



# **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

## DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. OBJETIVO

2. ALCANCE DEL SGC

3. EXCLUSIONES

4. MAPA DE PROCESOS

5. DIRECTRICES DEL SGC








## 1. OBJETIVO

Definir las directrices del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Pereira implementado bajo la norma ISO 9001:2008.

## 2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Pereira involucra a todos los niveles de la organización, lo cual constituye un compromiso formal y responsable para su desarrollo, implementación y mejora continua.

### **Aplica para los servicios de:**

-  Registros Públicos (Mercantil, de Proponentes y Entidades sin Animo de Lucro)
-  Conciliación
-  Afiliados
-  Centro de Estudios y Competencias Empresariales CECE
-  Gestión Internacional
-  Información Comercial
-  Logística para Eventos Sociales, Culturales y Empresariales

## 3. EXCLUSIONES

Los numerales de la norma ISO 9001:2008 que no aplican para la CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA son los siguientes:

### 3.1 Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

El servicio de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Pereira no es susceptible de diseño y desarrollo, ya que su prestación es una función delegada por el estado que obedece a un formato preestablecido. Las condiciones de funcionamiento y los requisitos del servicio de Conciliación son establecidos de acuerdo a la Normatividad vigente (Resolución No. 800 del 29-sep-2000 del Ministerio de Justicia. Ley 640 art. 10 de 05-Enero /01) y por lo tanto no requiere ningún tipo de diseño y desarrollo. Los servicios de Afiliados, Centro de Estudios y Competencias Empresariales CECE, Gestión Internacional, Información Comercial y Logística para Eventos Sociales, Culturales y Empresariales, han sido previamente establecidos y ensayados por otras instituciones, razón por la cual no requieren diseño.

### **3.2 Numeral 7.4.3. Verificación de los productos comprados (Segundo párrafo)**

No se realiza verificación de productos / servicios en los locales de los proveedores por parte de la Cámara de Comercio de Pereira o los clientes de ésta.

### **3.3 Numeral 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición**

La Cámara de Comercio de Pereira no utiliza ni requiere equipos de medición para el control de los servicios dentro del alcance de la certificación o el desempeño de sus procesos.

## 4. MAPA DE PROCESOS



Cada proceso está definido a través de la caracterización que contiene la descripción de cada proceso y los procedimientos y registros aplicables.

#### Procesos Gerenciales:

Caracterización proceso Planificación del SGC

Caracterización proceso Mejoramiento Continuo

#### Procesos Operativos:

Caracterización de proceso Registros Públicos

Caracterización de proceso Afiliados "Aliados CPP"

Caracterización de proceso Información Comercial

Caracterización de proceso LESCE

Caracterización de proceso Gestión Internacional

Caracterización de proceso de Conciliación

Caracterización de proceso C.E.C.E.

#### Procesos de Soporte

Caracterización proceso Infraestructura

Caracterización proceso Mejoramiento de Competencias y Ambiente de trabajo

Caracterización proceso de Compras

## **5. DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **5.1 MISIÓN**

“Fundamentados en el espíritu cívico de los pereiranos y con un equipo humano calificado y comprometido, somos la agencia de desarrollo de Risaralda, que representa institucionalmente al sector empresarial, genera sinergias y presta servicios de excelente calidad, liderando estrategias de competitividad que trascienden en el tiempo y transforman la región”.

### **5.2 VISIÓN**

“Seremos una organización moderna, con servicios y estrategias innovadoras, que desarrolla la comunidad empresarial para la construcción de grandes proyectos, el mejoramiento de la calidad de vida y la dinamización de la región”.

### **5.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

Liderar la competitividad regional a través del desarrollo integral de nuestra organización, fundamentado en la gestión del conocimiento y la innovación, la excelencia en el servicio al cliente y el cumplimiento de las funciones legales.



## 5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✚ **DESARROLLO INTEGRAL DE LA ORGANIZACIÓN:** Garantizar un sistema de gestión integral que permita la creación de valor económico, social y ambiental y la sostenibilidad de la organización.
- ✚ **SERVICIO AL CLIENTE:** Asegurar altos niveles de posicionamiento de marca, generar confianza y crear valor para nuestros clientes, con una estrategia de servicio organizacional.
- ✚ **PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA LA COMPETITIVIDAD:** Garantizar que las acciones de la CCP estén orientadas al fortalecimiento de la competitividad de la región, a través de la gestión de proyectos.
- ✚ **CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES LEGALES:** Dar estricto cumplimiento a las funciones de ley definidas para la Cámara de Comercio.

## 5.5 VALORES

### **Civismo**

- Participamos activamente en los proyectos de ciudad
- Damos ejemplo de urbanidad y cultura ciudadana
- Tenemos solidaridad y compromiso por las causas sociales

### **Integridad**

- Para nosotros los recursos son sagrados
- Somos transparentes
- Somos coherentes entre lo que pensamos, sentimos, decimos y hacemos

### **Responsabilidad**

- Asumimos las consecuencias de nuestras acciones
- Puntualidad y cumplimiento
- Autogestión de los compromisos y autocontrol

## **Lealtad**

- Respetamos principios de confidencialidad
- Hablamos bien de nuestra organización
- Apoyamos de forma genuina el desarrollo de la cámara
- Representamos en todo tiempo y lugar los intereses de la organización
- Decimos a cada quien lo que corresponde de manera clara y oportuna.

## **Buen Gobierno**

- Actuamos de acuerdo a la ley, políticas y reglamento interno
- Revelamos los conflictos de interés existentes
- Sabemos que el beneficio colectivo prevalece sobre el beneficio particular
- Actuamos de manera clara y consistente de los órganos administrativos

## **5.6 OFERTA DE VALOR DIFERENCIADA DE LA CAMARA DE COMERCIO DE PEREIRA**

“Porque los sueños son tan grandes como las oportunidades, nuestra convicción es que los empresarios cumplan los suyos”.

Somos el mejor aliado para la competitividad de Risaralda, conocemos la realidad de nuestra región y tenemos una gran capacidad de articulación social e institucional, contamos con un pertinente portafolio de servicios y estrategias de desarrollo para la comunidad empresarial, garantizando transparencia y efectiva gestión de los recursos.

## 5.7 GRUPOS SOCIALES OBJETIVO

- ✚ Afiliados.
- ✚ Comerciantes y empresarios.
- ✚ Usuarios de los registros públicos.
- ✚ Clientes.
- ✚ Emprendedores.
- ✚ Inversionistas.
- ✚ Operadores turísticos y de eventos.
- ✚ Sociedad civil.
- ✚ Gobiernos de orden local, regional y nacional.
- ✚ Medios de comunicación.
- ✚ Gremios económicos.
- ✚ Asociaciones de comerciantes.
- ✚ Asociaciones agropecuarias.
- ✚ Academia.
- ✚ Líderes de opinión.
- ✚ Dirigentes políticos.
- ✚ Jóvenes y estudiantes.
- ✚ Entidades de apoyo al desarrollo empresarial
- ✚ Confecámaras y otras cámaras de comercio.
- ✚ Entes de vigilancia y control.

- ✚ Junta directiva de la CCP.
- ✚ Colaboradores.
- ✚ Proveedores y aliados comerciales

## NOTAS GENERALES

El archivo de registro mercantil de la Cámara de Comercio de Pereira cumple con lo establecido en el acuerdo 016 de marzo 8 de 2002 de la ley general de archivos y por lo tanto garantiza que se identifica, protege y salvaguarda los documentos proporcionados por los clientes y que son sujetos a inscripción, y en caso de que llegase a ocurrir una pérdida, ésta se comunica al cliente a través de un comunicado.

Para los servicios de Registros Públicos, la trazabilidad se obtiene por intermedio del No. de matrícula asignado a cada usuario (personal natural, jurídica, establecimiento, entidad sin ánimo de lucro o proponente), el cual identifica cada expediente. Adicionalmente, se cuenta con un software registral (SIREP y SII – Sistema Integrado de Información) y aplicativo Mercurio, a través de los cuales se puede tener acceso a la información de la base de datos de Registro

Mercantil, Entidades sin ánimo de lucro y proponentes. La trazabilidad también se puede realizar a través de una palabra clave, cédula, nombre y código de barras.

Para el servicio de Conciliación la trazabilidad se obtiene a través del número radicador o número de registro de las actas o constancias, el cual proporciona la ubicación de los expedientes en donde se puede encontrar toda la documentación concerniente a cada audiencia de conciliación.

Para el servicio de afilados, la trazabilidad se obtiene a través del sistema registral SIREP y SII y adicionalmente el nombre y la fecha de afiliación, lo cual permite ubicar el A-Z con toda la información relacionada para cada afiliado.

No aplica la trazabilidad para los servicios de Gestión Internacional.