



SC-CER701323

MAPAS Y CARTAS DESCRIPTIVAS DE LOS PROCESOS

CÁMARA DE COMERCIO DE TUMACO



OBJETIVO

Este documento con el fin recopilar la información correspondiente a los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco.

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

- **Naturaleza Jurídica**

Las cámaras de comercio son personas jurídicas de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, administradas y gobernadas por los comerciantes matriculados en el respectivo registro mercantil que tengan la calidad de afiliados. Son creadas de oficio o a solicitud de los comerciantes mediante acto administrativo del Gobierno nacional y adquieren personería jurídica en virtud del acto mismo de su creación, previo cumplimiento de los requisitos legales exigidos para el efecto y verificación de su sostenibilidad económica que garantice el cumplimiento eficiente de sus funciones.

- **Funciones**

Las funciones de la Cámara de Comercio están contenidas en el artículo 86 del Código de Comercio, el Decreto Reglamentario 2042 de 2014 y la ley 1727 de 2014.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco ha sido establecido para la prestación de servicios de: “Servicios de registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro y registro nacional de turismo. Gestionar planes, programas y proyectos encaminados a la promoción, formalidad y fortalecimiento empresarial en la jurisdicción de la cámara de comercio de Tumaco.”



En el caso de la entidad no es aplicable el numeral de la norma NTC ISO 9001: 2015 **8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios**, dada la naturaleza de la entidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco es un medio apropiado para cumplir con las necesidades y expectativas de los comerciantes, empresarios y usuarios de la entidad en general, en aras de lograr su satisfacción a través de los procesos que se describen en este manual.

Sistema de Gestión de Calidad

La Cámara de Comercio de Tumaco ha establecido, documentado, implementado, mantiene y mejora de manera continua su Sistema de Gestión de la Calidad de conformidad a los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015, la legislación vigente y a los requisitos de sus partes interesadas o grupos de interés.

Por este motivo se han identificado los procesos necesarios para la puesta en operación del Sistema de Gestión de Calidad, al tiempo que se realizó la identificación de la interacción entre los mismo, la cual puede ser evidenciada en el Mapa de Procesos.

De igual forma todos los procesos han sido planificados con base en el ciclo PHVA con la definición de las actividades, responsables, recursos, sistemas de medición, seguimiento y demás criterios requeridos, para garantizar que estos se mantengan bajo control y operen eficazmente.

Así mismo en cada uno de los procesos se identifican y abordan los riesgos y oportunidades en procura de la Mejora continua de la entidad, y el prevenir la materialización de los riesgos identificados.

Cada uno de los líderes de proceso es responsables de la actualización de sus documentos, matrices de riesgos y oportunidades, y la implementación de acciones de mejora basada en resultados y evidencias del desempeño de su proceso. Como también son responsables de la liberación de sus productos o servicios.



El mapa de procesos de la Cámara de Comercio incluye cada uno de los procesos que la entidad ha establecido y cuyo esfuerzo está dirigido a satisfacer a los clientes, organizados de la siguiente manera:

Proceso Estratégico:

- Direccionamiento estratégico (presidencia ejecutiva)
- Mejoramiento Organizacional (SGC)

Procesos misionales:

- Dpto. Jurídico y de Registros públicos
- Dpto. Productividad y Competitiva Empresarial



Procesos de apoyo:

- Dpto. Administrativo y Financiero
- Dpto. de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC

Procesos de Evaluación y Control

- Control interno

Información Documentada

La Cámara de Comercio de Tumaco dentro de la información documentada exigida por la NTC ISO 9001:2015, establece mantener entre otra la siguiente:

- Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los objetivos Estratégicos o de Calidad.
- Evidencia de implementación de los recursos de seguimiento y medición.
- Evidencia de la competencia del personal (Perfiles de cargo/Evaluación de desempeño)
- Evidencias de la Gestión del Cambio.
- La selección, evaluación y reevaluación de los proveedores externos.
- Características de los productos o servicios a prestar o actividades a desempeñar y de los resultados a alcanzar.
- La trazabilidad de las salidas de los productos.
- Información sobre lo ocurrido con propiedades del cliente o proveedores externos cuando se pierdan, deterioren o se consideren inadecuadas para el uso.
- Evidencia de los resultados de las Revisiones por la Dirección.
- Descripción de no conformidades y las acciones tomadas, como también resultado de las acciones correctivas ejecutadas.
- Programa y resultados de las auditorías.

Adicionalmente existirán procedimientos, guías, manuales, instructivos, entre otros documentos, en los cuales se detalla información de obligatorio cumplimiento para el desarrollo de las operaciones de prestación de los servicios y funcionamiento de la entidad.



Todos estos documentos contarán con la aprobación de los líderes de proceso a los cuales pertenece la documentación, y del control de cambios y listados de control respectivos.

Los documentos de origen externo que sean requeridos para la operación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran descritos en el Normograma de cada uno de los procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco ha diseñado su estructura documental por niveles, de la siguiente manera:

El sistema de información que soporta la administración de los registros públicos cuenta con herramientas para la generación de reportes que facilitan el cumplimiento de las necesidades de los usuarios y el cálculo de los indicadores de gestión.

El sistema de información que soporta los procesos financieros es confiable, soportando los controles definidos por la Cámara y garantizando la generación de reportes financieros de forma oportuna y confiable.



Nivel I: El manual de Gestión de la Calidad, manual de funciones, manual de contratación y manual de Seguridad y salud en el trabajo proporcionan información coherente y completa sobre los aspectos internos y externos del SGC.

Nivel II: Corresponde a todos los documentos que establecen requisitos, como los procedimientos, instructivos y planes.



Nivel III: Están incluidos todos los documentos que indican cómo realizar las actividades, dan recomendaciones o aclaran aspectos varios de las labores desarrolladas.

Nivel IV: Son los documentos que proporcionan evidencias de las actividades realizadas.

Publicación de la documentación

La publicación de la información documentada de cada uno de los procesos, así como los documentos internos para la toma de decisiones se encuentra disponible en la plataforma institucional accesible a cada uno de los colaboradores de la entidad.

Por otra parte, con el fin de proporcionar mayor claridad en los trámites ofertados por la Cámara de Comercio de Tumaco, se ha dispuesto de la publicación de los Procedimientos y Formatos correspondientes al proceso misional de Servicios Registrales en la sección de Ley de Transparencia de la página web de la entidad <https://www.cctumaco.org>.