



# Manual de calidad

**Cámara de Comercio de La Guajira**

**Derechos Reservados © 1 de agosto de 2022**

**Versión 20.0**

**Riohacha, La Guajira**

**Aprobado por:**

**Presidente Ejecutivo**

**Revisado por:**

**Representante de la Presidencia**

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### 1. CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA

##### 1.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

##### 1.2. PARTES INTERESADAS

##### 1.3. RESEÑA HISTORICA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA

##### 1.4. MISIÓN

##### 1.5. VISIÓN

##### 1.6. VALORES

##### 1.7. PORTAFOLIO DE ACTIVIDADES

###### 1.7.1. Registros Públicos CAE

###### 1.7.2. Centro de Conciliación y arbitraje

###### 1.7.3. Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica

###### 1.7.4. Requisitos relacionados con el servicio

##### 1.8. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN

##### 1.9. SISTEMA DE

##### 1.10. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

##### 1.11. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

##### 1.12. POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

##### 1.13. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

##### 1.14. POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

##### 1.15. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

##### 1.16. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE TABACO, ALCHOL Y DROGAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA

##### 1.17. POLÍTICA PARA EL CONTROL DE EMERGENCIAS

##### 1.18. POLÍTICA DE GESTION DOCUMENTAL

#### 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### 2.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

## **2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA**

### **2.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

2.3.1. Manual de Calidad

2.3.2. Procedimientos

2.3.3. Registros

## **2.4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **2.5. EXCLUSIONES**

### **2.6. POLÍTICA DE CALIDAD**

### **2.7. OBJETIVOS DE CALIDAD**

## **2.8. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

### **2.9. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

### **2.10. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

## **3. SERVICIOS Y PROCESOS**

### **3.1. MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

3.1.1. Procesos de la Dirección

3.1.2. Servicios de Promoción y Desarrollo

3.1.3. Servicios delegados

3.1.4. Proceso Administrativo de apoyo

3.1.5. Proceso de Mejoramiento Continuo

3.1.6. Proceso de Auditorías Internas

### **3.2. CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

## **4. MATRIZ DE RELACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 Vs EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA**

## **5. CONTROL DE CAMBIOS**

## **INTRODUCCIÓN**

La Cámara de Comercio de La Guajira se propone liderar el desarrollo empresarial y social de la región, para lograrlo debe trabajar en la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015, acompañado del compromiso de todos los funcionarios actuales y futuros, es la herramienta que nos conduce a la prestación de un servicio de calidad y mejora continua de la entidad.

Este manual de calidad es el primer documento que planifica, como la Cámara de Comercio de La Guajira logra los objetivos y metas trazados, es la guía que establece el hacer, el controlar y el actuar de los funcionarios para mantener el sistema de gestión de la calidad acorde al propósito de la organización, sus requisitos legales, reglamentos aplicables, y requisitos de los clientes.

## 1. CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA.

### 1.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

A continuación, se presenta la matriz DOFA donde se determinan los principales aspectos internos y externos de la entidad.

#### Análisis integral- DOFA

	<b>FORTELEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>
F1	Alto nivel de integración de las áreas de trabajo en pro del alcance de la visión y objetivos institucionales	D1	Promoción de la entidad en cuanto a su rol de promotora regional.
F2	cumplimiento de los términos de Ley en la prestación de los servicios.	D2	Nivel de implementación de los archivos de gestión de la entidad
F3	Apropiación de un sistema de gestión certificado en ISO 9001:2015, SG_SST, Gestión documental y SICCI	D3	Infraestructura física deficiente, en cuanto a espacios de trabajo y auditorios para reuniones y capacitaciones.
F4	Talento humano capacitado, apropiado de la nueva tecnología y dispuesto a responder al cambio.	D4	Ausencia de estrategias de relacionamiento corporativo para proyectos de impacto regional
F5	liderazgo en los procesos	D5	Diseños de servicios innovadores para la generación ingresos
F6	Evaluación de la prestación del servicio para la mejora continua de los procesos.	D6	Escasos recursos económicos para proyectos y programas
F7	Uso de plataforma tecnológica para la prestación de los servicios	D7	La estructura por procesos actual del área de gestión humana de la entidad.
F8	Posicionamiento y reputación de la entidad		
F9	Cobertura en la jurisdicción		

## Análisis externo - DOFA

	<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>
O1	Alianzas con entidades públicas y privadas para desarrollar proyectos conjuntos de interés común.	A1	Delegación de las actividades propias de los servicios camerales a las administraciones territoriales
O2	Desarrollo de nuevos servicios para el fortalecimiento empresarial en creatividad e innovación en las empresas de la región.	A2	Eliminación del cobro de la tasa de renovación y disminución de las tarifas de registro público.
O3	Departamento de la Guajira en el desarrollo de su potencial turístico y cultural para el fortalecimiento de clústeres, implementación de normas técnicas en turismo sostenible y economía naranja.	A3	Número de empresas cerradas por la emergencia económica y social
O4	Beneficios de la normatividad: Ley de emprendimiento, ZOMAC, Ley de fronteras y ZESE.	A4	Disminución del número de afiliados que garantizan la gobernabilidad de la entidad.
O5	Nueva normatividad del gobierno para atender las emergencias económicas y sociales.	A5	Baja calidad, poca continuidad y altos costos de los servicios públicos para la inversión.
O6	La posibilidad de realizar convenios y o alianzas de desarrollo empresarial con entidades gubernamentales o de cooperación internacional.	A6	la informalidad y el desempleo alta
O7	Gremio empresarial más grande y representativo de la región	A7	Entrada y creación de otras Cámaras de Comercio en la jurisdicción
O8	Desarrollo de proyectos articulados con otras Cámaras de Comercio	A8	Inseguridad de los comerciantes de la región
O9	Escenarios de participación con el sector público y privado ejemplo: la secretaria técnica de competitividad.	A9	Dificultades en la articulación para trabajar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Planes de Desarrollo a nivel nacional y territorial
O10	Nuevos proyectos y empresas industriales asentadas en el territorio, por ejemplo: las energías limpias y renovables del departamento y las empresas de servicios públicos.	A10	Ingovernabilidad de las instituciones públicas.

## 1.2. PARTES INTERESADAS

Son los grupos de interés que tienen el potencial de afectar la capacidad de la entidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

Partes Interesadas	Requisitos	Proceso del Sistema de Gestión de Calidad
Los organismos reguladores, de control y vigilancia del Estado, que tengan competencia sobre la actividad de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Código del comercio.</li> <li>✓ Código civil.</li> <li>✓ Leyes y decretos reglamentarios.</li> <li>✓ Instructivos órganos de control y vigilancia.</li> <li>✓ Circular Externa.</li> <li>✓ Estatuto tributario.</li> <li>✓ Código laboral</li> <li>✓ Normas relacionadas con actividades delegadas por el Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registros públicos</li> <li>✓ Conciliación y Arbitraje.</li> <li>✓ Remates</li> <li>✓ Desarrollo empresarial</li> <li>✓ Desarrollo y gestión cívica</li> <li>✓ SCI</li> <li>✓ Proceso de mejoramiento continuo.</li> <li>✓ Gestión de los recursos.</li> </ul>
La Región y la localidad donde está ubicada la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beneficios</li> <li>✓ Crecimiento</li> <li>✓ Empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación del Sistema de Gestión.</li> <li>✓ Revisión de la presidencia.</li> <li>✓ Desarrollo empresarial.</li> <li>✓ Peticiones quejas y reclamos.</li> </ul>
Junta directiva de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan estratégico de la entidad.</li> <li>✓ Cumplimiento plan anual de trabajo.</li> <li>✓ Relaciones con la región y la localidad.</li> <li>✓ Elección de juntas y afiliados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación del Sistema de Gestión.</li> <li>✓ Revisión de la presidencia.</li> <li>✓ Desarrollo empresarial.</li> <li>✓ Peticiones quejas y reclamos.</li> <li>✓ Gestión de los recursos.</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información confiable</li> <li>✓ Atención oportuna</li> <li>✓ Tecnologías pertinentes.</li> <li>✓ Infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registros públicos</li> <li>✓ Conciliación y Arbitraje.</li> <li>✓ Remates</li> <li>✓ Desarrollo empresarial y</li> </ul>

# Manual de Calidad

	adecuada	<ul style="list-style-type: none"> <li>gestión cívica</li> <li>✓ SCI</li> <li>✓ Proceso de mejoramiento continuo.</li> <li>✓ Gestión de los recursos.</li> </ul>
Afiliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inquietudes e iniciativas.</li> <li>✓ Atención personalizada.</li> <li>✓ Servicios especiales y útiles</li> <li>✓ Organización de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registros públicos</li> <li>✓ Conciliación y Arbitraje.</li> <li>✓ Remates</li> <li>✓ Desarrollo empresarial y gestión cívica</li> <li>✓ Peticiones quejas y reclamos.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad del servicio y/o producto.</li> <li>✓ Precio de los bienes y servicios.</li> <li>✓ Cumplimiento en la entrega de bienes y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compra de bienes y servicios.</li> <li>✓ Gestión de los recursos.</li> <li>✓ SCI</li> <li>✓ Proceso de mejoramiento continuo.</li> </ul>
Colaboradores internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal competente</li> <li>✓ Promoción de una sana conducta.</li> <li>✓ Políticas de incentivos</li> <li>✓ Trabajo con las normas de seguridad social en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de los recursos.</li> <li>✓ Seguridad social en el trabajo.</li> <li>✓ SCI</li> <li>✓ Proceso de mejoramiento continuo.</li> </ul>
Medios de comunicación interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difundir actividades internas y externas.</li> <li>✓ Protocolo de Comunicaciones.</li> <li>✓ Información oportuna a la comunidad.</li> <li>✓ Imagen de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>✓ Revisión de la Presidencia.</li> <li>✓ Proceso de Comunicación organizacional.</li> </ul>

## 1.3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA

En Colombia se creó la Cámara de Comercio de Bogotá en 1878 y posteriormente bajo disposiciones de la ley 111 de 1890 se determinaron las normas que comenzaron a regirla y que dieron pie para la creación de las cámaras de Medellín, Tunja, Cali, Manizales, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta y Barranquilla.

Por iniciativa de un distinguido grupo de comerciantes e industriales de la región se fundó la Cámara de Comercio de Riohacha a raíz de la creación del departamento de La Guajira. Este grupo de amigos conformó un comité provisional para adelantar y gestionar todo lo pertinente a la creación de la Cámara de Comercio de Riohacha y que tuviera como jurisdicción el departamento de La Guajira. Este comité viajó por todos los municipios del departamento, realizando reuniones con los comerciantes, donde hacían la promoción de la cámara de comercio y nombraban personas para mantener viva la iniciativa, finalmente autorizados por el comité provisional, se viajó a la ciudad de Bogotá, y se consiguió que el gobierno nacional autorizara su creación por medio del decreto nacional número 1409 del 3 de junio de 1965, con jurisdicción en todo el departamento de La Guajira.

La Guajira se encuentra dividida en tres zonas: Alta, media y baja Guajira debido a factores climáticos y características geológicas que generan costumbres que identifican a las personas de una y otra zona. Estas diferencias culturales originaron en algunas ocasiones una falta de identidad con la Cámara de Comercio de Riohacha. El trabajo adelantado en el departamento en los últimos años evidencia estas diferencias, que se reflejaron con la creación de la cámara, por lo que los comerciantes manifestaron su deseo de erradicarlas solicitando el cambio de nombre de Cámara de Comercio de Riohacha a **Cámara de Comercio de La Guajira**, generando así un mayor compromiso y sentido de pertenencia con la región y de los empresarios con la institución. El decreto No. 2488 del 22 de noviembre de 2001 expedido por el ministerio de Desarrollo Económico autoriza el cambio de nombre de la Cámara.

Desde sus inicios la Cámara de Comercio de La Guajira emprende el camino hacia la prestación de servicios a la comunidad, promocionando y liderando iniciativas que traducen bienestar para el Departamento.

## 1.4. MISIÓN

Organización gremial privada, generadora de confianza y comprometida con el desarrollo sostenible, que orienta sus recursos a la prestación de servicios innovadores, apoyado en un talento humano competente para impulsar crecimiento económico regional.

## 1.5. VISIÓN

En el 2025 la Cámara de Comercio de la Guajira será la principal agencia articuladora del desarrollo sostenible empresarial y del crecimiento económico regional.

## 1.6. VALORES

**LIDERAZGO.** Contamos con líderes que orientan claramente los procesos de Calidad de la institución. Que indican los caminos a seguir siendo un ejemplo personal y permanente ante la entidad y la sociedad.

**COMPROMISO SOCIAL.** Apropiación de la misión, Visión y Política de calidad de la entidad por todo el equipo de trabajo en todas sus dimensiones, facetas y matices.

**RESPONSABILIDAD.** Cumplimiento de los procesos y actividades estipuladas en el manual de calidad, generando confianza dentro del equipo de trabajo.

**TRANSPARENCIA.** Actuamos siempre guiados por la voluntad de servicio, los valores éticos y profesionales, generando de esta manera, fidelidad y gratitud con nuestros clientes internos y externos.

**HONESTIDAD.** Contamos con Talento Humano comprometido, que permite el reconocimiento de una conducta confiable, autentica, verídica y recta bajo principios de calidad.

**SOLIDARIDAD.** Insta al entorno empresarial, al trabajo en equipo, en forma entusiasta, leal, generosa y desinteresada, que permita la adhesión al cumplimiento de los procesos y la política de calidad.

**TOLERANCIA.** Valorar las ideas aportadas por los demás, para mantener relaciones armónicas en el trabajo, apoyando el proceso de mejoramiento continuo, en cuanto a la identificación y solución de problemas.

**RESPECTO**. Es nuestra base para una convivencia sana y pacífica, valorando a todos y cada uno de los clientes que conforman el entorno empresarial.

**AMABILIDAD**. Es nuestra disposición permanente, ofrecer una actitud afable hacia nuestros clientes internos y externos.

## **1.7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

### **1.7.1. Registros públicos CAE**

#### **Registro Mercantil**

Las Personas naturales y jurídicas que ejercen una actividad comercial deben matricularse, así como sus establecimientos comerciales e inscribir los diferentes actos y documentos que generan en sus actividades productivas, información que será pública y podrán tener disponibilidad de ella las personas que la soliciten.

El registro mercantil les otorga formalidad a los empresarios pues de esa manera se puede demostrar su existencia y representación legal, defiende los derechos de los empresarios, protege el nombre comercial porque le otorga exclusividad a la razón social que se registre, ofrece las ventajas contempladas en el Código de Comercio y provee un número de identificación permanente.

#### **Registro único de proponentes**

Todas las personas naturales y jurídicas que aspiren a celebrar con el Estado contratos de obras, consultorías, compraventa de bienes inmuebles y otros, deben realizar su inscripción en el Registro Único de Proponentes. Este servicio que ofrece la Cámara otorga un documento que certifica la capacidad técnica y económica que poseen los contratistas, permite simplificar los trámites y recopilar información importante que se constituye en una garantía para el Estado.

#### **Registro de entidades sin ánimo de lucro**

La Cámara de Comercio de La Guajira mediante este registro hace pública la situación de las organizaciones civiles, fundaciones, juntas de acción comunal y demás entidades sin ánimo de lucro. Se expide al igual que en los otros registros los certificados y demás actos y documentos inscritos en la cámara.

---

## **Registro de Personas Naturales y Jurídicas que ejerzan las actividades de vendedores de Juegos de Suerte y Azar**

La Cámara de Comercio de La Guajira mediante este registro, inscribe los actos y documentos de los vendedores de juegos de suerte y azar.

### **Registro Nacional de Turismo**

Los prestadores de servicios turísticos solicitan inscripción, actualización y cancelación de este registro de forma virtual en la plataforma dispuesta por Confemaras.

### **Registro Veedurías Ciudadanas**

Se registran los actos y documentos de estas veedurías en los mismos términos y condiciones de las entidades sin ánimo de lucro.

### **Registro Entidades Extranjeras de Derecho Privado Sin Ánimo de Lucro**

Se registran los actos y documentos de estas entidades extranjeras sin ánimo de lucro en los mismos términos y condiciones que las demás entidades sin ánimo de lucro.

Para los registros que lleva la Cámara de Comercio de La Guajira, se expide el respectivo certificado.

### **Registro de Operadores de Libranza**

Los prestadores de servicios de libranzas solicitan inscripción, actualización y cancelación de este registro de forma virtual en la plataforma dispuesta por Confemaras.

#### **1.7.2. Centro de Integral de Solución de Conflictos**

El Centro Integral de Solución de Conflictos de la Cámara de Comercio de La Guajira es una instancia que propende por la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos creados legalmente para tal fin. Es un espacio que facilita la resolución de conflictos derivados de las relaciones de negocio, organizacionales, laborales y la comunidad en general, de una manera rápida, económica, especializada y con plenos efectos legales. Para ello cuenta con un talento humano calificado y óptimos recursos físicos y tecnológicos.

## **Arbitraje**

Mecanismo alternativo para la resolución de conflictos creados por la ley en la cual dos o más personas enfrentadas en una controversia encargan la solución de esta a un número impar de abogados expertos en la materia objeto de conflicto, llamados árbitros.

El fallo de los árbitros denominado laudo arbitral, tiene los mismos efectos de una sentencia proferida por un juez. El proceso se desarrolla en un ambiente privado, donde las partes deciden el tiempo de duración del mismo, y en caso contrario el plazo es de seis meses, según lo estipulado en la ley.

El arbitraje evita los procesos judiciales, que resultan más costosos por los honorarios que causan y el tiempo que pueden durar, los árbitros están sujetos a la vigilancia de la procuraduría General y / o Consejo Superior de la judicatura.

Para la selección de los árbitros la cámara dispone de un listado público de profesionales, cuyas cualidades y especialidades son garantía de imparcialidad, equidad, idoneidad y justicia de fallos.

Para acudir a la figura del arbitraje se requiere que las partes celebren un pacto arbitral, si este es anterior al surgimiento del conflicto se llama “Cláusula Compromisoria y si es posterior a las divergencias se denomina “Compromiso”.

## **Conciliación**

Procedimiento mediante el cual dos o más personas buscan una solución directa de sus controversias, mediante la asesoría y acompañamiento de un profesional experto en mediación, llamado conciliador.

La conciliación puede ser tramitada por cualquier persona natural o jurídica, mediante solicitud formulada a la coordinación del centro de Conciliación y Arbitraje de la cámara, indicando el nombre de las partes de las personas

Involucradas en el conflicto, sus direcciones, el objeto de las diferencias y el valor económico de las mismas.

## **Remates**

La diligencia de remate es un acto procesal de instrucción del proceso de ejecución, complemento del embargo, consiste en la venta de bienes realizada por los órganos de la jurisdicción. Es un fenómeno en el cual se combinan elementos del derecho civil y del derecho procesal.

El Art. 58 parágrafo 1 de la ley 794 de 2003, estableció que a petición de quién tenga derecho a solicitar el remate de los bienes, se podrá comisionar a las notarías, Cámaras de Comercio o martillos legalmente autorizados.

La Cámara de Comercio de La Guajira brinda asesoría jurídica relacionada a los servicios delegados.

### **1.7.3. Desarrollo empresarial y Gestión Cívica**

La Cámara de Comercio de La Guajira como lo dispone la ley, cumple diversas funciones, unas de naturaleza pública o administrativa y otras de carácter privada o gremiales.

Las funciones de naturaleza pública son atribuidas a las cámaras de comercio por la Ley o por el Gobierno Nacional.

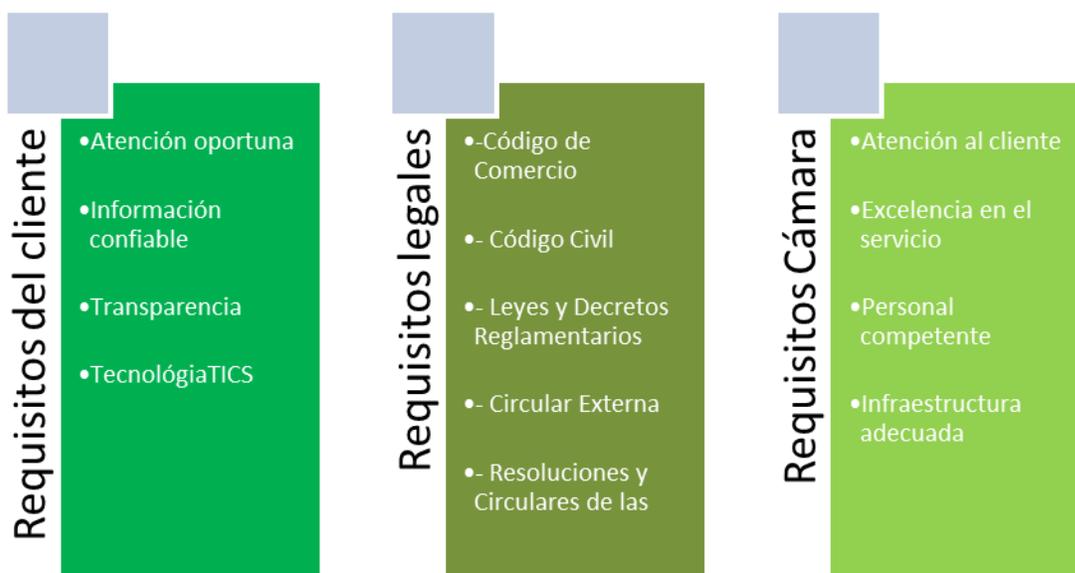
La Cámara desempeña funciones privadas en beneficio de los empresarios y la comunidad, actuando como organismo gremial de carácter particular realiza acciones como: investigaciones económicas sobre aspectos específicos del mercado, organización de eventos empresariales académicos y culturales, tales como: conferencias, seminarios y presentación de estudios y participa activamente en la toma de decisiones a través de las posiciones ocupadas en la Junta Directiva de diferentes entidades,

La cámara ofrece asesorías, programas de formación y capacitación relacionados con temas económicos, tecnológicos, alta dirección y otros según las necesidades de los empresarios y la comunidad, así mismo promueve actividades, tales como: las ferias y misiones, que fomentan las actividades empresariales y elevan los mercados de las empresas de la región.

La Cámara de Comercio de La Guajira juntamente con otras entidades brindan a los empresarios nacionales e internacionales oportunidades de negocios mediante la exposición de productos o servicios, ruedas de negocios, información relacionada con

el comercio y la economía y jornadas de crédito, orientación promoción y entrega de información empresarial. Coordina actividades que beneficien al grupo de afiliados.

## 1.7.4. Requisitos Relacionados Con El Servicio



## 1.8. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La Cámara de Comercio de La Guajira sede Principal se encuentra ubicada en la Carrera 6 No. 11-03 del Distrito Turístico Especial y Cultural de Riohacha, capital del Departamento de la Guajira.

Se suministra un espacio físico laboral de propiedad de la entidad, que cuenta con una planta física de dos niveles. En el primer nivel funcionan las oficinas de registros públicos CAE, adecuadas para la atención a usuarios, Sistemas, Centro de Conciliación y Arbitraje, Gestión Documental, Dirección de Promoción y Desarrollo Empresarial, Dirección Administrativa y Financiera, y Revisoría Fiscal de la Entidad.

En el Segundo nivel funcionan las oficinas de Presidencia Ejecutiva, Dirección de Aseguramiento Corporativo, Secretaria General, Comunicaciones, y la Sala de Juntas.

Cuenta con procedimientos documentados para asegurar la administración de la infraestructura de la entidad necesaria para la prestación de los servicios y el buen desarrollo de las funciones de los empleados, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para un cubrimiento de la jurisdicción, se cuenta con una seccional en los municipios de Maicao, y puntos de atención en los municipios de Fonseca, Barrancas, San Juan del Cesar y Villanueva, los locales es los cuales funcionan las seccionales y puntos de atención son arrendados.

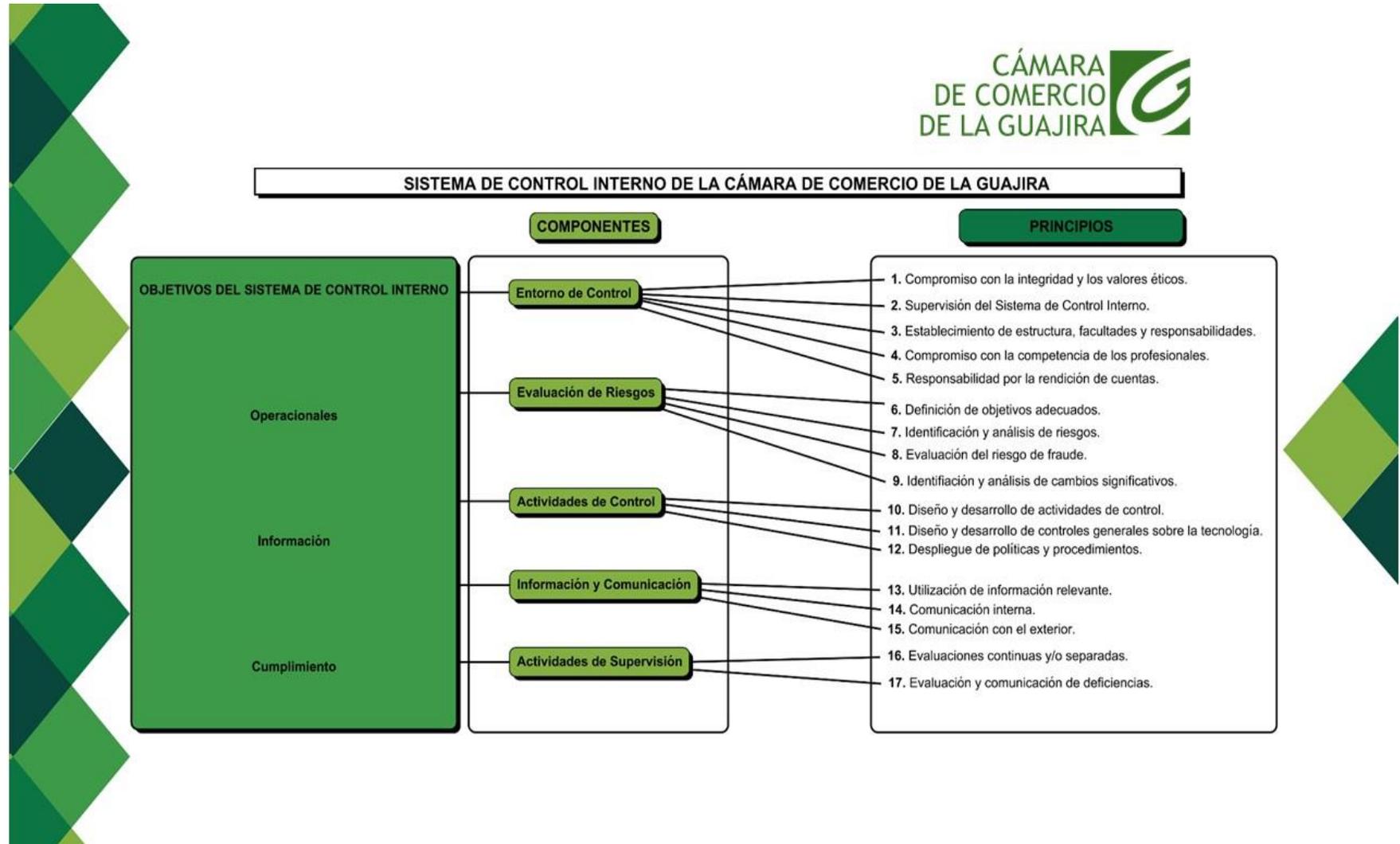
Se cuenta con herramientas tecnológicas que garantizan el buen desarrollo de las actividades, alineados conforme a las necesidades y expectativas de los procesos para lograr en la prestación del servicio la conformidad a los usuarios.

## 1.9. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En un sentido amplio, el concepto de control interno se define como un proceso efectuado por la alta dirección y que involucra a todo el personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Mejoramiento de la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información financiera y no financiera (estratégica y registral entre otras).
- Cumplimiento adecuado de las leyes y normas que sean aplicables.
- Gestión adecuada de los riesgos.
- Prevención y mitigación del riesgo de fraude.

La Cámara de Comercio de La Guajira desde el área de Dirección Aseguramiento Corporativo se ha diseñado una nueva estructura del sistema de control interno fundamentada según lo establecido en el marco integrado COSO III, el cual establece 3 objetivos, 5 componentes y 17 principios como se muestra más adelante. Esta nueva estructura busca aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad. Así mismo, requiere del apoyo de todo el personal de la Cámara para que cada objetivo, componente y principio estén presentes y en funcionamiento, y así mantener un sistema de control interno efectivo.



# *Manual de Calidad*

---

## **1.10. POLITICA DE RECURSOS HUMANOS**

Nuestra política de Recursos Humanos se basa en incorporar un talento humano que desee desarrollar sus competencias con base en su educación, formación, habilidades, experiencias y conocimientos, comprometido con el desarrollo empresarial y social de La Guajira, para que la entidad pueda alcanzar y desarrollar su misión, visión, políticas y objetivos institucionales.

Esta política contiene los siguientes componentes desarrollados en el proceso Gestión de Recursos, así:

- a. Optimización del Ambiente de Trabajo
- b. Selección y Contratación del Personal
- c. Evaluación de desempeño
- d. Formación

La Comunicación Interna juega un papel fundamental en la motivación de nuestro equipo humano, y dando a conocer a los empleados datos relevantes sobre la entidad, estableciendo las pautas a seguir, las políticas a adoptar, etc. mediante reuniones periódicas de carácter informativo, reuniones de áreas.

## **1.11. POLITICA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

En la Cámara de Comercio de La Guajira, consideramos que el ambiente es el eje fundamental para todas las actividades que realiza el hombre en pro de un desarrollo sostenible, por lo tanto, se compromete a desarrollar sus actividades de manera responsable con el medio ambiente, minimizando las implicaciones ambientales de las mismas.

Para el desarrollo de esta política, la entidad contará con un talento humano capacitado y comprometido con la preservación y conservación del medio ambiente, estableciendo como principios básicos los siguientes:

- ❖ Optimizar el consumo de los recursos y/o material de trabajo utilizado.
- ❖ Asignar puntos ecológicos y adoptar prácticas de reciclaje y mejoramiento continuo para la gestión ambiental.
- ❖ Prevenir y minimizar la generación de cargas contaminantes.

## 1.12. POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

La Cámara de Comercio de La Guajira se compromete a establecer una eficiente y oportuna gestión del riesgo de sus procesos, mitigando o disminuyendo sobre todo aquellos riesgos que impacten significativamente el logro de los objetivos institucionales, esto se hará a través del plan para el tratamiento de riesgos.

La Cámara de Comercio de La Guajira mantendrá un Sistema Cameral de Control Interno, donde se hará la evaluación del riesgo en los procesos de la entidad. Para ello tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Establecimiento del contexto
- Identificación del riesgo
- Análisis del riesgo
- Evaluación del riesgo
- Tratamiento del riesgo
- Valoración del riesgo
- Comunicación y consulta.

## 1.13. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Representa los principios y orientaciones generales de los procesos de comunicación, los cuales se plasmarán en planes específicos de acción de la organización a través de su área de comunicaciones.

La Cámara de Comercio de La Guajira, propicia una comunicación clara, veraz y oportuna, entre su público interno y externo, como reflejo de su responsabilidad de comunicar.

Su objetivo, es posicionar la imagen de la Cámara de Comercio de La Guajira, para generar a largo plazo confianza y credibilidad entre las partes interesadas, sobre los programas y servicios que ejecuta, en cumplimiento de su misión y visión, las cuales se realizan buscando el desarrollo empresarial de la región.

La política de comunicación tiene cuatro componentes que perfilan su ejecución y se encuentran desarrollados en sus procesos y procedimientos de comunicaciones, y son:

- a. Públicos
- b. Principios
- c. Escenarios
- d. Protocolos de comunicación interna y externa.

## **1.14. POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Promover el uso de las mejores prácticas de seguridad informática en el trabajo, para que los usuarios colaboren con la protección de la información y recursos institucionales.

Proponer los mecanismos de seguridad lógica, en el ambiente informático de modo que se contribuya con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Servir de guía para el comportamiento profesional y personal de los colaboradores de la cámara, en procura de minimizar los incidentes de seguridad internos, como hurto de información o vandalismo.

Lineamientos básicos de la política de los sistemas de información:

Acceso a la información, uso razonable de los recursos informáticos, uso de contraseña, hardware y software, desarrollo, mantenimiento y actualización de aplicaciones, virus informático y navegación en internet.

Red de datos institucional, correo electrónico institucional, copias de seguridad, uso de equipos portátil, uso de unidades de respaldo de la información, uso de dispositivos de almacenamiento, uso adecuado de las unidades de potencia ininterrumpida, administración del espacio físico en los centros de cómputo, confidencialidad de la información institucional y trato con terceros, planes de contingencia y excepciones.

Contar con un recurso humano competente en el proceso de Sistemas, que asesore, administre, y provea soluciones en el área tecnológica, y en coordinación con la Presidencia Ejecutiva y la Dirección Administrativa y Financiera, identificar y proveer una ubicación física segura para la instalación de los dispositivos tecnológicos en las instalaciones de la entidad que salvaguarde los activos físicos y lógicos.

Los Directores de procesos son los responsables de proteger, gestionar y monitorear que únicamente personal autorizado tenga acceso a la información reservada, minimizando riesgos de seguridad, con el objetivo de prevenir daños, interferencias y accesos no autorizados a la información y a las zonas restringidas

El área administrativa y financiera o el personal que éste designe, son los responsables de controlar el ingreso y salida de equipo informático, administrar y dar mantenimiento a la infraestructura tecnológica y eléctrica, incluyendo los

equipos servidores, la red de datos, los sistemas de telefonía, con el objetivo de asegurar que la plataforma tecnológica opere en óptimas condiciones, así como facilitar la continuidad del servicio.

El acceso a recursos informáticos restringidos y a los datos almacenados dentro de estos debe ser limitado a Usuarios Autorizados. Los Usuarios Autorizados y su nivel de privilegio deben ser especificados por el Presidente Ejecutivo y el Administrador del Sistema.

## 1.15. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Cámara de Comercio de la Guajira con su actividad de gestión en el desarrollo empresarial y competitividad regional, reconoce la importancia del talento humano, por lo tanto, se compromete desde la alta gerencia a proteger la seguridad de los trabajadores sin importar su tipo de contratación, mediante el desarrollo del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), destinando los recursos necesarios al nivel económico, tecnológico, personal idóneo. Para ello busca alcanzar los siguientes objetivos:

- ❖ Proteger y mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en todos los niveles de la Organización desde campo físico, social y mental, capacitándolos en temas relacionados tales como identificación, valoración y evaluación de peligros, autocuidado, prevención y mantenimiento de la salud en el trabajo, Preparación y respuestas a emergencias, Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo “COPASST”, comité de convivencia laboral “COCOLA” y otros temas necesarios.
- ❖ Proveer programas de promoción y mantenimiento de la salud, orientados a mejorar el bienestar laboral de los colaboradores.
- ❖ Efectuar esfuerzos permanentes para identificar y valorar los peligros asociados a las actividades desarrolladas, con el fin de evitar y minimizar los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y daños a la propiedad.
- ❖ Mejorar continuamente la eficiencia del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, utilizando herramientas que permitan la revisión de sus objetivos y cumplimiento.
- ❖ Cumplir con la normatividad vigente en relación con el SG-SST.

## 1.16. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO.

La empresa ha definido y establecido una política de no alcohol, tabaco y drogas esto con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar de los trabajadores, contratistas, usuarios y familias que visitan las instalaciones físicas de la empresa ya que éstos generan impactos negativos sobre la sociedad, el ambiente de trabajo y en las personas en su seguridad y condiciones de trabajo debido a sus factores de riesgo asociado.

Por lo tanto, con el ánimo de lograr el mejoramiento del desempeño laboral y el fomento de los hábitos y estilos de vida saludable, se establecen y prohíben los siguientes parámetros:

- ❖ Prohíbe presentarse al cumplimiento de sus actividades, funciones y/o tareas bajo el efecto de sustancias psicoactivas incluidas bebidas alcohólicas o energizantes u otras que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral.
- ❖ Prohíbe el consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas o energizantes durante el desarrollo de actividades y/o funciones dentro de las instalaciones físicas de la empresa.
- ❖ Promueve actividades de sensibilización y de capacitación para los trabajadores, contratistas y temporales que buscan la creación de hábitos y estilos de vida saludables en relación con el daño que causa el cigarrillo, bebidas alcohólicas y/o energizantes y sustancias psicoactivas que afectan la salud del individuo y su entorno.

Los trabajadores deberán tener una conducta responsable y participativa en las acciones de sensibilización que promuevan el cumplimiento de esta política. El incumplimiento de esta política y de las reglas y normas que se deriven de ella es condición de empleo y contratación de la empresa.

## **1.17. POLÍTICA PARA EL CONTROL DE EMERGENCIAS**

**LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA** está comprometida en adelantar el plan para la detección, prevención, mitigación y control de emergencias, con el fin de evitar que las actividades desarrolladas ocasionen amenazas a la salud de los colaboradores, comerciantes y estudiantes en práctica, visitantes, contratistas y Personal en general.

Para el cumplimiento de esta política se tendrán en cuenta la normatividad vigente, las políticas institucionales, el plan de emergencias y contingencias brindando las condiciones y recursos necesarios para su aplicabilidad de manera eficiente y eficaz.

## **1.18. POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL**

La Cámara de Comercio de La Guajira como entidad privada con funciones publica es consciente de la importancia y el valor de los documentos de archivos en su gestión. Por lo tanto, la alta dirección en articulación con todas las áreas de la entidad, se compromete a implementar las mejores prácticas para la correcta gestión de los documentos e información, garantizar, velar por la integridad, autenticidad, veracidad y confidencialidad de la información de los documentos físicos y electrónicos de toda la entidad, y a satisfacer de manera eficiente las necesidades informativas de los usuarios internos y externos con servicio de calidad de acuerdo a los lineamientos de la normatividad vigente. El desarrollo de esta política, se evidencia a través del diseño y ejecución del programa de gestión documental el cual contempla la identificación de los riesgos, la implementación de los instrumentos de apoyo a la archivística y las metodologías para el desarrollo de los procesos de la gestión como son la planeación, producción, gestión y tramite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración, garantizando de esta manera el principio de la transparencia.

## **2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Cámara de Comercio de la Guajira fundamenta su sistema en una base documental y en una estructura organizacional y administrativa que soporta la gestión empresarial asociada con la calidad para el logro de los objetivos y metas de la organización, sus requisitos legales reglamentarios y demás reglamentarios aplicables.

## **1.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Las definiciones contenidas en el presente manual, para comprenderlas mejor son las contenidas en la norma técnica NTC-ISO 9001:2015 (Segunda actualización) Sistema de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario y la NTC –ISO 19011:2012 (Primera actualización) Directrices para las auditorías de los sistemas de gestión, numeral 3 términos y definiciones.

## **1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA**

La Cámara cuenta con una estructura organizacional sencilla que le permite responder a las necesidades y expectativas de sus usuarios, además de establecer las autoridades y responsabilidades requeridas para gestionar los diferentes servicios y procesos.

La cámara cuenta con sedes en sitios estratégicos que le permiten dar una mayor cobertura en su jurisdicción y que también están referenciados en la estructura organizacional y administrativa.

La máxima autoridad administrativa en el sistema de gestión de la calidad es el Presidente Ejecutivo.

La estructura organizacional y administrativa actual es la siguiente:

Figura 1.

## Estructura Organizacional y Administrativa

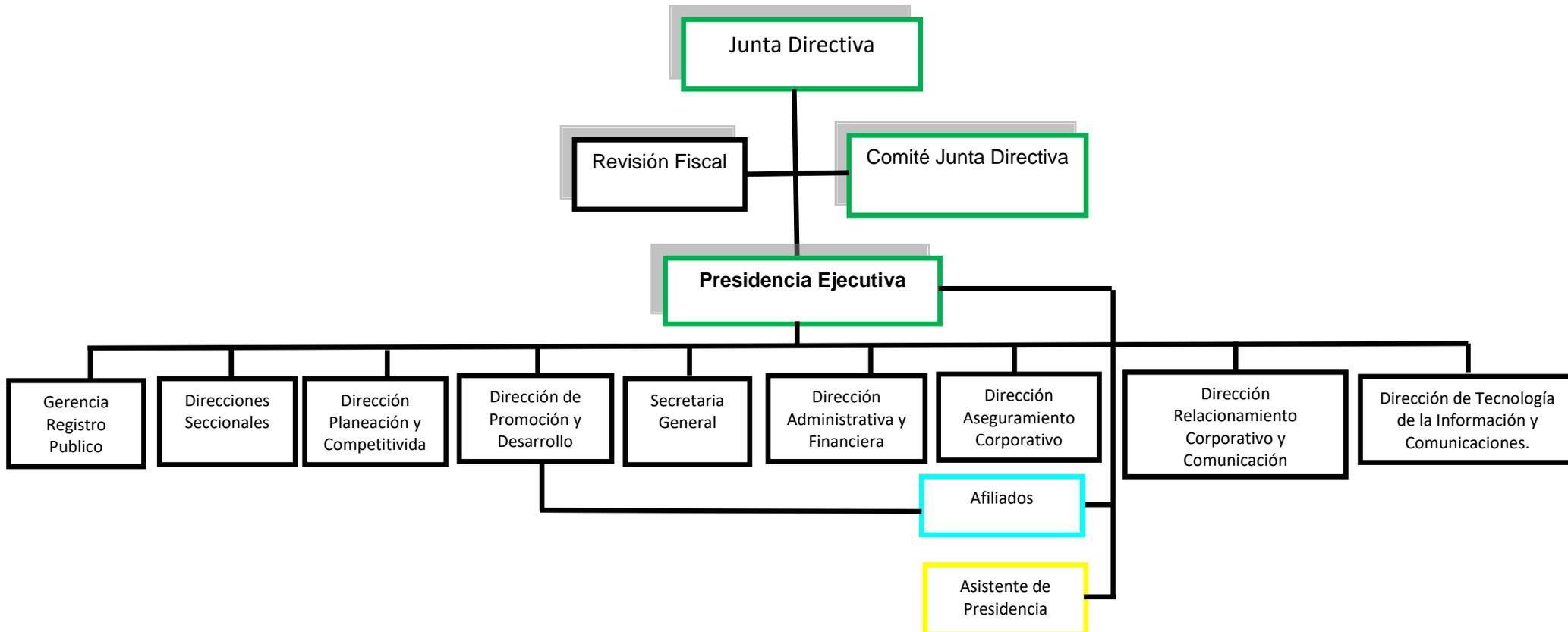


Figura 2.



Figura 3.

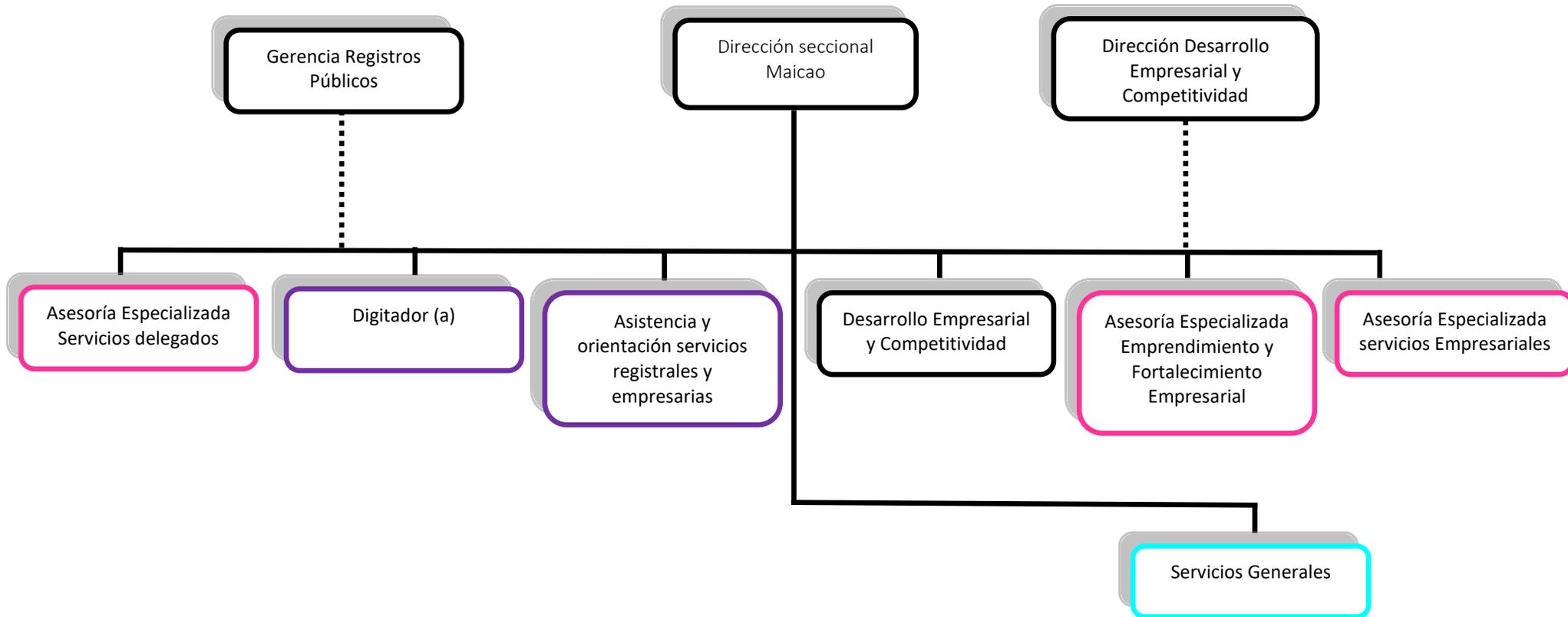


Figura 4.

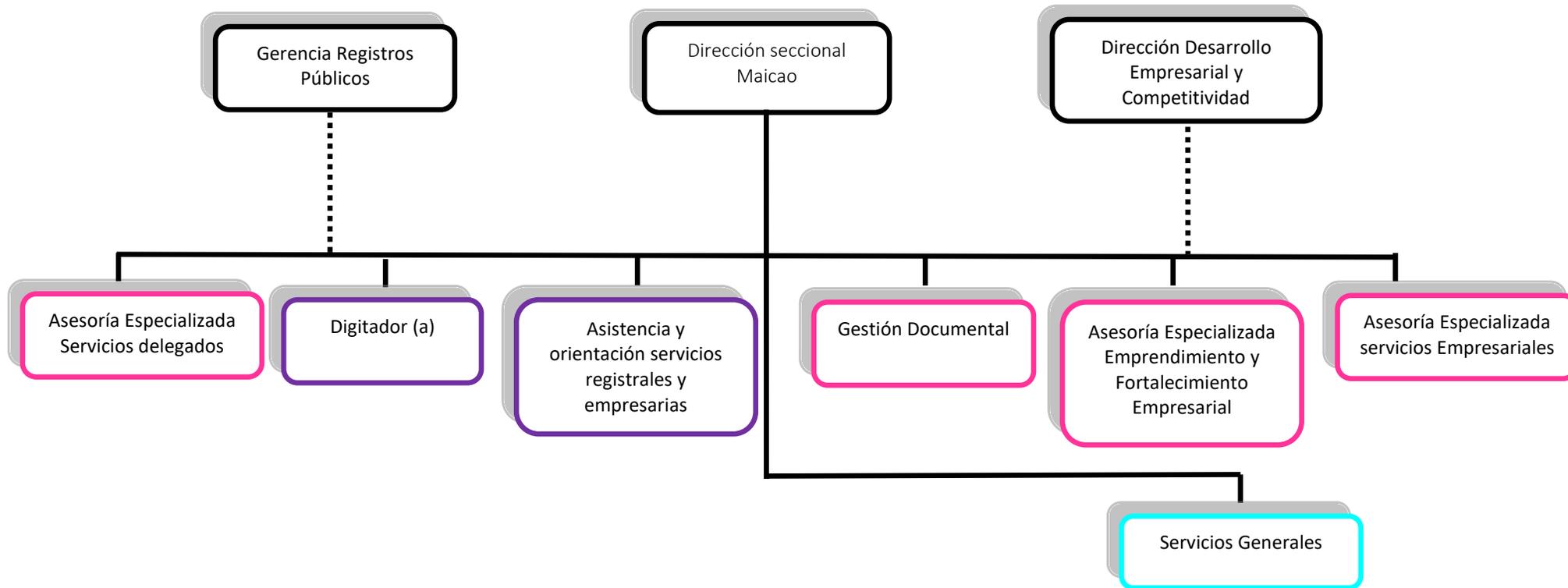


Figura 5.

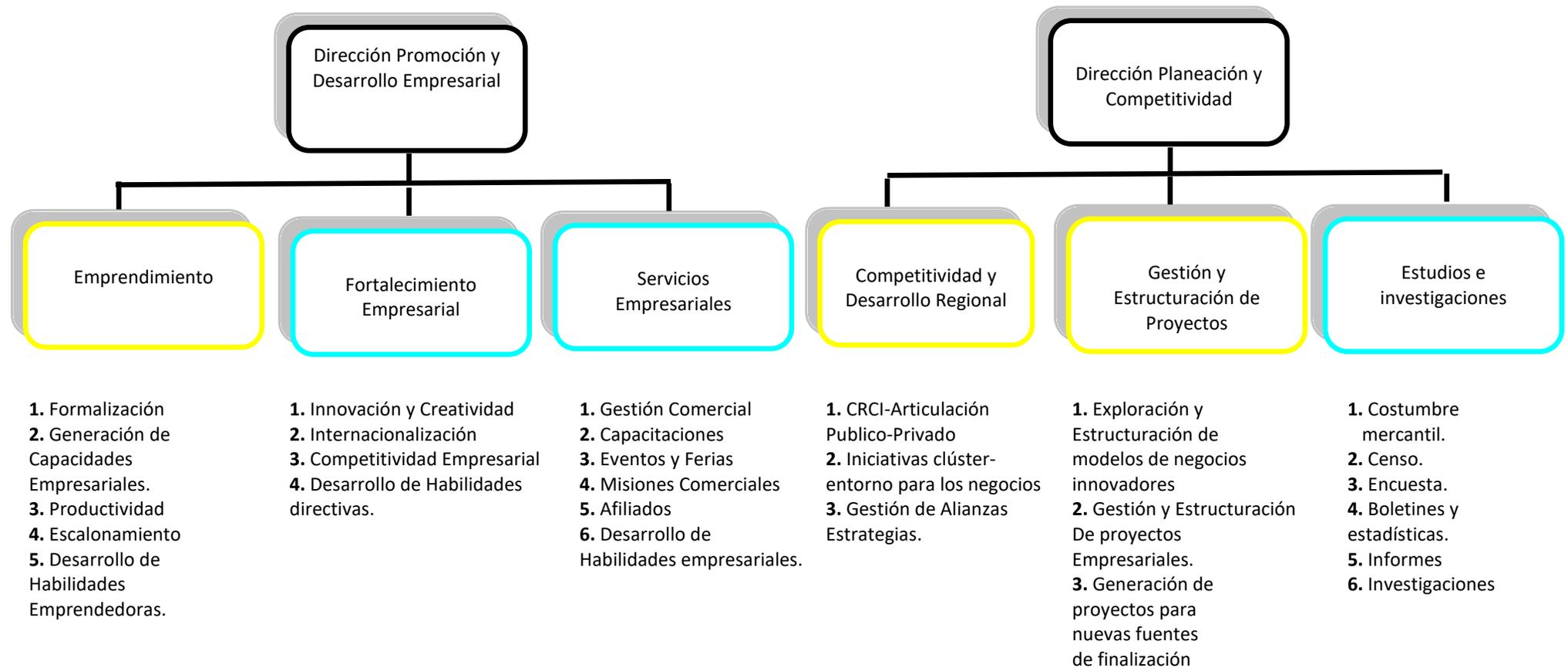


Figura 6.

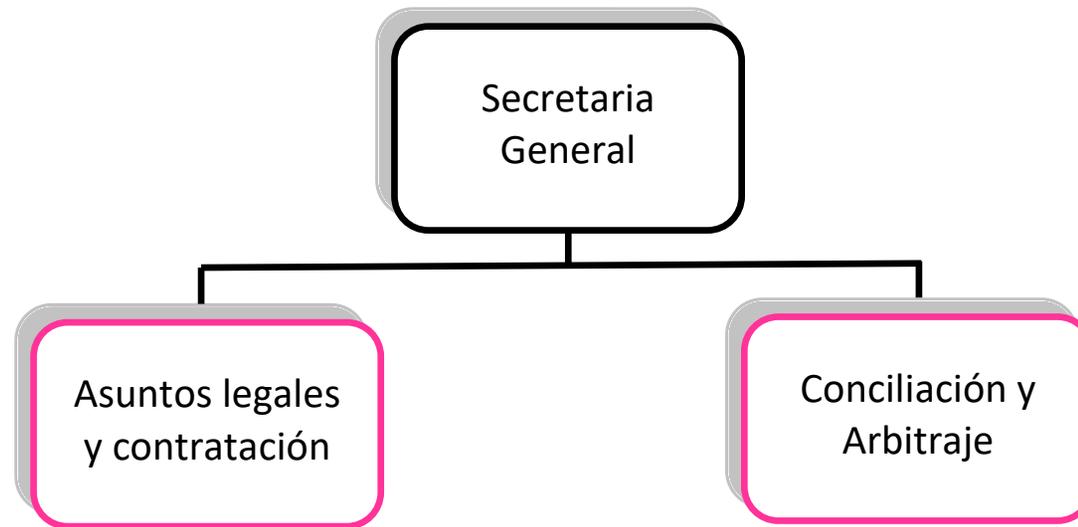


Figura 7.

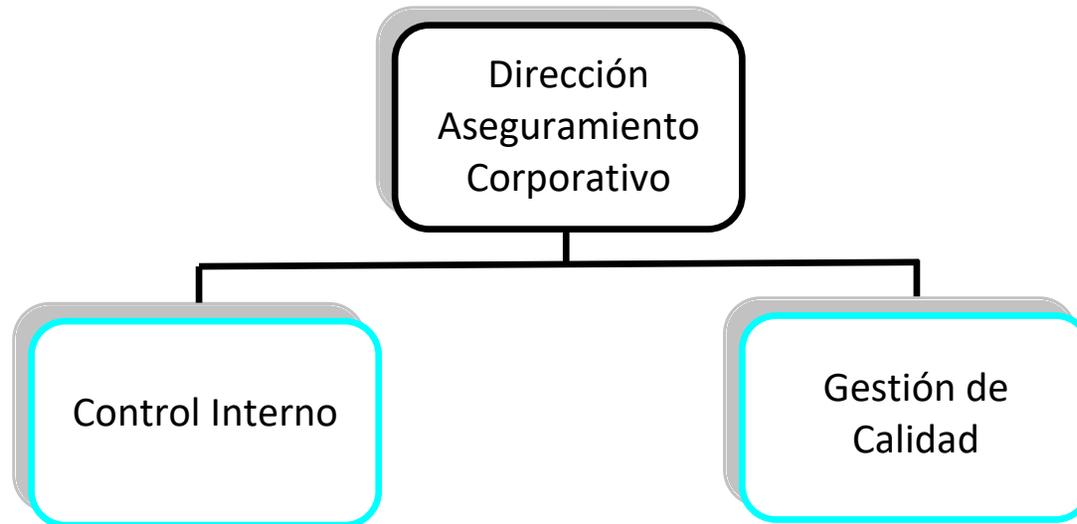


Figura 8.

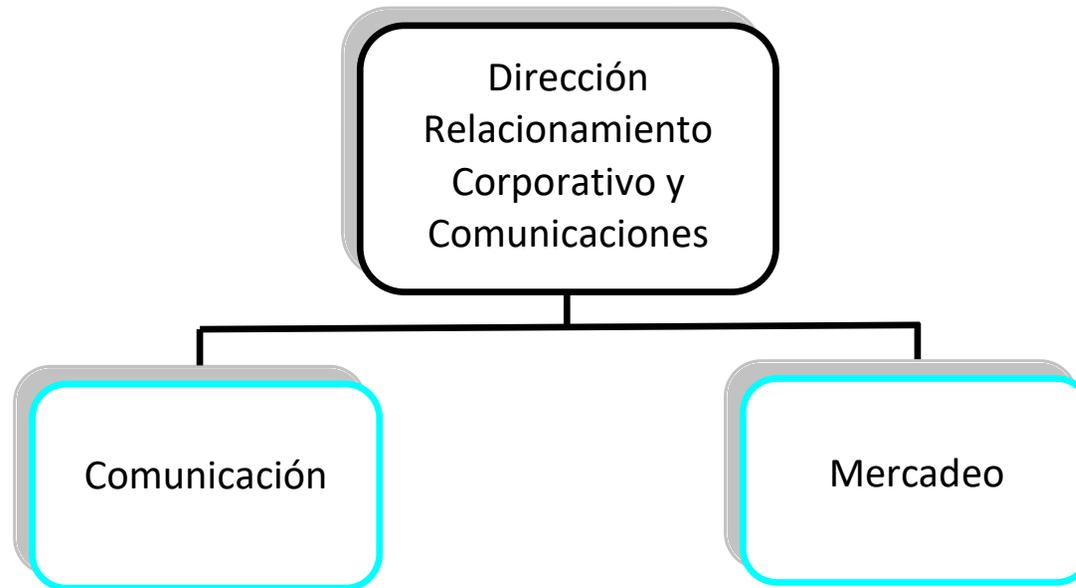


Figura 9.

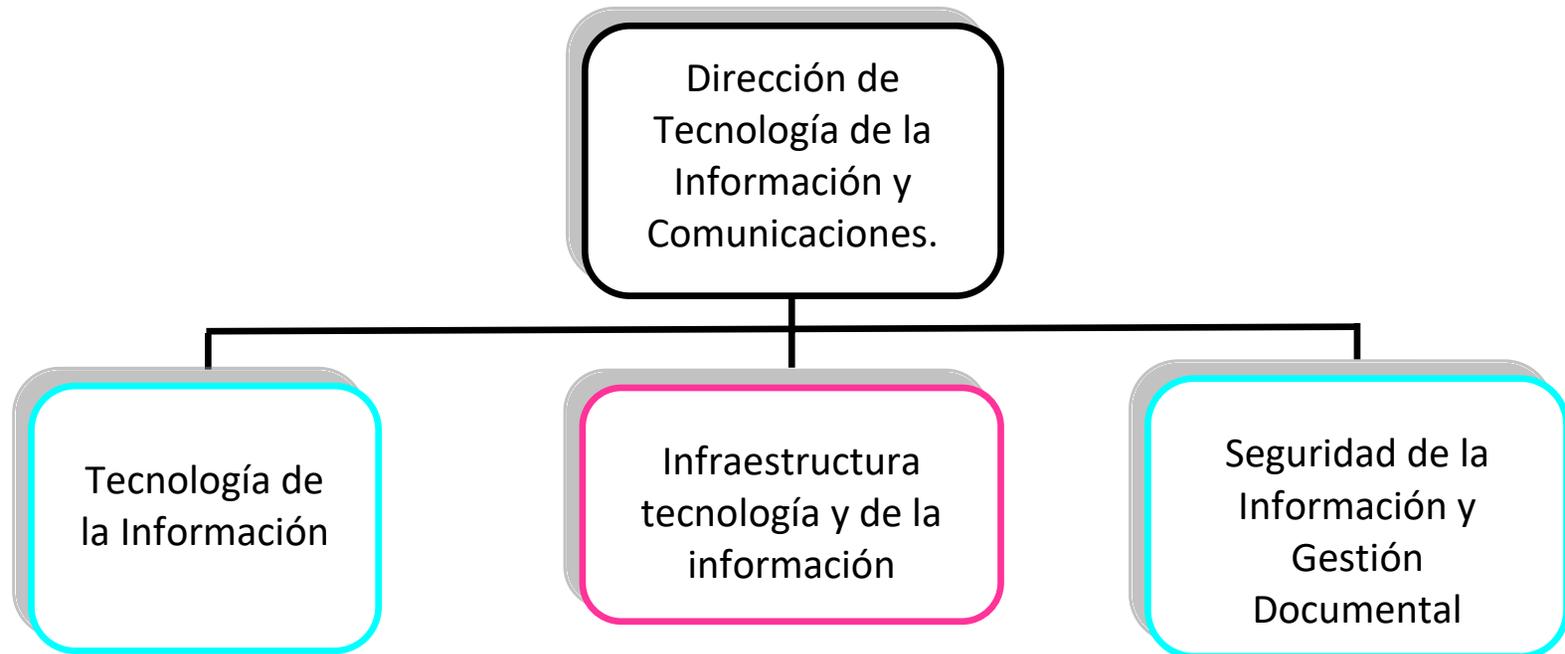
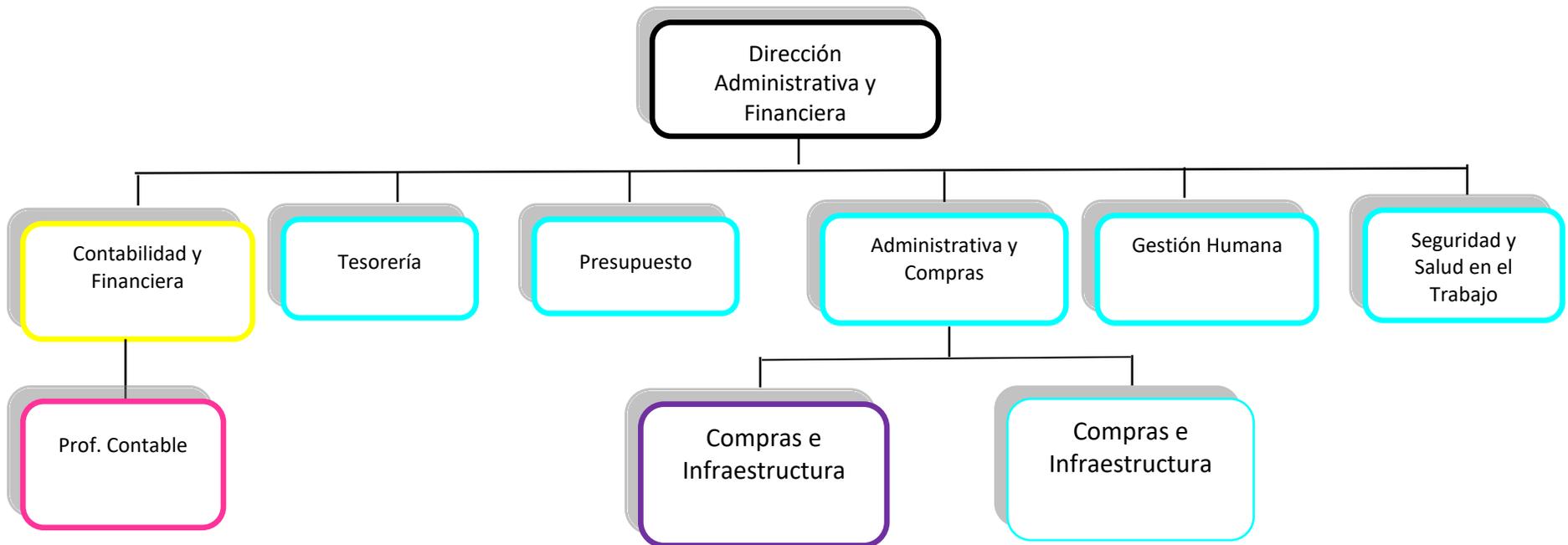


Figura 10.



---

## 1.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental evidencia la planificación del sistema de gestión de la calidad y establece la forma como se implementa y se desarrolla en todos los niveles de la organización, de acuerdo con sus requisitos legales y reglamentarios, y a la satisfacción del cliente.

### 1.3.1. Manual de Calidad

Documento que describe cómo La Cámara de Comercio de La Guajira planifica su sistema de gestión de la calidad para darle cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios, de los clientes, y los usuarios. Evidencia la interacción de los servicios y procesos, define el alcance del sistema, la justificación de las exclusiones y referencia los procedimientos y demás documentos que afectan a la institución.

La responsabilidad de la aprobación de este manual es del Presidente Ejecutivo de la entidad, una vez sea revisado por el Representante de la Presidencia en el Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de La Guajira.

La distribución de este manual se rige de acuerdo con lo establecido en los procedimientos de control de documentos.

Es actualizado cuando se presenta una modificación que afecta el Sistema de Gestión de Calidad de La Cámara de Comercio de La Guajira, siendo revisado y aprobado por los responsables que aprobaron la versión original. Las modificaciones son registradas en el Listado Maestro de Documentos.

Los originales de las versiones anteriores del manual son guardados por el Representante de la Presidencia para establecer un histórico de los manuales de la organización, estos se identifican con el sello de “Documento Obsoleto”.

### 1.3.2. Procedimientos

Documentos que determinan como efectuar las diferentes actividades en la institución.

### 1.3.3. Registros

Documentos que determinan los resultados alcanzados por la prestación de los servicios y ejecución de los diferentes procesos.

---

## 1.4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de la Guajira aplica a los servicios de:

- ◇ Registro Mercantil
- ◇ Registro Único De Proponente
- ◇ Registro De Entidades Sin Ánimo De Lucro
- ◇ Conciliación Y Arbitraje
- ◇ Servicio De Desarrollo Empresarial Y Gestión Cívica
- ◇ Servicio De Remates Judiciales

## 1.5. EXCLUSIONES

Son excluidos los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015, los cuales no afectan los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios.

### ◇ **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

Dado que los servicios que ofrece La Cámara de Comercio de La Guajira Están definidos por las funciones que deben ejercer las cámaras de comercio como lo reglamenta el gobierno nacional a través del Código de Comercio.

### ◇ **7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición**

Se excluye porque no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición para realizar el seguimiento y medición de los servicios prestados y que puedan evidenciar la conformidad de los resultados alcanzados.

## 1.6. POLÍTICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio de La Guajira se compromete a prestar sus servicios con excelencia operacional a través del liderazgo, el aprendizaje, el desarrollo de su talento humano, para proporcionar soluciones integrales, cultura de asociatividad y estrategias de crecimiento de nuestros clientes.

Para desarrollar la Política de Calidad, la entidad se compromete a cumplir los requisitos legales y normativos, aplicar la gestión de riesgos y la promoción del mejoramiento continuo.

## 1.7. OBJETIVOS DE CALIDAD

- A. Con las partes interesadas, fomentar la cultura de asociatividad y apoyar estrategias de crecimiento.
- B. Proporcionar soluciones integrales a los clientes, a través del aprendizaje, arquitectura empresarial y la ejecución de acciones con base a las encuestas de percepción del servicio.
- C. Mantener las competencias del talento humano y su compromiso con el logro de los presentes objetivos de calidad.
- D. Mejorar permanentemente nuestros servicios de acuerdo con la satisfacción de nuestros clientes, a través del cumplimiento de sus requisitos.
- E. Evaluar y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

## 1.8. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

La presidencia ejecutiva de la Cámara de Comercio de la Guajira ha designado como autoridad del Sistema de Gestión de la Calidad al Director de Aseguramiento Corporativo, y como responsables a todos los Directores de procesos de la entidad.

Puede ser reasignado mediante acta de comité de dirección, cuando se asigne otra autoridad debe ser empleado de planta, y de nivel directivo o superior. El Director de Aseguramiento Corporativo, coordinará el mantenimiento del sistema de gestión de calidad e informará a la presidencia del desempeño y de cualquier necesidad de mejora.

Será responsabilidad de todos los Directores de proceso mantener actualizado sus procesos, procedimientos, formatos, mapa de riesgo e indicadores con el fin de asegurar que se establecen, implementan y mantienen los servicios y procesos necesarios para lograr la satisfacción de los usuarios.

## 2.1. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Entidad cuenta con tres softwares “DOCXFLOW” quien soporta al sistema de gestión documental, para dar estudio a los documentos de registros, SII (Sistema Integrado de Información), red de comunicación local y nacional con el “RUES” (Registro Único Empresarial y Social), a través de la página web de Confecámaras

en los procesos de registros públicos y “JSP7” que sirve de apoyo para los procesos administrativos y financieros de la entidad.

El sistema de los servicios registrales, generan un código de barras o número de operación que localiza la ruta de los documentos en los procesos de registros públicos, y cada expediente se archiva y se digitaliza con un número de matrícula o inscripción.

En los Procesos de Desarrollo Empresarial cada expediente se archiva por evento realizado.

En los procesos de Conciliación y Arbitraje el archivo se realiza a cada expediente de los procesos o casos Conciliado o Arbitrado.

## 2.10. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera propiedad del cliente los datos o información suministrada para el Registro Público, y se gestiona de la siguiente manera:

**Planeación:** Con el lleno de los requisitos por parte del cliente para el Registro Público.

**Hacer:** Digitalización de los documentos presentados para el registro público, Control de Calidad, copias de seguridad y actividades determinadas en los procedimientos de registros públicos.

**Verificación:** Con las auditorías de calidad a los procedimientos de registro público, control de producto no conforme, indicadores de los procesos, quejas y reclamos.

**Actuar:** Con el proceso de Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. SERVICIOS Y PROCESOS

En la planificación del SGC se determinaron los servicios públicos y privados que ofrece la Cámara de Comercio de La Guajira a sus usuarios y los procesos internos que aseguran la prestación de los servicios, los objetivos de calidad, los recursos a utilizar, las actividades de calificación, variación, seguimiento, medición e inspección específicos y aplicables de los productos y/o servicios y los criterios para la aceptación de este, y regulados por las normas legales y reglamentarias.

Esta identificación e interacción de servicios y procesos genera una gestión empresarial enfocada en procesos, su ventaja es el control continuo, que enfatiza

en la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del cliente, la necesidad de considerar los servicios y procesos en términos que aporten valor, la obtención de los objetivos y metas trazadas y la mejora continua del SGC con toma de decisiones basadas en datos e información.

En la actualidad la entidad no desempeña o realiza procesos contratados externamente.

## 3.1. MAPA DE SERVICIOS Y PROCESOS

Es la representación gráfica del SGC. El mapa de procesos establece los servicios y procesos de la organización y la forma como interaccionan para lograr la satisfacción de los usuarios. En él se identifican los siguientes grupos:

**3.1.1. Procesos de la Dirección:** procesos que establecen y planifican el SGC y el SCI, y lo evalúan para asegurar el logro de los objetivos y metas organizacionales.

**3.1.2. Servicios de Promoción y Desarrollo:** Son las actividades que realiza la organización para fomentar el desarrollo empresarial y de la comunidad.

**3.1.3. Servicios delegados:** Son los servicios para llevar los registros públicos encomendados por la ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos.

**3.1.4. Procesos Administrativos de Apoyo:** Procesos que soportan a la organización para la prestación de los servicios a los usuarios.

**3.1.5. Proceso de Mejoramiento Continuo:** Proceso que identifica las oportunidades de mejora del SGC y aumentan la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

**3.1.6. Proceso de Auditorías Internas:** Proceso que determina el cumplimiento de los requisitos, la implementación y el mantenimiento del SGC.

**La figura 6.** Representa el Mapa de Servicios y Procesos.

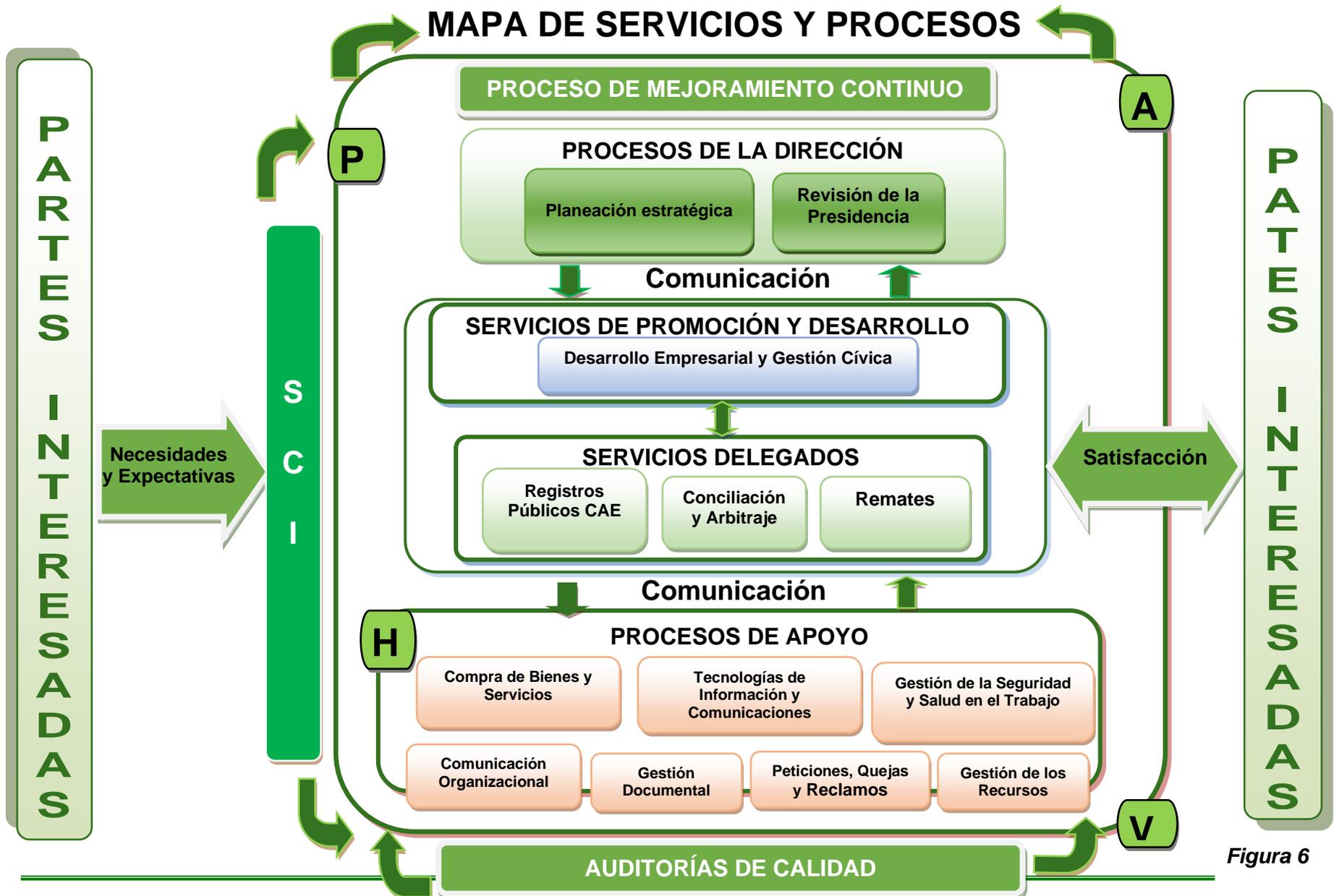


Figura 6

## **3.2. CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS**

Es la descripción de los servicios y procesos de la organización, evidencia su planificación, es la base para realizar el control, seguimiento y evaluar el desempeño de estos, muestra la interacción de los procesos a través de la interrelación y establece las responsabilidades y recursos necesarios para desarrollarlos.

A continuación, los Servicios y Procesos de la Cámara de Comercio de La Guajira.

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión 19.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Asegurar que la política y los objetivos de calidad y las metas y políticas organizacionales estén acordes al propósito de la organización, y continuar la integridad del SGC cuando haya cambios en este.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico <u>  X  </u> Misional <u>      </u> Apoyo <u>      </u> Mejora continua <u>      </u>			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todo el sistema de gestión de la calidad.			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas y Objetivos de calidad del sistema anterior.</li> <li>➤ Misión, visión, política y objetivos de calidad anterior.</li> <li>➤ Directrices y/o Políticas públicas aplicables</li> <li>➤ Necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>➤ Proyecto Plan Anual de trabajo.</li> <li>➤ Análisis DOFA</li> <li>➤ Planeación de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>➤ Proyecto Presupuesto vigencia.</li> <li>➤ Gestión del riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar la política de calidad, otras políticas, planificación y objetivos de calidad.</li> <li>➤ Seguimiento a Misión, Visión, objetivos y políticas (Informe de gestión)</li> <li>➤ Realizar análisis estratégico de la organización.</li> <li>➤ Establecer metas organizacionales en los niveles pertinentes de la organización.</li> <li>➤ Responsabilidad, autoridad y comunicación.</li> <li>➤ Determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>➤ Mesas de trabajo con directores de procesos.</li> <li>➤ Consolidación documento de plan estratégico con objetivos, metas y responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas y objetivos de calidad actualizados.</li> <li>➤ Misión, visión, política y objetivos de calidad.</li> <li>➤ políticas y metas organizacionales.</li> <li>➤ Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés (enfoque al cliente).</li> <li>➤ Proyecto y divulgación del Plan Anual Estratégico aprobado.</li> <li>➤ Matriz DOFA actualizado.</li> <li>➤ Realización de las Auditorías</li> <li>➤ Presupuesto vigente aprobado</li> <li>➤ Publicación y divulgación del presupuesto anual aprobado.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socialización PAT y Plan estratégico a Junta Directiva y posterior aprobación.</li> <li>➤ Seguimiento plan anual de trabajo.</li> <li>➤ Estudio y análisis del contexto interno y externo</li> <li>➤ Programa de Auditoria</li> <li>➤ Proyección del presupuesto vigencia actual</li> <li>➤ Asignación de recursos a las actividades del plan de trabajo</li> <li>➤ Aprobación del presupuesto por Junta Directiva</li> <li>➤ Socialización a partes interesadas</li> <li>➤ Identificación del riesgo.</li> <li>➤ Análisis del riesgo</li> <li>➤ Evaluación del riesgo</li> <li>➤ Tratamiento del riesgo</li> <li>➤ Control del riesgo</li> <li>➤ Monitoreo del riesgo</li> <li>➤ Revisión del riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mapa de riesgo actualizado.</li> <li>➤ Mejora continua</li> </ul>
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de desempeño de todos los directores de procesos.</li> <li>- Indicadores de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de las actividades planeadas.</li> <li>- Calculo de los indicadores trimestrales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe trimestral de actividades.</li> <li>- Informe de gestión,</li> <li>- Informes comparativos de indicadores de gestión.</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cambios que afectan el SCI</li> <li>➤ Cambios que afectan el SGC.</li> <li>➤ Auditorías internas de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar los cambios que afectan el SCI.</li> <li>➤ Estudiar los cambios que afectan el SGC.</li> <li>➤ Plan para efectuar cambios que afecten los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El SCI actualizado.</li> <li>➤ El SGC actualizado.</li> <li>➤ Acciones de mejoras.</li> <li>➤ Fortalecimiento de los procesos.</li> </ul>

# Manual de Calidad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual vigencia actual.</li> </ul>	<p>procesos y procedimientos del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de los resultados de auditorías</li> <li>➤ Seguimiento de las acciones, resultantes de las auditorías.</li> <li>➤ Revisión y evaluación del presupuesto anual para aprobación de la Junta Directiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cambios en los procedimientos</li> <li>➤ Presupuesto anual de trabajo aprobado.</li> </ul>
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificación de las acciones de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planes de mejoramiento.</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director de Aseguramiento Corporativo.	Presidente Ejecutivo	Director de Aseguramiento Corporativo

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p><b>Presidente Ejecutivo:</b> Aprueba metas organizacionales y cambios al SGC y al SCI. Asegura la disponibilidad de los recursos</p>	<p><b>Director de Aseguramiento Corporativo:</b> Programa y coordina las reuniones para la planificación del SGC.</p> <p><b>Presidente Ejecutivo y Comité de Dirección:</b> Revisar las metas organizacionales, y estudiar los cambios que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad y al SCI, y Concientiza a todo el personal de su rol en el logro de las metas organizacionales.</p>

# Manual de Calidad

DOCUMENTACIÓN		
DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Procedimientos</li> <li>Plan Estratégico</li> <li>Programa Anual de Trabajo</li> <li>Presupuesto vigencia</li> <li>Planes de Mejora</li> <li>Plan de Mejoramiento de los entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de Documentos</li> <li>Control de los Registros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de Comité de Dirección.</li> <li>Actas de Junta Directiva</li> <li>Matriz de interrelación entre política de calidad y objetivos de calidad</li> <li>Listado de Indicadores de los Procesos</li> <li>Control de Correspondencia recibida.</li> <li>Planes de Mejoramiento Requeridos.</li> <li>Plan de cambios que afectan los procesos y procedimientos del Manual de Calidad</li> <li>Programa Anual de Trabajo</li> <li>Plan Anual Estratégico</li> <li>Presupuesto aprobado</li> <li>Matriz DOFA</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Comercio</li> <li>Norma NTC-ISO 9001:2015</li> <li>Decreto 898 de 2002</li> <li>Circular Externa 100</li> <li>Ver Matriz Legal</li> </ul>		

<b>INTERRELACIONES</b>	Revisión de la Presidencia, proceso de mejoramiento continuo, proceso de comunicación organizacional.
<b>OBJETIVOS</b>	Cumplir con los objetivos planificados en la organización,

RECURSOS		
FINANCIEROS	HUMANOS	TECNICOS
Presupuesto establecido	Presidente Ejecutivo, Director de Aseguramiento Corporativo Comité de dirección Directores de Procesos	Computador, impresora, video vean, escáner.

# Manual de Calidad

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de riesgo

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Personal sugiere cambios al SGC	Escrito	Director de Aseguramiento Corporativo y Comité de Dirección	Cambios al SGC y a las metas organizacionales.
Director de Aseguramiento Corporativo	Memorando	Comité de Dirección y Directores de Procesos	Citación a reunión de planificación del SGC.
Presidente Ejecutivo	Escrito	Director de Aseguramiento Corporativo	Aprobación de metas organizacionales o cambios al SGC
Presidente Ejecutivo y Grupo Directivo	Reuniones y Escrito	Toda la Organización	Difusión de nuevas metas y cambios al SGC

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
15-04-19	18.0	<p>En el proceso de PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, se elimina: En el ciclo PLANEAR como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto aprobado del año anterior</li> <li>- Presupuesto del plan anual de trabajo y plan estratégico.</li> <li>- Manual de presupuestos</li> <li>- Identificación de la normatividad.</li> <li>- Planes de gobiernos.</li> <li>- Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación de las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>- Se modifica " proyecto vigencia actual" por "Presupuesto vigencia actual"</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimientos a Misión, Visión, objetivos y políticas</li> </ul>	Presidencia Ejecutiva

		<p>(Informe de gestión).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesas de trabajo con jefes de procesos.</li> <li>- Proyecto plan de trabajo.</li> <li>- Consolidación del PAT.</li> <li>- Socialización a Junta Directiva y posterior aprobación</li> <li>- Seguimiento plan anual de trabajo.</li> <li>- Estudio y análisis del contexto interno y externo</li> <li>- Programa de Auditoria</li> <li>- Proyección del presupuesto vigencia actual</li> <li>- Asignación de recursos a las actividades del plan de trabajo</li> <li>- Aprobación del presupuesto por Junta Directiva</li> <li>- Socialización a partes interesadas</li> <li>- Identificación del riesgo</li> <li>- Análisis del riesgo</li> <li>- Evaluación del riesgo</li> <li>- Tratamiento del riesgo</li> <li>- Control del riesgo</li> <li>- Monitoreo del riesgo</li> <li>- Revisión del riesgo</li> </ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar y asignar los recursos necesarios</li> <li>- Compromiso de la Dirección.</li> <li>- Comunicar a toda la organización las políticas, objetivos y metas organizacionales y requisitos de los usuarios.</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La palabra "Matriz" DOFA actualizado.</li> <li>- Realización de las Auditorias</li> <li>- Presupuesto vigente aprobado</li> <li>- Publicación y divulgación del presupuesto anual aprobado</li> <li>- Mapa de riesgo actualizado</li> <li>- Mejora continua</li> </ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto y divulgación del presupuesto anual aprobado</li> <li>- Proyecto y divulgación del plan anual de trabajo y estratégico aprobado.</li> <li>- Nuevos procesos</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de gestión</li> </ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de la Región.</li> <li>- Informes trimestrales o anuales del presupuesto del plan anual estratégico y plan anual de trabajo.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividades se incluye:</p>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de las actividades planeadas.</li> <li>- Calculo de los indicadores trimestrales</li> </ul> <p>Se elimina</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar plan anual estratégico e indicadores de gestión.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe trimestral de actividades.</li> <li>- Se modifica la segunda salida del ciclo eliminando la frase "donde se incluya el cumplimiento del PAT".</li> <li>- Informes comparativos de indicadores de gestión</li> </ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades Social y Empresarial</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada SE INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditorías internas de calidad</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad SE INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de los resultados de auditorias</li> <li>➤ Seguimiento de las acciones, resultantes de las auditorias</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida SE INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de mejoras.</li> <li>- Fortalecimiento de los procesos</li> <li>- Cambios en los procedimientos</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como actividad se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar en caso necesario las actividades posteriores a la prestación del servicio.</li> </ul>	
01-08-22	19.0	<p>Se modifico el nombre del proceso se eliminó "Planeación sistema de gestión de la calidad" y se insertó "Planeación Estratégica.</p> <p>En el ciclo Planear en las Actividades se eliminó la palabra "Jefes" y se insertó "Directores"</p> <p>En el ciclo Hacer en la entrada se eliminó la palabra "Jefes" y se insertó la palabra "Directores"</p> <p>En el que Dirige, Ejecuta y en el Responsable se eliminó "Jefe de Control Interno y de la Calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>Los recursos en la parte de los Humanos se eliminaron "Jefe de control Interno y de la calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En las comunicaciones en la primera fila en la parte de Receptor se eliminó "Jefe de control Interno y de la Calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En la segunda fila en la parte del emisor se elimino "Jefe de</p>	

# Manual de Calidad

	<p>Control Interno y de Calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo" en la parte del receptor se eliminó "Jefes" por "Directores".</p> <p>En la tercera fila en la parte del receptor se eliminó "Jefe de Control Interno y de la Calidad y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En ciclo de Verificar En la Entrada, Actividades y salida se eliminó la letra "C" de las siglas "SCCI" y quedó "SCI"</p> <p>En la parte de Autoridad se eliminó la "C" en las siglas "SCCI" y quedó de la siguiente manera "SCI"</p>	
--	---	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión 19.0</b>
		<b>Fecha: 01-08-2022</b>
		<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>REVISIÓN POR LA PRESIDENCIA</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Revisar la adecuación y eficacia continua del SGC y al SCI, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los usuarios y la organización.	
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico---X---Misional-----Apoyo-----Mejora continua-----	

# Manual de Calidad

<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todo el Sistema de Gestión de la Calidad.		
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificar las reuniones del comité de dirección.</li> <li>➤ Política de calidad.</li> <li>➤ Política de gestión ambiental.</li> <li>➤ Política de talento humano.</li> <li>➤ Política de gestión del riesgo.</li> <li>➤ Política de tecnología de la información y comunicaciones.</li> <li>➤ Política de comunicación organizacional.</li> <li>➤ Objetivos de calidad.</li> <li>➤ Adecuación de Recursos.</li> <li>➤ Acciones para abordar riesgos y Oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer reuniones de comité de Dirección.</li> <li>➤ Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC y del SCI.</li> <li>- Eficacia de las acciones correctivas y de las acciones para abordar riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar a la organización los resultados de la revisión.</li> <li>- Políticas y objetivos aprobados.</li> <li>- Visión y misión aprobadas.</li> <li>- Necesidades de Recursos.</li> <li>➤ Acciones de mejora del sistema de calidad.</li> </ul>
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de auditorías internas.</li> <li>- Encuesta de satisfacción del cliente.</li> <li>- Peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>- Desempeño de los procesos e indicadores.</li> <li>- Objetivos de calidad y oportunidades de mejora</li> <li>- Conformidad del proceso, productos o servicios, en relación con los requisitos del cliente</li> <li>- Adecuación de recursos, desempeño de proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de revisión presidencial.</li> <li>- Análisis de la eficacia de las acciones tomadas, para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades y recomendaciones para las mejoras.</li> <li>➤ Necesidades de cambios del sistema de calidad</li> <li>➤ Necesidades de recursos.</li> </ul>

# Manual de Calidad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de seguimiento y medición previa.</li> <li>- Análisis DOFA</li> </ul>		
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento del acta del comité de anterior.</li> <li>- Estado de acciones preventivas y correctivas.</li> <li>- Propuestas de cambios que afectan el SGC y el SCI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar el SGC.</li> <li>- Revisar el SCI.</li> <li>- Evaluar las oportunidades de cambios y mejora del SGC y SCI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de revisión presidencial.</li> <li>- Conclusiones de la revisión presidencial.</li> <li>- Comunicar a la organización los resultados de la revisión.</li> <li>- Cualquier necesidad de cambio en SGC y SCI.</li> </ul>
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Oportunidades de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Análisis de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mejoras en SGC</li> <li>➢ Mejoras en los servicios del SGC</li> <li>➢ Mejoras en el SCI</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director de Aseguramiento Corporativo	Presidente Ejecutivo	Director de Aseguramiento Corporativo

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<b>Presidente ejecutivo:</b> determina la frecuencia de revisión y aprueba las acciones a implementar	<b>Presidente ejecutivo y Comité directivo:</b> revisa el sistema de gestión de la calidad <b>Director de Aseguramiento Corporativo:</b> Elabora acta de reunión, coordina el proceso y asegura la implementación de las acciones generadas de las revisiones.

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Estatutos de la CCG</li> <li>• Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo</li> <li>• Reglamento Interno de Trabajo</li> <li>• Indicadores de</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Revisión de la Presidencia.</li> <li>• Listado Control de Documentos.</li> <li>• Listado Control de Registros</li> <li>• Sello "Copia No Controlado"</li> <li>• Sello "Documento Obsoleto"</li> <li>• Actas de Comité de Dirección</li> </ul>

# Manual de Calidad

<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos</li> <li>Auditorías Internas y Externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de documentos.</li> <li>Control de registros.</li> </ul>	
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norma NTC-ISO 9001:2015</li> <li>Código de Ética y Buen Gobierno</li> <li>Manual del Sistema Cameral de Control Interno</li> <li>Circular Externa 100</li> <li>Ver matriz legal</li> </ul>		

<b>INTERRELACIONES</b>	Planificación del SGC, servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, procesos administrativos de apoyo y proceso de mejoramiento continuo.
<b>OBJETIVOS</b>	Cumplir con los compromisos adquiridos en la revisión por la presidencia.

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Presidente ejecutivo, Comité de dirección, Directores de procesos	Computador, impresora, video vean, fotocopiadora.

# Manual de Calidad

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Director de Aseguramiento Corporativo o Presidente Ejecutivo	Escrito	Responsables de procesos	Citación para reunión de revisión del SGC
Responsables de procesos	Informe de procesos	Presidente Ejecutivo	Desempeño de los procesos
Director de Aseguramiento Corporativo	Informe	Presidente Ejecutivo	Resultados de Auditorías internas y externas, revisiones de la dirección previas, satisfacción del cliente
Director de Aseguramiento Corporativo	Acta de revisión	Presidente Ejecutivo y Responsables de procesos	Conclusiones de la revisión por la dirección.
Presidente Ejecutivo y Responsables de procesos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Toda la organización	Implementación de acciones

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
15-04-2019	18.0	<p>En el proceso REVISION POR LA PRESIDENCIA, en el ciclo HACER, como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La frase “en relación con los requisitos del cliente”, para la sexta entrada.</li> <li>- En la octava entrada se incluye la palabra “previa”</li> <li>- En la séptima entrada se incluye la frase “Análisis DOFA” y se elimina la frase “Cambio en las cuestiones externas e internas pertinentes”</li> </ul>	Presidencia Ejecutiva

# Manual de Calidad

		<p>en el ciclo HACER como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la eficacia de las acciones tomadas, para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye en la primera salida la frase “y recomendaciones para la “</li> </ul>	
01-06-22	19.0	<p>En el proceso de Revisión por la presidencia en el cargo de quien Dirige, Ejecuta y Responsabilidad se eliminó “Jefe de Control Interno y de gestión de la Calidad” y se insertó “Director de Aseguramiento Corporativo”</p> <p>En los recursos Humanos e eliminó la palabra “Jefes” y se insertó “Directores”</p> <p>En comunicaciones en la 1, 3 y 4 fila en la parte del emisor se elimino “Jefe de control interno y gestión de la calidad” y se insertó “Director de Aseguramiento Corporativo”</p> <p>En Planear Se eliminó una “C” de las siglas “SCCI” y quedó “SCI” en la Actividad</p> <p>En Verificar En la entrada, en la actividad y en la salida se eliminó una “C” de las siglas “SCCI” y quedó “SCCI”</p> <p>En Actuar En la salida se eliminó una “C” de las siglas “SCCI” y quedó “SCCI”</p> <p>En la parte del objetivo del proceso se eliminó la letra “C” en las siglas “SCCI” y quedó de la siguiente manera “SCI”</p>	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión 19.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>DESARROLLO EMPRESARIAL Y GESTIÓN CÍVICA</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Desarrollar y promover actividades y proyectos que generen el progreso empresarial, cultural y social de la comunidad.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----X-----Apoyo-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Empresarios y comunidad del departamento de la guajira.			
<b>ETAPA DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesidades y expectativas de los empresarios y la comunidad.</li> <li>➤ Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del servicio.</li> <li>➤ Programas y planes de desarrollo propios e iniciativa de terceros.</li> <li>➤ Programa Anual de Trabajo.</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificación de nuevos mercados y negocios.</li> <li>➤ Fomento de la creación de las organizaciones gremiales.</li> <li>➤ Estímulo a la creación de empresas.</li> <li>➤ Convocatoria de los empresarios.</li> <li>➤ Participación en instancias formales privadas y públicas que fomenten el desarrollo de la región.</li> <li>➤ Apoyo unidad de emprendimiento.</li> <li>➤ Fomento de la afiliación a la cámara de los empresarios.</li> <li>➤ Ejecutar Programa Anual de Trabajo.</li> <li>➤ Velar por el buen uso y destino de los fondos públicos y el cumplimiento de los proyectos de inversión social de los dineros públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programas de desarrollo empresarial y de la comunidad.</li> <li>➤ Plan anual de trabajo</li> <li>➤ Participación del afiliado.</li> <li>➤ Gestión de recursos a través de convocatorias.</li> <li>➤ Proyecto Programa Anual de Trabajo.</li> </ul>	

# Manual de Calidad

<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fomentar la imagen de la Guajira en base a sus valores culturales y protección del medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar y fomentar programas para el desarrollo de la comunidad y los empresarios.</li> <li>➤ Realización de investigaciones y estudios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitaciones y asesorías.</li> <li>➤ Ferias, misiones y ruedas de negocios.</li> <li>➤ Asociaciones gremiales.</li> <li>➤ Creación y fortalecimiento a unidades productivas.</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudios estadísticos de las actividades de los comerciantes y de la problemática de la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes empresariales, encuestas de percepción y publicaciones.</li> </ul>
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora Continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promover actividades que conduzcan a la mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones preventivas y correctivas.</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director Promoción y Desarrollo Empresarial	Presidente Ejecutivo	Director Promoción y Desarrollo Empresarial Secretaría General

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Director Promoción y Desarrollo Empresarial

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Reglamento de Afiliados</li> <li>• Programa Anual de Trabajo</li> <li>• Plan Anual Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Capacitaciones</li> <li>• Procedimiento de Feria</li> <li>• Procedimiento de Misiones</li> <li>• Control de Documentos</li> <li>• Control de Registros</li> <li>• Procedimiento Gestión Cívica y Social.</li> <li>• Veedurías cívicas</li> <li>• Investigación y estudios estadísticos.</li> <li>• Formulación y gestión de proyectos para el desarrollo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Envío de Correspondencia</li> <li>• Control de Asistencia</li> <li>• Ficha de planeación y evaluación general de eventos</li> <li>• Formulario de Afiliación</li> <li>• Resumen de indicadores</li> <li>• Encuestas de Satisfacción para capacitación</li> <li>• Evaluación de Eventos</li> <li>• Encuesta – Feria</li> <li>• Resumen Encuesta Satisfacción para Capacitación</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 898 de 2002</li> <li>• Código de Comercio</li> <li>• Decreto 2517 de 1999</li> <li>• Decreto 905 de 2004</li> <li>• Decreto 1259/1993</li> <li>• Decreto 3820 de 2008</li> <li>• Ver Matriz Legal</li> </ul>		

# Manual de Calidad

<b>INTERRELACIONES</b>	Servicios delegados, Proceso de Comunicación organizacional y proceso de mejoramiento continuo.
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Estratégico, Programa Anual de Trabajo, Plan de Acción del SCI

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Director de Promoción y Desarrollo, Jefe de estructuración de proyectos, Coordinador Emprendimiento y Servicios Generales, Coordinación desarrollo empresarial e innovación, Coordinador Emprendimiento, Jefe de estructuración de proyectos, y Secretaría General.	Equipos de comunicación y computación, equipos de oficina, Video vean, televisor, VHS, Fotocopiadora e Impresora.

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Empresarios y la Comunidad	Escrito y oral	Director de Promoción y Desarrollo	Necesidades y expectativas
Director de Promoción y Desarrollo	Escrito	Empresarios	Programas de desarrollo regional Servicios de capacitación, asesorías, ferias y misiones Fomento de asociaciones gremiales Resultados de las veedurías.

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-04-19	18.0	<p>1. En el proceso DESARROLLO EMPRESARIAL Y GESTION CIVICA, en el ciclo PLANEAR como Entrada se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de certificación de pertenencia a junta directiva de entidades de la región.</li> </ul> <p>En actividad se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la sexta actividad se cambia la palabra "Desarrollo" por "Apoyo"</li> </ul>	Presidencia Ejecutiva
01-08-2022	19.0	<p>En la parte de los objetivos se eliminó una "C" a las siglas "SCCI" y quedo "SCI"</p> <p>En la parte de recursos humanos se eliminó "Jefe Promoción y Desarrollo Empresarial" y se insertó " Director de Promoción y Desarrollo" se eliminó "Jefe Investigación y Proyectos" y se insertó "Jefe de estructuración de proyectos"</p> <p>En el objetivo se eliminó una "C" a las siglas "SCCI" y quedó de la siguiente manera "SCI"</p>	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión: 18.0</b>
				<b>01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>REGISTRO PÚBLICO MERCANTIL</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Certificar todos los actos y documentos de los comerciantes de la región con fines de publicidad ante terceros y de formalización.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----X-----Apoyo-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Formalizar y certificar a todos los comerciantes del Departamento de la Guajira que soliciten el registro mercantil.			
<b>ETAPA DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actas y documentos y formularios de personas naturales y jurídicas presentados para registro.</li> <li>➤ Ordenanzas Departamentales.</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del servicio.</li> <li>➤ Comunicación e información con el cliente.</li> <li>➤ Matrícula de personas jurídicas, de personas naturales y establecimiento de comercio.</li> <li>➤ Renovación de matrícula mercantil.</li> <li>➤ Inscripción en el registro mercantil.</li> <li>➤ Cancelación de matrícula mercantil.</li> <li>➤ Archivos de registros</li> <li>➤ Depósito de estados financieros (solo aplica para personas jurídicas en el proceso de renovación).</li> <li>➤ Recaudos impuestos.</li> <li>➤ Parametrización del sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado de existencia y representación legal (personas jurídicas), de matrícula, de cancelación, negativos y especiales.</li> <li>➤ Recibos de caja y consolidado.</li> <li>➤ Recibo de liquidación del impuesto.</li> <li>➤ Consignación mensual a las cuentas de la gobernación de La Guajira.</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asesorías sobre formalización y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitación a empresarios independientes o en alianzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado de la capacitación.</li> </ul>	

# Manual de Calidad

	virtualización de los servicios.	con instituciones. ➤ Expedición de certificados.	➤ Lista de asistencia a la capacitación. ➤ Certificado de existencia y representación legal (personas jurídicas), de matrícula, de cancelación, negativos y especiales.
<b>Verificar</b>	➤ Documentos exigidos por la ley, formato de localización a usuario, certificado de vigencia de cedula de registraduría, formulario de matrícula y sus anexos, formulario de renovación y sus anexos, formulario pre-RUT y recibo de caja.	➤ Análisis de la información	➤ Elaboración de informes
<b>Actuar</b>	➤ Mejora Continua	➤ Actividades que conduzcan a la mejora en la prestación del servicio.	➤ Oportunidades de mejora

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Gerente Registros CAE	Gerente Registros CAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente registros públicos CAE</li> <li>• Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental</li> <li>• Asesora especializada servicios registrales y empresariales.</li> <li>• Digitadores de Registros CAE</li> <li>• Asistente Servicios Registrales y Empresariales</li> </ul>

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Gerente registros públicos CAE

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>

# Manual de Calidad

<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Manual de gestión documental</li> <li>Protocolo de digitalización</li> <li>Plan Anual Estratégico</li> <li>Programa Anual de Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de Matrícula Mercantil de Persona Natural y sus Establecimientos</li> <li>Registro de Matrícula Mercantil de Persona Jurídica y sus Establecimientos</li> <li>Control de operaciones RUES</li> <li>Renovación de la Matrícula Mercantil</li> <li>Inscripción de actos y documentos.</li> <li>Cancelación de la Matrícula Mercantil.</li> <li>Depósito de Estados Financieros</li> <li>Expedición de certificados</li> <li>Expedición de certificados especiales</li> <li>Archivo de documentos de Registro</li> <li>Depuración de expedientes</li> <li>Registro único de operadoras de libranza</li> <li>Registro nacional de turismo</li> <li>Recaudo de impuestos de registro, estampillas Pro - Universidad</li> <li>Control de documentos</li> <li>Control de Registros</li> <li>Recaudo Impuestos</li> <li>Inscripción cambio de domicilio.</li> <li>Digitalización de documentos.</li> <li>Indexación de documentos de registros públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libros de Registros públicos</li> <li>Formulario de solicitud de inscripción al RUT</li> <li>Oficio Devolutivo a los Usuarios</li> <li>Oficio Devolutivo a la Sede</li> <li>Relación de documentos con destino a archivo</li> <li>Relación de inscripciones para archivar</li> <li>Sello Radicador</li> <li>Informes Trimestrales y Anuales de Registros públicos.</li> <li>Cumplimiento de Ley y normas complementarias.</li> <li>Informe trimestral de proceso de gestión documental.</li> <li>Control Asesorías</li> <li>Registros digiturno IT</li> <li>Base de datos – DOCXFLOW o SII</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Comercio</li> <li>Circular Externa 100</li> <li>Decreto 019/12, Art. 166</li> <li>Circular 019/12 SIC</li> <li>Circular 08/27/02 de 2012</li> <li>SIC.</li> <li>Ley 716 /2002 y normas complementarias</li> <li>Decreto 898/02</li> <li>Ley 223/95</li> <li>Ley 550/99</li> <li>Ley 590/2000</li> <li>Ley 633/2000</li> <li>Ley 563/2000</li> <li>Ley 643/2001</li> <li>Ley 788/2002</li> <li>Ley 811/2003</li> <li>Ley 863/2002</li> <li>Ley 811/2003</li> <li>Ley 1014 de 2006</li> <li>Ley 1258 de 2008</li> <li>Ley 019 de 2011</li> <li>Ley 019 de 2012</li> <li>Ley 1727/2014</li> <li>Ley 1780/2016</li> <li>Decreto 1650/2017</li> <li>Ver Matriz Legal</li> </ul>		

## INTERRELACIONES

Planificación de los servicios, Gestión de los recursos, Sistemas, proceso de mejoramiento continuo, Proceso de Comunicación Organizacional, Proceso de SCI

# Manual de Calidad

## OBJETIVOS

Los establecidos en el Plan Estratégico y en el Programa Anual de Trabajo

RECURSOS		
FINANCIEROS	HUMANOS	TECNICOS
Presupuesto establecido	Gerente Registros CAE y Director Sede, Abogado Registros, Director y Coordinador de Sistemas, Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales, Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental, Auxiliares, Digitadores y Asistente Servicios Registrales y Empresariales, y Mensajero, Directora Seccional Sur Guajira, Secretaria Seccional.	Computador, teléfono, calculadora, Software DOCXFLOW, SII, Software de RUE´S, Software de Contabilidad JSP7 escáner, fax, video vean, portátil, comunicaciones

SEGUIMIENTO AL PROCESO:	GESTIÓN DEL RIESGO:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de gestión</li> <li>Cumplimiento de objetivos</li> <li>Plan anual de trabajo</li> <li>Auditorías internas de calidad</li> <li>Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

COMUNICACIONES			
EMISOR	MEDIO	RECEPTOR	MENSAJE
Usuario	Oral y escrito	Abogados y Gerente de Registros	Solicitud de inscripción o información
Auxiliar, Digitador y Asistente Servicios Registrales y Empresariales.	Escrito	Tesorera y Contadora	Consolidados diarios de caja y recibos de caja
Gerente de Registros	Informe de Registros	Todos los directores	Información de recaudo e inscripciones
Gerente de Registros	Oral o escrito	Usuario	Respuesta de tramites
Auxiliar, Digitador y Asistente Servicios Registrales y Empresariales.	Registro Mercantil	Usuario	Certificado Mercantil

## CONTROL DE CAMBIOS

# Manual de Calidad

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
2019	18.0	<p>2. En el proceso REGISTRO PUBLICO MERCANTIL se modifica el objetivo del proceso y se modifica el alcance del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el ciclo PLANEAR, en la primera entrada se inserta la frase "formularios de personas naturales y jurídicas"</li> <li>- En el ciclo HACER como entrada se modifica la palabra "capacitación" por "asesoría" y se inserta la frase "y virtualización de los servicios".</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de la capacitación.</li> <li>- Lista de asistencia a la capacitación.</li> </ul> <p>Como documentos externos se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 1727/2014</li> <li>- Ley 1780/2016</li> <li>- Decreto 1650/2017</li> </ul>	Presidente Ejecutivo
01-08-2022	19.0	<p>En la parte de quien Ejecuta se eliminó "Coordinador de Gestión documental" y se insertó "Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental" se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Auxiliar de Registros CAE" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En los Recursos humanos se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director" se eliminó "Coordinador Registros Proponentes" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Coordinador de Gestión Documental" y se insertó "Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental" se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Directora"</p> <p>En la parte de Comunicaciones en la fila 2 y 5 se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la parte del que Ejecuta se eliminó "Analista de Sistemas CAE"</p> <p>En la parte de Interrelaciones se eliminó un "C" de las siglas "SCCI" y quedó "SCI"</p> <p>En la parte de recursos humanos y en comunicaciones en la parte del Emisor se eliminó la palabra "Analista" ya que el digitalizador cumple con esa función.</p>	

# Manual de Calidad

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Pauca Puyai C.	

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión: 18.0</b>
				<b>Fecha: 15-04-19</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Inscribir las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras que desean realizar contratos con el Estado.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----X-----Apoyo-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Personas naturales y jurídicas nacionales o extranjeras.			
<b>ETAPA DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación, desarrollo y prestación del servicio.</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renovación de inscripción.</li> <li>➤ Actualización de inscripción.</li> <li>➤ Cancelación de la inscripción.</li> <li>➤ Comunicación e información con el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificados de registro único de proponentes.</li> <li>➤ Certificado del acto de inscripción y renovación</li> <li>➤ Oportunidades de mejora</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de inscripción y recibo de caja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inscripción de personas jurídicas y personas naturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibos de caja y consolidados.</li> </ul>	
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentos exigidos por la ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la documentación presentada, realizando el respectivo cotejo de la información</li> <li>➤ Evaluación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración de informes</li> </ul>	
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer actividades que conduzcan a la mejora en la prestación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejoras en los servicios de Registros proponentes CAE.</li> </ul>	

# Manual de Calidad

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Gerente registros CAE	Gerente registros CAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales</li> <li>• Secretaria de Registros</li> </ul>

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Plan Anual Estratégico</li> <li>• Programa Anual de Trabajo</li> <li>• Ver matriz legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Único de proponentes.</li> <li>• Control de Documentos</li> <li>• Control de Registros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de Registros Públicos</li> <li>• Cumplimiento de Ley y normas complementarias</li> <li>• Oficios devolutivos a los Usuarios</li> <li>• Relación documentos con destino a archivo</li> <li>• Sello Radicador</li> <li>• Informe trimestral y anual de registros públicos</li> <li>• Control Asesorías</li> <li>• Registros digiturno IT</li> <li>• Base de datos - DOCXFLOW o SII</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Externos:</li> <li>• Ley 80 de 1993 y normas complementarias</li> <li>• Circular Externa 100</li> <li>• Código de Comercio</li> <li>• Código Laboral</li> <li>• Ley 89 de 2003</li> <li>• Decreto 898 de 2002</li> <li>• Ley 590 de 2000</li> <li>• Ley 789 de 2002</li> <li>• Ley 828 de 2003</li> <li>• Ley 863 de 2003</li> <li>• Ley 1150 de 2007</li> <li>• Documento 1510 de 2013</li> <li>• Decreto 1510 de 2013</li> <li>• Decreto 1082 de 2015</li> <li>• Decreto 019 de 2012</li> <li>• Circular 019 de 2012</li> <li>• Ley 019 de 2012</li> <li>• Ver Matriz Legal</li> </ul>		

# Manual de Calidad

<b>INTERRELACIONES</b>	Planificación de los servicios, Gestión de los recursos, Sistemas y proceso de mejoramiento continuo, y Proceso de comunicación organizacional.
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Anual Estratégico y el Programa Anual de Trabajo

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Gerente Registros CAE y Director Sede, Abogado Registros, Director y Coordinador de Sistemas, Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales, Profesional 2 Seguridad de la información y Gestión Documental, Digitalizador, Auxiliares, Digitadores y Asistente Servicios Registrales y Empresariales, y Mensajero, Directora Seccional Sur Guajira, Secretaria Seccional	Computador, teléfono, calculadora, Software DOCXFLOW, SII, Software de RUE'S, Software de Contabilidad JSP7, escáner, fax, video vean, portátil, comunicaciones

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Usuario	Oral y escrito	Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales, Auxiliares y Asistente Servicios Registrales y Empresariales.	Solicitud de inscripción o información
Auxiliar y Asistente Servicios Registrales y Empresariales.	Escrito	Tesorerera y Contadora	Consolidados diarios de caja y recibos de caja
Gerente Registros CAE	Informe de Registros	Todos los directores	Información de recaudo e inscripciones
Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales	Oral o escrito	Usuario	Respuesta de tramites
Auxiliar y Asistente Servicios Registrales y Empresariales.	Registro Publico	Usuario	Certificado de Inscripción

# Manual de Calidad

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-04-19	17.0	En el proceso REGISTRO UNICO DE PROPONENTES, en el ciclo VERIFICAR, como actividad se introduce la frase "documentación presentada, realizando el respectivo cotejo de la"	Presidente Ejecutivo
01-08-2022	18.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la parte de quien Ejecuta y Responsabilidad se eliminó "Coordinador Registros Proponentes" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Auxiliar de Registros CAE"</li> </ul> <p>En Recursos Humanos se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director" se eliminó "Coordinador Registros Proponentes" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Coordinador de Gestión Documental" y se insertó "Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental", se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la parte de comunicaciones en la primera fila en la parte de RECEPTOR se eliminó "Coordinador Registros de Proponentes" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales" en la misma fila se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la fila 2 en el EMISOR se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la cuarta fila en la parte del EMISOR se eliminó "Coordinador Registros de Proponentes" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la fila 5 se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la parte de comunicaciones en el Receptor de la fila numero 1 y en el emisor de las fila numero 2 y 5 se eliminó la palabra "Analista"</p>	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión 19.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>REGISTRO DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Inscribir las personas jurídicas que desean organizarse en alguna de las modalidades de entidades sin ánimo de lucro.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----X-----Apoyo-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Personas Jurídicas y la comunidad en general.			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación, del servicio</li> <li>➤ Plan para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunicación e información con el cliente.</li> <li>➤ Inscripción de personas jurídicas ESAL.</li> <li>➤ Renovación de personas jurídicas ESAL.</li> <li>➤ Inscripción de actos y documentos.</li> <li>➤ Cancelación de la inscripción.</li> <li>➤ Archivo de registros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado de existencia y representación legal.</li> <li>➤ Recibos de cajas y consolidado.</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollo y prestación del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Expedición de certificados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificados</li> </ul>	
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentos exigidos por la ley, formato de localización a usuario, certificado de vigencia de cedula de registraduría, formulario pre-RUT, formato de inscripción y recibo de caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluación del servicio.</li> <li>➤ Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración de informes.</li> </ul>	
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actividades que conduzcan a la mejora continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejoras en la prestación del servicio.</li> </ul>	

# Manual de Calidad

DIRIGE	CONTROLA	EJECUTA
Gerente Registros CAE	Gerente Registros CAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales</li> <li>Digitador de Registros</li> <li>Asistente Servicios Registrales y Empresariales</li> </ul>

AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Presidente Ejecutivo	Gerente Registros Públicos CAE

DOCUMENTACIÓN		
DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<p><b>Internos:</b> Manual de Calidad Programa Anual de Trabajo Ver matriz legal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscripción de Entidades Sin Ánimo de Lucro</li> <li>Control de Documentos</li> <li>Control de Registros</li> <li>Procedimiento de renovación RUES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de Registros públicos</li> <li>Formato de relación de consultas atendidas</li> <li>Formato de inscripción para ESADL</li> <li>Oficio Devolutivo a usuarios</li> <li>Oficio devolutivo a sedes</li> <li>Sello Radicador</li> <li>Informe trimestral y anual de registros públicos.</li> <li>Control Asesorías</li> <li>Registros digiturno IT</li> <li>Base de datos DOCXFLOW</li> </ul>
<p><b>Externos:</b> Decreto 019/12, Art. 166 Circular 019/12 SIC Circular 08/27/02 de 2012 SIC. Decreto 019/12, Art. 166 Circular 019/12 SIC Circular 08/27/02 de 2012 SIC Decreto 2150 de 1995 Decreto 427 de 1996 Código de Comercio Circular Externa 100 Ley 454 de 1998 Ley 863/2003 Ley 019 de 2011 Ver Matriz Legal</p>		

# Manual de Calidad

<b>INTERRELACIONES</b>	Planificación de los servicios, Gestión de los recursos, Sistemas, proceso de mejoramiento continuo y proceso de Comunicación Organizacional.
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Estratégico y el Programa Anual de Trabajo

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Gerente Registros CAE y Director Sede, Abogado Registros, Director y Coordinador de Sistemas, Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales, Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental, Digitalizador, Auxiliares, Digitadores y Asistente Servicios Registrales y Empresariales, y Mensajero, Directora Seccional Sur Guajira, Secretaria Seccional	Computador, teléfono, calculadora, Software DOCXFLOW, SII, Software de RUE'S, Software de Contabilidad JSP7, escáner, fax, video vean, portátil, comunicaciones

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Usuario	Oral y escrito	Abogados y Coordinador de Registros	Solicitud de inscripción o información
Auxiliar, Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Escrito	Tesorera y Contadora	Consolidados y recibos diarios de caja
Gerente Registros CAE	Informe de Registros	Todos los directores de Procesos	Información de recaudo e inscripciones
Abogados y Coordinador de Registros	Oral o escrito	Usuario	Respuesta de tramites
Auxiliar y Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Publico	Usuario	Certificado Mercantil

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
30-04-18	17.0	<p>Inclusión del ciclo PHVA, según lo establecido en la ISO 9001: 2015 y las acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>Autoridad, se inserta "Presidente Ejecutivo" Responsabilidad, Se inserta "Gerente registros públicos CAE".</p> <p>Documentación, registros se elimina "SIREP" y se inserta "DOCXFLOW."</p> <p>Recursos Humanos, se elimina "Coordinador de archivo de registros CAE" y se inserta "Coordinador de gestión documental y Digitalizador".</p> <p>Recursos Técnicos, se elimina "SIREP" y se inserta "DOCXFLOW, SII y JSP7"</p> <p>Seguimiento al proceso, se inserta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul> <p>Gestión del riesgo, se inserta "ver mapa de riesgos".</p>	Presidente Ejecutivo
01-06-22	18.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la parte de quien Ejecuta se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Auxiliar de Registros" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales"</li> </ul> <p>En la parte de Recursos humanos se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director" se eliminó "Coordinador Registros proponentes" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Coordinador de Gestión Documental" y se insertó "Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental", se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En el EMISOR de la segunda fila se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En comunicaciones en la parte de Receptor en la tercera fila se eliminó la palabra "Jefes" y la palabra "y"</p> <p>En la quinta fila se eliminó "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la parte de quien Ejecuta y Recursos Humanos se eliminó la palabra " Analista de Sistemas"</p> <p>En la parte de comunicaciones en el EMISOR en los numerales 2 y 5 se eliminó la palabra "Analista".</p>	

# Manual de Calidad

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Pauela Puyoi C.	

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión: 18.0</b>
				<b>Fecha: 15-04-19</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Prestar los servicios de conciliación y arbitraje a los empresarios y a la comunidad, facilitando la resolución pacífica de conflictos y el acceso a la justicia.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----X-----Apoyo-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Aplica a los conflictos de niveles civiles, de familias y comerciales.			
<b>ETAPA DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Anual de Trabajo.</li> <li>➤ Recibo de pago de gastos administrativos.</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibir las solicitudes de conciliación o las demandas de arbitrajes.</li> <li>➤ Comunicación e información con el cliente.</li> <li>➤ Apertura del control de procedimiento de conciliación o de arbitraje.</li> <li>➤ Designación del conciliador o inicio del proceso arbitral, (audiencia de escogencia).</li> <li>➤ Remisión de la documentación al conciliador o entrega de expedientes a árbitros.</li> <li>➤ Citación a las partes involucradas para la audiencia de conciliación.</li> <li>➤ Celebración de la audiencia de conciliación.</li> <li>➤ Remisión de la documentación en caso de apelación al organismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actas de conciliación.</li> <li>➤ Constancia de no acuerdo.</li> <li>➤ Constancia de inasistencia.</li> <li>➤ Laudo arbitral.</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción al cliente.</li> </ul>	

		<p>competente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción y estudio de solicitud de admisión en calidad de conciliador, árbitro o perito ante el centro.</li> <li>➤ Presentar ante la dirección del centro, las solicitudes de admisión que cumplan con los requisitos para su aprobación.</li> <li>➤ Inscripción de conciliadores y de árbitros ante el centro.</li> <li>➤ Instalación del tribunal.</li> <li>➤ Admisión y traslado de la demanda de arbitraje.</li> <li>➤ Audiencia de trámite de arbitraje.</li> <li>➤ Laudo arbitral</li> <li>➤ Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del servicio.</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inscripción de conciliadores y de árbitros admitidos ante el Ministerio de justicia (SICAAC)</li> <li>➤ Solicitud de conciliación o demanda de arbitraje.</li> <li>➤ Presentación de curriculum de conciliadores y árbitros para aprobación como operadores del centro ante Junta Directiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realización del informe de gestión trimestral, semestral y anual de las conciliaciones y de los arbitrajes.</li> <li>➤ Estudio de la solicitud.</li> <li>➤ Contestación de la demanda y señalamiento para la audiencia de conciliación.</li> <li>➤ Notificaciones a las partes.</li> <li>➤ Elaboración de indicadores de red de conciliación y arbitraje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de gestión trimestral, semestral y anual de conciliaciones y arbitrajes.</li> <li>➤ Informe mensual ante Junta Directiva.</li> <li>➤ Indicadores de la red de centros de conciliación y arbitraje ante Confecamaras.</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Producto no conforme</li> <li>➤ Operadores del Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de los Productos no conformes.</li> <li>➤ Evaluación del servicio.</li> <li>➤ Antecedentes y sanciones de operadores de manera periódica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tratamiento y seguimiento de los productos no conformes.</li> <li>➤ Documentos soporte de verificación.</li> </ul>
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora Continua</li> </ul>

# Manual de Calidad

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Presidente Ejecutivo	Director Centro Integral de Solución de Conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria del centro</li> <li>• Árbitros y Conciliadores</li> <li>• Asesor Jurídico</li> <li>• Subdirector del centro</li> </ul>

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo.	Director Centro Integral de Solución de Conflictos.

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Estatutos del Centro Integral de Solución de Conflictos</li> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Programa Anual de Trabajo</li> <li>• Ver matriz legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De conciliación</li> <li>• De Arbitraje</li> <li>• Evaluación de conciliadores y árbitros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Conciliación o arbitraje</li> <li>• Designación de conciliador o árbitros</li> <li>• Designación y Notificación al conciliador o al árbitro</li> <li>• Citación a las partes.</li> <li>• Acta de instalación del tribunal</li> <li>• Acta de recepción y contestación de la demanda</li> <li>• Acta de Audiencia de conciliación y arbitraje</li> <li>• Acta del Laudo de arbitraje</li> <li>• Expedientes de conciliaciones</li> <li>• Expedientes de arbitrajes y laudos</li> <li>• Libros Radicador de actas de conciliación</li> <li>• Libro Radicador de Constancias</li> <li>• Informe trimestral, semestral y anual de resultados de solicitud de conciliaciones y de arbitraje</li> <li>• Formato de evaluación de conciliación, de arbitrajes y servicios del centro.</li> <li>• Listado de conciliadores y árbitros</li> <li>• Lista de Chequeo de Hojas de Vida de Conciliadores</li> <li>• Protección de Datos</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia.</li> <li>• Código de comercio, de Procedimiento Civil y Contencioso Administrativo</li> <li>• Ley 640 del 2001</li> <li>• Resoluciones del Ministerio del Interior y de Justicia.</li> <li>• Decreto 898 de 2002</li> <li>• Ley 23 de 1991</li> <li>• Ley 270 de 1996</li> <li>• Decreto 2651 de 1991</li> <li>• Decreto 2303 de 1989</li> <li>• Decreto 1818 de 1998</li> <li>• Decreto 4089 de 2007</li> <li>• Ley 1380 de 2010</li> <li>• Decreto 75 de 2010</li> <li>• Ley 1563 de 2012</li> <li>• Decreto 1829 de 2013</li> <li>• Ver Matriz Legal</li> </ul>		

# Manual de Calidad

<b>INTERRELACIONES</b>	Gestión de los recursos y procesos de mejora
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Estratégico y el Programa Anual de Trabajo

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuestos establecidos	Secretaria General, director o Coordinador Centro Integral de Solución de Conflictos, secretaria, árbitros y conciliadores.	Computador, impresora, teléfono, útiles de oficina, escáner, video vean

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Comunidad	Solicitud de conciliación o arbitraje	Director del Centro de CISC.	Mediar en la solución de un conflicto
Director del Centro de CISC	Escrito	Conciliador o arbitro	Nombramiento como conciliador o arbitro
Conciliador o arbitro	Citación	Partes en conflictos	Citación para solucionar conflicto

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
14-04-2019	18.0	Proceso de CONCILIACION Y ARBITRAJE:  En El ciclo PLANEAR se incluye como salida: - Encuesta de satisfacción al cliente  En el ciclo HACER como entrada: Se incluye: - Presentación de currículum de conciliadores y árbitros para aprobación como operadores del centro ante Junta Directiva.	Presidente Ejecutivo

# Manual de Calidad

	<p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación de los resultados de la conciliación o el arbitraje.</li> <li>- Archivar la documentación del resultado del arbitraje o de la conciliación en expedientes.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificaciones a las partes.</li> <li>- Elaboración de indicadores de red de conciliación y arbitraje</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe mensual ante Junta Directiva.</li> <li>- Indicadores de la red de centros de conciliación y arbitraje ante Confecamaras.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operadores del centro</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antecedentes y sanciones de operadores de manera periódica.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos soporte de verificación</li> </ul> <p>En el grupo que ejecuta se incluye el Sud director del Centro</p>	
--	--	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión: 3.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Suministrar a la entidad todos los productos y servicios necesarios para desarrollar sus actividades			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo----X-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todos los productos y servicios que afectan la calidad en la prestación de los servicios.			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto de la entidad</li> <li>➤ Listado de proveedores aprobados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesidades de recursos</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todos los procesos: solicitud de pedido de producto y/o servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bienes y servicios.</li> <li>➤ Revisar cotizaciones de bienes y servicios con los proveedores aceptados.</li> <li>➤ Aprobar el cumplimiento de los requisitos de los productos o servicios.</li> <li>➤ Elaboración y aprobación.</li> <li>➤ Elaborar orden de servicios o de compras.</li> <li>➤ Preservación de los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Productos y/o servicios a cada proceso de la entidad según lo solicitado. Formato solicitud JSP7</li> <li>➤ Orden de trabajo, compra y/o contrato</li> </ul>	
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento al proceso:</li> <li>➤ Tiempo en el trámite de la factura.</li> <li>➤ Verifica firmas, planillas de seguridad social, suministros, facturas, entregas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Producto o servicio de acuerdo con lo solicitado</li> </ul>	

# Manual de Calidad

<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quejas de las áreas, de los proveedores e indicadores del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento a las acciones preventivas y correctivas.</li> <li>➤ Tiempo de solicitudes</li> <li>➤ Evaluar el desempeño de los proveedores de bienes y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones de mejora</li> </ul>
---------------	---	--	--

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director Administrativo y Financiero.	Presidente Ejecutivo	Coordinador Administrativo y Compras

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Director Administrativo y Financiero.

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Manual de Compras, Contratos y Almacén</li> <li>• Plan Anual Estratégico</li> <li>• Programa Anual de Trabajo</li> <li>• Acta Junta Directiva Presupuesto Aprobado</li> <li>• Ver matriz legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referenciados en el Manual de Compras, Contratos y Almacén.</li> <li>• Control de Documentos</li> <li>• Control de Registros</li> <li>• Sello recibido a Satisfacción</li> <li>• Informe trimestral, semestral y anual de Compras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Servicios</li> <li>• Solicitud de Compra de Bienes Diferentes a Papelería y Útiles de Oficina</li> <li>• Solicitud de Compra de Papelería y Útiles de Oficina</li> <li>• Solicitud a Almacén de Papelería y Útiles de Oficina</li> <li>• Orden de Compras, de contratos y de trabajo.</li> <li>• Información General de Proveedores y Contratistas</li> <li>• Evaluación de Selección de Proveedores</li> <li>• Evaluación de Selección de Proveedores de Servicios Personales Carta A Proveedor Clase B /Selección</li> <li>• Carta A Proveedor Clase B /Desempeño</li> <li>• Protección de datos</li> <li>• Carta A Proveedor Clase C /Selección</li> <li>• Carta A Proveedor Clase C /Desempeño</li> <li>• Carta A Proveedor No Aprobado /Selección</li> <li>• Carta A Proveedor No Aprobado /Desempeño</li> <li>• Lista de Proveedores Aprobados</li> <li>• Evaluación de Desempeño de Proveedores</li> <li>• Evaluación de Desempeño de</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Legal</li> </ul>		

# Manual de Calidad

		<p>Proveedores Servicios Personales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y Reclamos de Productos y Servicios Recibidos de los Proveedores</li> <li>• Presentación de No Conformidades Proceso de Compra De Bienes y Servicios</li> <li>• Carta a Proveedor Clase A /Desempeño.</li> </ul>
--	--	--

<b>INTERRELACIONES</b>	Servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, gestión de los recursos, Sistemas, Comunicaciones, SCI y proceso de mejoramiento continuo.
<b>OBJETIVOS</b>	Atender las solicitudes de bienes y servicios. Seleccionar y evaluar los proveedores de bienes y servicios.

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Presidente ejecutivo, Director y Coordinador Administrativo y Compras	Equipos de cómputo y comunicaciones, teléfono, fax, fotocopidora y calculadora, scanner, video vean.

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de riesgos.

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Funcionarios	Solicitud de pedido	Coordinador Administrativo y Compras.	Necesidad de insumos y/o servicios
Director Coordinador Administrativo y Compras	Solicitud de pedido	Presidente Ejecutivo y Director Administrativo	Aprobación o no aprobación
Director y Coordinador	Escrito y oral	Proveedor	Cotizaciones

# Manual de Calidad

Administrativo y Compras			
Proveedor	Escrito	Director Administrativo	Respuesta a solicitud de cotización
Coordinador Administrativo y compras	Orden de servicio y/o compra	Proveedor	Suministro de insumos y/o servicio
Proveedor	Escrito	Coordinador Administrativo y compras	Entrega de insumos y/o servicio
Solicitante del pedido	Escrito	Director y Coordinador Administrativo y compras	Aprobación de insumos y/o servicio por especificaciones cumplidas

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
30-05-2017	1.0	Creación del documento	Presidente Ejecutivo
30-01-18	2.0	<p>Inclusión del ciclo PHVA, según lo establecido en la ISO 9001: 2015 y las acciones para abordar riesgos y oportunidades. Documentación registros, se elimina "Y/O servicios" y se inserta "de contratos y de trabajo".</p> <p>Autoridad, se inserta "Presidente Ejecutivo" Responsabilidad, Se inserta "Jefe administrativa y Talento Humano".</p> <p>Seguimiento al proceso, se inserta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul> <p>Gestión del riesgo, se inserta "ver mapa de riesgos".</p>	Presidente Ejecutivo
01-06-22	3.0	<p>En el que dirige y el Responsable se eliminó "Jefe Administrativo y Talento Humano" y en se insertó Director Administrativo y Financiero"</p> <p>En la parte de quien Ejecuta se eliminó "Auxiliar de compras", "Auxiliar administrativo y logístico" y se insertó "Coordinador Administrativo y Compras"</p> <p>En la parte de Recursos Humanos se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director" se eliminó "Auxiliar administrativo y logístico y Compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y compras"</p>	Presidente Ejecutivo

# Manual de Calidad

		<p>En comunicaciones en la primera fila se eliminó "Auxiliar Administrativo y de Compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y Compras"</p> <p>En la fila 2 en la parte del EMISOR y RECEPTOR se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director", se eliminó "Auxiliar Administrativo y Compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y Compras"</p> <p>En la fila 3 en la parte del EMISOR se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó la palabra "Director" se eliminó "Auxiliar de Compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y compras"</p> <p>En la fila 4 en la RECEPTOR se eliminó la palabra "Jefe" por "Director"</p> <p>En la fila 5 en la parte del EMISOR se eliminó "Auxiliar Administrativo logístico y compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y compras"</p> <p>En la fila 6 en la parte de RECEPTOR "Auxiliar Administrativa, logístico y de Compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y compras"</p> <p>En la fila 7 en la parte de Receptor se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director" se eliminó "Auxiliar Administrativa y Auxiliar de Compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y compras"</p> <p>En la parte de Interrelaciones se eliminó una "C" se las siglas "SCCI" y quedó "SCI".</p>	
--	--	--	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>		<b>Código:</b>			
				<b>Versión: 19.0</b>			
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>			
				<b>Página:</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		<b>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Mantener los sistemas tecnológicos de la organización para garantizar una eficiente prestación de los servicios y diseñar y ejecutar programas informáticos que permitan agilizar algunos procedimientos de la cámara de comercio de La Guajira.					
<b>TIPO DE PROCESO:</b>		Estratégico-----Misional-----Apoyo---X-----Mejora continua-----					
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>		Todos los procesos de la Organización.					
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>		<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesidades de programas de computación.</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar apoyo a los procesos.</li> <li>➤ Actualizar los sistemas informáticos.</li> <li>➤ Control de las actividades de las operaciones de los sistemas de información.</li> <li>➤ Reingeniería del sitio web de la entidad.</li> <li>➤ Velar por los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.</li> <li>➤ Dirección y ejecución de la política de tecnología de información y comunicaciones.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programas informáticos.</li> <li>➤ Informes o reportes generados por los sistemas de información.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Software y hardware.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Controlar inventario de equipos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipos disponibles.</li> </ul>	

# Manual de Calidad

<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipos de computación.</li> <li>➤ Equipos de comunicación</li> <li>➤ Datos estadísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener las condiciones óptimas de operación de los equipos de cómputo.</li> <li>➤ Mantenimiento y actualización del sitio web de la entidad.</li> <li>➤ Preparación de informes a los entes de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cronogramas de mantenimiento.</li> <li>➤ Entrega de informes a los Entes de Control</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Operaciones de los sistemas tecnológicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar los informes o reportes.</li> </ul>
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar programa de mantenimiento preventivo.</li> <li>➤ Ejecutar mantenimientos correctivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejoras en la prestación del servicio.</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director Tecnología de la Información	Presidente ejecutivo	Director Tecnología de la Información Profesional 2 seguridad de la Información y Gestión Documental y comunicaciones. Director Administrativa y Financiero.

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Director Tecnología de la Información

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Calidad</li> <li>➤ Plan Anual Estratégico</li> <li>➤ Programa Anual de Trabajo</li> </ul> <p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manuales de Software, DOCXFLOW, JSP7, SCI, SII</li> <li>➤ Manuales de equipos de sistemas</li> <li>➤ Manual de Procesos RUE</li> <li>➤ Cartilla Procesos Nacionales RUE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Documentos</li> <li>• Control de Registros</li> <li>• Procedimiento de administración de la infraestructura</li> <li>• Publicación de información en el sitio web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de mantenimiento preventivo</li> <li>• Control de mantenimiento correctivo</li> <li>• Control de inventario de hardware</li> <li>• Control de tiempos de Respuesta operaciones RUES.</li> <li>• Control de la actualización página web en medio magnético</li> <li>• Control copias de seguridad</li> <li>• Protección de datos</li> </ul>

# Manual de Calidad

<b>INTERRELACIONES</b>	Servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, procesos administrativos de apoyo y proceso de mejoramiento continuo.
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Anual Estratégico y el Programa Anual de Trabajo

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Presidente Ejecutivo, Director Administrativo, Director y Profesional 2 Tecnología de la Información.	Computador, video vean, escáner, impresora, calculadora, Software. Hardware, teléfono, fax

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Director de Sistemas	Programa de mantenimiento	Directores de procesos	Disponibilidad de equipos para ejecución de mantenimientos.
Directores de procesos	Oral y/o escrito	Director de Sistemas	Necesidades de soporte técnico

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
15-04-2019	18.0	INFORMACION Y COMUNICACIONES: En El ciclo PLANEAR se excluye como entrada: - Operaciones RUES  En El ciclo PLANEAR se excluye como actividad: - Control de operaciones RUES	Presidente Ejecutivo

# Manual de Calidad

		<p>En El ciclo PLANEAR se excluye como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de operaciones</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos estadísticos</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de informes a los entes de control.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de informes a los entes de control</li> </ul>	
01-06-22	19.0	<p>En la parte de quien dirige y Responsabilidad se eliminó "Jefe de Sistema de la Información" y se insertó "Director Tecnología de la Información"</p> <p>En la parte de quien ejecuta se modificaron los nombres de los cargos "Jefe de Sistema de la Información" por "Director Tecnología de la Información", "coordinador de sistema de la información" por " Profesional 2 seguridad de la información y Gestión Documental", "Jefe Administrativo" por "Director Administrativo Financiero"</p> <p>En la parte de los Recursos en los que son Humanos se elimino la palabra "Jefes" y se inserto "Directores"</p> <p>En Comunicaciones en el Emisor en la primera fila se eliminó "Jefe" y se insertó "Director" en la segunda fila se eliminó "Jefes" y se insertó "Directores"</p> <p>En el Receptor en la primera fila se elimino la palabra "Jefes" y se insertó "Directores" en la segunda fila se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó la palabra "Director"</p> <p>En la parte de documentación en documentos externos se eliminó una "C" a las siglas "SCCI" quedando de la siguiente manera "SCI"</p>	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión: 19.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Difundir las actividades internas y externas que desarrolla la entidad.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo----X----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todas las actividades que busquen difundir los servicios y eventos que desarrolla la entidad.			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan anual estratégico.</li> <li>➤ Programa anual de trabajo.</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecución de la política de comunicación.</li> <li>➤ Identificar anualmente las líneas de trabajo, para así apoyar la promoción del servicio.</li> <li>➤ Establecimiento de los grupos de interés internos y externos (público objetivo, público institucional).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Piezas promocionales</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manejo de la imagen corporativa.</li> <li>➤ Manejo de los medios de comunicación.</li> <li>➤ Publicación de contenidos a través de los medios</li> </ul> <p>(Cartelera, correo electrónico, página web, radio, prensa y televisión, redes sociales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar las actividades de divulgación de la gestión institucional.</li> <li>➤ Elaboración de encuesta de satisfacción del cliente.</li> <li>➤ Elaborar y distribuir boletines institucionales a través de los medios.</li> <li>➤ Elaboración y distribución de contenidos en los medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Boletines y comunicados de prensa.</li> <li>➤ Boletines internos.</li> <li>➤ Resultado de encuesta de satisfacción del cliente</li> <li>➤ Promoción de eventos internos y externos.</li> <li>➤ Promoción de servicios propios y delegados</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recolección, clasificación y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe trimestral y</li> </ul>	

# Manual de Calidad

<b>Verificar</b>	<p>consolidación de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información recolectada de medios externos.</li> <li>➤ Control y seguimiento de la página web de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registros gráficos y audiovisuales de las actividades de la entidad.</li> <li>➤ Medición e interpretación de la percepción del cliente</li> </ul>	anual de actividades.
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Levantar las acciones correctivas relacionadas con la prestación del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones de mejora en la prestación del servicio.</li> <li>➤ Oportunidades de mejora.</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones	Presidente Ejecutivo	Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones.

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones.

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Plan Anual Estratégico</li> <li>• Programa Anual de Trabajo</li> <li>• Informe de Gestión</li> <li>• Informe de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Documentos.</li> <li>• Control de Registros.</li> <li>• Comunicación Organizacional</li> <li>• Encuesta de Satisfacción del Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de publicaciones/Boletines enviados.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción del Servicio</li> <li>• Publicaciones elaboradas</li> <li>• Requerimiento de divulgación en medios</li> <li>• Informe trimestral y anual de actividades</li> <li>• Actas de reuniones internas</li> <li>• Protección de datos</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p>		

<b>INTERRELACIONES</b>	Procesos presidenciales, servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, procesos administrativos de apoyo y proceso de mejoramiento continuo
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Anual Estratégico y en el Programa Anual de Trabajo

# Manual de Calidad

RECURSOS		
FINANCIEROS	HUMANOS	TECNICOS
Presupuesto establecido	Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones	Equipos de computación, equipos de oficina, impresora, teléfono, fax

SEGUIMIENTO AL PROCESO:	GESTIÓN DEL RIESGO:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de gestión</li> <li>Cumplimiento de objetivos</li> <li>Plan anual de trabajo</li> <li>Auditorías internas de calidad</li> <li>Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

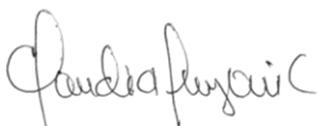
COMUNICACIONES			
EMISOR	MEDIO	RECEPTOR	MENSAJE
Directores de procesos	Oral o Escrito	Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones	Actividades o información para difundir al público interno y externo
Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones.	Boletines	Comunidad	Servicios y eventos desarrollados por la entidad.

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-04-19	18.0	En el proceso COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL se modifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>En el ciclo HACER, en la tercera entrada se cambia la palabra "información" por "contenido".</li> <li>En el ciclo HACER en la cuarta actividad se cambia la palabra "información" por "contenido".</li> </ul>	Presidente Ejecutivo
01-06-22	19.0	En el que dirige, Ejecuta, Responsabilidad y en los recursos humanos se cambió el nombre del responsable "Jefe de Comunicaciones" por "Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones" En comunicaciones en el emisor en la primera fila se eliminó la palabra "Jefes" y se insertó "Directores"	

# Manual de Calidad

		<p>En el Receptor de la misma fila se eliminó "Jefe de Comunicaciones" por "Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones".</p> <p>En la segunda fila en el emisor se eliminó "Jefe de Comunicaciones" por "Director Relacionamento Corporativo y Comunicaciones".</p>	
--	--	---	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

Fortalecimiento de la comunicación interna, evidencia.

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>		<b>Código:</b>
			<b>Versión: 3.0</b>
			<b>Fecha: 01-08-2022</b>
			<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b> <b>(Financiera, Contratación, Presupuesto y Tesorería)</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios para desarrollar y prestar los diferentes procesos y servicios de la entidad.		
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo----X----Mejora continua-----		
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Procesos y servicios del sistema de gestión de la calidad.		
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Anual de trabajo año anterior.</li> <li>➤ Presupuesto año anterior.</li> <li>➤ Estados de Situación Financiera.</li> <li>➤ Informe revisión a la presidencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recolectar información de los informes financieros presentados, de las auditorías de control interno, plan de acción de mejora y dictamen de Revisoría Fiscal para la implementación a las acciones a aplicar.</li> <li>➤ Identificar las necesidades de las áreas del trabajo institucional, del personal y de los grupos de interés de la entidad.</li> <li>➤ Identificar los requerimientos de fortalecimiento de capacidades del personal.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Revisión del inventario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan anual de trabajo aprobado.</li> <li>➤ Presupuesto anual aprobado.</li> <li>➤ Plan Anual de capacitación.</li> <li>➤</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud del personal.</li> <li>➤ Necesidades de capacitación a funcionarios</li> <li>➤ Bienes de la entidad.</li> <li>➤ Proyecto Presupuesto de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reclutamiento, selección, competencia, toma de conciencia y formación de su rol de la entidad.</li> <li>➤ Brindar capacitación a los funcionarios de la entidad.</li> <li>➤ Asegurar bienes y equipos</li> <li>➤ Relación e inventario de bienes y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal contratado y motivado.</li> <li>➤ Bienes asegurados.</li> <li>➤ Cronograma de mantenimiento a equipos de cómputos.</li> <li>➤ Edificio e</li> </ul>

# Manual de Calidad

<p><b>Hacer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan estratégico de la vigencia.</li> <li>➤ Programa anual de trabajo año anterior.</li> <li>➤ Plan anual de trabajo.</li> <li>➤ Nómina de la entidad.</li> <li>➤ Recibos de caja y consignaciones bancarias.</li> <li>➤ Consolidados de ingresos diarios y demás notas contables.</li> <li>➤ Facturas o cuentas por pagar.</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades</li> <li>➤ Obligaciones tributarias</li> </ul>	<p>equipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar mantenimiento de la infraestructura.</li> <li>➤ Plan anual de trabajo</li> <li>➤ Plan estratégico</li> <li>➤ Requerimiento de las áreas de la entidad.</li> <li>➤ Elaborar presupuesto de pago a proveedores.</li> <li>➤ Conciliaciones bancarias</li> <li>➤ Elaborar informes presupuestales para entidades de vigilancia y control, junta directiva y terceros</li> <li>➤ Elaborar informe de gestión de los recursos.</li> <li>➤ Elaborar plan de mejoramiento a los entes de control</li> <li>➤ Elaborar informes presupuestales para entidades de vigilancia y control, junta directiva y terceros.</li> <li>➤ Elaborar nómina del personal interno y externo que labora en la entidad.</li> <li>➤ Causación de la nómina.</li> <li>➤ elaboración de estados financieros bajo NIIF</li> <li>➤ elaboración de declaraciones tributarias.</li> <li>➤ Elaborar programa de pago a proveedores</li> <li>➤ Elaboración de información exógena.</li> </ul>	<p>infraestructura en condiciones de uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual de la entidad.</li> <li>➤ Plan de mejoramiento entes de control.</li> <li>➤ Informe de gestión de los recursos.</li> <li>➤ Relación de nómina.</li> <li>➤ Programa de pagos</li> <li>➤ Estados Financieros</li> <li>➤ Declaraciones tributarias presentadas.</li> <li>➤ Relación de inventario de bienes y equipos</li> <li>➤ Pago a proveedores.</li> <li>➤ Información exógena presentada.</li> </ul>
<p><b>Verificar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indicadores del proceso.</li> <li>➤ Seguimiento a planes del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimientos informes del proceso</li> </ul>
<p><b>Actuar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indicadores del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de riesgos y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones de mejora.</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
---------------	-----------------	----------------

# Manual de Calidad

Director Administrativo y Financiero. Contabilidad y Financiera.	Presidente Ejecutivo	Director Coordinador Administrativo y Compras Contadora Tesorería. Secretaría General
---	----------------------	--

AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Presidente Ejecutivo	Director Administrativo y Financiero

DOCUMENTACIÓN		
DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Manual de procedimiento de contabilidad</li> <li>Manual de Presupuesto</li> <li>Manual de Competencias</li> <li>Manual de Compras, Contratos y almacén</li> <li>Programas de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>Programa Anual de Trabajo</li> <li>Plan Anual Estratégico</li> <li>Ver matriz legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y contratación de personal</li> <li>Evaluación de desempeño y formación</li> <li>Procedimiento de pagos</li> <li>Administración de la Infraestructura</li> <li>Optimización de Ambiente de Trabajo</li> <li>Compras, contratación y almacén</li> <li>Contabilidad</li> <li>Presupuesto</li> <li>Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información general del empleado</li> <li>Evaluación de competencias</li> <li>Plan de capacitaciones</li> <li>Planilla de asistencia a las capacitaciones</li> <li>Evaluación y Seguimiento a las capacitaciones</li> <li>Programa Anual de trabajo</li> <li>Plan anual Estratégico</li> <li>Formato de solicitud de viáticos y gastos de viaje</li> <li>Legalización gastos de viajes</li> <li>Solicitud de permisos</li> <li>Hojas de vida</li> <li>Documento soporte</li> <li>Flujo de caja</li> <li>Protección de datos</li> <li>Información general de proveedores</li> <li>Solicitud y Orden de compra, trabajo y/o contrato.</li> <li>Libros de contabilidad</li> <li>Conciliaciones bancarias</li> <li>Inventario propiedad, planta y equipo.</li> <li>Consolidados diarios de caja</li> <li>Comprobantes de egreso</li> <li>Recibos de caja</li> <li>Control presupuestal de ingresos</li> <li>Control presupuestal de gastos</li> <li>Solicitud de avances para gastos y apoyos</li> <li>Kardex de almacén</li> <li>Informe trimestral, semestral y anual de gestión</li> <li>Informes a los entes de control</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz legal</li> </ul>		

# Manual de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos JSP7</li> <li>• Autorización para el Tratamiento de Datos Personales de empleados de la Cámara de Comercio de La Guajira</li> </ul>
--	--	--

<b>INTERRELACIONES</b>	Procesos presidenciales, servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, Compra de Bienes y Servicios, Sistemas, Comunicaciones y proceso de mejoramiento continuo.
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Anual Estratégico y Programa Anual de Trabajo

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Presidente Ejecutivo Director Administrativo Coordinado Administrativo y Compras, Director y contador, Tesorería	Computador, calculadora, útiles de oficina, teléfono, impresora y software contable. scanner, video beam

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Director de Proceso	Escrito	Director Administrativo y Financiero	Necesidades de personal y capacitación.
Director Administrativo y Financiero	Escrito	Directores de Procesos	Personal contratado y comprometido con la organización. Programa de capacitación y salud ocupacional
Presidente Ejecutivo, Junta Directiva y grupos de interés	Magnético y escrito	Contadora	Información contable y presupuestal de la entidad, Estados Financieros, Informe de Gestión de los Recursos
Contadora	Escrito	Director Administrativo y de Contabilidad Coordinador de Tesorería	Programa de CDP y pagos, Nómina, Presupuesto proyectado
Director Administrativo y Financiero y Sistemas	Escrito	Directores de procesos	Programa de mantenimiento de bienes y equipos

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
30-05-2017	1.0	Creación del documento.	Presidente Ejecutivo
30-04-18	2.0	<p>Inclusión del ciclo PHVA, según lo establecido en la ISO 9001: 2015 y las acciones para abordar riesgos y oportunidades. Autoridad, se inserta "Presidente Ejecutivo" Responsabilidad, Se inserta "Jefe Administrativa y Talento humano".</p> <p>Documentación, Procedimientos se elimina "Gestión documental" Documentos internos, se elimina "manual de compra de bienes y servicios" y se inserta "Manual de compras, contratos y almacén." Registros, se elimina "SEGA" y se inserta "JSP7" Seguimiento al proceso, se inserta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul> <p>Gestión del riesgo, se inserta "ver mapa de riesgos".</p>	Presidente Ejecutivo
01-08-22	3.0	<p>En el que dirige y ejecuta se eliminó "Jefe Administrativo" y se insertó "Director Administrativo"</p> <p>En la parte de responsabilidad se eliminó "Jefe Administrativo y Talento Humano" y se insertó "Director Administrativo y Financiero" En Recursos humanos se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó la palabra "Directores"</p> <p>En la parte de Recursos Humanos se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director" se eliminó "Auxiliar Administrativo y Compras" y se insertó "Coordinador Administrativo y compras" se eliminó Auxiliar de Contabilidad" y se insertó "Contador"</p> <p>En la parte de comunicaciones en la primera fila se eliminó en la parte del Emisor "Jefe" y se insertó "Director", en el Receptor se eliminó "Jefe Administrativo y talento Humano" y se insertó "Director Administrativo y Financiero"</p> <p>En la fila número 2 en el Emisor se eliminó "Jefe Administrativo y talento Humano" y se insertó "Director Administrativo y Financiero" En la quitan fila en el Emisor se eliminó "Talento Humano" y se insertó "Financiero", en el Receptor se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó "Director"</p> <p>En la fila en el <b>RECEPTOR</b> se eliminó "Jefe Contabilidad y Administrativo" y se insertó "Contadora" En la fila 4 en el <b>EMISOR</b> se eliminó "Jefe Contabilidad y Administrativo" y se insertó "Contadora" En la fila número 6 en la parte del Emisor se eliminó la palabra "Jefe" y se insertó la palabra "Director", se eliminó "Talento Humano" y se insertó "Financiero", en el Receptor se eliminó "Jefes" y se insertó "Directores"</p>	

# Manual de Calidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>		<b>Código:</b>
			<b>Versión: 19.0</b>
			<b>Fecha: 01-08-2022</b>
			<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Atender, investigar y solucionar las peticiones quejas y reclamos de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes dentro del tiempo establecido.		
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo-----X----Mejora continua-----		
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Aplica a todos los procesos de la entidad.		
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de PQRSDF</li> <li>➤ Formato para presentación de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y solicitudes</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización, socialización y publicación del Manual.</li> <li>➤ Recepción de la solicitud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual actualizado.</li> <li>➤ Análisis de la solicitud.</li> </ul>
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asignación del funcionario que le compete, en caso de que la PQRSDF corresponda al COCOLA o COPASST, se asigna al apoyo en SST para el trámite respectivo</li> <li>➤ Indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar respuesta a la solicitud del usuario.</li> <li>➤ Levantar acciones correctivas y preventivas</li> <li>➤ Elaboración de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oficio de respuesta a los PQRs. Por medios electrónicos o físicos.</li> <li>➤ Informes y publicación</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acción correctiva o preventiva</li> <li>➤ Evidencia a las respuestas de los PQRs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ seguimiento al PQRSDF</li> <li>➤ Verificación de cumplimiento de la acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Archivo de los PQRSDF</li> <li>➤ copia de las respuestas a los correos certificados y/o correo electrónico del cliente.</li> </ul>

# Manual de Calidad

<b>Actuar</b>	➤ Solicitud de acciones correctivas o preventivas	➤ Cumplimiento las acciones preventivas y correctivas.	➤ Acciones de mejora

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director de Aseguramiento Corporativo	Director de Aseguramiento Corporativo	Todo el personal de la CCG.

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Director de Aseguramiento Corporativo

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b> Manual de Calidad Manual de PQRDSF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de documentos</li> <li>Control de Registros</li> <li>Control de productos no conformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato para la presentación de quejas y reclamos de la CCG</li> <li>Expedientes de Peticiones Quejas y Reclamos</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Circular Externa 100</li> <li>Código Contencioso Administrativo</li> <li>Ver Matriz Legal</li> </ul>		

<b>INTERRELACIONES</b>	Servicios delegados, servicios de promoción y desarrollo, gestión de los recursos, Sistemas, Compra de Bienes y Servicios y proceso de mejoramiento continuo.
<b>OBJETIVOS</b>	Atender las solicitudes de PQRSDF de los públicos internos y externos

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Director de Aseguramiento Corporativo, y todo el personal de la organización.	Computadora, impresora, teléfono, útiles de oficina y fotocopiadoras.

# Manual de Calidad

SEGUIMIENTO AL PROCESO:	GESTIÓN DEL RIESGO:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

COMUNICACIONES			
EMISOR	MEDIO	RECEPTOR	MENSAJE
Usuario	Oral y/o escrito	Director de Aseguramiento Corporativo	Petición, queja y/o reclamo
Director de Aseguramiento Corporativo	Oral	Secretaria	Radicar la solicitud del usuario.
Director de Aseguramiento Corporativo	Escrito	Funcionario que le compete.	Responder solicitud del usuario
Funcionario que le compete.	Oficio	Director de Aseguramiento Corporativo	Oficializar respuesta al usuario.
Director de Aseguramiento Corporativo	Oficio	Usuario	Respuesta a petición, queja y/o reclamo

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-04-19	18.0	<p>Se modifica el nombre del proceso "PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS" por "ETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES".</p> <p>Dentro del objetivo del proceso se incluye la frase, "dentro del tiempo establecido".</p> <p>Se cambia el alcance del proceso "todo lo relacionado con las funciones de la organización" por "aplica a todos los procesos de la entidad"</p> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de PQRs</li> <li>- En la segunda entrada se añade la frase, "felicitaciones y</li> </ul>	Presidente Ejecutivo

		<p>solicitudes”</p> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización, socialización y publicación del Manual.</li> <li>- Se modifica la palabra “Radicación” por “Recepción”.</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual actualizado.</li> <li>- Análisis de la solicitud.</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de peticiones quejas y reclamos.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER se incluye como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores</li> <li>- Acción correctiva o preventiva</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y Estudio de PQRs</li> </ul> <p>En el ciclo HACER se incluye como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantar acciones correctivas y preventivas</li> <li>- Elaboración de indicadores</li> <li>- Se modifican todas las abreviaturas de “PQRs” por “PQRFs”</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficialización de la solución.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER se incluye como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes y publicación.</li> <li>- Se modifican todas las abreviaturas de “PQRs” por “PQRFs”</li> </ul> <p>En el ciclo actuar se modifica como actividad la palabra “levantamiento” por “cumplimiento”</p>	
01-06-22	19.0	<p>En el ciclo PLANEAR y HACER En la entrada se modifican las abreviaturas “PQRFs” por “PQRSDF” En el ciclo VERIFICAR En las actividades y salida se modifican las abreviaturas “PQRFs” por “PQRSDF” En el que Dirige, Controla y Responsabilidad se modificó el nombre del cargo “Jefe de Control Interno y gestión de la Calidad” por “Director de Aseguramiento Corporativo” En los objetivos se modificó las abreviaturas se eliminó “PQRFs” y se insertó “PQRSDF” En los recursos en la parte de Humanos se eliminó “Jefe de control Interno y gestión de la Calidad” se insertó “Director de Aseguramiento Corporativo” En Comunicaciones en las filas 1 y 4 en la parte del Receptor se eliminó “Jefe de control interno y gestión de la calidad” y se insertó “Director de Aseguramiento Corporativo” En las filas 2, 3 y 5 en el Emisor se elimino “Jefe de control interno y</p>	

# Manual de Calidad

		gestión de la calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"	
--	--	---	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

		<b>SERVICIOS</b>		<b>Versión: 19.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Ejecutar los cinco componentes del sistema de control interno, para evaluar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de todos los procesos de la organización.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo-----Mejora continua-----X-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Aplica a todos los procesos de la organización.			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas institucionales</li> <li>- Plan Anual de Trabajo</li> <li>- Plan de auditoría de Control Interno.</li> <li>- Cronograma de Arqueos de Cajas</li> <li>- Informes del mapa de Riesgo Institucional</li> <li>- Criterios para la Gestión del Riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control en la elaboración de las políticas</li> <li>- Control en la elaboración del PAT</li> <li>- Programa de auditoria</li> <li>- Solicitud de Consolidado para el arqueo de caja.</li> <li>- Diligenciamiento del formato para la realización del arqueo de caja.</li> <li>- Asesoría en el diseño e implementación de mapa de riesgos.</li> <li>- Política de Gestión del riesgo.</li> <li>- Presentación del mapa de riesgo institucional ante Junta Directiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprobación de políticas</li> <li>➤ Aprobación del PAT por la Alta Dirección</li> <li>➤ Papeles de trabajo</li> <li>➤ Informes de Auditoria</li> <li>➤ Evidencias documentadas</li> <li>➤ Arqueo de Cajas firmado por las personas que intervienen en el proceso.</li> <li>➤ Mapas de riesgos actualizados.</li> <li>➤ Tomar acciones para mitigar los riesgos institucionales existentes.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la matriz de riesgo.</li> <li>- Elaborar informe de control interno</li> <li>- Realización de auditorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diligenciamiento del formato para mitigar riesgo</li> <li>- Entrevistar a cada Director de los procesos de la entidad, sobre los presuntos riesgos. (entrada)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapas de riesgos actualizados.</li> <li>- Informe trimestral con resultados y recomendación</li> </ul>	

# Manual de Calidad

<p><b>Hacer</b></p>	<p>programadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño Plan de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidación del mapa de riesgo de cada proceso</li> <li>- Ejecución de las actividades planeadas por componentes</li> <li>- Solicitud de base de datos</li> <li>- Solicitud de documentos</li> <li>- Análisis de la información</li> <li>- Identificación de hallazgos</li> <li>- Realización de acciones para mitigar el hallazgo</li> <li>- Asignación de fecha de inicio y finalización de la acción</li> <li>- Asignación de responsables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe final de auditorías realizadas</li> <li>- Plan de mejoramiento a ejecutar</li> </ul>
<p><b>Verificar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento Circular Externa</li> <li>➤ Cumplimiento de procesos y normatividad legal</li> <li>➤ Plan Anual de Trabajo</li> <li>➤ Indicadores de gestión</li> <li>➤ Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación del cumplimiento de la Circular Externa en los procesos registrales</li> <li>- Seguimiento, evaluación y control al desempeño de los procesos y procedimientos</li> <li>- Seguimiento y ejecución del PAT.</li> <li>- Cumplimiento de indicadores</li> <li>- Seguimiento y ejecución del plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de cumplimiento</li> <li>- Informe de ejecución de los proceso y procedimiento</li> <li>- Informe de ejecución del PAT y reporte a entes de control SIC</li> <li>- Informe de gestión.</li> <li>- Reporte a entes de control.</li> <li>- Mejoramiento de procesos</li> </ul>
<p><b>Actuar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución del Plan de mejoramiento</li> <li>- Informes Anual de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Informe trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Informe de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de las actividades correspondientes al plan de mejoramiento</li> <li>- Elaboración de los informes de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Elaboración trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Elaboración de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mejoramiento</li> <li>- Presentación de los informes de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Presentación trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Presentación de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul>

DIRIGE	CONTROLA	EJECUTA
Director de Aseguramiento	Presidente Ejecutivo	Todo el personal de la Organización

# Manual de Calidad

Corporativo		
-------------	--	--

AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Presidente Ejecutivo	Director de Aseguramiento Corporativo

DOCUMENTACIÓN		
DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Manual del Sistema de Control Interno</li> <li>Programa Anual de Trabajo</li> <li>Circulares Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de Documentos</li> <li>Control de Registros</li> <li>Sistema de Control Interno-SCI</li> <li>Control interno y Seguimiento al Programa Anual de Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Control Interno y Papeles de Trabajo</li> <li>Cuestionario de control interno</li> <li>Planilla de resultados de indicadores</li> <li>Mapa de Riesgos</li> <li>Informe de seguimiento del PAT</li> <li>Informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento</li> </ul>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Comercio</li> <li>Circular Externa 100</li> <li>Sistema Cameral de Control Interno – SCI</li> <li>Ver Matriz Legal</li> </ul>		

<b>INTERRELACIONES</b>	Procesos presidenciales, servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, procesos administrativos de apoyo y proceso de mejoramiento continuo
<b>OBJETIVOS</b>	Los establecidos en el Plan Anual de Estratégico y el Programa Anual de Trabajo

RECURSOS		
FINANCIEROS	HUMANOS	TECNICOS

# Manual de Calidad

Presupuesto establecido	Director de Aseguramiento Corporativo.	Computador, teléfono, calculadora, impresora.
-------------------------	--	---

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Director de Aseguramiento Corporativo	Informe de control Interno	Presidente ejecutivo	Hallazgos de inconsistencia y Recomendaciones para la dirección
Presidente ejecutivo	Escrito	Director de Aseguramiento Corporativo, directores de áreas y Directores de proceso al que afecta	Acciones que se implementaran para la eliminación de las inconsistencias

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
15-04-19	18.0	<p>En el proceso SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO (SCCI),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia el objetivo del proceso en su totalidad pasa de ser "Hacer seguimiento, evaluar y controlar los procesos y procedimientos de los servicios que realiza la organización" a ser "Ejecutar los cinco componentes del sistema de control interno, para evaluar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de todos los procesos de la organización"</li> <li>- En el alcance del proceso de introduce la palabra "aplica a"</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia la palabra "plan" por "programa"</li> <li>- Cronograma de Arqueos de Cajas</li> <li>- Informes del mapa de Riesgo Institucional</li> </ul>	Presidente Ejecutivo

		<p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actualizar mapas de riesgos de la entidad. (fue al ciclo verificar)</li><li>- Manual de calidad.</li><li>- Procedimientos y registros de los procesos.</li></ul> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Programa de auditoria</li><li>- Solicitud de Consolidado para el arqueo de caja.</li><li>- Diligenciamiento del formato para la realización del arqueo de caja.</li><li>- Presentación del mapa de riesgo institucional ante Junta Directiva</li></ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de los procesos de la entidad.</li><li>- Planillar ingresos diarios de la entidad.</li><li>- Arqueos de cajas.</li> <li>- Recolección de información.</li><li>- Cronograma de auditorías a realizar.</li><li>- Elaborar Cuestionarios a las auditorías.</li></ul> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Papeles de trabajo</li><li>- Informes de Auditoria</li><li>- Evidencias documentadas</li><li>- Arqueo de Cajas firmado por las personas que intervienen en el proceso.</li><li>- Tomar acciones para mitigar los riesgos institucionales existentes</li></ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manual de calidad actualizado</li></ul> <p>En el ciclo HACER como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de la matriz de riesgo</li><li>- Realización de auditorías programadas</li><li>- Diseño Plan de mejoramiento</li></ul> <p>Se elimina la frase "a los procesos y procedimientos del SGC y SCCI"</p> <p>En el ciclo HACER como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diligenciamiento del formato para mitigar riesgo</li><li>- Entrevistar a cada jefe de los procesos de la entidad, sobre los presuntos riesgos. (entrada)</li><li>- Consolidación del mapa de riesgo de cada proceso</li><li>- Ejecución de las actividades planeadas por componentes</li><li>- Solicitud de base de datos</li></ul>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de documentos</li> <li>- Análisis de la información</li> <li>- Identificación de hallazgos</li> <li>- Realización de acciones para mitigar el hallazgo</li> <li>- Asignación de fecha de inicio y finalización de la acción.</li> <li>- Asignación de responsables.</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construir mapas de riesgos por procesos.</li> <li>- Elaborar informes de control semestral.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trimestral con resultados y recomendación</li> <li>- Informe final de auditorías realizadas</li> <li>- Plan de mejoramiento a ejecutar</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de auditoría de control interno.</li> <li>- Informe de control interno a los procesos y procedimientos del SGC y SCCI.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento Circular Externa</li> <li>- Cumplimiento de procesos y normatividad legal</li> <li>- Plan Anual de Trabajo</li> <li>- Indicadores de gestión</li> <li>- Planes de mejoramiento</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Componentes del SCCI.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación del cumplimiento de la Circular Externa en los procesos registrales</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación a los cinco componentes del SCCI.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de cumplimiento</li> <li>- Informe de ejecución de los proceso y procedimiento</li> <li>- Informe de ejecución del PAT y reporte a entes de control SIC</li> <li>- Informe de gestión.</li> <li>- Reporte a entes de control.</li> <li>- Mejoramiento de procesos</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de seguimiento.</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como entrada se incluye:</p>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye la palabra "Ejecución" en la primera entrada</li> <li>- Informes Anual de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Informe trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Informe de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de las actividades correspondientes al plan de mejoramiento</li> <li>- Elaboración de los informes de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Elaboración trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Elaboración de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de acciones propuestas que se implementen</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de los informes de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Presentación trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Presentación de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de acciones de mejora del SCCI. correctivas y preventivas.</li> <li>- Plan de mejora</li> <li>- Acciones preventivas y correctivas</li> </ul>	
01-08-2022	19.0	<p>En el nombre del proceso se eliminó la palabra "Camaral" y en las siglas se eliminó la "C" quedando "SCI"</p> <p>En el ciclo HACER En las actividades se eliminó "Jefe" y se insertó "Director"</p> <p>En la parte del que Dirige y Responsabilidad se elimino "Jefe de Control interno y Gestión de la Calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En los Recursos en la parte Humanos se eliminó "Jefe de Control interno y Gestión de la Calidad" se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En comunicaciones la primera fila en el EMISOR se modificó "Jefe de Control interno y Gestión de la Calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En la segunda fila en la parte de RECEPTOR se eliminó "Jefe de Control interno y Gestión de la Calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo" se eliminó "Jefes" y se insertó "Directores"</p> <p>En la Documentación en la parte de documentos internos se eliminó la palabra "Camaral" y en la parte de documentos externos se eliminó en las siglas la letra "C"</p>	

# Manual de Calidad

		En documentación en la parte de procedimientos se eliminó la palabra "Cameral" y una "C" a las siglas "SCCI" quedando de la siguiente manera "SCI"	
--	--	--	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión: 19.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Identificar las oportunidades de mejora continua en los procesos, para cumplir con las necesidades y satisfacción del cliente.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo-----Mejora continua----X-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Política y objetivos de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requisitos generales del SGC y el SCI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apropiación y cumplimiento</li> <li>➤ Plan para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de las auditorías internas y externas.</li> <li>➤ Informes de auditorías Externas – Entidades de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento a los informes de auditoría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento a con las acciones correctivas y preventivas.</li> </ul>	
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datos de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Control al indicador de eficiencia del SGC.</li> <li>➤ Seguimiento a las características de los servicios y/o productos y sus requisitos.</li> <li>➤ Seguimiento de las acciones preventivas y correctivas.</li> <li>➤ Control del producto o servicio no conforme y análisis de datos.</li> <li>➤ Seguimiento a las causas de no conformidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Control y seguimiento de las acciones de mejora.</li> </ul>	

# Manual de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar la implementación de las acciones derivadas de las no conformidades reales y potenciales.</li> <li>➤ Corregir o minimizar la situación.</li> <li>➤ Seguimiento de las acciones preventivas y correctivas</li> </ul>	
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No conformidades reales y potenciales.</li> <li>➤ Estado de las acciones preventivas y correctivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones preventivas</li> <li>➤ Acciones correctivas.</li> <li>➤ Acciones de mejora.</li> <li>➤ Cumplimiento de las acciones y controles</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director de Aseguramiento Corporativo	Presidente Ejecutivo	Director de Aseguramiento Corporativo

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Director de Aseguramiento Corporativo:</b> realiza seguimiento a las acciones tomadas en los equipos de mejora</li> <li>• <b>Responsables de procesos:</b> Analizan y evalúan los datos de los procesos y deciden e implementan acciones preventivas y correctivas.</li> </ul>

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> <li>• Control de documentos</li> <li>• Control de registros</li> <li>• Todos los Procedimientos del SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de acciones correctivas y preventivas</li> <li>• Informe de Estado de Acciones Preventivas y correctivas</li> <li>• Solicitud de Acción de Mejora</li> </ul>
<b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejoramiento de los entes de control</li> </ul>		

# Manual de Calidad

<b>INTERRELACIONES</b>	Procesos presidenciales, servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, procesos administrativos de apoyo.
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar la eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas y oportunidades de mejora.

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Todo el personal de la organización	Computador, impresoras, fotocopadoras, video vean, teléfono, escáner

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de a Riesgos

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Personal de la organización	Oral y escrito	Director de Aseguramiento Corporativo	No conformidad real o potencial detectada.
Director de Aseguramiento Corporativo	Oral y escrito	Equipos de mejora	Oportunidad de mejora
Equipos de mejora	Solicitud de acciones correctivas o preventivas	Director de Aseguramiento Corporativo	Acciones para implementar, Realizar seguimiento al proceso de mejora
Director de Aseguramiento Corporativo y equipos de mejora	Informe	Presidente Ejecutivo	Estado de acciones correctivas y preventivas

# Manual de Calidad

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-04-19	18.0	En el proceso MEJORAMIENTO CONTINUO, se modifica el objetivo del proceso pasa de ser "Determinar la eficacia del SGC y establecer acciones que conduzcan a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad" a ser "Identificar las oportunidades de mejora continua en los procesos, para cumplir con las necesidades y satisfacción del cliente.	Presidente Ejecutivo
01-08-2022	19.0	<p>En el proceso de Mejora Continua se modificó en la parte que Dirige, Ejecuta y Responsabilidad "Jefe de control interno y gestión de la calidad" "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En comunicaciones en las filas 1 y 3 en la parte del Receptor se eliminó "Jefe de control interno y gestión de la calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En las filas 2 y 4 se eliminó Jefe de control interno y gestión de la calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En el ciclo planear en las actividades se eliminó una "C" a las siglas "SCCI" y quedó de la siguiente manera "SCI"</p>	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>		<b>Código:</b>
			<b>Versión: 19.0</b>
			<b>Fecha: 01-08-2022</b>
			<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Determinar el cumplimiento de los requisitos, la implementación y el mantenimiento del SGC.		
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo-----Mejora continua-----X -----		
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.		
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas y objetivos de calidad.</li> <li>➤ Políticas de gestión ambiental, de sistemas, de salud y seguridad en el trabajo, de sistemas de información, de comunicación, de recursos humanos, de gestión del riesgo.</li> <li>➤ Requisitos del proceso</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requisitos generales del SGC y el SCI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de auditorías.</li> </ul>
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manuales de calidad y de procedimientos.</li> <li>➤ Implementación del programa de auditoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realización de auditorías</li> <li>➤ Competencia y evaluación de los auditores</li> <li>➤ Revisar y corroborar el cumplimiento de los procesos y procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejoras en los procesos y procedimientos</li> <li>➤ Informe de auditoría</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento de las acciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de las acciones</li> <li>➤ Realizar las correcciones y tomar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información de resultados de manera pertinente a los</li> </ul>

# Manual de Calidad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento al programa de auditoría.</li> </ul>	<p>las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.</li> </ul>	responsables de los procesos
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión y mejora del programa de auditoría.</li> <li>➤ Estado de las acciones correctivas y preventivas.</li> <li>➤ No conformidades reales y potenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir acciones correctivas y preventivas.</li> <li>➤ Identificar no conformidades reales y potenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación de acciones preventivas y correctivas.</li> <li>➤ Acciones de mejora.</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Director de Aseguramiento Corporativo	Presidente Ejecutivo	Director de Aseguramiento Corporativo

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<b>Presidente Ejecutivo:</b> Aprueba programas de auditorías y establece la frecuencia de estas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Director de Aseguramiento Corporativo:</b> programa y coordina auditorías internas de calidad</li> <li>• <b>Audidores Internos:</b> desarrollan las auditorías</li> <li>• <b>Responsables de procesos:</b> Analizan y evalúan los datos de los procesos y deciden e implementan acciones preventivas y correctivas.</li> </ul>

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Manual Procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> <li>• Auditorías internas</li> <li>• Control de documentos</li> <li>• Control de registros</li> </ul>	
<p><b>Externos:</b></p> <p>Norma ISO 9001-2015</p>		

<b>INTERRELACIONES</b>	Procesos presidenciales, servicios de promoción y desarrollo, servicios delegados, procesos administrativos de apoyo.
<b>OBJETIVOS</b>	Cumplir el programa de auditorías de calidad

# Manual de Calidad

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido	Todo el personal de la organización	Computador, impresoras, fotocopadoras, video vean

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos.

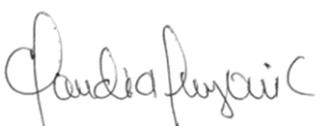
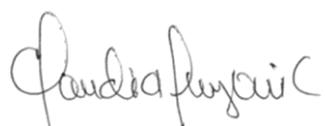
<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>
Director de Aseguramiento Corporativo	Oral y escrito	Audidores Internos de Calidad	Programa de Auditorías Internas
Audidores Internos de Calidad	Escrito	Director de Aseguramiento Corporativo	Listado de Chequeo
Audidores Internos de Calidad	Escrito	Director de Aseguramiento Corporativo	Informe de Auditorias de Calidad

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
15-04-19	18.0	<p>En el proceso de AUDITORIA INTERNAS se modifica:</p> <p>En el ciclo PLANEAR como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia de "calidad en las auditorias" a "Plan de auditorias"</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se incluye la frase "y corroborar el cumplimiento de los</li> </ul>	Presidencia Ejecutiva

# Manual de Calidad

		<p>procesos y procedimientos y se elimina la frase "y actualizar manuales; de calidad, de procedimientos".</p> <p>En el ciclo HACER como salida se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión documental (manual de calidad, listado maestro de control de documentos y listado maestro de control de registros).</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos del proceso</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad se elimina-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar y evaluar los datos que evidencian los resultados de los procesos procedimientos del SGC.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de acuerdo con las responsabilidades.</li> </ul>	
01-06-22	19.0	<p>En el proceso de las Auditorias Internas se modificó en el que Dirige, Ejecuta y Responsabilidad el nombre del cargo se eliminó "Jefe de control interno y gestión de la calidad" se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En comunicaciones en la primera fila en la parte del EMISOR se eliminó "Jefe de control interno y gestión de la calidad" y se inserto "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En el Ciclo PLANEAR en la parte de las actividades se eliminó un a "C" a las siglas "SCCI" y quedó de la siguiente manera "SCI"</p>	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>			<b>Código:</b>
				<b>Versión: 18.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Implementar el programa de gestión documental para la organización del archivo y preservar el patrimonio documental de la Cámara de Comercio de La Guajira.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo----X-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas y Objetivos del sistema de gestión documental.</li> <li>➤ Plan Institucional de archivo</li> <li>➤ Programa de gestión documental</li> <li>➤ Archivo físico exigido por la ley.</li> <li>➤ Documentos desorganizados.</li> <li>➤ Documentos radicados por los usuarios</li> <li>➤ Tabla de retención documental</li> <li>➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar las políticas y objetivos del sistema de gestión documental.</li> <li>➤ Actualización del Plan Institucional de Archivo</li> <li>➤ Actualización del Programa de Gestión documental</li> <li>➤ Organización de documentos según su organización jurídica.</li> <li>➤ Clasificación de documentos.</li> <li>➤ Depuración de matrículas canceladas.</li> <li>➤ Descripción de expedientes.</li> <li>➤ Actualización de series y subsidies de las tablas de retención documental.</li> <li>➤ Capacitación en el uso de la plataforma DOCXFLOW</li> <li>➤ Configuración de usabilidad de correspondencias</li> <li>➤ Tipos de envíos y de llegada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas y Objetivos actualizados</li> <li>➤ Plan Institucional de Archivo actualizado.</li> <li>➤ Programa de Gestión documental actualizado</li> <li>➤ Documentos digitalizados e indexados en el software de gestión documental</li> <li>➤ Tablas de retención documental actualizadas</li> <li>➤ Modificación y creación de expedientes electrónicos</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alimentación de los tipos documentales</li> <li>➤ Diseño general del sistema.</li> <li>➤ Creación de cargos y dependencias.</li> <li>➤ Creación de grupos de trabajo.</li> <li>➤ Creación de series, subseries y tipos documentales</li> <li>➤ Creación de horario laboral.</li> <li>➤ Creación de circuitos, sus actividades y responsables.</li> <li>➤ Creación de plantillas</li> <li>➤ Auditoria de tamaño de imágenes cargadas al DOCXFLOW</li> </ul>	
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación del software.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Configuración de usabilidad de correspondencias.</li> <li>➤ Configuración de tiquetes de impresoras</li> <li>➤ Creación y actualización de usuarios.</li> <li>➤ Asignación de permisos a usuarios y plantillas.</li> <li>➤ Configuración del módulo de workflow.</li> <li>➤ Configuración de notificaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cargue de información en el DOCXFLOW</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento a planes del proceso.</li> <li>➤ Inicio y seguimiento de flujos de trabajos.</li> <li>➤ Normas legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión y actualización del archivo de gestión, central e histórico.</li> <li>➤ Análisis de la información.</li> <li>➤ Cumplimiento de la aplicación de la normatividad vigente en las actividades archivísticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento del plan institucional de archivo.</li> <li>➤ Cumplimiento al sistema integrado de conservación.</li> <li>➤ Acciones para la mejora en los procesos</li> </ul>
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salvaguardar el espacio del disco duro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toma de decisiones oportunas en reemplazo de disco duro.</li> </ul>

# Manual de Calidad

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental	Secretaría General	Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental. Gerente Registros Públicos CAE. Asesor especializado servicios Registrales y empresariales Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental. Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales Asistente Servicios Registrales y Empresariales Digitadoras de registros CAE.

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental.

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Plan anual estratégico.</li> <li>Programa anual de trabajo.</li> <li>Plan de trabajo archivístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización de los expedientes de archivo.</li> <li>Digitalización de documentos.</li> <li>Indexación de documentos.</li> <li>Envío y radicación de correspondencia.</li> <li>Inicio y seguimiento de workflow.</li> <li>Creación de Backus.</li> <li>Archivo de documentos de registro</li> <li>Depuración de expedientes</li> </ul>	
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de comercio.</li> <li>Circular Externa 100.</li> <li>Ley general de archivos.</li> <li>Ley 1712/2014</li> <li>Acuerdo 002 de 2004.</li> <li>Acuerdo 002 de 2014.</li> <li>Acuerdo 006 de 2015.</li> <li>Decreto 1080 de 2015.</li> </ul>		

# Manual de Calidad

<b>INTERRELACIONES</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	Organización y preservación del archivo documental de la Cámara de Comercio de La Guajira.

<b>RECURSOS</b>		
<b>FINANCIEROS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>
Presupuesto establecido.	Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental, todo el personal de la organización.	Computadores, escáner, impresoras, teléfono, útiles de oficina y fotocopiadora.

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos.

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
15-04-19	18.0	<p>En el proceso GESTION DOCUEMTNAL se incluyen:</p> <p>En el ciclo PLANEAR como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Objetivos del sistema de gestión documental.</li> <li>- Plan Institucional de archivo</li> <li>- Programa de gestión documental</li> <li>- Documentos radicados por los usuarios</li> <li>- Tabla de retención documental.</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar las políticas y objetivos del sistema de gestión documental.</li> <li>- Actualización del Plan Institucional de Archivo</li> <li>- Actualización del Programa de Gestión documental</li> <li>- Actualización de series y subsidies de las tablas de retención documental.</li> </ul>	Presidente Ejecutivo

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de usabilidad de correspondencias</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como salida se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Objetivos actualizados</li> <li>- Plan Institucional de Archivo actualizado.</li> <li>- Programa de Gestión documental actualizado</li> <li>- Documentos digitalizados e indexados en el software de gestión documental</li> <li>- Tablas de retención documental actualizadas</li> <li>- Modificación y creación de expedientes electrónicos</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De la última salida del ciclo PLANEAR se elimina la frase "archivados digitalmente"</li> </ul> <p>En ciclo VERIFICAR como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas legales</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad de incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la aplicación de la normatividad vigente en las actividades archivísticas.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones para la mejora en los procesos</li> </ul> <p>En los documentos</p>	
01-08-2022	19.0	<p>En el Ciclo PLANEAR en la actividad se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimino la palabra "DOCXFLOW" y se agregó "DOCXFLOW"</li> </ul> <p>En el Ciclo HACER en la Salida se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimino la palabra "DOCXFLOW" y se agregó "DOCXFLOW"</li> </ul> <p>En la parte de quien Dirige, Responsabilidad y Recursos Humanos se eliminó "Coordinador de Gestión Documental" y se insertó "Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental".</p> <p>En la parte de quien Ejecuta se eliminó "Coordinador de Gestión Documental" y se insertó "Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental" se agregó "Registros Públicos" se agregó también "servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Auxiliar de registros CAE" y se insertó "Asesora Especializada Servicios Registrales y Empresariales"</p> <p>En la parte de quien ejecuta se elimino "Cajera Registros CAE" y se insertó "Asistente Servicios Registrales y Empresariales" se eliminó "Analista de registros CAE".</p>	

# Manual de Calidad

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>		<b>Código:</b>
				<b>Versión: 19.0</b>
				<b>Fecha: 01-08-2022</b>
				<b>Página:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Identificar, evaluar, valorar y controlar los peligros que puedan afectar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de la entidad.			
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico-----Misional-----Apoyo----X-----Mejora continua-----			
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Todo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo			
<b>ETAPAS DEL CICLO PHVA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Normatividad vigente en materia de SST.</li> <li>➤ Política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>➤ Programa de capacitación en SST.</li> <li>➤ Plan Anual de Trabajo.</li> <li>➤ Plan Anual de Trabajo con ARL.</li> <li>➤ Plan de emergencia y contingencia.</li> <li>➤ Plan para abordar Riesgos y Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar, evaluar y valorar los Peligros en SST.</li> <li>b) Identificar nuevas normas y actualizar la matriz legal</li> </ul> </li> <li>➤ Cumplimiento de la normatividad</li> <li>➤ Elaborar plan de capacitaciones.</li> <li>➤ Seguimiento de las capacitaciones.</li> <li>➤ Elaborar el plan anual de trabajo.</li> <li>➤ Proceso de aprobación del plan anual de trabajo.</li> <li>➤ Asesorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Matriz legal actualizada</li> <li>➤ Informe de resultados.</li> <li>➤ Medidas de prevención y control.</li> <li>➤ Política y objetivos de SST actualizados.</li> <li>➤ Entrenamiento, inducción y reinducción en SST.</li> <li>➤ Plan de capacitaciones ejecutado.</li> <li>➤ Personal capacitado en SST.</li> <li>➤ Cumplimiento de la normatividad vigente.</li> <li>➤ Plan anual de trabajo ejecutado.</li> </ul>	

# Manual de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Talleres</li> <li>➤ Capacitaciones</li> <li>➤ Identificación de vulnerabilidad y riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actas y listado de asistencia.</li> <li>➤ Plan de emergencia actualizado.</li> </ul>
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reporte de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</li> <li>➤ Ejecución del plan de emergencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reporte de accidentes a la ARL.</li> <li>➤ Investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.</li> <li>➤ Simulacros de emergencias.</li> <li>➤ Capacitación a las brigadas de emergencia.</li> <li>➤ Reuniones con brigadas de emergencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</li> <li>➤ Plan de mejoramiento</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas y Objetivos del SST.</li> <li>➤ Plan Anual de Trabajo.</li> <li>➤ Plan de emergencia y contingencia.</li> <li>➤ Resultados del diagnóstico de prevención y control de emergencias.</li> <li>➤ Indicadores de estructura, proceso y de resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión permanente de la política y objetivos de SST.</li> <li>➤ Cumplimiento de las actividades programadas en el PAT.</li> <li>➤ Evaluación del plan de emergencia.</li> <li>➤ Calcular los indicadores de estructura, proceso y resultado.</li> <li>➤ Interpretación de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas y Objetivos actualizados.</li> <li>➤ Medición y evaluación de la gestión de SST.</li> <li>➤ Determinarlas acciones pertinentes</li> <li>➤ Identificación de oportunidades de mejoras.</li> <li>➤ Acciones de mejoras</li> </ul>
<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auditorías internas al SG-SST.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades de Mejora</li> </ul>

<b>DIRIGE</b>	<b>CONTROLA</b>	<b>EJECUTA</b>
Presidente Ejecutivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ COPASST</li> <li>➤ COCOLA</li> <li>➤ Brigadistas.</li> </ul>	Director Administrativo y Financiero.

<b>AUTORIDAD</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Presidente Ejecutivo	Director Administrativo y Financiero

# Manual de Calidad

DOCUMENTACIÓN		
DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Plan anual estratégico.</li> <li>Programa anual de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de auditoría interna al SG-SST.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Externos:</b></li> <li>Decreto 1072 de 2015</li> <li>Guía técnica de</li> <li>Ley 1010 de 2006 de acoso laboral.</li> <li>implementación del SG-SST del Ministerio del Trabajo.</li> <li>Resolución 0312 del 2019</li> </ul>		

<b>INTERRELACIONES</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	

RECURSOS		
FINANCIEROS	HUMANOS	TECNICOS
Presupuesto establecido.	Profesional 2 Seguridad y Salud en el trabajo, todo el personal de la organización.	Computadores, impresoras, teléfono, útiles de oficina.

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Auditorías internas de calidad</li> <li>• Controles a los riesgos</li> </ul>	Ver mapa de Riesgos.

<b>COMUNICACIONES</b>			
<b>EMISOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RECEPTOR</b>	<b>MENSAJE</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
15-04-19	18.0	<p>En el proceso de GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica totalmente el objetivo del proceso de “Anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan perturbar la productividad, seguridad y salud de los trabajadores de la organización” para a ser “Identificar, evaluar, valorar y controlar los peligros que puedan afectar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de la entidad”.</li> <li>- El alcance del proceso del proceso es modificado de ser “Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad” pasa a ser “Todo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye programa de capacitación en SST</li> <li>- Plan anual de trabajo</li> <li>- Plan anual de trabajo con ARL</li> <li>- Plan de emergencia y contingencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentarla</li> </ul>	Presidente Ejecutivo

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de capacitación a todo el personal</li> <li>- Cronograma de actividades</li> <li>- Plan de capacitación por parte de ARL</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la primera actividad se cambia la palabra “riesgo” por “peligro”.</li> <li>- Elaborar plan de capacitaciones.</li> <li>- Se cambia la palabra “control de ejecución” por “seguimiento”</li> <li>- Se modifica la palabra “tramite” por “proceso de aprobación”</li> <li>- Asesorías</li> <li>- Talleres</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Identificación de vulnerabilidad y riesgo</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas y listado de asistencia.</li> <li>- Plan de emergencia actualizado</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como entrada se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la primera actividad se cambia la palabra “informe” por “reporte”</li> <li>- Se incluye: ejecución del plan de emergencia</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación de los incidentes y accidentes de trabajo</li> <li>- Simulacros de emergencias</li> <li>- Capacitación a las brigadas de emergencia</li> <li>- Reuniones con brigadas de emergencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar al encargado de SG-SST.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica en la primera salida la palabra “reporte e investigación” por “informe”.</li> <li>- Se incluye: plan de mejoramiento.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Objetivos del SST.</li> <li>- Plan de emergencia y contingencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisiones por la alta dirección.</li> <li>- Ficha técnica para los</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad se incluye:</p>	
--	--	---	--

# Manual de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del plan de emergencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verificar el compromiso de la entidad.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las acciones pertinentes</li> <li>- Identificación de oportunidades de mejoras</li> <li>- Acciones de mejoras</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se introduce la palabra "oportunidades" y se elimina "continua"</li> <li>-</li> </ul> <p>En los documentos externos se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017 derogado por la resolución 0312 del 2019.</li> <li>- Decreto 1443 de 2014 derogado</li> </ul> <p>Se incluye como documento externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 0312 del 2019</li> </ul>	
01-08-2022	19.0	<p>En el que Ejecuta y Responsabilidad se eliminó "Jefe administrativa y Talento Humano" y se insertó "Director Administrativo y Financiero"</p> <p>En la parte de Recursos Humanos se eliminó "Coordinador de seguridad y salud en el trabajo" y se insertó "Profesional 2 Seguridad y Salud en el trabajo"</p>	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
		

# Manual de Calidad

## 4. MATRIZ DE RELACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 VS EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA

REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015	Sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de la Guajira
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.
4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.	1.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES.	1.2. PARTES INTERESADAS Proceso de Planificación del sistema de gestión de calidad
4.2.4 Control de los registros	Procedimiento de control de registros
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	2.4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	3.1. MAPA DE SERVICIOS Y PROCESOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO LA GUAJIRA 3.2. CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS Proceso de Mejoramiento continuo
5. LIDERAZGO	
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	Procedimiento de control de documentos Proceso de Planificación del sistema de gestión de calidad Proceso de Revisión presidencial
5.1.1. Generalidades	Proceso de Planificación del sistema de gestión de calidad Proceso de Revisión presidencial
5.1.2 Enfoque al cliente	Proceso de Planificación del sistema de gestión de calidad Proceso de Peticiones, quejas y reclamos Proceso de Desarrollo empresarial y gestión cívica Proceso de Mejoramiento continuo
5.2 POLÍTICA	2.6. Política de calidad

# Manual de Calidad

	Proceso de Planificación del sistema de gestión de calidad Proceso de Revisión gerencial
5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad	<b>2.6. POLÍTICA DE CALIDAD</b>
5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad	
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.</b>	<b>2.8. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.</b>
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	2.1. Estructura organizacional y administrativa
5.5.2 Representante de la dirección	<b>2.8. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.</b>
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	Proceso de planificación del sistema de gestión de la calidad
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.</b>	Proceso de Planificación del sistema de gestión de la calidad
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>	Proceso de Planificación del sistema de gestión de la calidad <b>2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>2.7. OBJETIVOS DE CALIDAD</b>
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>	<b>5. CONTROL DE CAMBIOS</b>
<b>REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015</b>	<b>Sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de la Guajira</b>
<b>7.APOYO</b>	
<b>7.1 RECURSOS</b>	Proceso de Gestión de los recursos
7.1.1 Generalidades	Proceso de planificación del sistema de gestión de calidad.
7.1.2 Personas	Recursos humanos
7.1.3 Infraestructura	Proceso de Gestión de los recursos Proceso de Sistemas
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	Procesos de Registros públicos Proceso de Desarrollo empresarial y gestión cívica Proceso de Conciliación y arbitraje

# Manual de Calidad

	Proceso de Remates Proceso de Asesoría jurídica Proceso de Gestión de los recursos
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	2.8 No aplica, se excluye del sistema.
<b>7.2 COMPETENCIA</b>	Proceso de Gestión de los recursos
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	Procesos del sistema de gestión de la calidad Proceso de comunicación organizacional
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
7.5.1 Generalidades	Procedimiento de control de documentos
7.5.2 Creación y actualización	2. Sistema de gestión de la calidad
7.5.3 Control de información documentada	2.2. Estructura Documental
<b>REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015</b>	<b>Sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de la Guajira</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>	Proceso de Planificación del sistema de gestión de calidad
<b>8.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS.</b>	
8.2.1 Comunicación con el cliente	Proceso de Asesorías jurídicas
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados para los productos y servicios	
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS</b>	2.8 No aplica. Se excluye del sistema.
<b>8.4 CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.</b>	
8.4.1 Generalidades	
8.4.2 Tipo y alcance del control	

# Manual de Calidad

8.4.3 Información de proveedores externos.	Proceso de Compras de bienes y servicios
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>	
8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	Procesos de Registros públicos. Proceso de Desarrollo empresarial y gestión cívica. Proceso de Conciliación y arbitraje. Proceso de Remates
8.5.2 Identificación y trazabilidad	<b>2.9. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>
8.5.3 Propiedad del cliente o proveedores externos	<b>2.10. PROPIEDAD DEL CLIENTE</b>
8.5.4 Preservación	Procesos de los Registros públicos. Proceso de Desarrollo empresarial y gestión cívica. Proceso de Conciliación y arbitraje. Proceso de Remates
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	
8.5.6 Control de los cambios	<b>5. CONTROL DE CAMBIOS</b>
8.6 Liberación de productos y servicios	
<b>8.7 CONTROL DE ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES.</b>	
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	
9.1.1 Generalidades	Proceso de Planificación del sistema de gestión de calidad. Proceso de Revisión gerencial Proceso de Mejoramiento continuo
9.1.2 Satisfacción del cliente	Proceso de Peticiones, quejas y reclamos Proceso de Comunicación organizacional.
9.1.3 Análisis y evaluación	
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>	Proceso de Auditorías Internas.
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Proceso de Revisión de la Presidencia.

# Manual de Calidad

9.3.1 Generalidades	
9.3.2 Entrada para la revisión por la Dirección	Proceso de Revisión de la Presidencia.
9.3.3 Salidas de la revisión por la Dirección	
<b>10. MEJORA</b>	
<b>10.1 GENERALIDADES</b>	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>	Proceso de mejora continua.

## 3. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
16-Oct-07	5	<p>Aprobado según acta de comité de dirección No. 0017 del 16 de octubre de 2007</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Numeral 1.6 Infraestructura y ambiente de trabajo – nueva dirección y redacción de distribución planta física.</li> <li>1. Proceso Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica: inclusión de los procedimientos de capacitaciones, ferias, misiones y veedurías</li> <li>2. Gestión de los Recursos: inclusión de actas de COPASO en las salidas y procedimientos de Administración de infraestructura y Optimización de ambiente de trabajo</li> <li>3. Inclusión del control de cambios</li> </ol>	Presidente Ejecutivo
04-abril-08	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numeral 2.9 se realizaron modificaciones en los siguientes procesos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Planificación del SGC</b>  <b>Entradas:</b> Identificación de la normatividad legal  <b>Salidas:</b> Planes de Mejoramiento  <b>Objetivos:</b> Definición de objetivos del proceso.</li> <li>b. <b>Revisión Presidencial:</b>  <b>Entradas:</b> Seguimiento acta comité anterior.  <b>Salidas:</b> Política y objetivos de calidad aprobados.                      Visión y Misión aprobadas.                      Se elimina el Decreto 898 de 2002 de la documentación externa  <b>Objetivos:</b> Se definen los objetivos del proceso.</li> <li>c. <b>Desarrollo empresarial y Gestión Cívica</b>                      Se eliminaron salidas de fuentes de financiación, informe de investigaciones y estudios e Informes de veedurías.</li> <li>d. <b>Mejoramiento Continuo</b>                      Se definieron los objetivos del proceso.</li> <li>e. <b>Remates Judiciales</b>                      Se definieron los objetivos del proceso.</li> <li>f. <b>Compra de Bienes y Servicios</b>                      Se definieron los Objetivos del proceso</li> <li>g. <b>Peticiones Quejas y Reclamos</b>                      Se definieron los objetivos del proceso</li> <li>h. <b>Asesoría Jurídica</b>                      Se definieron los objetivos del proceso</li> <li>i. <b>Auditorias de Calidad</b>                      Se modificó el nombre del proceso, de Auditorias Internas de Calidad a Auditorias de Calidad y en el Mapa de Procesos y Servicios se realizó la modificación</li> </ol> </li> </ol>	Presidente Ejecutivo

# Manual de Calidad

29-Oct-08	7	<p>Los cambios realizados a los numerales 1.2; 1.3; 2.5 y 2.6 fueron aprobados mediante acta de junta directiva No. 130 de 27 de marzo de 2008, la cual fue aprobada el día 6 de mayo en el acta No. 131 de 6 de marzo de 2008; y aplica a los cambios propuestos en el acta de revisión presidencial de 04 de enero de 2008.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el Numeral 1.2 se cambió la misión por la aprobada mediante Acta de Junta Directiva 130/2008</li> <li>2. En el numeral 1.3 se cambió la visión por la aprobada mediante Acta de Junta Directiva No. 130/2008</li> <li>3. Numeral 2.5. se cambió la Política de Calidad por la aprobada mediante Acta de Junta Directiva No. 130/2008</li> <li>4. Numeral 2.6 se cambiaron los objetivos de calidad por los aprobados mediante Acta de Junta Directiva No. 130/2008</li> <li>5. Numeral 2.8 caracterización mapa de procesos, se incluye un nuevo proceso: Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>6. Numeral 2.9 se realizaron las siguientes modificaciones:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Se incluyó la caracterización del proceso de Responsabilidad Social Empresarial.</i></li> <li>b. <b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica</b> Entradas: inclusión de: <u>Acciones Correctivas y Preventivas</u> Actividades: inclusión de: <u>Revisión de proceso con listado de verificación y, Solicitud de acciones preventivas y correctivas.</u></li> <li>c. <b>Conciliación y Arbitraje:</b> Inclusión en las Salidas: <u>Acciones preventivas y correctivas.</u> Inclusión en las Actividades de: <u>Seguimiento del proceso y, Solicitud de acciones preventivas y correctivas.</u></li> </ol> </li> </ol>	Presidente Ejecutivo
12-mayo-2009	8	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha 12 de mayo de 2009, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día 13 de enero de 2009.</p> <p>Se verifica en todo el documento que se hayan realizado los cambios de versión 7 a versión 8 en los pies de página.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numeral 2.9 se realizaron modificaciones en los siguientes procesos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Mejoramiento Continuo:</b> <b>Inclusión:</b> <i>Procedimientos: "Todos los procedimientos del SGC.</i></li> </ol> </li> </ol>	Presidente Ejecutivo

		<p><i>Registros: "Solicitud de acciones de mejora".</i></p> <p><b>b. Planeación del Sistema de Gestión de Calidad</b>            Actividades. Inserción "Estudiar los Cambios que afecten el SGC/ Eliminación "Revisar los logros obtenidos.            Registro: Inserción: Planes de Mejoramiento requeridos.</p> <p><b>c. Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica.</b>  <b>CORRECCION:</b>            Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p> <p>Eliminación. Registros. Formato como nos fue en la reunión; encuesta de satisfacción del usuario,</p> <p>Corrección del nombre del registro Encuesta de satisfacción del usuario de capacitaciones; por: Encuesta De Satisfacción De Usuarios Del Servicio De Formación Empresarial En Capacitaciones Por Ciclos.</p> <p>Inserción. Registros. Encuesta - Feria.</p> <p><b>d. Responsabilidad Social Empresarial</b>  <b>CORRECCION:</b>            Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p> <p><b>e. Registros Públicos</b>  <b>REGISTRO DE PROPONENTES</b>            Inserción Documentos Externos: Ley 1014 de 2006</p> <p>Ampliación del Objeto: se incluye la frase "nacionales o extranjeras"</p> <p>Modificación del Objeto:            Se elimina la frase "y la comunidad en general"            Se incluye la frase "nacionales o extranjeras"</p> <p>Se incluye en Documentos Externos: Ley 1150 de 2007, Decreto 4881 de 2008, Decreto 836 de 2009.            Y, Ejecuta: Analista de Registros de Proponentes  <b>CORRECCION:</b>            Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p> <p><b>f. Conciliación y Arbitraje</b></p>	
--	--	---	--

		<p>Entradas: Cambio de la expresión “Pruebas que acrediten su solicitud” por “Pruebas que sustentan la solicitud”</p> <p>Actividades Eliminación de la Frase Nombramiento del Conciliador o de los Árbitros.</p> <p>Inserción. De la actividad Apertura del control de procedimiento de conciliación y arbitraje.</p> <p>Inserción: Designación del conciliador o del o los árbitros.</p> <p>Eliminación. De la Actividad de Seguimiento a la Conciliación.</p> <p>Inserción de la actividad: Recepción y estudio de solicitud de admisión en calidad de conciliador, árbitro o perito ante el centro.</p> <p>Inserción de la actividad. Presentar ante la junta directiva las solicitudes de admisión que cumplan con los requisitos para su aprobación.</p> <p>Inserción. Controla: se cambia el nombre del director del Centro de Conciliación y arbitraje por director del Centro Integral de Solución de Conflictos.</p> <p>Documentos Internos. Inserción. Estatutos del Centro integral de Solución de Conflictos.</p> <p>Eliminación de documentos Externos de Estatuto del Centro de Conciliación y arbitraje.</p> <p>Documentos Externos. Actualización del Nombre del Ministerio del Interior y de Justicia. Constitución Política de Colombia.</p> <p>Inclusión. Ley 270 de 1996 Inclusión. Decreto 2651/1991 Decreto 2303 de 1989 Decreto 1818 de 1998</p> <p>CORRECCION: Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p> <p><b>g. Sistemas</b> INSERCIONES: Entradas: Operaciones RUE</p>	
--	--	--	--

		<p>Actividades: Control de las actividades de las operaciones RUE.</p> <p>Documentos: Control de tiempos de respuesta operaciones RUE</p> <p>Documentos Externos: Manual Software SEGA Manual de Procesos RUE Cartilla de Procesos Nacionales RUE</p> <p>Procedimientos: Control de Operaciones RUE</p> <p>Registros; Control de inventario de Software CORRECCION: Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p> <p><b>h. Comunicación Organizacional</b> Inserción. ENTRADAS: Plan Anual de trabajo PROCEDIMIENTOS: Comunicación. Encuesta de satisfacción del Servicio.</p> <p>DOCUMENTOS internos Inserción: Plan anual de trabajo</p> <p>REGISTROS. Cambio de nombre del registro: Control de correspondencia enviada boletines por Control de publicaciones/Boletines Enviados. En el registro Encuesta de percepción del Servicio, se cambia la palabra percepción por Satisfacción. Eliminación del registro Pautas publicitarias elaboradas. Inserción del registro Publicaciones elaboradas.</p> <p>Eliminación: Calendario de fechas especiales para la entidad.</p> <p>Eliminación. <b>ACTIVIDADES.</b> Planeación de eventos. Manejo de Correspondencia externa e interna, contratos de servicios de mantenimiento.</p> <p><b>CORRECCION:</b> Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p>	
--	--	--	--

		<p><b>i. Gestión de los Recursos</b> <b>CORRECCION:</b> Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p> <p><b>REGISTROS:</b> Se corrige nombre del Registro: Evaluación de eficacia de las capacitaciones por Evaluación de seguimiento de las capacitaciones. Se elimina doble inscripción del registro Planilla de asistencia a las capacitaciones. Se elimina registro: Formato de cuenta de Cobro. Inserción: Registro: Formato Documento equivalente a la factura.</p> <p><b>Corrección:</b> nombre del formato: Información general del personal por Información general del Empleado</p> <p><b>j. Control Interno</b> <b>INSERCIONES:</b> Salidas: Mapa de Riesgos por Procesos. Informe de Auditoría de Control Interno. Actividades: En las actividades de cuestionario se incluye la frase “si aplica a los procesos auditados”. Asesoría en el diseño e implementación del mapa de riesgos. Documentos Externos: Instructivo para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno – SIGCI</p> <p>Registros: Mapa de Riesgos.</p> <p><b>CORRECCION:</b> Se corrige en los objetivos el nombre del Documento Programa Anual de Trabajo por su nombre correcto. Plan Anual de Trabajo.</p> <p><b>k. Asesoría Jurídica</b> Inserción: Procedimientos. Asesoría Jurídica.</p> <p>Ampliación del nombre del registro: Documentos donde constan las interpretaciones “y/o conceptos”.</p> <p><b>l. Auditorías Internas</b> Eliminación. Salidas. Acciones preventivas, Acciones correctivas. Son del proceso de Mejoramiento continuo.</p>	
5 de enero de 2010	9	Estos cambios fueron realizados de acuerdo al plan de transición entre la norma ISO 9001-2000 a ISO 9001-2008, y aprobados en el acta de revisión	Presidente Ejecutivo

		<p>presidencial del día 27 de julio de 2009.</p> <p>Se verifica en todo el documento que se hayan realizado los cambios de versión 8 a versión 9 en los pies de página:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numeral 0. En el segundo párrafo se cambia la frase ISO 9001-2000 por ISO 9001-2008, y en el tercer párrafo al final se elimina la frase "" y requisitos de los clientes" y se incluye la frase "sus requisitos legales, reglamentos aplicables y los requisitos de los clientes.</li> <li>2. Numeral 2. Se incluye al final del párrafo "y sus requisitos legales y reglamentarios aplicables.</li> <li>3. Numeral 2.1. cambia a numeral 2.1.2,</li> <li>4. Nuevo Numeral 2.1.1 quedará "DEFINICIONES. Las definiciones contenidas en el presente manual para comprenderlas mejor son las contenidas en la norma ISO 9000:2005-Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario."</li> <li>5. Numera 2.2 se incluye al final la frase "de acuerdo a sus requisitos legales y reglamentarios, y la satisfacción del cliente"</li> <li>6. Numeral 2.2.1. después de la frase requisitos se incluye "legal y reglamentarios y de los clientes"</li> <li>7. Numeral 2.2.2. Se cambia la frase "establecen" por la frase "determinan"</li> <li>8. Numeral 2.2.3. Se cambia la frase "establecen" por la frase "determinan"</li> <li>9. Numeral 2.4. Se cambia la frase "norma ISO 9001:2000" por la frase "norma ISO 9001:2008", Y al final del párrafo se incluye "los cuales no afectan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios"</li> <li>10. Numeral 2.7. En el segundo párrafo después de la frase dirección, se incluye "cuando se asigne otro representante debe ser empleado de planta y de nivel directivo o superior.</li> <li>11. Numeral 2.7.1. En el primer párrafo se cambia la frase "identifican" por "determinan", y al final del párrafo se incluye "los objetivos de calidad, los recursos a utilizar, las actividades de calificación, variación, seguimiento, medición e inspección específicos y aplicables de los productos y/o servicios y los criterios para la aceptación del mismo, y regulados por las normas legales y reglamentarias. Se incluye el tercer párrafo "En la actualidad la entidad no desempeña o realiza procesos contratados externamente."</li> </ol>	
--	--	--	--

		<p>Se realizaron modificaciones en los siguientes procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1 Mejoramiento Continuo:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. En Salidas: se cambia la frase “Oportunidades” por “Acciones”</li> <li>b. Actividades: Se cambio la primera actividad por “Seguimiento y/o medición a los datos que evidencian los resultados de los procesos del SGC.” Se incluyó la actividad “Seguimiento a las características de los servicios y/o productos y sus requisitos.”</li> <li>c. Documentos: Se incluyó: Externos: Plan de Mejoramiento Continuo.</li> </ol> </li> <li><b>2 Planeación del Sistema de Gestión de Calidad</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Salidas: se incluye “Nuevos Procesos”</li> <li>b. Actividades. Inserción “Determinar en caso necesario las actividades posteriores a la prestación del servicio.”</li> </ol> </li> <li><b>3 Responsabilidad Social Empresarial</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Documento: Se incluye “Ley 1258 de 2008”</li> </ol> </li> <li><b>4 Conciliación y Arbitraje</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Documentos Externos:</li> <li>b. Inclusión. Decreto 4089 de 2007</li> </ol> </li> <li><b>5 Sistemas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Procedimientos: Procedimiento de administración de la Infraestructura</li> </ol> </li> <li><b>6 Compra de bienes y servicios</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. DOCUMENTOS</li> <li>b. Externos Inserción: Código de Comercio; Ley 1150 de 2007; Código Laboral</li> </ol> </li> <li><b>7 Gestión de los Recursos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Documentos: Inclusión Internos: Manual de Compra de Bienes y Servicios; Plan Anual de Trabajo</li> </ol> </li> <li><b>8 Control Interno:</b>  <b>INSERCIONES:</b>  <b>Documentación:</b>  <b>Procedimientos:</b> Control y Seguimiento al Plan Anual de Trabajo                      Registro: Informe de seguimiento del PAT                 </li> </ol> <p>Se realizó inclusión al manual de procedimientos en el siguiente proceso de Control Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Control y Seguimiento al Plan Anual de Trabajo.</li> </ul>	
05 de abril de 2010	10	1. Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha 05 de abril de 2010, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día	Presidente Ejecutivo

		<p>19 de enero de 2010. Se verifica en todo el documento que se hayan realizado los cambios de versión 9 a versión 10 en los pies de página:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Numeral 2.6. Objetivos de Calidad: se cambia por "A. Mejorar los procesos y procedimientos y planificar los cambios de acuerdo a la normatividad vigente. B. Mantener un clima organizacional óptimo, con capacitaciones al talento humano, manejo de comunicaciones internas e integraciones. C. Desarrollar planes de trabajo acordes a nuestros grupos de interés. D. Mejorar permanentemente nuestros servicios, de acuerdo con la satisfacción de nuestros clientes.</li> <li>2 Se adiciona el Numeral 2.8. Identificación y Trazabilidad: La Entidad cuenta con un software "SIREP" (Sistema Integral de Registros Públicos), a través de una red de comunicación local y, nacional con el "RUE" (Registro Único Empresarial), a través de la página web de Confecamaras, en los procesos de registros públicos. Estos sistemas, generan un código de barras o número de operación que localizan la ruta de los documentos en los procesos de registros públicos, y cada expediente se archiva y digitaliza con un número de matrícula o inscripción. En los Procesos de Desarrollo Empresarial cada expediente se archiva por evento realizado. En los procesos de Conciliación y Arbitraje el archivo se realiza a cada expediente de los procesos o casos Conciliados o Arbitrados.</li> <li>3 Se adiciona el Numeral 2.9. Propiedad del Cliente: Se considera propiedad del cliente los datos o información suministrada para el Registro Público, y se gestiona de la siguiente manera: <b>Planeación:</b> Con el lleno de los requisitos por parte del cliente para el Registro Público. <b>Hacer:</b> Digitalización de los documentos presentados para el registro público, Control de Calidad, copias de seguridad y actividades determinadas en los procedimientos de registros públicos. <b>Verificación:</b> Con las auditorias de calidad a los procedimientos de registro público, control de producto no conforme, indicadores de los procesos, quejas y reclamos. <b>Actuar:</b> Con el proceso de Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ol> <p>Se realizaron modificaciones en los siguientes procesos: <b>1. Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica.</b> Inserción.</p>	
--	--	---	--

# Manual de Calidad

		<p>Ejecuta: Director Jurídico          Procedimientos: Procedimiento de Gestión Cívica y Social.          Recursos: Humano: Director Jurídico, Secretaria Planeación          Registros. Encuesta Satisfacción para Capacitación, Evaluación de Evento, Resumen Encuesta Satisfacción para Capacitación</p> <p><b>2. Responsabilidad Social Empresarial</b>          Responsable: se elimina "Coordinador de Comunicación" se incluye "Director Planeación y Desarrollo"          Recursos: Humanos: se elimina "Coordinador de Comunicación" se incluye "Director Planeación y Desarrollo"          Emisor: se elimina "Coordinador de Comunicación" se incluye "Director Planeación y Desarrollo"</p>	
28 de febrero de 2011	11	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha 02 de febrero de 2011, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día 01 de febrero de 2011, a las auditorías internas de calidad, de igual manera a la adopción del nuevo SCCI y a las recomendaciones por parte del ente de control.</p> <p>Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 10 a versión 11 en los pies de página del manual.</p> <p>1. Proceso: General.</p> <p>Inserción. Ítem 1.7 POLITICA DE GESTION AMBIENTAL          Inserción. Ítem 1.8 POLITICA DE RECURSOS HUMANOS          Inserción. Ítem 1.9 POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO          Inserción. Ítem 1.10 POLITICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL          Inserción. Ítem 1.11 POLITICA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</p> <p><b>Inclusión. 2.6 OBJETIVOS DE CALIDAD.</b>          Ítem E. La eficacia del sistema de La eficacia del Sistema del Gestión de Calidad se medirá a través de un indicador global del cumplimiento de metas.</p> <p><b>Inserción. MAPA DE SERVICIOS Y PROCESOS</b>          Procesos de la Dirección se incluye: SCCI          Eliminación. Procesos de Apoyo: se elimina Control Interno</p> <p>2. Se realizaron modificaciones en los siguientes procesos:  <b>2.1. Planeación del SGC</b>  <b>Inclusión: Entradas:</b></p>	Presidente Ejecutivo

		<p>Análisis DOFA Manual de Presupuesto Informes Trimestrales o anuales de Presupuesto, Plan Anual Estratégico y PAT PAT y Plan Estratégico años anteriores Presupuesto aprobado año anterior Proyecto presupuesto vigencia actual Estudios de la Región Planes de Gobiernos Informes de desempeños Cambios que afectan SCCI <b>Inclusión: Salidas:</b> Proyecto y Divulgación del Programa Anual de Trabajo aprobado. Proyecto y Divulgación del Plan Anual Estratégico aprobado. Análisis DOFA actualizado Indicadores y Metas organizacionales Informe de Gestión El SCCI actualizado Proyecto y Divulgación del Presupuesto Anual aprobado. Inclusión: Actividades Elaborar Plan Anual Estratégico e indicadores de Gestión Revisión y evaluación del PAT y del Presupuesto anual para aprobación de Junta Directiva Evaluar al SCCI Compromiso de la dirección <b>Inclusión: Recursos Humanos</b> Representante de la Presidencia, Jefes de Procesos <b>Inclusión: Documentos:</b> Plan Anual Estratégico Programa Anual de Trabajo Presupuesto vigencia Planes de Mejora Plan de Mejoramiento de los entes de Control <b>Inclusión. Registros</b> Programa Anual de Trabajo Plan Anual Estratégico Presupuesto aprobado Matriz DOFA Acta de Revisión Presidencial del SGC</p> <p><b>2.2 Revisión de la Presidencia</b> <b>Inclusión: Entradas:</b> Revisión de la política de gestión ambiental Revisión de la política de recursos humanos Revisión de la política de administración de riesgos Revisión de la política de tecnología de la información y comunicaciones Revisión de la política de comunicación organizacional Cambios que afectan al SGC y al SCCI</p>	
--	--	--	--

		<p>Inclusión: Salidas: Acta de Revisión Presidencial Mejoras en el SCCI <b>Inclusión: Actividades</b> Revisar el sistema cameral de control interno <b>Inclusión: Recursos Humanos</b> Representante de la Presidencia, Jefes de Procesos <b>Inclusión: Documentos:</b> Código de Ética y Buen Gobierno Manual del Sistema Cameral de Control Interno Circular Externa 100</p> <p><b>2.3 Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica.</b> <b>Inclusión: Entradas:</b> Programa Anual de Trabajo año anterior <b>Inclusión: Salidas:</b> Proyecto Programa Anual de Trabajo <b>Inclusión: Actividades</b> Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del Servicio Comunicación e información con el cliente Ejecutar su Programa Anual de Trabajo <b>Inclusión: Objetivos:</b> Los establecidos en el Plan Estratégico, Programa Anual de Trabajo, Plan de Acción del SCCI <b>Inserción: documentos:</b> Plan Anual Estratégico</p> <p><b>2.4 Responsabilidad Social Empresarial</b> <b>Inclusión: Entradas:</b> Programa Anual de Trabajo año anterior <b>Inclusión: Salidas:</b> Atención a los grupos de interés <b>Inclusión: Actividades</b> Políticas de la entidad Código de Ética y Buen Gobierno <b>Inserción: documentos:</b> Plan Anual Estratégico</p> <p><b>CORRECCION:</b> Responsable: se elimina “Director Planeación y Desarrollo” y se incluye “Coordinador de Comunicación” Recursos: Humanos: se elimina “Director Planeación y Desarrollo” y se incluye “Coordinador de Comunicación” Emisor: se elimina “Director Planeación y Desarrollo” y se incluye “Coordinador de Comunicación”</p> <p><b>Inclusión: Objetivos:</b> Los establecidos en el Plan Estratégico, Programa Anual de Trabajo</p> <p><b>2.5 Registros Públicos</b></p>	
--	--	--	--

		<p><b>REGISTRO PUBLICO MERCANTIL</b>  <b>Inclusión: Actividades</b>  ✓ Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del Servicio  ✓ Comunicación e información con el cliente  <b>Inserción: documentos: Externos</b>  Ley 1429 de 2010 Decreto 836 de 2009  Decreto 1464 de 2010</p> <p><b>REGISTRO DE PROPONENTES</b>  <b>Inclusión: Actividades</b>  ✓ Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del Servicio  ✓ Comunicación e información con el cliente  <b>Eliminación: Ejecuta:</b>  Analista de Sistemas  <b>Inserción: Registros</b>  Cumplimiento de Ley y normas complementarias  <b>Eliminación:</b> Cumplimiento artículo 50 ley 789 de 2003 y Oficio devolutivo a Sede</p> <p><b>REGISTRO DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>  <b>Inclusión: Actividades</b>  Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del Servicio  Comunicación e información con el cliente  <b>Inclusión: Documentos: Internos</b>  Plan Anual Estratégico  Programa Anual de Trabajo</p> <p><b>2.6 Conciliación y Arbitraje</b>  <b>Inclusión: Actividades</b>  Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del Servicio  Comunicación e información con el cliente  Inscripción de conciliadores y de árbitros admitidos ante el Ministerio de Interior y Justicia  <b>Inclusión: Documentos:</b>  Plan Anual Estratégico  Programa Anual de Trabajo</p> <p><b>2.7 Remates</b>  <b>No aplican cambios</b></p> <p><b>2.8 Compra de bienes y servicios</b>  Inclusión: Documentos: Internos  Plan Anual Estratégico  Programa Anual de Trabajo  Acta Junta Directiva Presupuesto Aprobado</p> <p>Inclusión: Documentos: Externos  Ley 1420 de 2010</p>	
--	--	---	--

		<p><b>Procedimientos:</b> Inserción: Sello recibido a satisfacción. , Informe trimestral, semestral y anual de compras.</p> <p>Política de compras: inciso 2.1.5: Se elimina después de hasta “2” se inserta “5” Se elimina “50” se inserta “100” En el inciso 2.1.6 literal b: se elimina “20 se inserta “50” y luego se elimina “6” se inserta “12” En el inciso 2.1.7: se elimina “4 se inserta “6”, después se elimina “4” se inserta “6” y de igual forma se elimina “20” y se inserta “25”. Por último, se elimina “20” y se inserta “25” En el Inciso 2.1.8 En los Criterios de evaluación de proveedores y servicios personales se inserta después de la frase Guajira el párrafo: “En caso del que el proveedor o prestador del servicio incluya personal contratado, se efectuara evaluación de dicho personal da acuerdo a los criterios de evaluación de desempeño de proveedores de servicios personales, estipulados en este mismo numeral por parte del interventor de dicho contrato y si no contara con este, por el área de control interno. Estas evaluaciones son periódicamente y se debe hacer seguimiento a la recomendación. En el inciso 2.1.9 literal b, se elimina “5%” y se inserta “10%.”. En el inciso 2.2.2. Se eliminó la parte relacionada con el “pago a proveedores y servicios”. En el inciso 2.2.3, literal 8, se eliminó “contabilidad” y se inserta “presupuesto”. En el inciso 3.2 se elimina la palabra “caducidad”, y se inserta después de la palabra unilaterales, la frase “de acuerdo con la jurisprudencia actual”.</p> <p><b>2.9 CORRECCION: Se elimina: “SISTEMAS” y se incluye: “TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES”</b> <b>Inclusión: Salidas:</b> ✓ Informes o reportes generados por los sistemas de información. <b>Inclusión: Actividades</b> ✓ Velar por los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad ✓ Dirección y ejecución de la Política Tecnología de Información ✓ Elaborar los informes o reportes del proceso</p> <p><b>2.10 Comunicación Organizacional</b></p>	
--	--	---	--

		<p><b>Inclusión: Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicación de información a través de los medios: Cartelera Intranet Correo electrónico Página WEB Radio, Prensa y Televisión</li> <li>✓ Informe trimestral y anual de actividades</li> </ul> <p><b>Inclusión: Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecución de la política de comunicación organizacional</li> <li>✓ Establecimiento de los grupos de interés internos y externos (público objetivo, público institucional)</li> <li>✓ Principios de veracidad, claridad y oportunidad</li> <li>✓ Elaboración y distribución de información en los medios de comunicación</li> <li>✓ Escenarios de comunicación corporativa</li> <li>✓ Coordinar las actividades de divulgación de la gestión organizacional</li> <li>✓ Manejo de los medios de comunicación</li> <li>✓ Elaboración de Encuesta de Satisfacción del Cliente</li> <li>✓ Manejo de la imagen corporativa</li> </ul> <p><b>Inserción: Registros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe trimestral y anual de actividades</li> </ul> <p><b>Inclusión: Documentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual Estratégico</li> <li>Programa Anual de Trabajo</li> <li>Informe de Gestión</li> <li>Informe de actividades</li> </ul> <p><b>2.11 Gestión de los Recursos</b></p> <p><b>Inclusión: Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anual Estratégico año anterior</li> <li>✓ Programa Anual trabajo año anterior</li> <li>✓ Plan de acción del SCCI</li> </ul> <p><b>Inclusión: Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bienes asegurados</li> <li>✓ Plan de Mejoramiento entes de control</li> <li>✓ Informe de Gestión de los Recursos</li> </ul> <p><b>Inclusión: Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración del Talento Humano, selección, competencia, toma de conciencia y formación de su rol en la entidad.</li> <li>✓ Elaborar información exógena</li> <li>✓ Elaborar informes presupuestales para entidades de vigilancia y control, junta directiva y terceros</li> <li>✓ Elaborar Plan de Mejoramiento a los entes de control</li> <li>✓ Elaborar informe de gestión de los recursos</li> <li>✓ Listado de Bienes de la entidad</li> </ul>	
--	--	--	--

		<p>asegurados</p> <p><b>Inserción: Registros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control de cambios caja general</li> <li>✓ Informe trimestral, semestral y anual de gestión de los recursos</li> <li>✓ Informes a los entes de control</li> </ul> <p><b>Inclusión: Documentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anual Estratégico</li> <li>✓ Programa Anual de Trabajo</li> <li>✓ Circular Unica SIC</li> <li>✓ Código de Comercio</li> </ul> <p><b>2.12 Peticiones, Quejas y Reclamos</b></p> <p><b>Inclusión: Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación, desarrollo, prestación y evaluación del Servicio</li> <li>✓ Comunicación e información con el cliente</li> </ul> <p><b>2.13 CONTROL INTERNO</b></p> <p><b>CORRECCION:</b> se incluye en el objeto "Hacer seguimiento, evaluar y controlar los procesos y procedimientos de los servicios que realiza la organización"</p> <p><b>Inclusión: Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anual Estratégico año anterior</li> <li>✓ Programa Anual trabajo año anterior</li> <li>✓ Plan de acción del SCCI</li> <li>✓ Informe de Auditoría de Control Interno año anterior</li> <li>✓ Manual de Calidad</li> </ul> <p><b>Inclusión: Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de control interno trimestral y anual.</li> <li>✓ Informe de Auditoría de Control Interno</li> <li>✓ Proyecto Plan de Acción de Control Interno</li> </ul> <p><b>Inclusión: Registros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento.</li> </ul> <p><b>Inclusión: Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración del Riesgo (Identificación, valoración, administración y monitoreo)</li> <li>✓ Seguimiento y ejecución al Programa Anual de Trabajo</li> <li>✓ Seguimiento y ejecución del Plan de Mejoramiento</li> <li>✓ Elaboración al Plan de Acción de control interno.</li> <li>✓ Ejecución y evaluación al Plan de Acción de Control Interno</li> <li>✓ Elaborar Informe de control interno trimestral y anual.</li> <li>✓ Elaborar Informe de Auditorías de Control Interno a los procesos y procedimientos de SGC y SCCI</li> </ul> <p><b>Corrección:</b> Documentos: Internos: se elimina "Manual de Control Interno" y se</p>	
--	--	---	--

		<p>incluye “Manual del Sistema Cameral de Control Interno”</p> <p><b>Corrección:</b> Documentos: Externos: se elimina “Sistema Integrado de Gestión y Control Interno – SIGCI” y se incluye “Sistema Cameral de Control Interno – SCCI”</p> <p><b>Inserción: Documentos:</b> Internos: Plan Anual de Estratégico</p> <p><b>Inserción: Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control y Seguimiento al Programa Anual de Trabajo</li> </ul> <p><b>2.14 Asesoría Jurídica</b> <b>No aplican cambios</b></p> <p><b>2.15 Mejoramiento Continuo</b> <b>Inserción: Entradas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas de Gestión Ambiental, de Sistemas de Información, de Comunicación, de Recursos Humanos, de administración del riesgo.</li> <li>✓ Inclusión: Actividades</li> <li>✓ Requisitos generales del SGC y el SCCI</li> <li>✓ Gestión documental (Manual de Calidad, listado maestro de control de documentos y listado maestro de control de registros)</li> <li>✓ Control al indicador de eficiencia del SGC</li> </ul> <p><b>2.16 Auditorías Internas de Calidad</b> <b>Inserción: Entradas.</b> Políticas de Gestión Ambiental, de Sistemas de Información, de Comunicación, de Recursos Humanos, de administración del riesgo. No conformidades reales y potenciales</p> <p><b>Inclusión: Actividades</b> Mantener actualizado los indicadores de procesos y los de eficacia del SGC</p>	
13 de diciembre de 2011	12	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha 05 de diciembre de 2011, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día 09 de diciembre de 2011, a las auditorías internas de calidad y a las recomendaciones por parte del ente de control.</p> <p>Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 11 a versión 12 en los pies de página del manual de Calidad.</p> <p><b>0. Ítem 1.5.3 Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica:</b> Eliminación “las mencionadas anteriormente”. Inclusión: “atribuidas a las cámaras de comercio por Ley o por el Gobierno Nacional.</p> <p><b>1. Inserción: Ítem 1.5.4 REQUISITOS</b></p>	

		<p><b>RELACIONADOS CON EL SERVICIO</b></p> <p>2. Se realizó modificación a la estructura organizacional y administrativa de la entidad. Inserción nuevo organigrama.</p> <p>3. <b>Inclusión: Ítem 2.6 OBJETIVOS DE CALIDAD inciso D. “a través del cumplimiento de sus requisitos”.</b></p> <p>4. <b>MAPA DE SERVICIOS Y PROCESOS</b> Eliminación: De Servicios de Promoción y Desarrollo, se elimina Responsabilidad Social y Empresarial. En Procesos de Apoyo: se elimina Asesoría Jurídica.</p> <p>5. Se realizaron modificaciones en los siguientes procesos:</p> <p>6.1. <b>Planeación del SGC</b> <b>Inclusión: Salidas:</b> Actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)</p> <p>6.2. <b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica.</b> <b>Inclusión: Actividades</b> Planificar, controlar, verificar y ejecutar las actividades de la Unidad de Emprendimiento. <b>Eliminación: Ejecuta:</b> Asistente Planeación y Desarrollo. <b>Inserción: Recursos Humanos:</b> Jefe de Emprendimiento, Jefe de Investigaciones</p> <p>6.3. <b>Eliminación del Proceso Responsabilidad Social Empresarial.</b></p> <p>6.4. <b>Registros Públicos</b></p> <p><b>REGISTRO PUBLICO MERCANTIL</b> <b>Eliminación:</b> Dirige: Jefe de Registros <b>Inserción:</b> Dirige: Gerente Registros CAE <b>Inserción: Ejecuta:</b> Coordinador Registros CAE <b>Inserción: Documentos:</b> Ley 019 de 2011 <b>Eliminación: Registros:</b> Formato de Relación de consultas atendidas. <b>Inclusión: Registros:</b> Registros Digiturno IT <b>Inserción: Recursos Humanos:</b> Gerente Registros CAE, Coordinador Registros CAE, Coordinador Sistemas de Información.</p> <p><b>REGISTRO DE PROPONENTES</b> <b>Eliminación:</b> Dirige: Jefe de Registros <b>Inserción:</b> Dirige: Gerente Registros CAE <b>Inserción: Ejecuta:</b> Coordinador Registros CAE, secretarías de registros. <b>Eliminación: Documentos:</b> Decreto 4881</p>	
--	--	---	--

		<p>de 2008 y Decreto 1464 de 2010  <b>Inserción: Recursos Humanos:</b> Gerente Registros CAE, Coordinador Registros CAE, Coordinador Sistemas de Información.  <b>Inserción: Ejecuta:</b> Coordinador Registros CAE, secretarías de registros.  <b>Eliminación: Comunicaciones: Emisor y Receptor:</b> Analista de Registros de Proponentes.  <b>Inserción: Comunicaciones: Emisor y Receptor:</b> Coordinador Registros CAE</p> <p><b>REGISTRO DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>  <b>Eliminación:</b> Dirige: Jefe de Registros  <b>Inserción:</b> Dirige: Gerente Registros CAE  <b>Inserción: Recursos Humanos:</b> Gerente Registros CAE, Coordinador Registros CAE, Coordinador Sistemas de Información.</p> <p><b>6.5. Conciliación y Arbitraje</b>  <b>Inclusión: Actividades</b>                  Instalación del tribunal, Admisión y traslado de la demanda de arbitraje, contestación de la demanda y señalamiento para la audiencia de conciliación, Audiencia de trámite de arbitraje. Laudo del Arbitraje.</p> <p><b>Inclusión: Registros:</b>                  Acta de Instalación del tribunal., Acta de recepción y contestación de la demanda.</p> <p><b>6.6. Remates</b>  <b>No aplican cambios</b></p> <p><b>6.7. Compra de bienes y servicios</b>  <b>No aplican cambios</b></p> <p><b>6.8. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES”</b>  <b>Inclusión: Actividades:</b>                  Mantenimiento y actualización del sitio web de la entidad.                  Reingeniería del sitio web de la entidad.  <b>Inclusión: Registros:</b>                  Control de las actualizaciones del sitio web                  Control copias de seguridad</p> <p><b>6.9. Comunicación Organizacional</b>  <b>No aplican cambios</b></p> <p><b>6.10. Gestión de los Recursos</b>  <b>Inclusión: Documentos</b>                  ✓ Estatuto tributario municipal                  ✓ Ley 1429 de 2010                  ✓ Ordenanza estampilla Pro-Universidad de La Guajira</p> <p><b>6.11 Eliminación del Proceso Asesorías Jurídicas</b></p>	
--	--	--	--

		<p><b>6.12</b>Peticiones, Quejas y Reclamos No aplican cambios</p> <p><b>6.13</b>CONTROL INTERNO No aplican cambios</p> <p><b>6.14</b>MEJORAMIENTO CONTINUO No aplican cambios</p> <p><b>6.15</b>Auditorías Internas de Calidad <b>Inserción: Entradas.</b> Requisitos de los Proceso</p> <p>7. Se verifica en todo el documento Manual de Procedimientos que se hayan realizado los cambios de versión 5 a versión 6.</p> <p><b>7.1 Servicio de Registro Mercantil:</b> <b>Procedimiento de Archivo de Documentos de Registros: Inclusión: Descripción: Recibe,” Indexa, Escanea”</b></p> <p><b>7.2 Gestión de los Recursos:</b> <b>Procedimiento de Evaluación de Desempeño y Formación: Inclusión descripción: aprobación, “definiendo acciones de formación, objetivos, fechas y evaluación de eficacia.</b> <b>Procedimiento de Proceso de Pagos: inclusión descripción ítem 5: pago, “verifica fecha de prestación del servicio, que sea posterior a la fecha de disponibilidad presupuestal.</b> <b>Ítem 6: Inclusión descripción: cobro “e informes, recibido del interventor o supervisor si el contrato cuenta con el mismo.</b> <b>Inclusión: Ítem 10: Responsable Tesorero, Descripción: Al cierre de la vigencia, debe establecer fecha de pago de cuentas, en coordinación con el Director Administrativo y Financiero.</b></p> <p><b>7.3 Acciones Preventivas</b> <b>Procedimiento acciones preventivas: inclusión descripción: “Redacto la no conformidad potencial Dato + Hecha real + Riesgo o situación indeseable.</b></p> <p><b>7.4 Acciones Correctivas</b> <b>Procedimiento acciones correctivas: inclusión descripción: “Redacto la no conformidad potencial Dato + Hecha real + Riesgo o situación indeseable.</b></p>	
18 de enero de 2013	13	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha 05 de enero de 2013, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día 14 de enero de 2013, a las auditorías internas de calidad y a las recomendaciones por parte del ente de control.</p> <p>Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 12 a versión 13 en</p>	

		<p>los pies de página del manual de Calidad.</p> <p>1. Se realizaron modificaciones en los siguientes procesos:</p> <p><b>*DESARROLLO EMPRESARIAL Y GESTIÓN CÍVICA.</b>  <b>Inserción: Salidas:</b> Creación y Fortalecimiento a Unidades Productivas.  <b>Inserción: Actividades:</b> Desarrollo Unidad de Emprendimiento.</p> <p><b>*REGISTROS PÚBLICOS</b>  <b>Inserción: DOCUMENTACION</b>  <b>Documentos: Externo:</b> Ley 019 de 2012, Decreto 019 de 2012: Art. 166, Circular 019 de 2012 SIC, Circular 08/27/02 de 2012 SIC.  <b>Registros: Control Asesorías</b>  <b>Procedimientos</b> Procedimiento Recaudo de Impuestos</p> <p><b>REGISTRO DE PROPONENTES</b>  <b>Inserción: DOCUMENTACION</b>  <b>Documentos: Externos:</b> Decreto 734 de 2012, Ley 019 de 2012, Decreto 019 de 2012:  <b>Inserción: Registros:</b> Control asesorías</p> <p><b>REGISTRO DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>  <b>Inserción: ACTIVIDADES:</b> Renovación de ESAL  <b>Inserción: DOCUMENTACION</b>  <b>Documentos: Externos:</b> Ley 019 de 2012, Decreto 019 de 2012: Art. 166, Circular 019 de 2012 SIC, Circular 08/27/02 de 2012 SIC.  <b>Inserción: Registros:</b> Control asesorías  <b>Procedimientos</b> Procedimiento Renovación RUES</p> <p><b>*CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  <b>Inserción: DOCUMENTACION</b>  <b>Documentos: Externos:</b> Ley 1563 de 2012</p> <p><b>*PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. No aplican cambios.</b></p> <p><b>*TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. No aplican cambios</b></p> <p><b>*REVISION DE LA PRESIDENCIA: No aplica cambios.</b></p> <p><b>*COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. No aplican cambios</b></p> <p><b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS: No aplican cambios</b></p> <p><b>*COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS: No aplican cambios.</b></p>	
--	--	--	--

		<p><b>*CONTROL INTERNO: No aplican cambios</b></p> <p><b>*MEJORAMIENTO CONTINUO: No aplican cambios</b></p> <p><b>*AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD: No aplican cambios</b></p> <p><b>*GESTION DE LOS RECURSOS: No aplican cambios</b></p> <p>Se verifica en todo el documento Manual de Procedimientos que se hayan realizado los cambios de versión 6 a versión 7.</p> <p><b>1. Servicio de Registro Mercantil:</b> <b>*Creación del Procedimiento de Recaudo de Impuestos</b></p> <p><b>*Cambios del Procedimiento Renovación de la Matrícula Mercantil por el Procedimiento de Renovación de RUES en su totalidad.</b></p>	
24 de enero de 2014	14	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha 20 de enero de 2014, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día 17 de enero de 2014, a las auditorías internas de calidad y a las recomendaciones por parte del ente de control.</p> <p>1. Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 13 a versión 14 en los pies de página del manual de Calidad.</p> <p>En todos los procesos se actualizó el documento matriz legal</p> <p>Se realizaron las siguientes modificaciones al Manual de Calidad:</p> <p><b>Ítem 1.5.1. REGISTROS PÚBLICOS</b> En los servicios públicos Inclusión: <b>Registro de Personas Naturales y Jurídicas que ejerzan las actividades de vendedores de Juegos de Suerte y Azar</b> La Cámara de Comercio de La Guajira mediante este registro inscribe los actos y documentos de los vendedores de juegos de suerte y azar. <b>Registro Nacional de Turismo</b> Los prestadores de servicios turísticos solicitan inscripción, actualización y cancelación de este registro de forma virtual y luego realizan el pago de su inscripción en la Cámara de Comercio. <b>Registro Veedurías Ciudadanas</b> Se registran los actos y documentos de estas veedurías en los mismos términos y condiciones de</p>	

		<p>las entidades sin ánimo de lucro.</p> <p><b>Registro Entidades Extranjeras de Derecho Privado Sin Ánimo de Lucro</b></p> <p>Se registran los actos y documentos de estas entidades extranjeras sin ánimo de lucro en los mismos términos y condiciones que las demás entidades sin ánimo de lucro.</p> <p>Para los registros que lleva la Cámara de Comercio de La Guajira, se expide el respectivo certificado.</p> <p><b>Ítem 2.1.2 Estructura Organizacional</b></p> <p>Inclusión de cargos creados: “Conductor”</p> <p>Eliminación cargo: “secretaria registros CAE”, por Analista Registros CAE”</p> <p><b>Ítem 3.1 Mapa de servicios y procesos</b></p> <p>Eliminación: Control Interno: Inserción SCCI</p> <p>2.Se realizaron modificaciones en los siguientes procesos:</p> <p><b>*REVISION DE LA PRESIDENCIA:</b></p> <p>Inclusión: Entradas: “Análisis tendencias PQR’s y Producto No Conforme.</p> <p><b>*REGISTRO DE PROPONENTES</b></p> <p><b>Inserción: DOCUMENTOS:</b></p> <p>Documentos: Externos: Decreto 1510 de 2013</p> <p><b>*GESTIÓN DE LOS RECURSOS:</b></p> <p><b>Inserción: Registros:</b> Formato “Autorización para el tratamiento de datos personales de empleados de la Cámara de Comercio de La Guajira”</p> <p><b>*CONTROL INTERNO:</b></p> <p>Proceso: Eliminación “Control Interno” Inserción “Sistema Cameral Control Interno (SCCI)”</p> <p>Entradas: Inserción: “Componentes del SCCI”, eliminación Elaboración Plan de Acción de Control Interno”</p> <p>Documentos; Inserción “Circulares Control Interno”</p> <p>Registros. Eliminación “Plan de Acción de Control Interno”</p> <p>Se verifica en todo el documento Manual de Procedimientos que se hayan realizado los cambios de versión</p> <p><b>1.Registro Mercantil</b></p> <p>*Se elimina en todos los procedimientos de registros públicos el responsable “Secretaria Dirección Jurídica y CAE” y se inserta “Analista Registros CAE”</p> <p><b>2.Control interno:</b></p> <p>*Cambios en el procedimiento control interno.</p> <p><b>3. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.</b></p> <p>Inclusión: Descripción. Numeral 2 inclusión “Si el requerimiento es para la página web o redes sociales, revisa y envía el coordinador de sistemas para su</p>	
--	--	---	--

		<p>publicación y pasa al punto 9 párrafo 2”</p> <p><b>4.Administración de la infraestructura:</b> <b>Ítem 1: Descripción:</b> Inserción: párrafo: En los actos de adquisición de bienes, cumplir con la Circular 3 del 4 de febrero de 2013, y mantener evaluados los mismos.</p> <p><b>5.Proceso de pago</b> <b>Ítem 3: Descripción:</b> Inclusión después de presupuesto “y el recurso asignado (público o privado)</p> <p><b>6.Compras, contratos y almacén:</b> Numeral 2.1.10: Requisitos exigidos a los proveedores: Inserción “Nota C: Los registros de los proveedores se mantendrán actualizados”</p> <p><b>7.Procedimiento de Selección y Contratación de Personal</b> Inserción numeral 9, Descripción: después de sus soportes” y que diligencia el formato “Autorización para el Tratamiento de Datos Personales de empleados de la Cámara de Comercio de La Guajira, luego de recibidos los documentos se envían para elaboración del contrato”.</p>	
20 de enero de 2015	15	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha 19 de enero de 2015, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día 19 de enero de 2013, a las auditorías internas de calidad y a las recomendaciones por parte del ente de control.</p> <p>E1. Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 14 a versión 15 en los pies de página del manual de Calidad.</p> <p>2.Se realizaron las siguientes modificaciones: Inserción 1.12 Política Seguridad y Salud en el Trabajo Inserción nueva Estructura Organizacional</p> <p>En los procesos: *DESARROLLO EMPRESARIAL Y GESTIÓN CÍVICA. Cambios en: Dirige, Ejecuta y Recursos: Humano, Comunicaciones: Emisor y Receptor, se elimina la frase “Planeación” por “Promoción”</p> <p>En todos los procesos se actualizó el documento matriz legal</p> <p>*REGISTROS PÚBLICOS Cambios en: Controla: se elimina la frase Director Jurídico por</p>	

		<p>“Gerente Registros CAE” Ejecuta y Recursos Humanos: inserción “Cajera, Digitador”. Se elimina en Recursos Humanos: la frase Director Jurídico</p> <p>REGISTRO DE PROPONENTES Cambios en: Controla: se elimina la frase Director Jurídico por “Gerente Recursos Humanos: inserción “Cajera, Digitador”. Se elimina en Recursos Humanos: la frase Director Jurídico</p> <p>REGISTRO DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO Controla: se elimina la frase Director Jurídico por “Gerente Registros CAE” Ejecuta y Recursos Humanos: inserción “Cajero, Digitador”. Se elimina en Recursos Humanos: la frase Director Jurídico</p> <p>*CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE En Controla: Se elimina en todo el documento la frase Director Jurídico por Secretaria General</p> <p>*PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. No aplican cambios.</p> <p>*TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. No aplican cambios</p> <p>*COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS: Se verifica en todo el documento que se hayan realizado los cambios de versión 7 a versión 8.</p> <p>Inserción del numeral 3.4. Requisitos para la firma de un convenio</p> <p>Se verifica en todo el documento Manual de Procedimientos que se hayan realizado los cambios de versión 6 a versión 7.</p> <p>1.Servicio de Registro Mercantil: Procedimiento de Registro de La Matricula Mercantil de Persona Natural y sus Establecimientos: Se inserta en numerales 3, 4 y 7 Responsable Cajera y/o Digitadora de Registros Numeral 1, Responsable: inserción Abogado; Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única 005 del 30 de mayo de 2014.” Numeral 1: Se elimina Formato: Cumplimiento Ley 1429 Dic/10</p> <p>Procedimiento de Registro de La Matricula Mercantil de Persona Jurídica y sus Establecimientos Se inserta en numerales 7 y 8 responsable Cajera y/o</p>	
--	--	---	--

		<p>Digitadora de Registros          Numeral 1, Responsable: inserción Abogado;          Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única 005 del 30 de mayo de 2014.”          Numeral 1: Se elimina Formato: Cumplimiento Ley 1429 Dic/10</p> <p>Procedimiento de Renovación de Registro Único Empresarial y Social - RUES          Se inserta en numerales 3 y 5 responsable Cajera y/o Digitadora de Registros          Numeral 1, Responsable: inserción Abogado;          Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única 005 del 30 de mayo de 2014.”</p> <p>Procedimiento de Inscripción de Actos y Documentos          Numeral 5 responsable: Elimina secretaria Registros CAE se incluye “Digitadora Registros –CAE”.          Numeral 1, Responsable: inserción Abogado;          Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única 005 del 30 de mayo de 2014.”</p> <p>Procedimiento de Cancelación de la Matrícula Mercantil          Numeral 1, Responsable: inserción Abogado;          Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única 005 del 30 de mayo de 2014.”</p> <p>Procedimiento de Registro Único de Proponentes          Operación Manual. Numeral 1: Inserción “verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única 005 del 30 de mayo de 2014.”          Operación Sistemas. Numeral 2: “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única</p> <p>Procedimiento de Inscripción de Entidades sin Ánimo de Lucro          Numeral 5 y 6 responsable: Elimina secretaria Registros CAE se incluye “Digitadora Registros –CAE”          Numeral 1: Se inserta la frase: El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular única 005 del 30 de mayo de 2014.</p> <p>Procedimiento Inscripción Cambio de Domicilio          En el numeral 5 se elimina “Secretaria Registros CAE” y se inserta “Digitadora Registros -CAE”          Numeral 1, Responsable: Abogados; Descripción se inserta la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.”</p> <p>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES          Numeral 1, 3 y 6 responsable: Elimina la frase</p>	
--	--	---	--

		<p>Planeación se incluye “Promoción” y en todos los numerales en Dependencia: se elimina la frase Planeación se incluye “Promoción”</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE FERIAS COMERCIALES, PROMOCIÓN DE ARTE, TURISMO Y CULTURA          Numeral 1, 6 y 7 responsable: Elimina la frase Planeación se incluye “Promoción” y en todos los numerales Dependencia: se elimina la frase Planeación se incluye “Promoción”</p> <p>PROCEDIMIENTO DE GESTION CÍVICA Y SOCIAL          Numerales del 2 al 7 responsable: Elimina la frase Planeación se incluye “Promoción” y en todos los numerales Dependencia: se elimina la frase Planeación se incluye “Promoción”</p> <p>PROCEDIMIENTO DE MISIONES COMERCIALES, INDUSTRIALES O DE SERVICIOS          Numerales 1, 6 y 7 responsable: Elimina la frase Planeación se incluye “Promoción” y en todos los numerales Dependencia: Elimina la frase Planeación se incluye “Promoción”</p> <p>PROCEDIMIENTO DE VEEDURIAS CIVICAS          En todos los numerales en responsable y dependencia se elimina Planeación y Desarrollo se incluye “Secretaría General”</p> <p>PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION          Todos los numerales Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”          Se inserta el numeral 18.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE          Todos los numerales Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”          Se elimina la descripción de los numerales del 3 al 16 y se inserta la nueva descripción de los numerales del 3 al 28</p> <p>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE CONCILIADORES Y ARBITROS          Todos los numerales Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL          Numeral 10 Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SCCI          Inserción del numeral “11”</p>	
--	--	--	--

# Manual de Calidad

		<p><b>PROCEDIMIENTO DE ASESORÍAS JURÍDICAS</b> En todos los numerales se elimina “Director Jurídico” y se inserta “Secretaría General”</p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b> Se elimina del numeral 2 la frase “redacta la no conformidad potencial dato + hecho, real + riesgo o situación indeseable y se inserta en el numeral 3 después de “redactan” con claridad la no conformidad potencial dato + hecho, real + riesgo o situación indeseable</p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b> Numeral 3: se inserta después de “redactan” la frase “con claridad la no conformidad, datos + hechos, relación + riesgo o situación indeseable”</p> <p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b> Numeral 9: Responsable: Se elimina Representante de la Presidencia, se inserta “Coordinador Gestión Documental y/o Archivo” Numeral 9: Descripción, se inserta el párrafo: “CT= Conserva totalmente E= Elimina M= Microfilma S= Seleccionar Controla los registros: Para su identificación, almacenamiento y protección.”</p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE CONTABLE Y ELABORACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.</b> Inclusión de los numerales 14, 15 y 16</p>	
15 -01-16	16	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SCG de fecha 15 de enero de 2016, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día 15 de enero de 2015, a las auditorías internas de calidad y a las recomendaciones por parte del ente de control.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 15 a versión 16 en los pies de página del manual de calidad.</li> <li>Se realizaron las siguientes modificaciones: Inserción 1.9 Política de Control interno.</li> </ol>	
30-01-18	17.0	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SCG de fecha de enero de 2017, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día de enero de 2017, a las auditorías internas de calidad y a las recomendaciones por parte del ente de control.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 16 a</li> </ol>	Revisión por Presidencia

		<p>versión 17 en los pies de página del manual de calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. En el segundo párrafo de la INTRODUCCIÓN se cambia la frase ISO 9000:2008 por la frase ISO 9001:2015.</li> <li>3. <b>El numeral 1.1. cambia, de RESEÑA HISTÓRICA y pasa a ser CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.</b> En la matriz DOFA en el análisis externo se inserta la oportunidad 7 (O7) “Distrito turístico de Riohacha” y se inserta la amenaza 8 (A8) “Migrantes Venezolanos”.</li> <li>4. El numeral 1.2. cambia, de MISIÓN y pasa a ser PARTES INTERESADAS y se incluye Prensa hablada y escrita.</li> <li>5. El numeral 1.3. cambia, de VISIÓN y pasa a ser RESEÑA HISTÓRICA.</li> <li>6. El numeral 1.4. cambia, de VALORES y pasa a ser MISIÓN.</li> <li>7. El numeral 1.5. cambia, de PORTAFOLIO DE SERVICIOS y pasa a ser VISIÓN.</li> <li>8. El ítem 1.5.1. Registros públicos cambia al ítem 1.7.1. Registros públicos CAE.</li> <li>9. El ítem 1.5.2. Centro de conciliación y arbitraje cambia al ítem 1.7.2.</li> <li>10. El ítem 1.5.3. Desarrollo empresarial y Gestión Cívica cambia al ítem 1.7.3.</li> <li>11. El ítem 1.5.4. Requisitos Relacionados Con El Servicio cambia al ítem 1.7.4.</li> <li>12. El numeral 1.6. cambia de INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO y pasa a ser VALORES.</li> <li>13. El numeral 1.7. Cambia de POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL y pasa a ser PORTAFOLIO DE SERVICIOS.</li> <li>14. El numeral 1.8. Cambia de POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS y pasa a ser INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.</li> <li>15. El numeral 1.9. cambia de política de control interno y pasa a ser SISTEMA DE CONTROL INTERNO.</li> <li>16. Cambia la estructura del sistema cameral de</li> </ol>	
--	--	---	--

		<p>control interno de la Cámara de Comercio de la Guajira y pasa a ser sistema de control interno de la Cámara de comercio de la Guajira, se da la inclusión de los objetivos del sistema como: Objetivos operacionales, de información y de cumplimiento. En el primer componente la palabra ambiente cambia por la palabra entorno. En el segundo componente la palabra Administración cambia por la palabra evaluación. El quinto componente cambia de evaluación de control interno y pasa a ser actividades de supervisión. En los principios de los componentes el numeral 1.1. valores éticos cambia al numeral 1. Compromiso por la integridad y los valores éticos. El numeral 1.2. Estructura organizacional cambia por el numeral 2. Supervisión del sistema de control interno. El numeral 1.3. filosofía administrativa y estilo de Dirección cambia al numeral 3. Establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades. El numeral 1.4. Junta Directiva y Gobierno corporativo cambia al numeral 4. Compromiso con la competencia de los profesionales. El numeral 1.5. Plan estratégico cambia al numeral 5. Responsabilidad por la rendición de cuentas. El numeral 1.6. desaparece.</p> <p>El numeral 2.1. Identificación del riesgo cambia por el numeral 6. Definición de objetivos adecuados. El numeral 2.2. Valores del riesgo cambia por el numeral 7. Identificación y análisis del riesgo. El numeral 2.3. Administración del riesgo cambia al numeral 8. Evaluación del riesgo de fraude. El numeral 2.4. Monitoreo del riesgo cambial al numeral 9. Identificación y análisis de cambios significativos.</p> <p>El numeral 3.1. Indicadores de gestión cambia al numeral 10. Diseño y desarrollo de actividades de control. El numeral 3.2. Control con enfoque en procesos cambia al numeral 11. Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología. El numeral 3.3. Controles gerenciales cambia al numeral 12. Despliegue de políticas y procedimientos. Los numerales 3.4., 3.5., 3.6., y 3.7. Desaparecen. El numeral 4.1. Sistemas de información cambia al numeral 13. Utilización de información relevante. El numeral 4.2. Información y comunicación cambia al numeral 14. Comunicación interna. Se incluye el numeral 15. Comunicación con el exterior.</p> <p>El numeral 5.1. Auditoría interna cambia al numeral 16. Evaluaciones continuas y/o separadas. Y el numeral 5.2. Entes externos cambia al numeral 17. Evaluación y comunicación de deficiencias.</p>	
--	--	---	--

		<p>17. El numeral 1.10. <b>POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>, cambia al numeral 1.12. <b>POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO</b> y es reestructurada y aprobada según acta No 254 del 20 de diciembre de 2016.</p> <p>18. El numeral 1.11. <b>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>, cambia al numeral 1.13.</p> <p>19. El numeral 1.12. <b>POLITICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>, cambia al numeral 1.14.</p> <p>20. El numeral 1.13. <b>POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>, cambia al numeral 1.15. y es reestructurada y aprobada según acta No 254 del 20 de diciembre de 2016.</p> <p>21. Se da la inclusión del numeral 1.16. <b>POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA</b>. Aprobada según acta No 254 del 20 de diciembre de 2016. Y del numeral 1.17. <b>POLÍTICA PARA EL CONTROL DE EMERGENCIAS</b>. Aprobada según acta No 254 del 20 de diciembre de 2016.</p> <p>22. El numeral 2. <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <p>23. El numeral 2.1. <b>DEFINICIONES</b>, cambia por <b>TERMINOS Y DEFINICIONES</b> Las definiciones contenidas en el presente manual, para comprenderlas mejor son las contenidas en la norma técnica NTC-ISO 9000 (Segunda actualización) Sistema de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario y la NTC –ISO 19011 (Primera actualización) Directrices para las auditorías de los sistemas de gestión, numeral 3 términos y definiciones.</p> <p>24. <b>2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA</b>. Se realizan cambios en la estructura organizacional y administrativa de la Cámara de Comercio de La Guajira. En la <b>Figura 1</b>. En el área de Secretaría General se incluye la palabra Dirección, en el área de Registros públicos CAE se incluye la palabra Gerencia, se incluye el área de Control Interno y Gestión de la Calidad, se suprime el área de Presidencia Ejecutiva, el área de Administrativa, financiera y Tics cambia por área Administrativa y Talento Humano, se incluye el área de Contabilidad y financiera, el área seccional Fonseca y Sur de La Guajira; cambia por área sur de La Guajira y se</p>	
--	--	--	--

		<p>incluye el área de Tecnologías de la información. En la <b>Figura 2.</b> Sale la Dirección Administrativa y financiera, se incluye la palabra jefe en todos los cargos de tercer nivel. Se crean los cargos de: Secretaria Control interno y gestión de la Calidad, Practicante apoyo Control interno y Gestión de la Calidad, Secretaria de Comunicación y Mercadeo, y se incluye el cargo de Conductor. En la <b>Figura 3.</b> Se incluye el cargo Coordinación de Gestión Documental, y se crean los cargos Asistente Afiliados, Digitalizador y Practicante apoyo Archivo, el cargo de Coordinación emprendimiento y servicios empresariales que antes era liderado por el jefe de Promoción y desarrollo empresarial ahora será liderado por el Jefe de investigación y proyectos, el cargo de Coordinación Competitividad cambia por Coordinación Competitividad y Gestión Cívica y pasa a ser liderado por el Jefe de Promoción y Desarrollo Empresarial. Se incluye el cargo Jefe Sur de La Guajira y a su vez el cargo Auxiliar de registros. En la Dirección Seccional Maicao se crea el cargo Abogado Judicante. En la <b>Figura 4.</b> Salen los cargos Coordinador Archivo Registros CAE y Auxiliar Registros CAE Villanueva, en el cargo Digitador CAE se indicaba que antes eran 2 digitadores ahora se indica que son 3. En la <b>Figura 5. El título ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, cambia por PRESIDENCIA EJECUTIVA,</b> el cargo Sistemas y Tecnologías de la información cambia por; Jefe Tecnologías de la información y Comunicación, se crea el cargo Auxiliar de Sistemas y se suprimen los cargos de Coordinación de gestión Documental y secretaria de gestión Documental. En el cargo de Servicios Generales se indicaba anteriormente que existían 2 ahora se indican 3. El cargo Coordinación de Talento Humano y Salud Ocupacional cambia por Coordinación de Talento Humano, se suprime el Cargo de Secretaria Recepcionista y el cargo de Conductor, se crean los cargos de Coordinación seguridad y salud en el trabajo y el de Secretaria de Contabilidad y Financiera.</p> <p><b>25. Numeral 2.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL No aplican cambios.</b></p> <p>26. Ítem 2.3.1. Manual de calidad. No aplican cambios.</p> <p>27. Ítem 2.3.2. Procedimientos. No aplican cambios.</p> <p>28. Ítem 2.3.3. Registros. No aplican cambios.</p> <p><b>29. Numeral 2.4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. No aplican</b></p>	
--	--	--	--

		<p>cambios.</p> <p>30. <b>Numeral 2.5. EXCLUSIONES.</b> En el primer párrafo se cambia la Norma ISO 9000:2008 Por la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>31. <b>Numeral 2.6. POLÍTICA DE CALIDAD</b></p> <p>32. <b>Numeral 2.7. OBJETIVOS DE CALIDAD.</b> Se realiza una reestructuración de los objetivos de calidad según acta de revisión presidencial de enero de 2017 y estos fueron aprobados a partir del mes de junio 2017.</p> <p>33. <b>El numeral 2.8. REPRESENTANTE DE LA PRESIDENCIA. CAMBIA POR ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACION.</b> En el primer párrafo de este numeral se incluye la frase Autoridad del Sistema de Gestión de calidad. En el segundo párrafo de este mismo numeral se elimina la palabra, representante y se incluye la palabra autoridad y en el tercer párrafo del mismo numeral se elimina la frase Representante de la Presidencia y se incluye la frase, jefe de control interno y Gestión de la calidad.</p> <p>34. <b>Numeral 2.9. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.</b> Se elimina del primer párrafo la frase "SIREP" (Sistema integral de Registros Públicos y se inserta la frase "DOCXFLOW LEXCO S.A" para dar estudio a los documentos de registros.</p> <p>35. <b>El numeral 2.10. PROPIEDAD DEL CLIENTE.</b> No aplican cambios.</p> <p>36. <b>El numeral 3. SERVICIOS Y PROCESOS.</b> No aplican cambios.</p> <p>37. <b>El numeral 3.1. MAPA DE SERVICIOS Y PROCESOS.</b> Se incluyeron los procesos de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo y el proceso de Gestión Documental, también los numerales desde el 3.1.1. hasta el 3.1.6. Para identificar los diferentes grupos o procesos que forman parte del mapa de servicios y procesos.</p> <p>38. <b>El numeral 3.2. CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS.</b> Inclusión del Ciclo PHVA y la Gestión del riesgo según establecido por la norma ISO 9001:2015 en los diferentes procesos que se realizan en la Cámara de Comercio de La Guajira.</p> <p>39. <b>4. MATRIZ DE RELACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 VS EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, cambia por MATRIZ DE RELACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 VS EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA.</b> Y en ella se realizan los cambios pertinentes en los</p>	
--	--	---	--

# Manual de Calidad

		requisitos de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 9001-2015.	
15-04-2019	18.0	<p>Estos cambios fueron planificados según listado de chequeo para la verificación del SGC de fecha de enero de 2017, obedeciendo a los requerimientos efectuados en el acta de revisión presidencial del día de enero de 2017, a las auditorías internas de calidad y a las recomendaciones por parte del ente de control:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 17 a versión 18 en los pies de página del manual de calidad.</li> <li>4. En el CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, se modifica la matriz DOFA.</li> <li>5. En el PORTAFOLIO DE SERVICIOS, en el Registro Nacional de Turismo, se añade la frase “dispuesta por Confecamaras” y se elimina la frase “y luego realizan el pago de su inscripción en la Cámara de Comercio.”</li> <li>6. En el PORTAFOLIO DE SERVICIOS, se incluye el servicio Registro de Operadores de Libranza, Los prestadores de servicios de libranzas solicitan inscripción, actualización y cancelación de este registro de forma virtual en la plataforma dispuesta por Confecamaras.</li> <li>7. En el párrafo del ITEM 1.7.2 se modifica “Centro de conciliación y Arbitraje” por “centro integral de Solución de Conflictos”, se cambia en la primera línea “Centro de Conciliación y Arbitraje” por “centro Integral de Solución de Conflicto”, y dentro del mismo párrafo se añade la frase “y la comunidad en general”.</li> <li>8. En el segundo párrafo del servicio arbitraje se añaden las palabras “arbitral”, “donde”, “mismo”, “contrario”, y la frase “según lo estipulado en la ley” y se elimina “proceso”, “de que no lo haga” y “prorrogable por seis meses más”.</li> <li>9. En el ITEM 1.8 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS, se modifica la frase “Municipio de Riohacha, capital del Departamento de la Guajira” por “Distrito Turístico Especial y Cultural de Riohacha, capital del Departamento de la Guajira”, en el primer párrafo. En el segundo párrafo se añade la palabra CAE, se elimina “secretaría de dirección jurídica”, se modifica “Archivo de Registros Públicos” por “Gestión Documental”, se cambia “Dirección de Planeación y Desarrollo” por “Dirección de Promoción y Desarrollo Empresarial” y se elimina “Control Interno”. En el tercer párrafo, se incluye “Control</li> </ol>	

		<p>Interno" y se modifica "Oficina del Director Jurídico" por "Secretaría General". Se elimina el párrafo "La Cámara de Comercio de La Guajira estableció Procedimientos documentados para la optimización del ambiente de trabajo, el cual garantiza una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal, para lograr la conformidad con los requisitos del servicio", En el párrafo quinto se añade la frase "el buen desarrollo de las funciones de los empleados", En el último párrafo se añade la frase "que garantizan el buen desarrollo de las actividades, alineados conforme"</p> <p>10. En el ITEM 1.15 POLITICA SE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, el primer objetivo se modifica quedando "Proteger y mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en todos los niveles de la Organización desde campo físico, social y mental, capacitándolos en temas relacionados tales como identificación, valoración y evaluación de peligros, autocuidado, prevención y mantenimiento de la salud en el trabajo, Preparación y respuestas a emergencias, Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo "COPASST", comité de convivencia laboral "COCOLA" y otros temas necesarios. Para el segundo objetivo se cambia la palabra "seguridad" por "mantenimiento" se cambia la palabra "empleados" por "colaboradores". En el tercer objetivo se modifica la palabra "riesgo" por "peligro"</p> <p>11. En la figura 3, se incluye en la estructura de Secretaría General 3 asistentes y 1 digitalizador en el Área de Gestión documental; dentro de la estructura del Sur de la Guajira se incluye: Promotor recaudador Barrancas, Cajera Villanueva y Cajera San Juan.</p> <p>12. En la figura 4 se incluye dentro de la estructura de Registros Públicos CAE 2 Apoyo Abrogado Registros Públicos.</p> <p>13. En la figura 5 en la estructura de Jefe Administrativa y Talento Humano se cambia "Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo" por "Apoyo Administrativa Seguridad y Salud en el Trabajo"</p> <p>14. En la figura 6 MAPA DE SERVICIOS Y PROCESOS, se modifica la palabra "clientes" es entrada y salida por "Partes Interesadas".</p> <p>15. En el proceso de PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, se elimina:  En el ciclo PLANEAR como entrada:</p>	
--	--	--	--

# Manual de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Presupuesto aprobado del año anterior</li><li>- Presupuesto del plan anual de trabajo y plan estratégico.</li><li>- Manual de presupuestos</li><li>- Identificación de la normatividad.</li><li>- Planes de gobiernos.</li><li>- Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li></ul> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Planeación de las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.</li><li>- Se modifica "Proyecto vigencia actual" por "Presupuesto vigencia actual"</li></ul> <p>En el ciclo PLANEAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Seguimientos a Misión, Visión, objetivos y políticas (Informe de gestión).</li><li>- Mesas de trabajo con jefes de procesos.</li><li>- Proyecto plan de trabajo.</li><li>- Consolidación del PAT.</li><li>- Socialización a Junta Directiva y posterior aprobación</li><li>- Seguimiento plan anual de trabajo.</li><li>- Estudio y análisis del contexto interno y externo</li><li>- Programa de Auditoria</li><li>- Proyección del presupuesto vigencia actual</li><li>- Asignación de recursos a las actividades del plan de trabajo</li><li>- Aprobación del presupuesto por Junta Directiva</li><li>- Socialización a partes interesadas</li><li>- Identificación del riesgo</li><li>- Análisis del riesgo</li><li>- Evaluación del riesgo</li><li>- Tratamiento del riesgo</li><li>- Control del riesgo</li><li>- Monitoreo del riesgo</li><li>- Revisión del riesgo</li></ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Determinar y asignar los recursos necesarios</li><li>- Compromiso de la Dirección.</li><li>- Comunicar a toda la organización las políticas, objetivos y metas organizacionales y requisitos de los usuarios.</li></ul> <p>En el ciclo PLANEAR como salida se incluye:</p>	
--	--	---	--

# Manual de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"><li>- La palabra "Matriz" DOFA actualizado.</li><li>- Realización de las Auditorias</li><li>- Presupuesto vigente aprobado</li><li>- Publicación y divulgación del presupuesto anual aprobado</li><li>- Mapa de riesgo actualizado</li><li>- Mejora continua</li></ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Proyecto y divulgación del presupuesto anual aprobado</li><li>- Proyecto y divulgación del plan anual de trabajo y estratégico aprobado.</li><li>- Nuevos procesos</li></ul> <p>En el ciclo HACER como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Indicadores de gestión</li></ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estudios de la Región.</li><li>- Informes trimestrales o anuales del presupuesto del plan anual estratégico y plan anual de trabajo.</li></ul> <p>En el ciclo HACER como actividades se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión de las actividades planeadas.</li><li>- Calculo de los indicadores trimestrales</li></ul> <p>Se elimina</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar plan anual estratégico e indicadores de gestión.</li></ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informe trimestral de actividades.</li><li>- Se modifica la segunda salida del ciclo eliminando la frase "donde se incluya el cumplimiento del PAT".</li><li>- Informes comparativos de indicadores de gestión</li></ul> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actividades Social y Empresarial</li></ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada SE INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Auditorías internas de calidad</li></ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad SE INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Análisis de los resultados de auditorias</li><li>➤ Seguimiento de las acciones, resultantes de las auditorias</li></ul>	
--	--	--	--

		<p>En el ciclo VERIFICAR como salida SE INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de mejoras.</li> <li>- Fortalecimiento de los procesos</li> <li>- Cambios en los procedimientos</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como actividad se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar en caso necesario las actividades posteriores a la prestación del servicio.</li> </ul> <p>16. En el proceso REVISION POR LA PRESIDENCIA, en el ciclo HACER, como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La frase “en relación con los requisitos del cliente”, para la sexta entrada.</li> <li>- En la octava entrada se incluye la palabra “previa”</li> <li>- En la séptima entrada se incluye la frase “Análisis DOFA” y se elimina la frase “Cambio en las cuestiones externas e internas pertinentes”</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye en la primera salida la frase “y recomendaciones para la “</li> </ul> <p>17. En el proceso DESARROLLO EMPRESARIAL Y GESTION CIVICA, en el ciclo PLANEAR como Entrada se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de certificación de pertenencia a junta directiva de entidades de la región.</li> </ul> <p>En actividad se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la sexta actividad se cambia la palabra “Desarrollo” por “Apoyo”</li> </ul> <p>18. En el proceso REGISTRO PUBLICO MERCANTIL se modifica el objetivo del proceso y se modifica el alcance del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el ciclo PLANEAR, en la primera entrada se inserta la frase “formularios de personas naturales y jurídicas”</li> <li>- En el ciclo HACER como entrada se modifica la palabra “capacitación” por “asesoría” y se inserta la frase “y virtualización de los servicios”.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de la capacitación.</li> </ul>	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencia a la capacitación. Como documentos externos se incluyen:</li> <li>- Ley 1727/2014</li> <li>- Ley 1780/2016</li> <li>- Decreto 1650/2017</li> </ul> <p>19. En el proceso REGISTRO UNICO DE PROPONENTES, en el ciclo VERIFICAR, como actividad se introduce la frase “documentación presentada, realizando el respectivo cotejo de la”.</p> <p>20. Proceso de CONCILIACION Y ARBITRAJE:</p> <p>En El ciclo PLANEAR se incluye como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción al cliente</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como entrada:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de currículo de conciliadores y árbitros para aprobación como operadores del centro ante Junta Directiva.</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación de los resultados de la conciliación o el arbitraje.</li> <li>- Archivar la documentación del resultado del arbitraje o de la conciliación en expedientes.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificaciones a las partes.</li> <li>- Elaboración de indicadores de red de conciliación y arbitraje</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida:</p> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe mensual ante Junta Directiva.</li> <li>- Indicadores de la red de centros de conciliación y arbitraje ante Confecamaras.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada:</p> <p>Se incluye:</p>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operadores del centro</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad: Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antecedentes y sanciones de operadores de manera periódica.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida: Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos soporte de verificación</li> </ul> <p>En el grupo que ejecuta se incluye el Sud director del Centro</p> <p>21. En el proceso TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES:</p> <p>En El ciclo PLANEAR se excluye como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operaciones RUES</li> </ul> <p>En El ciclo PLANEAR se excluye como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de operaciones RUES</li> </ul> <p>En El ciclo PLANEAR se excluye como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de operaciones</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos estadísticos</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de informes a los entes de control.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de informes a los entes de control</li> </ul> <p>22. En el proceso COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el ciclo HACER, en la tercera entrada se cambia la palabra "información" por "contenido".</li> <li>- En el ciclo HACER en la cuarta actividad se cambia la palabra</li> </ul>	
--	--	---	--

		<p style="text-align: center;">“información” por “contenido”.</p> <p>23. Se modifica el nombre del proceso “PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS” por “ETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES”.</p> <p style="padding-left: 40px;">Dentro del objetivo del proceso se incluye la frase, “dentro del tiempo establecido”.</p> <p style="padding-left: 40px;">Se cambia el alcance del proceso “todo lo relacionado con las funciones de la organización” por “aplica a todos los procesos de la entidad”</p> <p style="padding-left: 40px;">En el ciclo PLANEAR se incluye como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de PQRFs</li> <li>- En la segunda entrada se añade la frase, “felicitaciones y solicitudes”</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">En el ciclo PLANEAR se incluye como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización, socialización y publicación del Manual.</li> <li>- Se modifica la palabra “Radicación” por “Recepción”.</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">En el ciclo PLANEAR se incluye como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual actualizado.</li> <li>- Análisis de la solicitud.</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de peticiones quejas y reclamos.</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">En el ciclo HACER se incluye como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores</li> <li>- Acción correctiva o preventiva</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y Estudio de PQRs</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">En el ciclo HACER se incluye como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantar acciones correctivas y preventivas</li> <li>- Elaboración de indicadores</li> <li>- Se modifican todas las abreviaturas de “PQRs” por “PQRFs”</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficialización de la solución.</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">En el ciclo HACER se incluye como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes y publicación.</li> </ul>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifican todas las abreviaturas de "PQRs" por "PQRFs"</li> </ul> <p>En el ciclo actuar se modifica como actividad la palabra "levantamiento" por "cumplimiento"</p> <p>24. En el proceso SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO (SCCI),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia el objetivo del proceso en su totalidad pasa de ser "Hacer seguimiento, evaluar y controlar los procesos y procedimientos de los servicios que realiza la organización" a ser "Ejecutar los cinco componentes del sistema de control interno, para evaluar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de todos los procesos de la organización"</li> <li>- En el alcance del proceso se introduce la palabra "aplica a"</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia la palabra "plan" por "programa"</li> <li>- Cronograma de Arqueos de Cajas</li> <li>- Informes del mapa de Riesgo Institucional</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar mapas de riesgos de la entidad. (fue al ciclo verificar)</li> <li>- Manual de calidad.</li> <li>- Procedimientos y registros de los procesos.</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de auditoria</li> <li>- Solicitud de Consolidado para el arqueo de caja.</li> <li>- Diligenciamiento del formato para la realización del arqueo de caja.</li> <li>- Presentación del mapa de riesgo institucional ante Junta Directiva</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de los procesos de la entidad.</li> <li>- Planillar ingresos diarios de la entidad.</li> <li>- Arqueos de cajas.</li> <li>- Recolección de información.</li> <li>- Cronograma de auditorías a realizar.</li> <li>- Elaborar Cuestionarios a las auditorías.</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR se incluye como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeles de trabajo</li> </ul>	
--	--	---	--

# Manual de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Informes de Auditoria</li><li>- Evidencias documentadas</li><li>- Arqueo de Cajas firmado por las personas que intervienen en el proceso.</li><li>- Tomar acciones para mitigar los riesgos institucionales existentes</li></ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manual de calidad actualizado</li></ul> <p>En el ciclo HACER como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de la matriz de riesgo</li><li>- Realización de auditorías programadas</li><li>- Diseño Plan de mejoramiento</li></ul> <p>Se elimina la frase “a los procesos y procedimientos del SGC y SCCI”</p> <p>En el ciclo HACER como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diligenciamiento del formato para mitigar riesgo</li><li>- Entrevistar a cada jefe de los procesos de la entidad, sobre los presuntos riesgos. (entrada)</li><li>- Consolidación del mapa de riesgo de cada proceso</li><li>- Ejecución de las actividades planeadas por componentes</li><li>- Solicitud de base de datos</li><li>- Solicitud de documentos</li><li>- Análisis de la información</li><li>- Identificación de hallazgos</li><li>- Realización de acciones para mitigar el hallazgo</li><li>- Asignación de fecha de inicio y finalización de la acción.</li><li>- Asignación de responsables.</li></ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Construir mapas de riesgos por procesos.</li><li>- Elaborar informes de control semestral.</li></ul> <p>En el ciclo HACER como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- trimestral con resultados y recomendación</li><li>- Informe final de auditorías realizadas</li><li>- Plan de mejoramiento a ejecutar</li></ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informe de auditoría de control interno.</li><li>- Informe de control interno a los procesos y procedimientos del SGC y SCCI.</li></ul>	
--	--	--	--

		<p>En el ciclo VERIFICAR como entrada se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento Circular Externa</li> <li>- Cumplimiento de procesos y normatividad legal</li> <li>- Plan Anual de Trabajo</li> <li>- Indicadores de gestión</li> <li>- Planes de mejoramiento</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Componentes del SCCI.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación del cumplimiento de la Circular Externa en los procesos registrales</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación a los cinco componentes del SCCI.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de cumplimiento</li> <li>- Informe de ejecución de los proceso y procedimiento</li> <li>- Informe de ejecución del PAT y reporte a entes de control SIC</li> <li>- Informe de gestión.</li> <li>- Reporte a entes de control.</li> <li>- Mejoramiento de procesos</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de seguimiento.</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye la palabra "Ejecución" en la primera entrada</li> <li>- Informes Anual de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Informe trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Informe de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de las actividades correspondientes al plan de mejoramiento</li> <li>- Elaboración de los informes de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Elaboración trimestral del PAT a los entes de</li> </ul>	
--	--	--	--

		<p>control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de acciones propuestas que se implementen</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de los informes de labores, encuesta de evaluación de la SIC</li> <li>- Presentación trimestral del PAT a los entes de control</li> <li>- Presentación de cuentas anuales a la Contraloría</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de acciones de mejora del SCCI. correctivas y preventivas.</li> <li>- Plan de mejora Acciones preventivas y correctivas</li> </ul> <p>25. En el proceso MEJORAMIENTO CONTINUO, se modifica el objetivo del proceso pasa de ser "Determinar la eficacia del SGC y establecer acciones que conduzcan a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad" a ser "Identificar las oportunidades de mejora continua en los procesos, para cumplir con las necesidades y satisfacción del cliente.</p> <p>26. En el proceso de AUDITORIA INTERNAS se modifica:</p> <p>En el ciclo PLANEAR como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia de "calidad en las auditorías" a "Plan de auditorías"</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se incluye la frase "y corroborar el cumplimiento de los procesos y procedimientos y se elimina la frase "y actualizar manuales; de calidad, de procedimientos".</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión documental (manual de calidad, listado maestro de control de documentos y listado maestro de control de registros).</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos del proceso</li> </ul>	
--	--	--	--

		<p>En el ciclo VERIFICAR como actividad se elimina-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar y evaluar los datos que evidencian los resultados de los procesos procedimientos del SGC.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de acuerdo con las responsabilidades.</li> </ul> <p>27. En el proceso GESTION DOCUMENTAL se incluyen:</p> <p>En el ciclo PLANEAR como entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Objetivos del sistema de gestión documental.</li> <li>- Plan Institucional de archivo</li> <li>- Programa de gestión documental</li> <li>- Documentos radicados por los usuarios</li> <li>- Tabla de retención documental.</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar las políticas y objetivos del sistema de gestión documental.</li> <li>- Actualización del Plan Institucional de Archivo</li> <li>- Actualización del Programa de Gestión documental</li> <li>- Actualización de series y subsidies de las tablas de retención documental.</li> <li>- Configuración de usabilidad de correspondencias</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como salida se incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Objetivos actualizados</li> <li>- Plan Institucional de Archivo actualizado.</li> <li>- Programa de Gestión documental actualizado</li> <li>- Documentos digitalizados e indexados en el software de gestión documental</li> <li>- Tablas de retención documental actualizadas</li> <li>- Modificación y creación de expedientes electrónicos</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De la última salida del ciclo PLANEAR se elimina la frase "archivados digitalmente"</li> </ul> <p>En ciclo VERIFICAR como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas legales</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad de incluye:</p>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la aplicación de la normatividad vigente en las actividades archivísticas.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones para la mejora en los procesos</li> </ul> <p>En los documentos externos se incluye la Ley 1712/2014.</p> <p>28. En el proceso de GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica totalmente el objetivo del proceso de "Anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan perturbar la productividad, seguridad y salud de los trabajadores de la organización" para a ser "Identificar, evaluar, valorar y controlar los peligros que puedan afectar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de la entidad".</li> <li>- El alcance del proceso del proceso es modificado de ser "Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad" pasa a ser "Todo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo"</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye programa de capacitación en SST</li> <li>- Plan anual de trabajo</li> <li>- Plan anual de trabajo con ARL</li> <li>- Plan de emergencia y contingencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentarla</li> <li>- Necesidades de capacitación a todo el personal</li> <li>- Cronograma de actividades</li> <li>- Plan de capacitación por parte de ARL</li> </ul> <p>En el ciclo PLANEAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la primera actividad se cambia la palabra "riesgo" por "peligro".</li> <li>- Elaborar plan de capacitaciones.</li> <li>- Se cambia la palabra "control de ejecución" por "seguimiento"</li> <li>- Se modifica la palabra "tramite" por "proceso de aprobación"</li> <li>- Asesorías</li> <li>- Talleres</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Identificación de vulnerabilidad y riesgo</li> </ul>	
--	--	---	--

		<p>En el ciclo PLANEAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas y listado de asistencia.</li> <li>- Plan de emergencia actualizado</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como entrada se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la primera actividad se cambia la palabra “informe” por “reporte”</li> <li>- Se incluye: ejecución del plan de emergencia</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación de los incidentes y accidentes de trabajo</li> <li>- Simulacros de emergencias</li> <li>- Capacitación a las brigadas de emergencia</li> <li>- Reuniones con brigadas de emergencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar al encargado de SG-SST.</li> </ul> <p>En el ciclo HACER como salida se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica en la primera salida la palabra “reporte e investigación” por “informe”.</li> <li>- Se incluye: plan de mejoramiento.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como entrada se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Objetivos del SST.</li> <li>- Plan de emergencia y contingencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisiones por la alta dirección.</li> <li>- Ficha técnica para los</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como actividad se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del plan de emergencia</li> </ul> <p>Se excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verificar el compromiso de la entidad.</li> </ul> <p>En el ciclo VERIFICAR como salida se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las acciones pertinentes</li> <li>- Identificación de oportunidades de mejoras</li> <li>- Acciones de mejoras</li> </ul> <p>En el ciclo ACTUAR como salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se introduce la palabra “oportunidades” y se elimina “continua”</li> </ul>	
--	--	---	--

# Manual de Calidad

		<p>En los documentos externos se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017 derogado por la resolución 0312 del 2019.</li> <li>- Decreto 1443 de 2014 derogado</li> </ul> <p>Se incluye como documento externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 0312 del 2019</li> </ul>	
08-02-2021	19.0	<p>Se verifica en todo el documento, que se hayan realizado los cambios de versión 18.0 a versión 19.0 en los pies de página del manual de calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. en el numeral 1.1 En el CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, se modificó la matriz DOFA.</li> <li>2. El numeral 1.4 <b>“Misión”</b> se modifica con un nuevo periodo de 2020-2025 de vigencia.</li> <li>3. El numeral 1.5 <b>“Visión”</b> se modifica con un nuevo periodo de 2020-2025 de vigencia.</li> <li>4. Se incluyo el numeral 1.18 “POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL”</li> </ol>	
01-08-2022	20.0	<p>En la parte interesada en procesos del sistema de gestión de calidad se eliminó una “C” en las siglas “SCCI” y quedó de la siguiente manera “SCI”</p> <p>En el mapa de proceso en el ítem 3.1.1 en procesos de dirección se eliminó la “C” en las siglas “SCCI” y quedando “SCI”</p> <p>En el mapa de servicios y procesos se eliminó “Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad” y se insertó “Planeación estratégica” A las siglas “SCCI” se le eliminó una C y quedó de la siguiente manera “SCI”</p> <p>En los requisitos relacionados con el servicio en la parte de Requisitos del cliente se agregó una</p>	

# Manual de Calidad

		<p>"T" mayúscula a la palabra "Tecnologías"</p> <p>En todo el documento se elimino en la parte de los requisitos legales "Circular Única" y se agregó "Circular Externa"</p> <p>En el ítem 1.8 en Infraestructura y ambiente para la operación de procesos en el tercer párrafo se eliminó "Control interno" y se insertó "Dirección de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En el Ítem 1.9 en Sistema de control interno en el tercer párrafo se eliminó " Control interno y de calidad" y se insertó "Dirección de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En el Numeral 1.14 que es la Política de la Tecnología de la Información y comunicaciones en el párrafo 8 se eliminó la palabra "Jefes" y se insertó "Directores"</p> <p>Se actualizaron las estructuras Organizacionales y Administrativas.</p> <p>En el ítem 1.8 en Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización en el párrafo 1 y 2 se eliminó "Jefe de control interno y gestión de la calidad" y se insertó "Director de Aseguramiento Corporativo"</p> <p>En el párrafo 3 se eliminó la palabra "Jefes" y se insertó "Directores"</p>	
--	--	--	--

**FIRMAS:**

Aprobado por:



Presidente Ejecutivo

Revisado por:



Representante de la Presidencia