
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 1 de 21

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>2</b>
1.1	<b>OBJETO .....</b>	<b>2</b>
1.2	<b>ALCANCE.....</b>	<b>2</b>
1.3	<b>EXCLUSIONES.....</b>	<b>2</b>
1.4	<b>CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ....</b>	<b>2</b>
1.5	<b>CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>2</b>
1.6	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES. ....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA. ....</b>	<b>5</b>
2.1	<b>RESEÑA HISTÓRICA. ....</b>	<b>6</b>
2.2	<b>NATURALEZA Y JURISDICCIÓN.....</b>	<b>6</b>
2.3	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.....</b>	<b>7</b>
2.4	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
3.1	<b>PROPÓSITO SUPERIOR .....</b>	<b>8</b>
3.2	<b>PROMESA DE VALOR .....</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>9</b>
4.1	<b>REQUISITOS GENERALES .....</b>	<b>9</b>
4.2	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC.....</b>	<b>9</b>
4.3	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>9</b>
5.1	<b>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>10</b>
5.2	<b>ENFOQUE AL CLIENTE .....</b>	<b>10</b>
5.3	<b>POLÍTICA DE CALIDAD .....</b>	<b>10</b>
5.4	<b>PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>11</b>
5.5	<b>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....</b>	<b>12</b>
5.6	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>6.</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>14</b>
6.1	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS.....</b>	<b>14</b>
6.2	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....</b>	<b>14</b>
6.3	<b>INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>15</b>
6.4	<b>AMBIENTE DE TRABAJO .....</b>	<b>15</b>
<b>7.</b>	<b>PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>15</b>
7.1	<b>PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>16</b>
7.2	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PARTES INTERESADAS.....</b>	<b>16</b>
7.3	<b>COMPRAS .....</b>	<b>18</b>
7.4	<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>18</b>
7.5	<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....</b>	<b>18</b>
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....</b>	<b>18</b>
8.1	<b>AUDITORIA INTERNA.....</b>	<b>19</b>
8.2	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....</b>	<b>19</b>
8.3	<b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....</b>	<b>19</b>
8.4	<b>ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>19</b>
8.5	<b>MEJORA CONTINUA .....</b>	<b>20</b>
<b>9.</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>	<b>20</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 2 de 21

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 1.1 OBJETO

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Cartagena, tiene como objeto describir el Sistema de Gestión implementado y mantenido, dentro un proceso de mejoramiento continuo, contemplando primordialmente: direccionamiento, estructura organizacional, procesos, recursos y servicios.

### 1.2 ALCANCE.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Cartagena se fundamenta en la Norma Técnica ISO 9001: 2008.

El alcance cubre la prestación de servicios de

- Registros
- Desarrollo Empresarial
- Investigaciones Económicas
- Arbitraje y Conciliación
- Competitividad

### 1.3 EXCLUSIONES.

Se han identificado como exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad, las siguientes:

**7.3 Diseño y desarrollo:** Debido a que la Cámara de Comercio de Cartagena, no cuenta con un Departamento de Diseño o Desarrollo de servicios y no se realiza diseño y desarrollo los mismos.

**7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:** los procesos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

**7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición:** No se utilizan éstos dispositivos en los servicios que se prestan.

### 1.4 CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El Manual de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Cartagena, es un documento controlado, bajo los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008 y que se encuentra establecido en el procedimiento para Control de Documentos.


El presente Manual de Calidad es parte fundamental de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara, está a disposición de todos los empleados de la organización en el Sistema de Información Gerencial.

### 1.5 CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios a este manual son aprobados por el representante de la dirección y/o Coordinador de calidad, este último es responsable del control de los mismos.

Cada vez que se hagan cambios al Manual de Gestión de la Calidad o se agregue una nueva operación o actividad se registrará en la tabla de control de cambios definida en el [Anexo 1](#) de este manual, especificando versión, fecha y descripción del cambio.

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
---------	-------	------------------------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 3 de 21

--	--	--

## 1.6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

### 1.6.1 Términos.

Aquí define los términos que se utilizan normalmente relacionados con las actividades que realiza LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA y que requieren de una explícita y corta definición. Por ejemplo:

#### Registros Públicos Delegados:


- **Registro Mercantil:** Es el registro en el que deben matricularse todos los empresarios y sus establecimientos, y en el que se inscriben todos los actos, libros y documentos comerciales que la ley mercantil señala. Decreto ley 410 de 1.971 y Ley 222 de 1.995.
- **Registro Único de Proponentes-RUP:** Es el registro en el cual se deben inscribir las personas naturales o jurídicas que aspiran a celebrar con el Estado o sus organismos descentralizados, contratos de obra, consultoría, suministro o compraventa de bienes muebles. Ley 80 de 1.993, ley 1150 de 2.007, Decreto 066 de 2.008.
- **Registro de Entidades Sin ánimo de Lucro–REJSAL:** Es el registro público en el cual deben inscribirse las personas jurídicas de derecho privado, cuyos asociados no persiguen la distribución de excedentes o utilidades (ánimo de lucro). Decreto 2150 de 1.995 y Decreto 427 de 1.996
- **Registro nacional de turismo:**
- **Cooperativa trabajo asociado:**
- **Veedurías:**
- **ONG's extranjeras:**
- **Comerciante con juegos de suerte y azar:**

#### Clases de Empresarios:

- **Persona Natural:** Todo individuo que realiza una o varias actividades mercantiles (compra, venta, distribución...)
- **Persona Jurídica:** Manifestación unilateral o acuerdo entre dos o más personas para hacer aportes en dinero, trabajo o especie con el fin de realizar actividades mercantiles. La persona jurídica, una vez constituida, forma una persona distinta de los socios o de quienes la integran.

**El Registro Único Empresarial (RUE):** Es una iniciativa de integración de servicios de las Cámaras de Comercio de Colombia, surgida de la Ley 590 de 2000 que dictó una serie de medidas orientadas a la disminución de trámites y a facilitar la operación de micro, pequeñas y medianas empresas  
Arbitraje.

**Centros de Atención Empresarial-CAE's:** Modelo de simplificación de trámites, para que el empresario gestione todas sus obligaciones y documentos, concernientes a la creación de empresas, en un solo lugar.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 4 de 21

### Métodos Alternos de Solución de Controversias


- **Arbitraje:** Es un procedimiento establecido por la ley, en el cual las partes que tienen un conflicto derivado de una relación contractual o extracontractual, someten la solución a unos particulares (árbitros), cuyas decisiones tienen los mismos efectos jurídicos que las de un juez ordinario.
- **Conciliación:** Es un mecanismo por el cual las partes, con la intervención de un tercero llamado conciliador, logran un acuerdo sobre las controversias que tengan y que sean susceptibles de transacción.

**Matriculados:** Son todas la personas, naturales o jurídicas que por ejercer el comercio cumplen con el requisito legal de matricularse en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio.

**Afiliado:** Es quien, estando matriculado en el Registro Mercantil, toma la decisión voluntaria de afiliarse a la Cámara de Comercio de Cartagena, con el fin de obtener mayores beneficios, servicios especiales y atención preferencial; ser afiliado es una distinción especial que la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Cartagena concede a un empresario por las garantías de seriedad y responsabilidad que ofrece en el desarrollo de su actividad empresarial.


#### 1.6.2 Definiciones.

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo
- **Auditor:** Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión ambiental fijado por la organización.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito
- **Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad
- **Documento:** Información en su medio de soporte.
- **Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 5 de 21

- **Estructura de la organización:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal
- **Evaluación de riesgos:** Proceso general de estimación de la magnitud de riesgo y decisión de si el riesgo es tolerable o no.
- **Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Identificación de peligro:** Proceso por el cual se detecta que un peligro existe y definir sus características.
- **Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización
- **Mejora continua:** Proceso de aumento del sistema de gestión, para lograr las mejoras en la globalidad del desempeño del sistema de gestión, en consonancia con la política de la organización.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito
- **Objetivos:** Metas, en términos de desempeño, que una organización se impone para su logro.
- **Organización:** Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad
- **Política de la calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Riesgo tolerable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser soportado por la organización en referencia a sus obligaciones legales
- **Riesgos:** Combinación de la probabilidad y consecuencias de un acontecimiento peligroso que pueda ocurrir.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Stakeholder:** se refiere a partes interesadas de una organización.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

## 2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 6 de 21

## 2.1 RESEÑA HISTÓRICA.

El 19 de noviembre de 1915, nació la Cámara de Comercio de Cartagena, con jurisdicción en todo el departamento de Bolívar, producto del afán de un grupo de 45 empresarios del departamento por devolverle la honorabilidad a la profesión de comerciante, a través de la creación de una institución que pudiera “por lo menos estorbarles sus tendencias a los comerciantes poco escrupulosos, mediante una discreta y oportuna sanción”.

Mediante la ley 28 de 1931, las Cámaras de Comercio recibieron del Estado el encargo de administrar el Registro Público de Comercio, pero sólo con la expedición del Decreto 410 de 1971 se organizó el ahora denominado registro mercantil, con el objeto de dar publicidad a la matrícula del comerciante (persona natural o jurídica) y de los establecimientos de comercio y a los demás actos, libros y documentos que legalmente deben inscribirse.

Con la ley 80 de 1993, el Gobierno Nacional delegó a las Cámaras de Comercio otra función pública; la de llevar el Registro Único de Proponentes, en el cual deben inscribirse todas las personas naturales y jurídicas que en un momento dado quieran contratar con el Estado, y dos años más tarde el Estado les encomendó además, el Registro de Entidades sin ánimo de lucro, establecido en el Decreto 2150 de 1995 y reglamentado mediante decreto 427 de 1996.

Además de estas funciones de tipo registral, la ley 23 de 1991, de descongestión de despachos judiciales, encomendó la creación de los Centros de Arbitraje y Conciliación a las Cámaras de Comercio y a las facultades de derecho de las universidades del país y desde donde entonces hemos venido desempeñando esta labor de tipo jurisdiccional.


Mediante el decreto 898 de 2002 emitido por la presidencia de la República se dictan otras disposiciones y se amplían las funciones de las Cámaras de Comercio.

Todas estas funciones delegadas constituyen una característica peculiar de las Cámaras de Comercio de Colombia, lo que las distingue de las del resto del mundo, aunque mantenemos nuestra esencia como defensores de los intereses generales del comercio y promotores del desarrollo regional.

## 2.2 NATURALEZA Y JURISDICCIÓN.

La Cámara de Comercio de Cartagena es una entidad privada, sin ánimo de lucro, de carácter gremial y de orden legal, puesta al servicio de los comerciantes de su jurisdicción, que abarca el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y 18 municipios del norte del departamento de Bolívar, a saber:

<b>1.</b> Arjona	<b>2.</b> Arroyo Hondo	<b>3.</b> Calamar
<b>4.</b> El Carmen de Bolívar	<b>5.</b> Clemencia	<b>6.</b> El Guamo
<b>7.</b> Mahates	<b>8.</b> María la Baja	<b>9.</b> San Cristóbal
<b>10.</b> San Estanislao de Kostka	<b>11.</b> San Jacinto	<b>12.</b> San Juan Nepomuceno
<b>13.</b> Santa Catalina	<b>14.</b> Santa Rosa	<b>15.</b> Soplaviento
<b>16.</b> Turbaco	<b>17.</b> Turbana	<b>18.</b> Villanueva.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 7 de 21

## 2.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

### ❖ Registros

- Registro Único Empresarial
- Centros de Atención Empresarial - CAE's
- Registro Mercantil
- Registro Único de Proponentes - RUP
- Registro de Entidades Sin ánimo de Lucro – REJSAL
- Registro Nacional de Turismo
- Cooperativa Trabajo Asociado
- Veedurías
- ONG's Extranjeras
- Comerciante con Juegos de Suerte y Azar

### ❖ Desarrollo Empresarial

- **Capacitaciones** programación de cursos, seminarios y diplomados para contribuir al mejoramiento continuo de las empresas privadas o públicas de la región.
- **Asesorías especializadas** Se ofrece asesoría privada especializada con acompañamiento a las empresas.
- **Información comercial** información completa y actualizada de la totalidad de las empresas registradas formalmente, las del Registro Único de Proponentes y Entidades sin ánimo de lucro, localizadas en Cartagena y los 18 municipios de la jurisdicción.
- **Facilitación de negocios** A través de la organización de misiones comerciales, Ruedas de Negocios y/o salones de subcontratación y la participación en ferias nacionales e internacionales, la Cámara de Comercio de Cartagena busca promover el desarrollo empresarial de la Mipymes de Cartagena y su jurisdicción, con el fin de generar contactos comerciales reales que faciliten el acceso a nuevos mercados.
- **Núcleos empresariales**
- **Fortalecimiento empresarial** asesoría en todos los procesos que requiera para fortalecer su actividad comercial y mejorar el desarrollo competitivo de su empresa.
- **Proyectos** A través de diversos proyectos de desarrollo empresarial, la Cámara de Comercio de Cartagena promueve la competitividad de las empresas de la región y facilita que a través de la cooperación internacional pueda incrementarse la generación de empleo y un crecimiento económico sostenible.

### ❖ Investigaciones Económicas

- Elaboración y publicación de investigaciones económicas
- Inteligencia de mercados e información
- Información geo-referenciada

### ❖ Arbitraje y Conciliación

- Conciliaciones
- Arbitrajes

- Capacitaciones en Métodos Alternos de Solución de Conflictos
- Proyectos Especiales

#### ❖ **Competitividad**

- Servicios al empresario (WTC)
- Encadenamientos productivos
- Innovación, ciencia y tecnología
- Atracción de inversiones y clima de negocios
- Gestión cultural

## 2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La Cámara de Comercio de Cartagena presenta un esquema organizacional, integrado por los siguientes estamentos:


- Los comerciantes de la jurisdicción, matriculados en el registro mercantil quienes se reúnen cada dos años para elegir a la Junta Directiva.
- Dentro de los comerciantes matriculados, existe un grupo que además de cumplir con la obligación legal de matrícula, solicita voluntariamente afiliarse a la entidad con el fin de obtener una serie de ventajas y beneficios adicionales a nivel local y nacional. Estos son los denominados Afiliados.
- La Junta Directiva compuesta por nueve miembros principales y nueve suplentes, de los cuales 1/3 es nombrado por el gobierno nacional y los 2/3 restantes son elegidos por los comerciantes inscritos en el registro, por períodos de dos años.
- El Grupo Ejecutivo compuesto por el Presidente Ejecutivo y las Direcciones de Registros, Desarrollo Empresarial, Competitividad, Arbitraje y Conciliación, y Administrativa.



## 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 3.1 PROPÓSITO SUPERIOR



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 9 de 21

Evolución de la sociedad a través del conocimiento, para lograr una región sostenible, competitiva, unificada y con bienestar.

### 3.2 PROMESA DE VALOR

Liderar el desarrollo empresarial y la competitividad de la región, generando credibilidad y capacidad de convocatoria a otros actores de la sociedad para lograr su transformación.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La Cámara de Comercio de Cartagena, ha establecido, documentado, implementado, mantenido y mejorado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008, y trabaja en todas sus áreas y dependencias para cumplir permanentemente con los requisitos de sus clientes, los establecidos por la empresa y los legales. El sistema gira en torno a la Misión y Visión, Política de Calidad y objetivos de calidad los cuales reflejan el compromiso de la entidad.

### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

La documentación del sistema de calidad se ha desarrollado de acuerdo a la siguiente estructura:

**Política Y Objetivos De Calidad.** Orientan el sistema de calidad y son aprobados por el Presidente Ejecutivo.

**Manual De Calidad.** Contiene la descripción del Sistema de Gestión de Calidad implementado y mantenido por la empresa.

**Documentos Del Sistema De Gestión De La Calidad.** Procedimientos requeridos por la Norma NTC-ISO-9001/2008, para la efectiva operación y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Documentos necesarios para la operación y el control.**

Internos: Procedimientos, Instructivos, Planes de Calidad, etc. Que aseguran la eficaz operación y control de nuestros procesos.

Externos: Especificaciones Técnicas, Normas, Leyes, Documentos Técnicos, entre otros, tenidos en cuenta durante el desarrollo del producto.

**Documentos de información.** Documentos tanto internos como externos que se suministran a los clientes como parte del servicio de información.


**Evidencias.** Generados de la operación y control de los procesos y documentos referenciados en los mismos.

### 4.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Toda la documentación del sistema de gestión de la calidad está controlada. En el numeral 1.4 de este manual se establecen las disposiciones para el control del manual de Calidad.

Los demás documentos se controlan según lo establecido en el **Procedimiento Control De Documentos Y Registros.**

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 10 de 21

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta dirección ha aprobado y divulgado el alcance, la política y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Cartagena. Se compromete con la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de mejora, a través de la revisión y de la apropiación y suministro de recursos técnicos, humanos y económicos; y de la adopción e implementación de los diferentes documentos del sistema tales como mapa de procesos, políticas y objetivos de calidad, manual de calidad, caracterización de procesos, procedimientos y formatos entre otros.

Así mismo se divulga la importancia del SGC para que los funcionarios se comprometan con sus actividades diarias a aportar al cumplimiento de los objetivos de calidad y por ende al cumplimiento de la Política de Calidad de la entidad.

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Cámara de Comercio de Cartagena, a través de la Alta dirección, asegura que los requisitos relacionados con la prestación del servicio, se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

Las necesidades de los clientes se detectan a través de investigaciones o estudios, los cuales se realizan cada año y encuestas a los Stakeholders sobre las expectativas que la entidad debería cumplir, en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

#### 5.2.1 Sistemas de Comunicación con las partes interesadas

La Cámara de Comercio cuenta con diferentes canales de relacionamiento que le permiten tener contacto permanente con los clientes, tales como:


- Página Web institucional [www.cccartagena.org.co](http://www.cccartagena.org.co)
- Conmutador PBX (5) 65011 10
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamos (Físico y virtual)
- Boletines Virtuales
- Revista Institucional El Empresario

#### 5.2.2 Satisfacción de las partes interesadas

La Cámara de Comercio de Cartagena en su sistema de gestión de la calidad, ha señalado un compromiso con la satisfacción de las partes interesadas en su política de calidad, que se ve reflejado en los objetivos de calidad.

Para su medición cada proceso utiliza una encuesta de satisfacción, que evalúa la percepción del cliente y capta nuevas expectativas, sobre la prestación del servicio. El representante de la dirección y/o el coordinador de calidad monitorean el cumplimiento tanto de estos requisitos como los legales y reglamentarios a través del seguimiento que se hace a los procesos de las encuestas de satisfacción del cliente y de un adecuado seguimiento al sistema de PQR's.

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 11 de 21

La Alta dirección de la Cámara de Comercio, basada en las necesidades y expectativas del cliente, así como en los propósitos de la organización, ha definido como Política del Sistema de Gestión de Calidad la siguiente:

**“Fortalecemos el tejido empresarial de la ciudad e impulsamos la competitividad regional, mediante la prestación de un servicio confiable, oportuno y orientado a satisfacer las necesidades de los empresarios de nuestra jurisdicción, con un equipo humano competente y capacitado, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento continuo de nuestros procesos”**

Esta política es revisada durante las reuniones periódicas programadas para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, por parte de la alta dirección, para asegurar que se mantenga adecuada a la organización. Así mismo esta política se ha divulgado y se han realizado reuniones de sensibilización con los empleados con el objeto de asegurar su entendimiento en todos los niveles de la organización. A su vez esta política sirve como marco de referencia para la identificación y definición de los objetivos de la calidad.

#### **5.4 PLANIFICACIÓN**

La Planificación de la entidad, están basados teniendo en cuenta la Planeación Estratégica de la misma, es decir la misión, la visión y los Objetivos estratégicos definidos desde el año 2011 con miras al año 2019.

Igualmente la entidad cuenta con un Plan de acción anual, que se define teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de la entidad y es aprobado por la Junta Directiva de la misma. Ver Plan de acción.


##### **5.4.1 Objetivos de calidad**

La Cámara de Comercio, contempla los siguientes objetivos de calidad, en correspondencia con las directrices la política de calidad:

- Lograr la Satisfacción de nuestros clientes y empresarios, a través de un servicio confiable y oportuno
- Lograr procesos eficientes mediante la implementación de Planes de Mejora e innovadores en cada proceso
- Desarrollar la cultura de la Calidad al interior de la entidad

##### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La planificación del sistema de gestión de la Calidad en la Cámara de Comercio de Cartagena, da respuesta a la necesidad de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos y actividades, que interrelacionados, permitan lograr los objetivos de calidad, cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, los legales e internos, y alcanzar la satisfacción de las partes interesadas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 12 de 21



Para mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad tiene implementado el procedimiento de Normas y reglamentaciones el cual tiene como objetivo asegurar el conocimiento de las normas y de toda la reglamentación actual relacionada con la entidad, y que se implementen los cambios.

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Cada proceso del SGC tiene asignado un responsable, con la autoridad requerida para velar por el logro de los objetivos definidos en el proceso.

La responsabilidad de las actividades del proceso se encuentra definidas y comunicadas mediante los documentos soporte de cada proceso.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección ha nombrado al Jefe de Departamento de Planeación y Sistema de Gestión como su representante. Este tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Coordinar los comités de calidad
- b) Promover la toma de conciencia en los requisitos del cliente mediante:
  - El cumplimiento del procedimiento que asegure que las quejas y reclamos de los clientes son atendidos de manera oportuna y a satisfacción del cliente, y que involucre a todo el personal como fuente de identificación.
  - El cumplimiento de un procedimiento, que cuando se identifiquen no conformidades en el servicio, de él tratamiento adecuado antes de la entrega.
  - Comunicar al personal el tratamiento adecuado de las quejas.
  - Monitorear la atención oportuna y adecuada de las quejas
- c) Asegurar el mantenimiento del SGC e identificar oportunidades de mejora, mediante la planeación de las auditorías internas y el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.
- d) Coordinar con los organismos de certificación los asuntos referentes a la misma.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 13 de 21

Se tiene establecido un **COMITÉ DE CALIDAD** en el cual participan:

- ✓ Presidente Ejecutivo y/o Representante de la dirección
- ✓ Secretaria General
- ✓ Coordinador de Planeación y Sistemas de Gestión
- ✓ Director Administrativo
- ✓ Director de Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación
- ✓ Director de Competitividad
- ✓ Director de Desarrollo Empresarial
- ✓ Jefe Departamento Financiero
- ✓ Jefe Departamento de Sistemas
- ✓ Jefe Departamento Centro de Estudios para el Desarrollo y la Competitividad
- ✓ Profesional de Control Interno

Este se reúne cuando se considera necesario, con el fin de efectuar la planeación y evaluación del SGC. Las decisiones que se toman son registradas en el acta de comité como planes de acción que comunica directamente el responsable del proceso al personal involucrado.

### 5.5.3 Comunicación Interna

Cada vez que la política de calidad es modificada, se divulga a través de reuniones o a través de cualquier otro medio que permita que los funcionarios se informen de dicho cambio. El representante de la dirección a través de contacto directo en reuniones que realiza con el personal, permanentemente está evaluando y se asegura con explicaciones directas a las personas el entendimiento de esta.

La inclusión o cambios en los documentos son divulgados por los responsables del proceso según se establece en el procedimiento CONTROL DE DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS

Durante la inducción del personal a la empresa, se considera la divulgación de la misión, visión, política y objetivos de calidad.

### 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección es realizada por el Comité de Calidad. Esta actividad es realizada una vez al año, con el fin de determinar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. En esta revisión cada responsable de proceso presenta las oportunidades de mejora para su evaluación dentro del comité y la necesidad de realizar cambios al Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política de calidad y objetivos de calidad.

## INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### INFORMACIÓN DE ENTRADA

- Resultados de Auditorías Internas
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Retroalimentación con el Cliente
- Desempeño de los procesos
- Acciones de Seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Cambios que podrían afectar al sistema de Gestión de la Calidad
- Política de Calidad y Objetivos
- Recomendaciones para la mejora

### PROCESO DE REVISIÓN

- Revisión de la Política de Calidad.
- Revisión de los Objetivos de calidad.
- Puntos Fuertes y Débiles del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comportamiento de los procesos en la solución de las No Conformidades
- Oportunidades de Mejora

### INFORMACIÓN DE SALIDA

- Cambios en la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.
- Mejora y/o ajustes del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- Aprobación de recursos para la mejora del SGC y el aumento de la satisfacción del cliente.
- Aprobación de proyectos de mejora y objetivos propuestos
- Planes de acción

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Alta dirección asegura que se asignan y se encuentran disponibles los recursos esenciales tanto para la implementación de las estrategias como para la consecución de los objetivos de la organización; así como también los recursos para la operación y mejora continua del Sistema de Gestión de la calidad.

### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Alta dirección determina y proporciona los recursos necesarios para:


- ✓ Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia
- ✓ Aumentar la Satisfacción del Cliente interno y externo

Asegura la disponibilidad de los recursos incluidos dentro del Presupuesto anual de la entidad. (Presupuesto anual – Plan de Trabajo SGC)

### 6.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Cámara de Comercio, a través de la Dirección Administrativa y la Coordinación de Gestión Humana, se asegura que el personal que labora y es vinculado a la entidad sea competente con base en los requisitos de educación, experiencia, formación, habilidades y experiencia requerida para el desempeño de los cargos, así como para el logro de los objetivos de calidad.

El proceso de Gestión Humana, es el encargado de establecer el Plan de formación, para todos los funcionarios de la organización, con el fin de desarrollar y fortalecer las competencias exigidas para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad. Estas formaciones son evaluadas con el fin de medir la eficacia de las acciones adelantadas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 15 de 21

Igualmente se realizan jornadas de sensibilización y/o capacitaciones sobre la norma ISO 9001:20087 dirigidos a todo el personal, con el fin de asegurar la toma de conciencia sobre:

- ✓ La importancia del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ El aporte que realizan con su trabajo al cumplimiento de la política y objetivos de calidad
- ✓ Su contribución a los requisitos del cliente
- ✓ La mejora continua

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La Cámara de Comercio identifica y proporciona la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios, teniendo en cuenta el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

A través del proceso de Gestión de Sistemas se asegura del mantenimiento de los equipos de cómputo, servidores, redes de comunicación y Software, realizando actividades de revisión periódica, con el fin de brindar la atención a los clientes en forma permanente y oportuna, y garantizar la capacidad operativa.

El proceso de Gestión de Sistemas, establece la configuración mínima requerida por los equipos para mantener la prestación del servicio y para determinar los equipos que deben actualizarse o renovarse.

De igual forma, la Cámara, realiza mantenimiento permanente a las instalaciones físicas de la entidad, con el fin de identificar, proporcionar la infraestructura adecuada para la prestación adecuada para el normal funcionamiento de los procesos, gestión que está a cargo del proceso de Servicios Generales.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Alta dirección crea un entorno adecuado que influye positivamente en la motivación, satisfacción y desempeño del personal, con el fin de mejorar la productividad en la organización.

## 7. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Cámara de Comercio de Cartagena asegura la operación eficaz y eficiente de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, de la siguiente manera:

1. Identificando, clasificando sus procesos y acordando un esquema de presentación de sus procesos, que se documenta en el Mapa de proceso, donde los procesos se clasifican en tres (3) macroprocesos tomando como referencia el ciclo de mejoramiento continuo PHVA y el enfoque basado en procesos:
  - **Estratégicos:** Son los que prestan soporte directo a todos los procesos de la Cámara de Comercio, ya que en ellos se generan el direccionamiento estratégico de la empresa, controlan los resultados de cada proceso y crean la cultura del mejoramiento de servicios y procesos.
  - **Prestación de Servicio o Misionales:** Son los generadores de ingresos por lo tanto se inician con el cliente a partir de sus necesidades y expectativa, y luego de una secuencia ordenada y sistemática concluyen en la satisfacción de los clientes.
  - **Apoyo:** brindan el soporte logístico para que se cumplan todos los procesos de la empresa.



- Determinando la secuencia e interrelación entre estos procesos, de tal manera que garantice una gestión dinámica. La secuencia, las relaciones y características de los procesos se documentan en las Fichas de Caracterización de Procesos.

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todas las actividades de los procesos del SGC incluyendo los de la prestación del servicio, se planean en coherencia a la planeación estratégica de la entidad y desarrollas sus procesos con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos, al cumplimiento de la política y objetivos de calidad, la satisfacción de la partes interesadas y la mejora continua. Esta planificación incluye:

- La revisión permanente de los objetivos de calidad
- La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio
- Las actividades de verificación, seguimiento y medición del servicio, así como los criterios de aceptación del mismo
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PARTES INTERESADAS


El principal mecanismo de retroalimentación con las partes interesadas es el registro, atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la definición de los responsables, el análisis de causas y la implementación de acciones de mejora, para ello tiene establecido el procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos.

#### 7.2.1 Requisitos relacionados con el servicio

Se incluyen como requisitos del servicio los siguientes:

- Los captados como necesidades y expectativas del cliente incluyendo los relacionados con la entrega. No se establecen servicios adicionales posteriores a la prestación del mismo.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 17 de 21

Mediante una encuesta que evalúe el funcionamiento del sistema, se pueden determinar nuevos requisitos.

- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables. La Superintendencia de Industria y Comercio y la Contraloría son entidades que regulan y determinan el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de las Cámaras de Comercio del país.
- Los requisitos establecidos por la Cámara de Comercio, como necesarios para la prestación del servicio, analizando sus recursos tecnológicos, logísticos y humanos establece requisitos adicionales para aumentar sus niveles de productividad y competitividad.
- La entidad anticipándose a las necesidades del cliente, establece algunos requisitos que permitan cumplir y aumentar el nivel de satisfacción de dicho cliente.

El cliente deja claro sus requisitos al momento de solicitar el servicio y la organización le provee los recursos necesarios para tal fin.


En la organización existen formatos que le permiten al cliente plasmar sus requerimientos; entre estos están los formatos de solicitud comercial, los formatos de solicitud de conciliación, el sistema PQR, este último permite incluir las peticiones del cliente de acuerdo a las diferentes actividades que se realizan en la organización.

Hay otros servicios que no requieren de formatos, tales como la solicitud de un certificado de existencia y representación legal, donde el cliente establece una comunicación directa con el funcionario, produciéndose así un servicio sencillo donde el cliente puede especificar, de forma verbal y clara sus requisitos. De igual forma cuando se realiza la entrega del servicio, éste se confronta con lo especificado inicialmente por el cliente.

La organización realiza convenios con otras empresas y garantiza el completo entendimiento de lo que se va a ofrecer, de lo que la empresa dentro de sus recursos y capacidades se compromete a proveer, dejando claro en el convenio lo que se desea y las acciones en las que se incurrirá si no se cumplen los requerimientos iniciales.

Los servicios post entrega, como la preservación de documentos importantes del cliente, están implícitos en el servicio como tal. La organización dispone de recursos humanos, tecnológicos y físicos para esto, debido a que el cliente evalúa el servicio de forma integral, y cualquier falla puede afectar directamente la imagen de la organización.

La organización cuenta con los recursos y la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos del cliente. Establece términos de cumplimiento de entrega del servicio, basándose en leyes o reglamentaciones incluidas en la Matriz leyes-procesos, que le permiten actuar de forma determinada. En el proceso de registro, se utilizan una serie de leyes o reglamentaciones que se encuentran definidas en el manual de procedimientos de esa área, las cuales regulan y condicionan las actividades que se desarrollan en este proceso. De igual forma en el proceso de arbitraje y conciliación, existen leyes que determinan las actividades desarrolladas en esta área, las cuales están contenidas en el reglamento del centro de arbitraje y conciliación. En ambos casos

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 18 de 21

se controlan a través del listado maestro de documentos y del procedimiento de control de normas y reglamentaciones.

### **7.3 COMPRAS**

Las actividades incluidas en el proceso de logística, permiten a la empresa asegurar que el producto adquirido cumple con los requisitos establecidos por la organización.

La evaluación de proveedores incluye los criterios de aceptación para estos, ver Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Esta evaluación permite determinar la capacidad de los proveedores para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se conserva evidencia de esta evaluación en el formato EVALUACIÓN DE PROVEEDORES y una vez aceptados, se actualiza la lista de proveedores confiables.

En la orden de compra se definen los requisitos que deben cumplir el producto o servicio, las especificaciones técnicas, la justificación de la compra y la dependencia solicitante. Este formato debe ser autorizado por la Dirección Administrativa según sea el caso. Ver Manual de Contratación.

Todos los insumos, servicios o equipos son recibidos por el funcionario asignado o por el responsable del proceso que lo solicito, efectuando una verificación de las condiciones acordadas en el documento de compra (orden de compra, orden de servicio), en la remisión del proveedor se deja evidencia de este control.

Cuando el insumo, servicio o equipo adquirido no cumple los requisitos establecidos en el documento de compra, no se recibe, solo se hace cuando cumple.

### **7.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El Control de la prestación del servicio, se encuentra definido en las fichas de caracterización y procedimientos correspondientes a cada uno de ellos. De igual forma la Cámara establece controles a través de los Estatutos, Código de Ética y Bueno Gobierno, Políticas y Reglamentos.


### **7.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

La Cámara de Comercio de Cartagena tiene identificado sus productos y servicios, de tal forma que se puede hacer el seguimiento y dar una respuesta oportuna a los requerimientos.

En el proceso de registros a través del sistema de optimización se puede conocer el estado actual de cada trámite y está implementado a nivel de servicios virtuales para que el usuario externo conozca el estado actual de su solicitud.

Con la implementación del Sistema ERP, se puede establecer la trazabilidad de los trámites internos, tales como solicitudes de compras, de servicios, contratos, almacén, contabilidad y tesorería.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 19 de 21

La Cámara de Comercio implementa mecanismos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de los servicios, mediante el seguimiento a las PQR's de la entidad.
- Asegurar la conformidad del SGC, mediante las auditorías internas y la revisión del SGC.
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC, con las acciones correctivas y preventivas definidas en el formato de revisión del SGC y por la retroalimentación que recibimos del cliente, ya sea por el buzón de sugerencias, las encuestas de satisfacción, la página Web o cualquier otro medio.

### **8.1 AUDITORIA INTERNA**

Con el fin de evaluar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, y si dichas disposiciones se han implantado y son eficaces, se realizan auditorías internas de calidad. El **Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad**, incluye las disposiciones para la planificación, responsabilidades, informe y seguimiento.

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

La Cámara de Comercio de Cartagena, ha implementado el seguimiento y medición de los procesos a través de la implementación de indicadores de gestión, los cuales son medidos por todos los procesos.

El seguimiento y medición de los objetivos de Calidad son medidos periódicamente, y el cumplimiento de los mismos corresponde al desempeño de cada uno de los procesos determinados en el Alcance del Sistema de Gestión.

Con el fin de demostrar su capacidad y alcanzar los resultados planificados se analiza la información de los indicadores de gestión. Cuando no se alcanzan los resultados, se adoptan acciones correctivas y se formulan estrategias a seguir para asegurar la conformidad de los procesos y servicios.


### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

La Alta dirección se asegura que el servicio o producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Esta gestión la realizan los procesos misionales a través de la aplicación del **Procedimiento de Producto No Conforme**.

### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

El representante de la Dirección determina, recopila y analiza los datos necesarios para evaluar la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad, y para identificar en donde pueden existir mejoras en los procesos.

Los indicadores de calidad, de gestión de los procesos deben ser presentados trimestralmente en Comité de Calidad, por la Representante de la Dirección, de acuerdo a información suministrada por los responsables de los procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 20 de 21

Con el fin de orientar la solución de problemas o identificar las oportunidades de mejora, los responsables de los procesos elaboran, cuando se requiera, los análisis estadísticos que complementan los índices de los procesos.

### 8.5 MEJORA CONTINUA

La Cámara de Comercio de Cartagena, mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la definición, medición, revisión y adecuación de su Política y Objetivos de Calidad, indicadores de gestión; recolección y tabulación de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y programación y realización de auditorías internas de calidad, cuyos resultados son presentados y tenidos en cuenta en el Comité de Calidad, implementando acciones de mejora en los servicios que permitan la satisfacción oportuna de las necesidades de nuestros clientes.

El **Procedimiento Acciones Correctiva y Preventivas**, define la metodología para la aplicación de las mismas.

Previo a la revisión del sistema por la dirección, los responsables de cada proceso, elaboran las propuestas de mejora relacionadas con:

- Uso de nuevas tecnologías
- Cambios en los métodos de operación o control que contribuyan a desarrollar las metas de los objetivos de sus procesos.
- Necesidad de recursos adicionales para apoyar la operación y control del proceso.

Las actividades que hacen parte de este proceso, complementadas con la de revisión por la dirección, permiten mejorar continuamente la eficacia del SGC.

## 9. GESTIÓN DEL RIESGO

Teniendo en cuenta que riesgo es la oportunidad de que suceda algo que tendrá impacto en la calidad de la prestación del servicio y en los objetivos de la entidad, la administración del riesgo es importante para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Por esta razón en el documento MAPA DE RIESGOS, se encuentran identificados y se describe la manera como se administran los riesgos asociados a cada uno de los procesos de la entidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 57
		Fecha: 04/06/2014
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 21 de 21

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CONTROL DE CAMBIOS
56	25/06/2012	El manual de calidad no estará sujeto a los cambios hechos a los procesos, se realiza unos cambios de anexos y forma al manual
57	25/06/2014	