

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 1 de 26

S.0 TABLA DE CONTENIDO DEL MANUAL DE CALIDAD

SECCIÓN	NOMBRE
0	Tabla de contenido del Manual de Calidad
1	Administración y Control del Manual de Calidad
2	Exclusiones y Justificaciones
3	Definiciones y Abreviaturas
4	Presentación de la Empresa
5	Compromiso de la Dirección
6	Mapa de Procesos
7	Sistema de Gestión de Calidad SGC (Requisito 4.0)
8	Responsabilidad de la Dirección (Requisito 5.0)
9	Gestión de los recursos (Requisito 6.0)
10	Realización de la prestación del servicio (Requisito 7.0)
11	Medición, Análisis y Mejora (Requisito 8.0)
12	Anexo No. 1 Caracterización de los procesos

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 2 de 26

S.1 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

▪ OBJETIVO Y ALCANCE:

Este manual del Sistema de Gestión de Calidad presenta la Política de Calidad y describe el mapa de procesos y sus caracterizaciones, así como los procedimientos asociados establecidos para la operación eficaz del Sistema Gestión de la Calidad, con el fin de garantizar la calidad de los productos/servicios y la satisfacción de nuestros clientes.

Está diseñado para mostrar nuestro Sistema de Gestión de Calidad a nuestros Clientes, para uso interno y para auditores externos que revisen la operación.

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, es consistente con los requisitos del modelo NTC ISO 9001 Versión 2008. Aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la Cámara de Comercio de Tumaco CCT.

El referencial normativo o reglamentario tomado como base es:

NTC ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario

NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

▪ PRESENTACIÓN DEL MANUAL

- Este Manual del Sistema de Gestión de Calidad, presenta la descripción de los procesos identificados para la Operación de Cámara de Comercio de Tumaco.
- Con excepción de las secciones 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 12, las secciones de la 7, 8, 9, 10 y 11 mantienen la siguiente estructura básica para la descripción de los procesos y las disposiciones implementadas por la organización:
Propósito, Alcance, Procesos Asociados y Disposiciones
- Todas las páginas de este manual están identificadas con el código único que identifica el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-D1-01 y en el encabezado de cada página se identifica el logo de la Entidad, fecha efectiva, número de versión y el número de página que le corresponde seguido del número total de páginas del manual.
- En la última página se registra quien lo elaboró, quien lo revisó, quien lo aprobó, y las firmas correspondientes con fechas de elaboración, revisión y aprobación.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 3 de 26

- La Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Tumaco ha asignado la responsabilidad en el representante de la Presidencia Ejecutiva para el sistema; sobre el contenido y control de este manual y el resto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

▪ REVISIÓN Y APROBACIÓN

El manual del Sistema de Gestión de Calidad se aprueba inicialmente con la versión No. 1 y se revisa cada vez que cambie el modelo referencial ISO 9001 vigente. Es revisado cada año o cuando sea requerido por cambios en el sistema.

El manual se revisa en su totalidad por número de versiones y se asigna un número de versión en orden creciente y consecutivo.

El manual es revisado en su totalidad por versiones siempre que el contenido de alguno de las secciones sea modificado por cambios significativos en la organización o bien por cambios de las políticas internas o por cambio del modelo referencial.

El manual de calidad es revisado por el representante de la Presidencia Ejecutiva y aprobado por la Presidencia Ejecutiva.

▪ DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

La consulta del Manual Sistema Gestión de Calidad se puede realizar desde la red a la cual tienen acceso los usuarios autorizados por el Administrador del sistema.

La responsabilidad para la generación, distribución y cambios de copias físicas del manual es del líder de calidad.

El mecanismo que evidencia la entrega de copias controladas físicas del manual es a través del "listado maestro de documentos F-D2-02", documentado y actualizado por el líder de calidad.

En la Red se administran y se mantienen la versión original del manual y cuenta con los mecanismos de seguridad requeridos para que las versiones vigentes no sean modificadas sin la revisión y aprobación de los cargos establecidos.

▪ CONTROL DE CAMBIOS

Cualquier persona de la Entidad que desee introducir cambios en este manual, deberá contactar, por escrito, al líder de calidad quién determina si es necesario o no una revisión.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA:	CÓDIGO: MC-D1-01
		2015/04/15	
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 4 de 26

Los cambios se realizan en el documento físico original llevando a cabo la revisión y aprobación respectiva y se publican y difunden a través de reuniones y/o difusión en la Red. A través del procedimiento de control de documentos se registran y controlan los cambios realizados.

Los cambios del manual son difundidos a través de reuniones y/o la Red, de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento P-D2-01 de Control de documentos.

En el archivo administrativo, sección calidad, se guardan las versiones históricas del manual y se permite su consulta a las personas que lo requieran de la organización.

S.2 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

El Manual del Sistema Gestión de Calidad es consistente con los requisitos del modelo NTC ISO 9001:2008.

En el Sistema de Gestión de Calidad se "excluye" la aplicación de los siguientes requisitos:

7.3 Diseño y Desarrollo: (No aplica) La Cámara de comercio de Tumaco no diseña nuevos servicios ya que las características de los servicios que presta en los registros públicos, son funciones delegadas por el Estado y están preestablecidos y regulados por los órganos de control.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición: (No aplica) El seguimiento y medición de los procesos establecidos para la prestación del servicio en la Cámara de comercio de Tumaco, no requieren actividades de calibración de dispositivos de medición y seguimiento.

S.3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para el Sistema de Gestión de Calidad se aplican todas las definiciones establecidas en la norma ISO 9000 Vigente y además las siguientes:

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.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 5 de 26

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento: Información y su medio de soporte.

Registros: Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Recurso Público: Ingresos que la Entidad recauda por delegación del Gobierno Nacional.

Recurso Privados: Ingresos que la Entidad recauda por otras actividades.

SII: Sistema Integrado de Información. Programa de consulta de la información contable vigencias anteriores de las Cámaras de Comercio.

JSP7: Java Server Pagés 7. Erp Administrativo y contable para el registro y manejo de la Contabilidad de Cámara Comercio.

SIRP: Sistema Integrado de Registros Públicos. Modulo para la gestión y operación de los ingresos de Cámara Comercio.

CCT: Cámara de Comercio de Tumaco.

CGR: Contraloría General de la Republica.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan desde el más alto nivel jerárquico.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: Percepción de la comunidad empresarial y comercial sobre el grado en que se cumple sus expectativas por parte de las áreas involucrada en el alcance del servicio de la CCT.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y recursos relaciones para cumplir los objetivos de la calidad.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 6 de 26

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de las áreas involucradas en el alcance del SGC.

Infraestructura: Instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de las áreas involucradas en el alcance de la cámara de comercio.

Capacidad: Aptitud de las áreas involucradas en el alcance para realizar el servicio cumpliendo con los requisitos legales.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones de seguridad, orden y limpieza que favorecen la realización del trabajo.

Parte interesada: Persona o entidad que tiene interés en el desempeño y éxito en las áreas involucradas en el alcance del SGC.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados (salidas).

Conformidad: Cumplimiento con los requisitos de los procesos de las áreas involucradas en el alcance y documentación del SGC.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencias objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos, aptitudes y procesos.

Servicio: Funciones propias de la entidad realizadas conforme a procesos.

Cliente/ Usuario: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 7 de 26

S.4 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La cámara de comercio de Tumaco CCT es una Entidad privada del orden gremial sin ánimo de lucro, con autonomía y patrimonio propio, que representa y provee los servicios a las personas que realizan actividades mercantiles y cumple con la función delegada por el Estado de llevar los registros Mercantil, de Proponentes y Epsal en los municipios asignados a su jurisdicción, para brindar respaldo y legalidad del desarrollo empresarial.

Promueve en su entorno el desarrollo socioeconómico, implementando programas cívicos, culturales, ecológicos, empresariales, de Comercio Exterior, mediante el compromiso de su talento humano; es líder en la región, actúa fiel a sus principios de ética empresarial, honestidad, responsabilidad siempre en función de la comunidad.

La cámara de comercio de Tumaco CCT presta los servicios de registro Mercantil, Epsal y registro único de proponentes, centro de conciliación, programas de promoción y desarrollo empresarial y servicios de auditorio entre otros.

NOMBRE (RAZON SOCIAL): CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO

ACTIVIDAD PRINCIPAL: Administrar los registros públicos (registros Mercantil, Epsal, Proponentes y Registro Nacional de Turismo) y Certificar sobre los actos y documentos inscritos.

DIRECCIÓN: Calle sucre, edificio cámara de comercio.

TELÉFONO: 727 1578

FAX: 727 2375

RESEÑA HISTÓRICA

La cámara de comercio de Tumaco, fue creada a solicitud de los comerciantes de la ciudad de San Andrés de Tumaco, mediante decreto ejecutivo No. 58 del 15 de enero de 1932 y reglamentada por la gobernación de Nariño con el decreto No. 191 del 20 de abril del mismo año, bajo la presidencia del Dr. Enrique Olaya Herrera.

Su jurisdicción abarca los 10 municipios de la costa pacífica Nariñense; Tumaco, Barbacoas, El Charco, Francisco Pizarro, la Tola, Magüi payan, Mosquera, Olaya Herrera, Santa Bárbara y Roberto payan.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PÁGINA: 8 de 26

El 10 de Octubre de 1947, un incendio destruyó las oficinas de la Entidad y todo el comercio de Tumaco, por lo tanto no existe archivo de esa época.

Para los años 50 la cámara de comercio trabajó en la reconstrucción y recuperación de la economía del puerto, impulsando y gestionando obras tan importantes como: el alumbrado eléctrico, el suministro de agua potable, la organización del cuerpo de Bomberos, la construcción del puente del morro, la canalización de la entrada al puerto para embarcaciones de colado superior, la construcción de la carretera Diviso-Tumaco, el relleno de la isla viciosa con Tumaco; así mismo gestionó la apertura de la sucursal del banco popular e impulso la siembra del banano, el arroz y las maderas.

El 25 de octubre de 1956, con instrumento público No.160, se protocoliza el acta de instalación de la cámara de comercio de Tumaco.

En los años 60 gestionó, con Avianca el envío de aviones DC3, con INSFOPAL la instalación de dos tanques elevados dentro de los límites de la población, con la empresa de energía el aumento de la cantidad de fluido eléctrico de Tumaco, gestiono partidas para los colonizadores del río Mira y convenio con caja de crédito Agrario para la otórgales créditos a los campesinos.

En los años 70 debido a la intervención de la cámara de comercio ante Telecom fue posible la instalación del servicio de larga distancia en el puerto, en esta década la Entidad también trabajo en la solución del problema de transporte de cemento, lidero la construcción y adecuación de la carretera Tumaco – Pasto, la coordinación de Proexpo (el cual fue el primer simposio sobre el puerto de Tumaco); al interior de la organización se compra el lote para la construcción del edificio sede para la Cámara de Comercio de Tumaco, para el mismo fin se aprueba el diseño arquitectónico y se aprueba el reglamento interno que la regirá.

El 12 de Diciembre de 1979 con el maremoto de Tumaco, la Entidad se enfrenta a la destrucción de la mayor parte de comercio, su participación resulto crucial y definitiva para la realización de proyectos que impulsaran nuevamente el desarrollo económico y social de los municipios de la costa Nariñense.

En los años 80 se producen grandes cambios al interior y al exterior de la Entidad, en esta década la organización participo como coordinadora de las obras de adoquinamiento de las calle del puerto exportador de café, en la construcción de muelles comunitarios, además se realizó el primer foro de desarrollo económico de la costa del pacífico.

En 1983 gracias a los aportes e iniciativas de la entidad, Tumaco fue instituido como Distrito Fronterizo y escogido como seccional de la corporación Autónoma Regional de Nariño, mediante Decreto No. 3455 del mismo año.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA:	CÓDIGO: MC-D1-01
		2015/04/15	
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 9 de 26

El 16 de Noviembre de 1985, se inauguró la nueva sede de la cámara de comercio de Tumaco.

En 1989 ingresó a la Asociación de cámaras de comercio del suroccidente "ASOCAMARAS".

En la década de los 90 se moderniza la Entidad con equipos de computación y software, se modifican los estatutos y el reglamento interno, se aprueba el logo simbólico de dinamismo y modernidad, se realizan mejoras locativas y se acondiciona el auditorio con equipos logísticos modernos; también se lleva a cabo la primera, segunda y tercera feria empresarial, el primer foro regional de pesca y acuicultura, así como la primera muestra artesanal con elementos del medio, intervino además ante la presidencia de la república, planeación nacional, ministerio de transporte e instituto Nacional de vías, presionando para la conclusión de la pavimentación de la carretera Tumaco –Pasto

El 29 de mayo de 1992 se inauguró el segundo piso de la sede de la Entidad.

En el 2000 la cámara de comercio de Tumaco sigue participando activamente en ambiciosos proyectos que orientan la actividad económica de la región en alianzas con las diferentes instancias, públicas y privadas.

En la actualidad la Entidad cuenta con un total de 19.320 registrados, en la cobertura de sus 10 municipios y funcionarios que lideran y ejecutan las actividades.

NUESTRA MISIÓN

Somos una Entidad gremial de carácter corporativo privado, que presta los servicios de registros públicos delegados por el Estado, mediante la ejecución de actividades que promuevan el desarrollo socioeconómico de los municipios de su jurisdicción, con un talento humano comprometido para brindar servicios de calidad.

NUESTRA VISIÓN

En el año 2020 consolidarnos como Entidad líder en el desarrollo integral de la región, generando cultura empresarial, productiva y competitiva frente a una economía globalizada.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 10 de 26

NUESTROS PRINCIPIOS

- **ETICA**

Las actuaciones serán ejecutadas independientemente de todo interés personal por parte de cada uno de los miembros de la entidad, quienes deberán abstenerse de participar en situaciones que los favorezcan particularmente o manifestar su interés ante sus superiores.

- **LEALTAD**

Obligación que tienen los funcionarios de actuar siempre de manera íntegra, franca y objetiva con relación a la entidad y todo el personal de la institución.

- **TRANSPARENCIA**

Nuestras acciones serán realizadas de forma clara y podrán ser revisadas por todos nuestros clientes y la comunidad.

- **BUENA FÉ**

Todas nuestras actuaciones estarán plasmadas en este principio, ofreciendo confiabilidad en desarrollo de las actividades.

NUESTROS VALORES

- **HONESTIDAD**

Obrar con integridad, lealtad, justicia, transparencia, e imparcialidad frente a las normas morales o sociales de una cultura como muestra de respeto hacia las personas o instituciones.

LIDERAZGO

Capacidad de asumir el compromiso de conducir a otros al logro de sus fines personales o corporativos.

- **CREATIVIDAD**

Se fomentará una cultura corporativa que valore la originalidad y la inventiva para enriquecer los procesos de la institución.

- **SERVICIO A LA COMUNIDAD**

El equipo humano de la Cámara de Comercio pondrá todo su empeño, interés y esfuerzo, para brindar un servicio eficiente a la comunidad y lograr la excelencia.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA:	CÓDIGO: MC-D1-01
		2015/04/15	
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 11 de 26

- **RESPETO**

Respetamos los valores y creencias de las personas, propiciando un ambiente de sana convivencia.

LEMA

PROMOTORA DEL DESARROLLO REGIONAL

S.5 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Presidencia Ejecutiva evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de sus procesos, estableciendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad (Sección 4), con base en la misión, visión, valores y principios, así mismo:

- Comunicando a todo el personal la importancia de satisfacer tanto los requerimientos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- Asegurando que se establezcan y se cumplan los Objetivos de calidad, documentados en la sección 4.
- Realizando reuniones periódicas de revisión por parte de la Presidencia Ejecutiva de la CCT conservando los registros que se derivan de las reuniones.
- Asegurar la gestión y disponibilidad de los recursos necesarios, mediante la aplicación del presupuesto de ingresos y egresos de la CCT.

La política de calidad, así como el SGC cuentan con el respaldo total de la Presidencia Ejecutiva de la CCT, para lo cual estos se han implementado y difundido al personal involucrado en la Entidad, con el fin que sean entendidos y aplicados en la ejecución de sus actividades; por ello estamos comprometidos a:

- Cumplir la política de calidad día a día y en todo momento.
- Monitorear y cumplir con nuestro objetivo de calidad.
- Atender las necesidades de nuestros clientes.

La dinámica del cambio como factor clave del mundo moderno, lleva a la Entidad permanentemente a buscar nuevos caminos para dar una mejor respuesta a las cada vez mayores exigencias de empresarios y comunidades.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 12 de 26

El liderazgo de los directivos es una de las tareas claves de este propósito, presto que su compromiso con un efecto formador, se trasmite hacia los demás niveles de la Entidad.

POLITICA DE CALIDAD

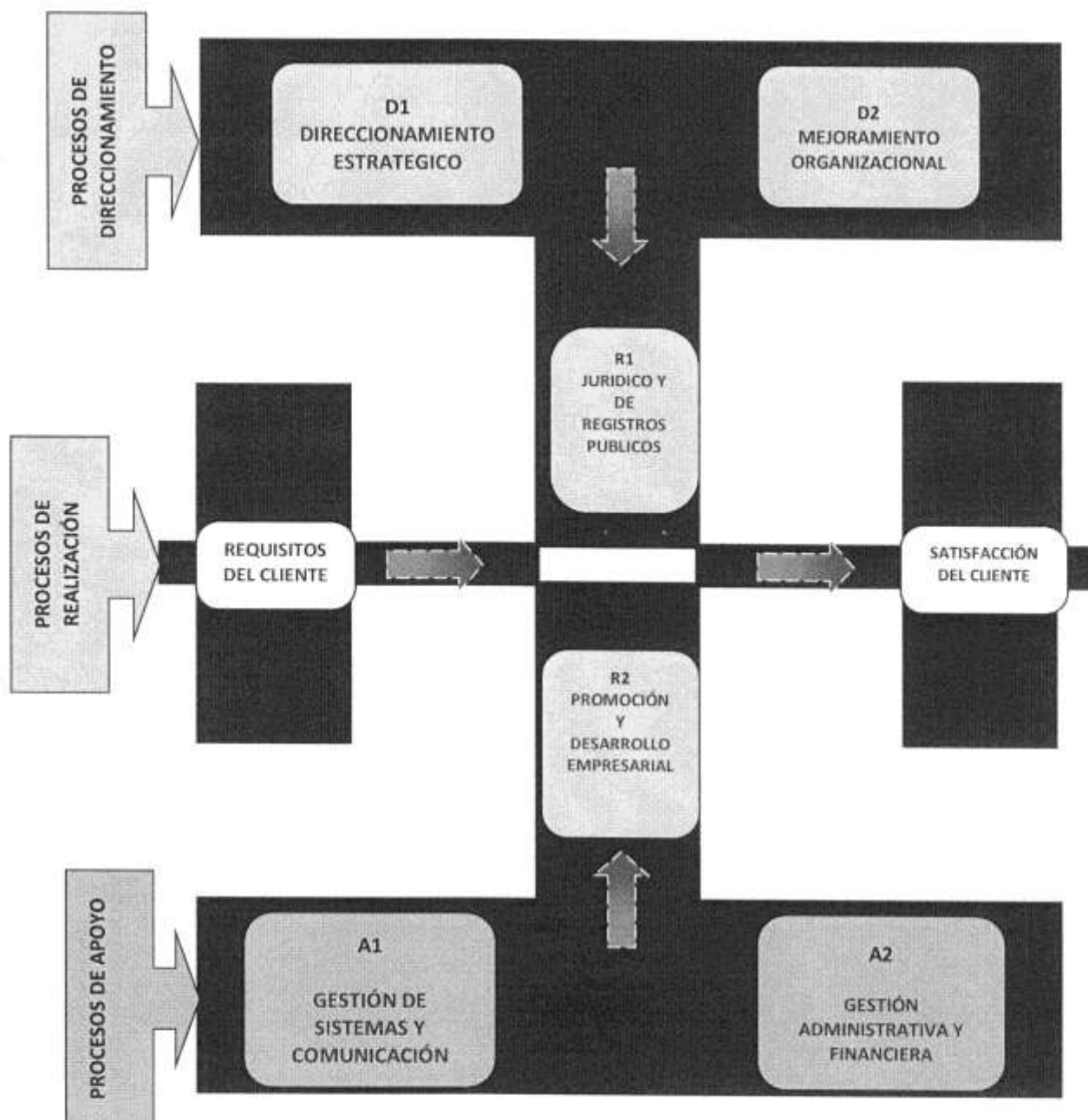
Brindar un excelente servicio de manera oportuna y adecuada en gestión de los registros públicos, conciliación y desarrollo empresarial a través de asesoría, promoción de negocios, capacitación, consultoría e información básica, cumpliendo las regulaciones nacionales, con el fin de satisfacer las expectativa de nuestros clientes, apoyados con personal competente y comprometido con el servicio de calidad para la mejora continua de nuestros procesos.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios con respecto a los registros públicos.
2. Lograr disminución del 50% en quejas y reclamos respecto al total del año anterior.
3. Desarrollar los planes de capacitación establecidos para la CCT y de usuarios de los registros públicos.
4. Implementar acciones eficaces que garanticen la solución a las novedades reportadas por los entes de control; Superintendencia de industria y comercio & Contraloría general, logrando la mejora continua del servicio.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 13 de 26

S.6 MAPA DE PROCESOS



 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA:	CÓDIGO: MC-D1-01
		2015/04/15	
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 14 de 26

S.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (requisito 4.0)

PROPOSITO:

Conocer las disposiciones y los procesos asociados al cumplimiento del numeral 4.0
Requisitos del SGC.

ALCANCE:

Administrar los registros públicos encomendados por el gobierno nacional y la superintendencia de industria y comercio, y gestionar, ejecutar o coordinar planes, proyectos, programas y actividades de promoción y desarrollo en los municipios de la jurisdicción de la cámara de comercio de Tumaco.

PROCESOS ASOCIADOS:

- Procesos Direccionamiento, Procesos de Realización, Procesos de Apoyo.

REQUISITOS ISO 9001

No.	DISPOSICIONES
4.1	Cámara de Comercio de Tumaco ha establecido, documentado e implementado el sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para lo cual ha implementado: Mapa de procesos en el cual se identifican los procesos claves para su operación, sección 6. Caracterización de los procesos, en la cual define la secuencia e interacción de los procesos, e identifica los parámetros de gestión, recursos y como se lleva a cabo su seguimiento y medición, para su mejora continua. De igual forma los procedimientos básicos y el suministro de los recursos necesarios para el funcionamiento eficaz de los procesos. Todos los procesos de Direccionamiento, de Realización y de Apoyo son controlados y ejecutados en la Cámara de Comercio de Tumaco.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 15 de 26

No.	DISPOSICIONES
4.2	El SGC de la CCT ha establecido la documentación básica requerida como: • Política de calidad y Objetivos de calidad, Sección 4, reflejan el compromiso con los Clientes, Proveedores, la Comunidad y el Personal de la Entidad. • Manual de calidad, MC-D1-01: describe el funcionamiento y alcance del SGC e indica las actividades claves que la CCT desarrolla para el mejoramiento de sus procesos y la satisfacción de sus Clientes, así como el logro de sus objetivos de calidad y la política de calidad. En este documento se referencia la documentación básica de la Operación. • Procedimientos obligatorios: La Entidad ha establecido e implementado los siguientes procedimientos para su SGC: ○ Control de documentos P-D2-01 ○ Control de registros P-D2-02 ○ Servicio no conforme P-D2-03 ○ Auditorías internas P-D2-04 ○ Acción correctiva P-D2-05 ○ Acción preventiva P-D2-06 La CCT ha establecido un procedimiento formal para el control de documentos P-D2-01 en el cual se indican todas las actividades requeridas para la elaboración, revisión, aprobación, difusión, distribución, control de cambios y estado de revisión de los documentos que utiliza la operación. En este documento se refleja igualmente la forma de control para los documentos de origen externo que aplican en la operación. La CCT ha establecido un procedimiento formal para el control de los registros P-D2-02 en el cual se indican los controles implementados a través de una matriz de control de registros F-D2-04 para llevar a cabo la identificación, protección, almacenamiento, tiempos de retención y disposición final para todos los registros del SGC.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA:	CÓDIGO: MC-D1-01
		2015/04/15	
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 16 de 26

S.8 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

PROPOSITO:

Conocer las disposiciones establecidas por Cámara de Comercio de Tumaco para evidenciar el compromiso de la Presidencia Ejecutiva e implementar el SGC Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE:

Aplica para el Sistema de Gestión de Calidad establecido en la Cámara de Comercio de TumacoCCT.

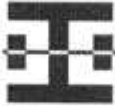
PROCESOS ASOCIADOS:

Procesos de Direccionamiento.

No.	DISPOSICIONES
5.1	La Presidencia Ejecutiva proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad SGC, a través de actividades como: Definición de la política y objetivos de calidad (Sección 5), Garantizando la gestión y disponibilidad de recursos (programa Administrativo y contable JSP7), Realizando las reuniones periódicas de revisión por la Dirección (Actas de revisión por la Dirección) , Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del Cliente, así como los reglamentarios o legales.
5.2	La Presidencia Ejecutiva ha implementado mecanismos a través de los procesos operativos o de realización del servicio para los cuales se han establecido criterios, indicadores y recursos con el fin de garantizar que los requerimientos de los Clientes se identifican claramente y se satisfacen continuamente.
5.3	La Presidencia Ejecutiva ha establecido la Política de Calidad OD-D1-03, la cual es coherente con el direccionamiento estratégico de la CCT y se indica el compromiso de mejorar continuamente los procesos y su eficacia, así como cumplir y satisfacer los requisitos de los Clientes. Esta Política se ha difundido

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 17 de 26

	a todo el personal de la organización, asegurando su entendimiento. Cuando sea requerido se lleva a cabo su revisión y actualización para mantener su alineación con los objetivos de la entidad.
5.4	La Presidencia Ejecutiva ha definido y planificado objetivos de calidad medibles (Sección 5), asignado personas responsables para su seguimiento, medición y logro al interior de la organización, lo cuales están en línea con el direccionamiento estratégico y la política de calidad de la Entidad.
5.4	El SGC se ha diseñado y planificado para la prestación de un servicio adecuado y eficaz a través de todos los procesos que tienen incidencia en la calidad del servicio, con el fin de asegurar e incrementar la satisfacción de los clientes y el logro de los objetivos planificados. El SGC mantiene su integridad a través del control de cambios y documentos en sus procesos operativos y administrativos, los cuales reflejan cómo funciona la operación de una manera controlada y eficaz.
5.5	Los niveles de autoridad y responsabilidades se han establecido a través del organigrama de la Entidad y las descripciones de cargo definidas para cada persona de la CCT. La Presidencia Ejecutiva ha designado ala jefe Administrativa y Financiera como representante de la Presidencia Ejecutiva con el fin de garantizar que los procesos del SGC sean implementados, se mantienen y se monitorea y reporta su desempeño, así como los requerimientos para la mejora continua. La Presidencia Ejecutiva ha definido y establecido mecanismos de comunicación apropiados como: oficios, reuniones grupales, circulares, correos electrónicos, carteleras, internet al interior de la Entidad y sus procesos los cuales contribuyen al logro de la eficacia y mejoramiento continuo de los procesos y la organización.
5.6	La Presidencia Ejecutiva y su equipo realizan revisión del SGC mensualmente, con el fin de garantizar su adecuación y eficacia. En esta reunión se revisa periódicamente información básica como: Política y Objetivos de calidad, resultados de auditorías internas, auditorías realizadas por entes de control, Indicadores de desempeño de los procesos, Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos, Estado de acciones correctivas o preventivas, cambios que pueden afectar o impactar el SGC y acciones para la mejora del sistema, los procesos y el servicio. Como evidencia de esta actividad se genera un acta con las acciones a realizar, necesidades de recursos y conclusiones, a las cuales se les hace seguimiento en la siguiente reunión de revisión gerencial.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 18 de 26

S.9 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PROPOSITO:

Conocer las disposiciones establecidas por la Cámara de Comercio de Tumaco para evidenciar el compromiso de la Presidencia Ejecutiva e implementar el SGC Sistema de Gestión de Calidad a través de la gestión de los recursos para el funcionamiento adecuado y eficaz de la operación.

ALCANCE:

Aplica para el Sistema de Gestión de Calidad establecido en la Cámara de Comercio de Tumaco

PROCESOS ASOCIADOS:

Procesos de gestión Administrativa y financiera.
Procesos Direccionamiento.

No.	DISPOSICIONES
6.1	La Presidencia Ejecutiva de la Entidad identifica y proporciona continuamente los recursos requeridos para el funcionamiento adecuado y eficaz de todos los procesos que permiten lograr e incrementar la satisfacción de los Clientes, el logro de los objetivos establecidos y el compromiso reflejado a través de la política de calidad de la Entidad, para lo cual maneja y ejecuta un presupuesto anual, que se maneja a través del programa JSP7.
6.2	Todas las personas que realizan actividades que tienen incidencia en la calidad del servicio son evaluadas en su competencia, de acuerdo a la educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. Para los cargos que tienen incidencia en la calidad del servicio, la organización ha establecido los requisitos de competencia y los Jefes de Área o Presidencia Ejecutiva han evaluado y proporcionado el entrenamiento para satisfacer y cumplir estos requerimientos de competencia. De igual forma la organización, a través del logro de las metas u objetivos anuales y la supervisión continua del personal, evalúa la pertinencia de la competencia de los cargos y la eficacia de acciones realizadas para cumplir los requerimientos de competencia en cada cargo.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 19 de 26

	La Presidencia Ejecutiva de la Entidad a través de entrenamientos con el personal, asegura que las personas conocen y comprenden la importancia de su trabajo y su cargo y como este puede afectar el logro de los objetivos y la satisfacción de los Clientes. Se mantienen los registros de la competencia del personal en la Presidencia Ejecutiva.
6.3	La Presidencia Ejecutiva de la Entidad suministra los recursos e infraestructura requerida para el funcionamiento adecuado de la operación, los cuales incluyen: Edificio e instalaciones para prestar el servicio y atender los clientes de la CCT, Computadores, Software para la gestión de registros, gestión financiera, sistemas de comunicación o redes para conexión con otras entidades y otras cámaras de comercio, Digiturno para atención del cliente, documentación o papelería especial para los registros.
6.4	La Presidencia Ejecutiva de la Entidad promueve y gestiona un ambiente de trabajo adecuado para el personal de la organización de manera que asegure la prestación de un servicio eficaz y satisfactorio para el Cliente, además del cumplimiento de los requisitos reglamentarios y legales vigentes.

S.10 REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PROPOSITO:

Conocer las disposiciones establecidas por la Cámara de Comercio de Tumaco para evidenciar el compromiso de la Presidencia Ejecutiva y el equipo de la cámara de comercio de Tumaco para la prestación de un servicio adecuado y eficaz.

ALCANCE:

Aplica para el Sistema de Gestión de Calidad establecido en la Cámara de Comercio de Tumaco CCT.

PROCESOS ASOCIADOS:

Procesos de Realización

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 20 de 26

No.	DISPOSICIONES
7.1	La Cámara de Comercio de Tumaco Planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de los servicios Jurídico y de Registros Públicos, Promoción y Desarrollo Empresarial. La planificación para la prestación de los Servicios es coherente con los requisitos de los procesos identificados, en el mapa de procesos MP-D1-01, para el funcionamiento adecuado del SGC y los establecidos en las normas vigentes. De acuerdo con la planificación para la prestación de los servicios, la CCT ha establecido: • Los objetivos de calidad, definidos en la sección 5 de este manual de calidad, e identificado los requisitos para el servicio, contemplados en las normas vigentes. • Estándares o procedimientos específicos para la planificación y prestación del servicio, así como recursos de infraestructura y tecnológicos requeridos para satisfacer los requerimientos del Cliente. • En estos procedimientos y en el software especializado para los procesos se han implementado ítems de control o verificación requeridos y específicos para la prestación del servicio, así como los criterios para la aceptación en donde esto sea un requerimiento. • Se han establecido e implementado los registros necesarios (físicos y magnéticos) para documentar y mostrar evidencia de que los procesos cumplen los requisitos para la prestación del servicio. 7.2 Mediante los estándares o procedimientos establecidos para la prestación del servicio, la CCT ha contemplado e identificado los requisitos del Cliente, los requisitos legales de acuerdo a las normas vigentes y otros necesarios para la prestación de un buen servicio Jurídico y de Registros Públicos, y Promoción y desarrollo empresarial. Los requisitos básicos para la prestación de los servicios están definidos en los estándares o procedimientos operativos, y estos son revisados previamente por el funcionario encargado del proceso, con el fin de garantizar que se cuenta con toda la documentación, datos e información pertinentes, dejando como evidencia el sello y firma de la persona que realiza esta actividad, para poder proporcionar el servicio requerido al Cliente.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PÁGINA: 22 de 26

7.5	El jefe administrativo y financiero es responsable de asegurar que la orden de compra contenga la información que describe claramente el producto o insumo requerido, incluyendo especificaciones o información detallada que identifique y defina el artículo o servicio de una manera adecuada. La CCT ha establecido estándares o procedimientos en los cuales se describe como se planifican y prestan los servicios Jurídico y de Registros Públicos, Promoción y desarrollo Empresarial bajo condiciones controladas y de acuerdo con la normatividad vigente y aplicable. Las áreas o procesos que prestan el servicio tienen disponible la información normativa o reglamentaria, así como los estándares o procedimientos correspondientes para la prestación del servicio, en los cuales se contemplan los requisitos a cumplir. Las áreas o procesos que prestan el servicio cuentan con la infraestructura, equipos de cómputo, impresoras, software especializado y medios de comunicación requeridos para llevar a cabo los procesos de una forma adecuada. Los procedimientos básicos establecidos para la prestación del servicio son: Administración de los registros públicos P-R1-01 Gestión, ejecución/ apoyo de eventos/ programas o proyectos P-R2-01
	Para el manejo y servicio de los Registros Públicos la trazabilidad de los certificados emitidos por la CCT, se puede realizar a través de la información del número de la Matricula, con el cual se ubica la carpeta física correspondiente, donde esta archivada toda la información requerida para realizar el registro público. Esta información también es verificable en el sistema de información de los Registros Públicos SIRP. Cada certificado emitido tiene un código de identificación única, que viene preimpreso en el papel del certificado. En los procesos de realización, la CCT recibe documentos que son propiedad del cliente, por lo cual se han establecido disposiciones para la identificación, manipulación, cuidado, protección, conservación de esta documentación, almacenándola en lugares apropiados, hasta retornarlos al cliente.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 23 de 26

S.11 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

PROPOSITO:

Conocer las disposiciones establecidas por CCT para evidenciar el compromiso de la dirección e implementar el SGC Sistema de Gestión de Calidad a través de la gestión de los recursos para el funcionamiento adecuado y eficaz de la operación.

ALCANCE:

Aplica para el Sistema de Gestión de Calidad establecido en Cámara de Comercio de Tumaco CCT

PROCESOS ASOCIADOS:

Procesos de Direccionamiento
Procesos de Realización
Procesos de Apoyo

No.	DISPOSICIONES
8.1	La CCT ha establecido mecanismos como Auditorías Internas, Revisión por la Dirección, Indicadores del desempeño de los procesos, Acciones Correctivas y Preventivas, Análisis de datos, para llevar a cabo actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora que permiten demostrar la conformidad de los requisitos establecidos para la prestación del servicio, así como la mejora continua y la eficacia del SGC.
8.2	La CCT ha implementado mecanismos como encuestas de satisfacción para usuarios que utilizan directamente los servicios de la CCT en sus oficinas (Mensual) y usuarios externos o instituciones que continuamente solicitan o hacen petición de servicio a la CCT (Anual), a través de los cuales la CCT puede conocer la percepción de sus Clientes respecto al servicio prestado. Los resultados y análisis de esta información de las encuestas de satisfacción son revisados y mostrados en la revisión por la Dirección. La CCT ha establecido un programa formal de auditorías internas para todos los procesos de su operación, con el fin de garantizar que los procesos

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 24 de 26

8.2 implementados, son eficaces y cumplen los requisitos establecidos para la prestación del servicio.

El programa de auditorías se determina considerando los resultados de auditorías previas (Número de no conformidades) y los tipos de procesos e importancia: Direccionamiento, Realización y Apoyo.

8.2

El plan de auditoría define los criterios, alcance de la auditoría y los métodos de auditoría. La selección de los auditores y la ejecución de las auditorías aseguran objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría ya que los auditores asignados son independientes del proceso que están auditando.

Se ha establecido un procedimiento documentado P-D2-04 Procedimiento para Auditoría Interna, con las responsabilidades y disposiciones para planear y ejecutar las auditorías, elaborar el informe de auditoría y realizar seguimiento a las acciones comprometidas.

El personal responsable del área auditada garantiza que las acciones se toman oportunamente para eliminar las causas de las no conformidades detectadas.

Las actividades de seguimiento y medición del desempeño de los procesos de prestación del servicio se realizan a través de la supervisión continua y la implementación de indicadores de gestión definidos para cada proceso, los cuales son revisados periódicamente, con el fin de tomar las acciones pertinentes para la mejora continua.

La CCT realiza verificación previa del certificado de registros públicos requerido por el Cliente para garantizar que quede bien elaborado y que cumple los requisitos básicos para ser entregado finalmente al Cliente. En la documentación se deja constancia de las personas que realizan esta actividad de verificación.

La CCT ha implementado mecanismos para tomar acciones en los casos en que el servicio prestado sea no conforme o no cumpla los requisitos establecidos. Los controles y las responsabilidades relacionadas con la prestación del servicio no conforme están definidos en el procedimiento P-D2-03 servicio no conforme.

8.3 Para los certificados de los registros públicos, en los casos que se detectan errores en la generación del certificado, se toman acciones inmediatas por el Auxiliar de registros públicos para eliminar las no conformidades o errores

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 25 de 26

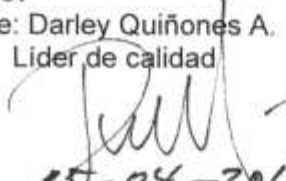
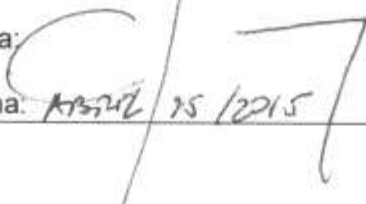
8.4	detectados, realizando las correcciones en el sistema e imprimiendo nuevamente el certificado. Se revisa nuevamente el documento para garantizar que quedaron bien hechas las correcciones requeridas. El documento o certificado con errores es inmediatamente destruido. Se conservan los registros de las acciones tomadas para el mejoramiento o eliminación de las causas de estas no conformidades detectadas, en el documento F-D2-11 Solicitud de acción correctiva o preventiva. La CCT en los casos que lo requiere, para el mejoramiento de sus procesos determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del proceso y tomar las decisiones pertinentes para la mejora. Para los procesos identificados en el mapa de procesos de la CCT se han definido indicadores de gestión que permiten conocer el desempeño y eficacia de los mismos y consolidar información o datos para el análisis y la toma de decisiones. El resultado del análisis de los datos se presenta en la reuniones de revisión por parte de la dirección, y en cada proceso, el análisis proporciona información respecto a: • Nivel o grado de satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados. • La conformidad de cumplir los requisitos del servicio y la necesidad de establecer acciones correctivas o preventivas. • Las características y tendencias de los procesos de prestación del servicio. • El desempeño de los proveedores y los requerimientos de gestión para su mejoramiento. Finalmente con los resultados del análisis de datos se elaboran conclusiones y definen acciones para la mejora de la eficacia de los procesos y del SGC. Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del SGC mejoran continuamente la eficacia mediante mecanismos como la revisión de la política de calidad y los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la Dirección mensualmente, generado donde sea requerido las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento pertinentes para lograr la mejora continua.
-----	---

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	MANUAL DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA: 2015/04/15	CÓDIGO: MC-D1-01
		VERSIÓN No. 2	PAGINA: 26 de 26

8.5	La CCT analiza las causas de las potenciales no-conformidades y de las no-conformidades y determina e implementa acciones con objeto de prevenir su ocurrencia o de evitar que vuelvan a ocurrir, atacando las causas reales. Dichas acciones se determinan e implementan de acuerdo con los procedimientos P-D2-5 Acción correctiva y P-D2-06 Acción preventiva, que describen los lineamientos requeridos para la implementación, determinando las causas reales o potenciales, definiendo la necesidad de establecer acciones correctivas o preventivas pertinentes, registrando los resultados y revisando las acciones correctivas o preventivas tomadas.
------------	--

• **CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	EMISIÓN	SECCIÓN	MODIFICACIONES	MOTIVO
1	08-07-2014	2	Se eliminó de las exclusiones el requisito 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio	Por recomendación de auditoria en etapa 1, se argumentó que todos los procesos en la prestación del servicio se pueden validar

Elaboró: Nombre: Darley Quiñones A. Cargo: Líder de calidad Firma:  Fecha: 15-04-2015	Revisó: Nombre: Fulvia Euyenith Cortes C. Cargo: Jefe Adm. y Financiera Firma:  Fecha: Abril 15 de 2015	Aprobó: Nombre: Sayda L. Mosquera Patterson Cargo: Presidente Ejecutivo Firma:  Fecha: Abril 15 / 2015
---	---	---