
 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	01 de 13
		FECHA	20/04/2018

MANUAL DE LA CALIDAD

CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES

ABRIL DE 2018

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	02 de 13
		FECHA	20/04/2018

1. CONTENIDO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 OBJETIVO

El presente Manual de la Calidad, busca presentar de forma clara y coherente, el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, soportados en el Modelo por procesos de la entidad **CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES**, con los estándares de calidad determinados; asegurando la prestación de todos los servicios, cumpliendo los requisitos de las partes interesadas (Clientes externos, proveedores, cliente interno, entes de control, entre otros).

1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se encuentra implementado en todos los procesos y cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. El alcance da cubrimiento a toda la cadena de valor definida en los procesos misionales, así:

Servicio de registro público, registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin animo de lucro, Capacitación empresarial, promoción comercial, conciliación y arbitraje.

1.3 APLICABILIDAD


El sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la entidad presenta presenta los siguientes numerales que no son aplicables:

8.3. Diseño y desarrollo de los productos o servicios, debido a que sus procesos se sujetan a los lineamientos de la normatividad que le aplica sin tener libertad de criterio para determinar las características de sus servicios.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones. No es aplicable debido a que no se requieren equipos y herramientas, que impliquen calibración y medición, para la prestación del servicio.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 MISIÓN

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	03 de 13
		FECHA	20/04/2018

Somos responsables de prestar un servicio de facilitación en el registro público a los agentes económicos, para el cumplimiento de las funciones delegadas por el Estado, con el fin de afianzar la formalización empresarial, promover el desarrollo sostenible empresarial de la región, propiciar espacios de formación y emprendimiento, a través de la gestión y alianzas estratégicas que propendan por la competitividad regional con procesos de calidad, transparencia, talento humano competente, infraestructura física adecuada y óptima tecnología.

2.2 VISION

En el 2019, la Cámara de Comercio de IpiALES ha consolidado el liderazgo gremial, la solvencia en sus ingresos públicos y privados, altos niveles de promoción empresarial, generación de proyectos, capacitaciones integrales y aprovechamiento pleno de sus procesos, el aporte de elementos técnicos para la adecuación registral, en ámbitos de calidad y mejora continua hacia la contribución de una mayor competitividad y bienestar de la región fronteriza.

Para este propósito, la organización cuenta con un talento humano comprometido y formado para salvaguardar los intereses de la región con un sentido de servicio, un soporte tecnológico actualizado y un direccionamiento propio de una entidad moderna, confiable y ética que responde a las necesidades de los clientes.


2.3 PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas de la entidad son: Los empresarios, la comunidad, los entes de control, las entidades del orden municipal y nacional, instituciones educativas, entre otros.

3. GESTIÓN DEL MANUAL

3.1 ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

El Manual integral es administrado por el Presidente Ejecutivo y el Coordinador de calidad y control interno, la aprobación, revisión, actualización, cambios, versión, control, distribución y uso son realizados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de documentos.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</p> <p><small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	04 de 13
		FECHA	20/04/2018

El manual está distribuido en capítulos y las hojas están numeradas consecutivamente.

3.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Hacer las cosas bien desde la primera vez y hacerlo cada vez mejor.

Sistema Integrado de Gestión: Sistema de gestión de la calidad y sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Política Integral: Declaración documentada donde se plasma el compromiso de la empresa con la calidad y la seguridad y salud en el trabajo.

Requisitos: Expectativa del cliente de carácter implícito u obligatorio.

Aseguramiento de la calidad: Gestión que se orienta a lograr el aumento de la capacidad de cumplimiento de los requisitos.

Mejoramiento continuo: Compromiso de superar permanentemente las expectativas del cliente.

Producto o servicio: Lo que provee una empresa después de la operación y se clasifica como tangible (producto) o intangible (servicio).


Responsabilidad: Obligación de cumplir con una tarea asignada.

Autoridad: Es la potestad de tomar decisiones sobre un tema específico.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La entidad realizó su planificación estratégica apoyado en la matriz FODA, de la cual se deriva el plan estratégico de la entidad para el año 2015-2019, se él se deriva los planes anuales de trabajo. El responsable de l seguimiento está en cabeza del proceso de planeación con apoyo del proceso de control y mejoramiento.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	05 de 13
		FECHA	20/04/2018

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En cada una de las caracterizaciones de los procesos relacionados en el mapa de procesos, se identificó las partes interesadas tanto internas como externas.

4.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La entidad estableció, implementó, mantiene y mejora su sistema de gestión de la calidad, sus procesos se encuentran definidos en el [mapa de procesos](#) (Ver anexo 1) y sus interacciones están en las diferentes caracterizaciones las cuales se encuentran relacionadas en los anexos 2 a 15.


5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La alta dirección posee un alto grado de compromiso con el sistema de gestión de la calidad, el cual se demuestra en los siguientes aspectos:

- Compromiso permanente con la implementación y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
- Promoción del enfoque a procesos, del pensamiento basado en riesgos y en el contexto de la organización.
- Asegurando la disponibilidad de recursos (humanos, técnicos y financieros) para el sistema de gestión de la calidad.
- Compromiso con el mejoramiento continuo apoyando permanentemente a las personas para lograr un sistema eficaz.
- Apoyando y comprometiendo a los líderes de los diferentes procesos para que logren los objetivos integrales.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	06 de 13
		FECHA	20/04/2018

- Rindiendo cuentas sobre la eficacia del sistema (revisión por la dirección).

5.1.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con los clientes por medio de la identificación de los requisitos (cliente, legales y empresa) de acuerdo a cada proyecto y se evalúa con la aplicación de las diferentes encuestas como retroalimentación; producto de ello, se toman las acciones correctivas o de mejora pertinentes, en procura del mejoramiento continuo del sistema y de incrementar la satisfacción del cliente.

5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD


Con el compromiso del talento humano competente se propende por el mejoramiento continuo de procesos y la eficacia del sistema de gestión de calidad, en los servicios del registro público, promoción comercial, capacitación permanente, conciliación y arbitraje, liderando el crecimiento constante de la entidad y la satisfacción total de los clientes.

Esta política está disponible como información documentada y publicada para las partes interesadas. Es comunicada, entendida y aplicada en la organización.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Los roles, responsabilidades y autoridades están documentadas en el organigrama, perfiles de cargo y en los diferentes documentos que están controlados en el sistema de gestión de la calidad. Las responsabilidades y autoridad asignadas permiten:

- ✚ Evidenciar que el sistema de gestión de la calidad es conforme con lo planificado y con esta norma internacional.
- ✚ Realizar la gestión de los procesos y controlar las salidas no conformes cuándo estas se presenten.
- ✚ Retroalimentar permanente con la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</p> <p><small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	07 de 13
		FECHA	20/04/2018

- + Promover el enfoque al cliente en toda la organización.
- + Asegurar que el sistema se mantiene cuándo se planifican y se implementan cambios por medio del formato: [Planificación de cambios](#) (Ver anexo 16).

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Arka constructores, realizó un análisis integral de la organización mediante la aplicación de la matriz DOFA; de igual forma, diseñó sus mapas de riesgos por cada proceso teniendo en cuenta las directrices de la ISO 31000 (gestión del riesgo), como herramienta para: alcanzar los resultados planificados, minimizar las fallas potenciales, incrementar los efectos deseados previniendo o reduciendo los no deseados, lograr la mejora continua dentro de la empresa y potencializar el sistema de gestión de la calidad.

Las acciones se planificaron y se evalúa su eficacia de acuerdo a lo definido en el procedimiento de acciones correctivas y de mejora.

Ver mapas de riesgos por [Mapas de riesgos por proceso \(Ver anexo 17-29\)](#)


6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

Los objetivos definidos por la entidad:

1. Mantener talento humano competente
2. Mejorar continuamente nuestros procesos y mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad.
3. Liderar un crecimiento constante.
4. Mantener una alta calificación en cuanto a satisfacción de nuestros clientes.

Estos son planificados por medio del [Planificación de objetivos \(Ver anexo 30\)](#), se implementaron en las funciones y niveles de la organización y son coherentes con la política de la calidad.

De igual forma, se encuentran como información documentada; para su planificación se tuvo en cuenta: que se va hacer, que recursos se requerirán,

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	08 de 13
		FECHA	20/04/2018

quien será el responsable, cuándo se finalizará y como se evaluarán los resultados.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La planificación de cambios se realiza por medio del formato para planificar cambios (ver anexo 16), este es realizado por los involucrados y se evalúa su eficacia.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades


La empresa cuenta con los recursos (humanos, técnicos y financieros), para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad.

Para lo anterior la entidad ha considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes con el diseño de los perfiles de cargo, el presupuesto anual y el apoyo del proceso de gestión de mantenimiento en la descripción de los equipos y maquinaria con la que cuenta la empresa.

De igual forma, se cuenta con un proceso de compras donde se tiene identificado los requisitos que deben cumplir los proveedores para obtener productos y servicios de calidad.

7.1.2 Personas

Se cuenta con el manual de funciones para cada uno de los cargos definidos en el organigrama y previstos para cada proceso a fin de lograr los objetivos del sistema de gestión de la calidad.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	09 de 13
		FECHA	20/04/2018

7.1.3 Infraestructura

La entidad determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación eficaz de sus procesos y la conformidad de los productos y servicios. Estos son controlados por el proceso de mantenimiento.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

La entidad gestiona el ambiente de operación de los procesos de la siguiente forma:

- ✓ Cuenta con el comité de convivencia que recepciona posibles casos de acoso laboral; de presentarse, son solucionados de acuerdo a las directrices de la normatividad vigente.
- ✓ Los factores psicológicos como niveles de estrés y agotamiento; así como los restantes riesgos físicos de cada puesto de trabajo, son contemplados y controlados en el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, promoviendo el uso de los elementos de protección personal certificados, la realización de pausas activas, etc.


7.1.5.1 Generalidades

La entidad ha implementado los recursos de seguimiento para asegurarnos de la validez y fiabilidad de los resultados de los productos y servicios que presta la cámara.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

La entidad determina los conocimientos y experiencia necesarios para el ejercicio de cada cargo, estos se encuentran consignados en el manual de funciones. Sobre los conocimientos que el personal debe adquirir a lo largo el tiempo y posterior a su vinculación, la empresa gestiona estos conocimientos por medio del procedimiento para gestionar el conocimiento, el cual es direccionado desde el proceso de Planeación.

Anualmente se realiza un plan de Capacitaciones y verifican su ejecución. Finalmente, la entidad otorga estabilidad laboral para el personal de los diferentes procesos, con lo cual garantiza que la experiencia que adquieren día a día, esté siempre al servicio de la empresa contribuyendo al desarrollo y mejoramiento continuo.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	010 de 13
		FECHA	20/04/2018

7.2 COMPETENCIA

La organización se asegura de las competencias del personal, basándose en la educación, competencias, formación o experiencia; requisitos que están contenidos en los diferentes perfiles de los diferentes cargos, los cuales se encuentran en el organigrama de la empresa.

La información documentada se encuentra en las diferentes hojas de vida del personal de la empresa.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Todo el personal directo es consciente de la forma en la cual su proceso aporta al logro de la política y objetivos de la calidad, la eficacia del sistema de gestión de la calidad y su mejoramiento continuo y las posibles implicaciones en su incumplimiento.

7.4 COMUNICACIÓN


La empresa cuenta con un plan de comunicaciones el cual estandarizó los ejes de comunicación interna: Correo electrónico, Whatsapp, red interna y los ejes de comunicación externa: Página web, Facebook, entre otros.

Además cuenta con una matriz de comunicaciones por proceso donde se identifica: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

Se cuenta con la información exigida por esta norma internacional debidamente documentada, ésta es planificada por la empresa y controlada por medio del procedimiento de control de documentos y el listado maestro por proceso.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	011 de 13
		FECHA	20/04/2018

7.5.2 Creación y Actualización

Los requisitos para la creación y actualización de la información documentada están definidos en el procedimiento de control de documentos.

7.5.3 Control de la información documentada

El control de la información en la empresa se realiza siguiendo las directrices definidas en el procedimiento de control de documentos y por medio del listado maestro. La información se encuentra disponible en la red interna y la responsabilidad de su actualización es del coordinador integral.

El control de la información documentada se realiza por medio del procedimiento de control de registros y el listado maestro de registros.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación y control operacional se encuentra en las caracterizaciones de los procesos misionales y en los diferentes procedimientos y planes de calidad.

8.2 REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS


8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente está bajo la responsabilidad de los procesos misionales y el proceso de atención al usuario.

El ellos se da información relativa de los productos o servicios, consultas y el proceso de atención al usuario se encuentra el mecanismo para la retroalimentación del cliente por medio de las PQR'S.

8.2.2 Determinación de los requisitos de los productos o servicios

Los requisitos acceder a los productos o servicios están documentados en el proceso de atención al usuario y en cada uno de los planes de calidad (Proceso de capacitación permanente y en el proceso de promoción comercial) y en los procedimientos de los procesos misionales.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</p> <p><small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	012 de 13
		FECHA	20/04/2018

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos o servicios

La organización se asegura de contar con la capacidad de cumplir con los requisitos de los productos o servicios antes de ofrecerlos a los clientes por medio de la aplicación eficaz de los procesos misionales y atención al usuario.

La entidad cuenta con un normograma donde están registradas las normas aplicables.

Los cambios de los requisitos son informados a los diferentes procesos donde se realizan los ajustes pertinentes en los documentos relacionados con el cliente.

8.4 PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. Generalidades

La entidad cuenta con un proceso de gestión de compras donde se realizan los diferentes procesos para proveer los productos y/o servicios requeridos por todos los clientes internos para dar cumplimiento a la política y objetivos de la calidad. Se cuenta con los requisitos para la selección, evaluación, seguimiento al desempeño y reevaluación de proveedores.


Se estructuró el procedimiento de compras, el cuál contiene los requisitos establecidos desde la requisición hasta la reevaluación de los proveedores.

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

Se cuenta con un [listado maestro de proveedores](#). En él han sido clasificados los diferentes proveedores por el impacto que puedan tener en los productos o servicios que presta la entidad.

8.4.3 Información a los proveedores externos

Los requisitos están contenidos en el procedimiento de compras el cual hace uso de la requisición, documento que contiene la información clara de las necesidades de la entidad, una vez aprobado se envía la orden de compra al proveedor.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	013 de 13
		FECHA	20/04/2018

La verificación se realiza por medio de inspección visual, y cuándo aplique el certificado de calidad expedido por el proveedor.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La entidad garantiza la prestación del servicio bajo condiciones controladas por medio de las siguientes herramientas:

- ✓ Utilización y disponibilidad de información documentada del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Seguimiento y medición de los procesos
- ✓ Control a las salidas no conformes.
- ✓ Infraestructura adecuada para la operación de los procesos.
- ✓ Mapas de riegos por proceso.
- ✓ Competencia del personal.
- ✓ Auditorías internas.
- ✓ Revisión por la dirección.
- ✓ Eficacia de las acciones tomadas.


8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La identificación y trazabilidad de los procesos se realiza en cada una de las etapas de los procesos para asegurar la conformidad de los productos y servicios suministrados por la entidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La entidad identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores; realiza su control en gestión documental previo revisión antes de digitalización, en atención al usuario en el momento de devolución de documentos.

Para los proveedores el control se encuentra en el proceso de compras y almacén.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	014 de 13
		FECHA	20/04/2018

8.5.4 Preservación

La entidad preserva las salidas de la producción y la prestación del servicio por medio de:

Proceso de Registro Público.

Emisión de los certificados de cámara de comercio bajo el cumplimiento de los requisitos y los soportes de diferentes trámites que se generan en el proceso de registro público por parte de los clientes.

Capacitación Permanente

Capacitaciones ejecutadas por el proceso de capacitación que son controladas desde la competencia del instructor y/o la entidad que la lidera, por medio del plan de calidad.

Conciliación y Arbitraje

Generando las actas de conciliación bajo los requisitos legales asegurando la idoneidad del abogado por medio del proceso de selección y reevaluación de conciliadores.


Promoción Comercial

Realizando diferentes eventos con el apoyo de diferentes entidades y/o con recursos propios cumpliendo los requisitos del plan de calidad.

8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega

Las peticiones, quejas y reclamos son atendidas por el proceso de atención al usuario siguiendo las directrices del procedimiento establecido para este fin.

Además los procesos cuentan con el control de las salidas no conformes donde se pueden identificar una vez prestado el servicio y poder realizar el tratamiento adecuado.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	015 de 13
		FECHA	20/04/2018

8.5.6 Control de cambios

Los cambios y el control de cambios se realizan por parte proceso afectado en el formato para planificación de cambios.

8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS

La liberación de los productos y/o servicios es realizada por cada uno de los procesos misionales y atención al usuario una vez se hayan completado todas las etapas del proceso.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Las salidas no conformes están identificadas en las caracterizaciones de todos los procesos y son gestionadas en el formato control salidas no conformes.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALÍISIS Y EVALUACIÓN

Se tienen definidos los indicadores de los diferentes procesos para realizar la medición y los formatos para realizar el seguimiento cumpliendo el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar.


9.1.1 Satisfacción del cliente

Se cuenta con encuestas para medir el cumplimiento de los requisitos de los clientes y son aplicadas por cada uno de los procesos misionales y atención al usuario. Se analiza la información y se toman las acciones para mejorar continuamente la calidad de los productos o servicios.

9.1.2 Análisis y Evaluación

Como oportunidad para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, la empresa tiene las siguientes fuentes para realizar análisis y evaluación:

- ✓ Conformidad de los productos y servicios.
- ✓ Grado de satisfacción del usuario
- ✓ Desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	016 de 13
		FECHA	20/04/2018

- ✓ Eficacia de las acciones de los mapas de riesgos.
- ✓ Desempeño de los proveedores.
- ✓ Necesidades de mejora.
- ✓ Resultados de auditorías internas o externas
- ✓ Revisión por la dirección.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías son realizadas siguiendo las directrices del procedimiento de auditorías internas. Los registros son conservados como información documentada.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se realiza la revisión por la dirección anualmente y se registran los resultados en el acta de revisión por la dirección.

9.3.1 Salidas revisión por la dirección

Las salidas esperadas de la revisión por la dirección son:

- ✓ Oportunidades de mejora.
- ✓ Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Necesidades de recursos (humanos, técnicos y financieros).


10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La entidad tiene implementado el procedimiento para tomar acciones correctivas y de mejora.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Se tiene implementado el procedimiento para tomar acciones correctivas y de mejora. Se cuenta con el formato para planificar estas acciones y es retenido como información documentada.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO	M-CI-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	017 de 13
		FECHA	20/04/2018

10.3 MEJORA CONTINUA

La entidad mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

ANEXOS

- ANEXO 1. Mapa de procesos
- ANEXO 2. Caracterización planeación.
- ANEXO 4 Caracterización Control y Mejoramiento.
- ANEXO 5. Caracterización Seguridad y salud en el trabajo.
- ANEXO 6. Caracterización Registro Público.
- ANEXO 7. Caracterización Capacitación permanente.
- ANEXO 8. Caracterización Promoción comercial.
- ANEXO 9. Caracterización Conciliación y arbitraje.
- ANEXO 10. Caracterización Gestión de talento humano.
- ANEXO 11. Caracterización Financiera.
- ANEXO 12. Caracterización compras y almacén.
- ANEXO 13. Caracterización Gestión Documental
- ANEXO 14 Caracterización mantenimiento.
- ANEXO 15. Caracterización atención al usuario
- ANEXO 16. Formato de planificación de cambios
- ANEXO 17. Mapa de riesgos de Planeación.
- ANEXO 18. Mapa de riesgos de Control y Mejoramiento.
- ANEXO 19. Mapa de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
- ANEXO 20. Mapa de riesgos registro público.
- ANEXO 21. Mapa de riesgos capacitación permanente.
- ANEXO 22. Mapa de riesgos Conciliación y arbitraje.
- ANEXO 23. Mapa de riesgos Promoción y arbitraje.
- ANEXO 24. Mapa de riesgos mantenimiento.
- ANEXO 25. Mapa de riesgos Gestión documental
- ANEXO 26. Mapa de riesgos compras y almacén.
- ANEXO 27. Mapa de riesgos de talento humano.
- ANEXO 28. Mapa de riesgos Financiero.
- ANEXO 29. Mapa de riesgos atención al usuario.
- ANEXO 30. Planificación de objetivos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	Firma	Firma
Nombre ARBEY ROSERO . Cargo. Coordinador de Calidad.	Nombre. ARBEY ROSERO Cargo. Coordinador de Calidad	Nombre. HAROLD DELGADO GUERRERO. Cargo. Presidente Ejecutivo



MANUAL DE LA CALIDAD

CODIGO	M-CI-01
VERSIÓN	10
PÁGINA	018 de 13
FECHA	20/04/2018