente se aplicaron los controles establecidos en el procedimiento de Control de Registros, los cuales dan cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Igualmente se modificaron y posteriormente aprobaron por Junta Directiva las **Tablas de Retención Documental**, que hacen parte integral del Procedimiento Control de Registros y conservarán su esquema.

5 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN

↑
INDICE

5.1. Compromiso de la Dirección

Descripción:

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de las siguientes actividades:

- Comunicando a la Entidad la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, incluyendo los legales y reglamentarios.
- Estableciendo y haciendo seguimiento a la Política y Objetivos de Calidad.
- Realizando las Revisiones por la Dirección.

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 22 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

- Suministrando los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente.
- Conformando el Comité de Calidad, el cual cumple una labor de apoyo, acompañamiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2. Enfoque al Cliente

↑
INDICE

Descripción:

La Dirección Ejecutiva, a través del Comité de Calidad motivó el establecimiento del Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad), el cual fue resultado del análisis del entorno y del interior de la Entidad; haciendo énfasis en la defensa de los intereses de los usuarios, es por eso que desde la Misión se resalta la importancia de este elemento en la Entidad.

5.3. Política de Calidad

“Lograr la satisfacción del cliente externo mediante la administración eficaz de los recursos, adquiriendo una cultura de mejoramiento continuo y consolidando el liderazgo en la región.”

Descripción:

La Política de Calidad se elaboró en el Comité de Calidad, y se revisó para asegurar que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Se difunde a través de diversas actividades a los empleados, igualmente se realizan reuniones para asegurar el entendimiento de ésta desde cada puesto de trabajo. De igual forma se revisa anualmente para su continua adecuación.

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 23 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

5.4. Planificación

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Cumplir con los requisitos del numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2008, así como con los objetivos de Calidad y garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad durante y después de los cambios que éste sufra con el tiempo.	Aplica a los procesos relacionados con la prestación de los servicios de Registros Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Ejecutiva ▪ Comité de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directrices del Sistema de Gestión de la Calidad ▪ Matriz de las comunicaciones ▪ Mapa de Procesos ▪ Caracterizaciones de los procesos ▪ Revisión por la Dirección

Descripción:

La planificación en la Cámara de Comercio de Montería se realiza a través de varias actividades:

Identificando los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, relacionados con los servicios incluidos en el alcance de la certificación, interrelacionándolos y analizándolos a través de las caracterizaciones de procesos, en las cuales se planifica de manera general cómo realizar y controlar cada proceso.

Identificando las necesidades organizacionales y de los clientes, con base en las cuales se establecen las directrices que incluye Misión, Visión, Política, Objetivos de Calidad, Nuestros Principios y Nuestros Valores. Para los Objetivos de Calidad se elaboró un despliegue que permite establecer las metas, los indicadores de gestión, frecuencia de medición, el responsable de cada objetivo y la fuente de información.

[Ver Directrices del Sistema de Gestión de la Calidad Versión 2.1](#) ↑
INDICE

Tanto los resultados de la medición de los Objetivos de Calidad como de los procesos son entradas para la Revisión por la Dirección,

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 24 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

los cambios que allí se generen se realizan a través de la definición de acciones correctivas y preventivas y/o a través de una solicitud de modificación, según lo establece el procedimiento de elaboración y control de documentos

5.5. Responsabilidad y autoridad

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar que cada empleado conozca, entienda y sea consciente de sus autoridades y responsabilidades, dentro de la Entidad.	Todo el personal incluido en el alcance del sistema de Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Ejecutiva ▪ Subdirectores de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigrama ▪ Manual de Funciones y Perfil de Cargos ▪ Matrices de responsabilidades (Incluidas en Manual de la Calidad)

5.6. Representante de la Dirección

Descripción:

El Director Ejecutivo, nombró como representantes de la Dirección Ejecutiva a *la Coordinadora de Control Interno y a la Subdirectora Administrativa y Financiera*, quienes independientemente de las actividades que desempeñan, asume las responsabilidades establecidas en la norma, para el mantenimiento del Sistema de Gestión de las Calidad.

5.6.1. Comunicación

↑
INDICE

Descripción:

[Ver Matriz de las Comunicaciones](#)

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 25 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

5.6.2. Revisión por la Dirección

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua	Aplica a los procesos relacionados con la prestación de los servicios los Registros Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Ejecutiva ▪ Subdirectores de Procesos ▪ Comité de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión por la Dirección

Descripción:

Los resultados de la revisión por la Dirección incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos; la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. Esta Revisión por la Dirección Ejecutiva se realizará como mínimo una vez al año.

6 GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. Provisión de Recursos

Descripción:

La CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA cuenta con los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, dispone de talento humano, recursos técnicos, económicos e infraestructura para la adecuada prestación de los servicios que aseguren la satisfacción del cliente.

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 26 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

6.2. Recurso Humano

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Mejorar las competencias laborales	Aplica al personal involucrado en los procesos relacionados con la prestación de los servicios de Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirectora Administrativa y Financiera ▪ Subdirectores de Área 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Funciones y perfil de cargos. ▪ Hojas de vida

Descripción:

Para cada cargo identificado en el organigrama se elaboró la descripción y perfil del cargo, en este último se incluyeron exigencias o requerimientos respecto a Educación, Formación, Experiencia y Habilidades.

6.3. Infraestructura

Descripción:

En la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA se cuenta con la infraestructura adecuada, para los servicios que se prestan, esto incluye instalaciones físicas, espacio de trabajo y de atención al público, equipos para los procesos, (Tanto hardware como software) y servicios de comunicación (Central Telefónica, Red Pública e intranet). Se cuenta con personal de servicios generales cuya función es asegurar el permanente orden y aseo en los espacios de trabajo y atención al público; Cuando se requiere un mantenimiento a las instalaciones físicas se contrata externamente el servicio; y para el mantenimiento a la infraestructura Tecnológica se cuenta con un proveedor, el cual ha sido evaluado y aprobado, por considerar éste elemento muy importante para el sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

↑
INDICE

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 27 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

6.4. Ambiente de trabajo

Descripción:

En la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA se cuenta con un ambiente de trabajo adecuado, para los servicios que se prestan, adicionalmente, se levantó un panorama de riesgos, el cual es analizado por el Comité Paritario, con el propósito de proponer acciones para la mejora. [Ver ambiente de trabajo.](#)

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

↑
INDICE

7.1. Planificación de la realización del producto

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la adecuada prestación de los servicios	Aplica los procesos relacionados con la prestación de los servicios de los Registros Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director Ejecutivo ▪ Subdirector de los Registros Públicos ▪ Subdirector Jurídico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caracterizaciones de los procesos de prestación de servicio Procedimientos e instructivos relacionados con la prestación de los servicios de Registros Públicos

Descripción:

En la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA se tienen plenamente identificados los procesos necesarios para la prestación del servicio. Para llevar a cabo la planificación y realización de cada uno de estos procesos se cuenta con los recursos necesarios, procedimientos documentados, actividades de verificación para los procesos que lo requieren, y los registros específicos para cada actividad.

En la organización se trabaja con base en los requerimientos de calidad establecidos para la prestación del servicio, teniendo en cuenta los requerimientos legales de obligatorio cumplimiento. Cada

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 28 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

proceso desarrollado para la prestación del servicio cuenta con indicadores de gestión y de procesos, los cuales son analizados por el Comité, con el fin de verificar el cumplimiento de estos requisitos.

En los procedimientos e instructivos de cada servicio se especifican: Actividades a realizar y su secuencia, los registros que se generan y se conservan como evidencia de las actividades realizadas, los elementos que se deben controlar y el responsable de cada actividad.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar que los requisitos del cliente se identifican y entienden claramente por la organización y revisar la capacidad que la organización tiene de cumplir dichos requisitos, antes de comprometerse con el cliente. Estos incluyen requisitos legales y reglamentarios	Aplica los procesos relacionados con la prestación de los servicios de los Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director Ejecutivo ▪ Subdirector Jurídico ▪ Subdirector de Registros Públicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento para la comercialización de los servicios mercantiles ▪ Procedimientos e instructivos de los Registros Públicos

Descripción:

Los requisitos necesarios para la prestación del servicio son definidos por el cliente y por la empresa, teniendo en cuenta: los especificados por el cliente, los no especificados por el cliente pero que la organización considera necesarios para asegurar la calidad de los servicios prestados y los legales y reglamentarios que son establecidos por organismos externos que regulan la prestación de estos servicios.

En cuanto a los requisitos legales y reglamentarios para Registros Públicos se tienen en cuenta los requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, en cuanto a la atención

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 29 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

de los clientes; y la conservación de la evidencia del acto registrado.

En los casos donde cambien estos requisitos para la prestación del servicio, cada Subdirector de proceso debe hacer los cambios necesarios a los procedimientos e instructivos y recopilar la normatividad vigente que soporte dichos cambios. Para tal fin se tiene establecido el control de los documentos de origen externo que afecten la calidad y los requisitos para la prestación del servicio.

La Cámara de Comercio de Montería cuenta con una Pagina Web, Boletín, Publicidad escrita y correo directo que permite informar al usuario sobre los cambios en la prestación del servicio; Igualmente con un sistema de P.Q.R.S., que permite resolver oportunamente cualquier inquietud de los clientes.

7.3. Diseño y Desarrollo

Este numeral es una exclusión.

7.4. Compras

↑
INDICE

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	DE
Asegurar que los bienes y servicios adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados por la Entidad	Aplica a todas las compras realizadas en la Entidad dentro del Sistema de gestión calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirectora Administrativa y Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Compras ▪ Evaluación y reevaluación de proveedores 	y de

Descripción:

Los proveedores que soportan la operación de la Cámara de Comercio son seleccionados y evaluados según el producto o servicios y el impacto que este causa en la Entidad, el tipo y grado

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 30 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

de este control depende de este impacto.

Los proveedores seleccionados de los servicios incluidos en el alcance de certificación, se evalúan periódicamente, de acuerdo a los resultados obtenidos en dicha evaluación.

Para realizar las compras de la Entidad se documentó un procedimiento que inicia con la solicitud de compra, por parte de cualquier funcionario, ésta es revisada por el Subdirector Administrativo y Financiero una vez realiza las cotizaciones y las comparaciones del caso, para asegurar que los requisitos de compra están claramente establecidos y así transmitirlos al proveedor a través de una orden de compromiso exceptuando las efectuadas por caja menor. El procedimiento termina con la recepción e inspección del pedido por parte de la Subdirectora Administrativa y Financiera o a quien ésta última delegue.

↑
INDICE

7.5. Producción y prestación del servicio

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

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Prestar los servicios según lo establecido en los Procedimientos e instructivos de Registros Públicos y bajo las siguientes condiciones controladas: Identificación clara de las características de los servicios, instructivos de trabajo, equipo apropiado y	Aplica los procesos relacionados con la prestación de los servicios de los Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirector Jurídico ▪ Subdirector Jurídico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos e instructivos de los Registros Públicos

	GESTION DE DIRECCION		Código: GD-MC-01
			Página 31 de 37
	MANUAL DE CALIDAD		Versión: 1
			Fecha: 23-10-2014

actividades de control			
------------------------	--	--	--

Descripción:

Para los servicios incluidos en el alcance de la certificación se elaboraron documentos de soporte que aseguran que los procesos se realizan bajo condiciones controladas las cuales incluyen equipo apropiado y actividades de control.

7.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio

Para el procesos de Registros Públicos este numeral se excluye, dado que en los procedimientos e instructivos de dichos proceso se tienen establecidos los controles que deben prestarse durante la prestación del los servicios antes de que llegue al cliente. Adicionalmente se hace medición de la satisfacción del cliente.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Descripción:

Para Registros Públicos, la Trazabilidad se da a través del número de matrícula asignado a cada cliente, el cual identifica su expediente, donde se puede encontrar toda la información histórica relacionada con éste. Además se tiene un software de apoyo que permite la ubicación y la consulta de dicha información.

↑
INDICE

7.5.4. Propiedad del cliente

Este numeral aplica al servicio de Registros Públicos, en lo referente a los procedimientos de Inscripción de documentos (Escrituras, actas y contratos) y Registro de libros. La propiedad del cliente son documentos que el usuario entrega a la organización para que ésta pueda prestar sus servicios, por lo tanto la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA se compromete a salvaguardar esta información y en caso de que llegase a ocurrir una pérdida, queda constancia en

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 32 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

nuestro software (SIREP) que los documentos fueron radicados para su estudio jurídico en una fecha y hora, además muestra en qué ruta del proceso interno de registro se encuentra.

↑
INDICE

7.5.5. Preservación del producto

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Preservar la conformidad del producto en las zonas de almacenamiento, cumpliendo con controles respecto a: Identificación, embalaje, almacenamiento y protección.	Aplica al almacén de Registros Públicos, útiles y papelería	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirector Administrativo y Financiero ▪ Auxiliar de Archivo de Registros públicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de digitalización y archivo

Descripción:

En la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA, se tiene identificada una zona de almacenamiento, la cual cumple con los controles exigidos por la norma ISO 9001:2008. Hace referencia al Almacén de Registros Públicos, útiles y papelería, en donde se conserva la papelería necesaria para la prestación del servicio de Registros Públicos, la cual tiene precio de venta o representan documentos vulnerables a los fraudes y requieren de custodia y control, tales como: Formularios, Cartillas, Recibos de caja, papel para certificado, etc.; y los insumos de papelería necesarios para la prestación de los servicios definidos en el alcance, tales como tinta para impresora, lápices, papel, etc.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Este numeral es una exclusión.

↑
INDICE

 Cámara de Comercio de Montería <i>Para Córdoba!</i>	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 33 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

La CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA, planificó la medición, análisis y mejora de los servicios definidos en el alcance, a través del establecimiento de los indicadores en cada una sus caracterizaciones y estableciendo metas en el despliegue de objetivos para realizar su respectivo seguimiento.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Conocer y mejorar los niveles de satisfacción del cliente	Aplica a los clientes de los servicios de los Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirector de Registros Públicos ▪ Coordinador de Calidad ▪ Subdirectora Administrativa y Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos e instructivos de los Registros Públicos ▪ Instructivo Encuesta de Satisfacción del cliente ▪ Caracterizaciones por procesos. ▪ No conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora ▪ Control de Servicio No conforme ▪ PQRs.

Descripción:

- En el Instructivo Encuesta de Satisfacción del cliente y en el Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos se establece la Medición de Satisfacción del Cliente a través la metodología Encuesta de satisfacción del cliente y análisis de las P.Q.R.S.

Esta información es analizada y presentada al Comité de Calidad,

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 34 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

como una entrada para la Revisión por la Dirección en la cual se definen las acciones de mejora a implementar.

8.2.2. Auditoria Interna

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Implementar un Programa de Auditorías Internas que permitan el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad	Aplica los procesos relacionados con la prestación de los servicios de los Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditores Internos de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento Auditorías internas de Calidad. ▪ Procedimiento de No conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora

Descripción:

Se capacitó un grupo de Auditores Internos de Calidad, con los cuales se documentó el procedimiento para la Realización de Auditorías Internas de Calidad, con sus respectivos formatos; éste procedimiento incluye las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados, para mantener los registros, para definir e implementar las Correcciones acciones correctivas o preventivas y para hacer seguimiento de estas acciones hasta asegurar que las no conformidades y las causas que las generaron son eliminadas.

Para los casos de auditorías externas se aplicarán los procedimientos internos de la Entidad o los procedimientos de la parte interesada, verificando las competencias de los auditores.

Los resultados de estas auditorías son analizados en el Comité de Calidad mínimo una vez por año, como una entrada a la Revisión por la Dirección, en la cual se toman las acciones de mejora necesarias.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

↑
INDICE

Descripción:

En las caracterizaciones realizadas a cada uno de los procesos del

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
		Página 35 de 37
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

Sistema de Gestión de la Calidad, se establecieron los métodos de seguimiento y la medición cuando sea aplicable. Los resultados de esta medición son una entrada para Revisión por la Dirección, en donde se analizan y se definen las acciones de mejora que sean necesarias, para asegurar la conformidad del servicio. Adicionalmente, las auditorías internas son una herramienta de seguimiento a todos los procesos del sistema de Gestión de la calidad.

8.2.4. Seguimiento y medición de los servicios

Descripción:

En el Procedimientos e instructivos de los registros públicos están identificados los elementos a controlar en las operaciones donde se requiere, y los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos del servicio.

8.3. Control del Servicio no Conforme

INDICE

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Identificar, registrar y dar un tratamiento adecuado a las no conformidades relacionadas con el servicio, de tal forma que puedan implementar acciones correctivas para eliminar las causas que las generaron	Aplica los procesos relacionados con la prestación de los servicios de los Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador de Control Interno ▪ Subdirector Jurídico ▪ Subdirector de Registros Públicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio o producto no conforme. ▪ Procedimiento de No conformidades, Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora. ▪ Procedimiento de Auditorías internas de calidad.

Descripción:

En la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA, se identifican los problemas actuales o potenciales a través de las auditorías internas de calidad, de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que hagan los clientes, luego de recibir un servicio ó por la Revisión de la Dirección. Para todos las situaciones anteriores se hacen las

	GESTION DE DIRECCION	Código: GD-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 36 de 37
		Versión: 1
		Fecha: 23-10-2014

correcciones del caso y se establecen las acciones correctivas o preventivas cuando haya lugar a estas y se da respuesta al usuario cuando éste lo requiera.

↑
INDICE

8.4. Análisis de datos

Descripción:

En la CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA, se realizan actividades de seguimiento y medición en cuanto a:

- Objetivos de Calidad
- Satisfacción del cliente (Hace parte de los objetivos de Calidad).
- Evaluación de competencias del personal (Hace parte de los objetivos de Calidad)
- Desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Conformidad de los servicios. (Metodología P,Q,R,S, Servicios No Conformes)
- Auditorías Internas de Calidad.
- Evaluación de Proveedores.

Los resultados generados de estas actividades de seguimiento y medición, son analizados y se presentan al Comité de Calidad, para realizar la revisión por la Dirección y generar acciones preventivas y mejoramiento. Se utilizan diferentes metodologías para el análisis de datos, esto depende de los requerimientos en cada caso.

↑
INDICE

8.5. Mejora

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la Política y Objetivos de Calidad, Auditorías, Análisis de datos, Acciones Correctivas y Preventivas, y la Revisión por la Dirección	Aplica los procesos relacionados con la prestación de los servicios de los Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Calidad ▪ Todo el Personal de la Entidad involucrado en el alcance de la certificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad • Procedimientos e instructivos y caracterizaciones. • Servicio no conforme. ▪ Procedimiento de No conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Descripción:

La CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión por la Dirección.