1. INTRODUCCIÓN

Para la CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO, como prestadora de servicios empresariales para el municipio de Sogamoso y los municipios de su jurisdicción , Nobsa, Tibasosa, Iza, Aquitania, Tota, Cuítiva, Corrales, Busbanzá, Beteitiva, Monguí, Mongua, Pesca, Labranzagrande, Paya, Pisba, Pajarito, Gámeza, Tópaga y Firavitoba; es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la relación con ellos, para garantizar el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión, la Cámara de Comercio de Sogamoso cumple los requisitos dela Norma Internacional vigente ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, igualmente, la Entidad se rige por la normativa nacional aplicable a cada uno de los sistemas previamente mencionados.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión contiene el enfoque de los elementos transversales para la planeación, implementación y mejora institucional y se convierte en una herramienta de consulta para las personas involucradas a todos los niveles de la entidad.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión se administra y controla de acuerdo con lo establecido en el "lineamiento para la elaboración y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión" de la CCS.

Esta estrategia le genera a la entidad múltiples beneficios como: Definición clara de sus procesos y procedimientos; mejora en la calidad de los servicios prestados; mayor conciencia hacia la calidad toma de decisiones basada en el análisis de datos, entre otros.

Los funcionarios de la entidad reciben beneficios tales como: Responsabilidades identificadas sobre procesos y procedimientos, inducción, trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad haciendo aportes para la mejora del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

El cliente percibe mejor calidad en los servicios recibidos, dado que la Entidad le genera mayor seguridad; la eficiencia en la atención y prestación de los servicios aumenta, la relación cliente - empresa se consolida y en general la imagen institucional se fortalece.

El Manual de Calidad incluye la presentación de la empresa, el portafolio de servicios, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones con su respectiva justificación; lo que se pretende es que éste se convierta en una guía para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias y lo motive a participar en los procesos de mejora continua dentro de la organización; a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

2. OBJETO DEL MANUAL

Integrar, en un documento de fácil consulta, los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión de la Cámara de Comercio de Sogamoso, con base en la Norma Internacional ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo establecido en la normatividad aplicable. Esto con el propósito de que se convierta en un elemento clave para la inducción, capacitación, desarrollo y mejoramiento del accionar de los funcionarios.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El Manual del SIG ha sido desarrollado con fundamento en la plataforma estratégica, formaliza el compromiso de la entidad en la búsqueda permanente de la satisfacción de sus partes interesadas, elaborando productos y prestando servicios de calidad, a partir de su estructura por procesos y el uso eficiente de recursos, conforme a lo establecido en las normas aplicables que los regulan.

Este alcance se viene abordando en un proceso de mejoramiento continuo en el que de manera sistémica se deben implementar y articular el Sistema de Gestión de Calidad - SGC, el Sistema de Control Interno – SCI, el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este documento puede ser utilizado por funcionarios, contratistas, ciudadanos y demás partes interesadas, con fines de orientación al fortalecimiento del objeto misional de la entidad y en términos de profundizar en el conocimiento de nuestro quehacer institucional, con lo cual ratificamos nuestro compromiso en materia de calidad, prevención de los riesgos, la seguridad, el bienestar.

4. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Cámara de Comercio de Sogamoso es una persona jurídica de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro administrada y gobernada por los comerciantes inscritos en el registro mercantil que tengan la calidad de afiliados. Entidad creada mediante decreto 1537 de mayo 06 de 1947.

NUESTRA VISIÓN

Para el año 2021, seremos líderes del desarrollo empresarial de la región, gestores de mayores niveles de competitividad y productividad, mediante la prestación efectiva de nuestros servicios y el desarrollo de proyectos de impacto, que nos permitan adaptarnos a los cambios económicos y sociales, generando articulación y la transformación e impulsando la participación en el mercado global.

NUESTRA MISIÓN

Somos una entidad de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, con un capital humano de excelencia y honorabilidad; comprometidos con la región mediante la promoción del desarrollo empresarial y comercial sostenible.

4.1. RESEÑA HISTORICA CAMARA DE COMERCIO SOGAMOSO

La Cámara de Comercio de Sogamoso en estos setenta (70) años se ha consolidado como un símbolo de identidad y confianza, en el camino ha estado direccionada por líderes que han entregado lo mejor de sí para cumplir con los objetivos misionales de la entidad. Sus funcionarios han encontrado en la Cámara de comercio sentido de pertenencia y orgullo por entregar su trabajo y calidad humana a quienes prestan sus servicios.

Son los empresarios y comerciantes quienes han hecho posible el crecimiento y sostenibilidad de la Cámara de Comercio, su identidad es marca a nivel regional, posicionándola con altos estándares de calidad, este ha sido un camino arduo, que hoy por hoy; Don Juan Avella Chaparro estará orgulloso de ver como la prospectiva de desarrollo que un día soñó para Sogamoso cumple 70 años de vida empresarial.

Grandes han sido las transformaciones de la entidad, en especial la inauguración de una edificación moderna en diciembre de 2011, dándole un nuevo aire a lo que sería la prestación de servicios en capacitación y fortalecimiento empresarial a sus usuarios, los auditorios con la capacidad para cuatrocientas personas han dado cuenta de transformación cultural y social en el uso de estas modernas instalaciones para su crecimiento personal e intelectual siendo escenario de grandes eventos y participe del desarrollo de la ciudad. Evocamos hoy nuestra historia porque el éxito siempre ha dependido de la dedicación de sus gentes.

"Hasta 1946, época en la cual surge un movimiento dentro de los comerciantes locales en la "Ciudad del Sol", tendiente a la creación de una Cámara de Comercio que sirviera a los intereses de esta parte del departamento, la provincia de Sugamuxi y los llanos orientales que estaban adscritos a la Cámara de Comercio de Tunja que tenía bajo su jurisdicción todo el territorio de Boyacá.

La iniciativa de los comerciantes establecidos en Sogamoso recibió entonces el respaldo de la Asamblea de Boyacá y el Concejo Municipal de la Ciudad, hasta el punto que el 29 de mayo de 1946, la Duma departamental aprobó la siguiente proposición "La Asamblea de Boyacá, en su sesión de la fecha, registra con especial complacencia la instalación en Sogamoso de la Junta preparatoria de la Cámara de Comercio allí, centraliza convenientemente las diversas actividades comerciales de tan rica y progresista región, y por lo tanto debe ser apoyada tan laudable iniciativa".

Respecto de esta intención prospectadora de progreso Juan Avella Chaparro, uno de los grandes impulsores de la idea y a la postre el primer presidente de su Junta Directiva (1961 – 1964), expresaba tiempo después "Era una necesidad urgente del comercio. Cualquier diligencia respecto de un certificado o trámite, los comerciantes tenían que hacerla en Tunja. La entidad mercantil en Tunja estuvo de acuerdo con la iniciativa y, es más, colaboro con ella.

Frente a estas gestiones, Don Juan Avella Chaparro conto con el apoyo y colaboración de otros hombres que, como él, marcaron con su civismo aquellos tiempos de la Sogamoso de mediados del siglo XX. Fue así como Luis Gabriel Reina Fonseca, Arsenio Montañez, Abraham Salamanca y Eliseo Vargas Montaña entre otros, fraguaron y dieron forma a la propuesta, que fue bien recibida y apoyada por los comerciantes locales.

Para el inicio propiamente dicho, los comerciantes promotores de la creación de la entidad, los más destacados. Entonces fue designado como secretario Crisólogo Camargo Chaparro y como primer presidente de la Junta Directiva Juan Avella Chaparro.

Los comienzos se recuerdan como muy difíciles ya que los ingresos de la entidad apenas permitan y con gran limitación, la atención de los gastos de papelería y pago del secretario. La Ley 111 de 1980, la cual definió el carácter de estas instituciones señalando que "Las Cámara de Comercio son, en todos los centros civilizados, asambleas compuestas de negociantes elegidos por sus colegas, llamados a servir al comercio y a propender por el desarrollo y mantenimiento de los intereses privados del gremio comercial.

Como órganos oficiales del comercio, las cámaras tienen el derecho de presentar al gobierno, por vía de iniciativa, sus opiniones sobre los medios para aumentar la prosperidad de la industria y el comercio y sobre todo las mejoras que deben introducirse en todos los ramos de la legislación comercial". Tales funciones quedaron incorporadas en el artículo 20 de la Ley, al tiempo que el artículo 70 les otorgaba la facultad de servir como tribunales de comercio.

En cumplimiento de la Ley 111, se constituyó el 10 de agosto de 1981 la Cámara de Comercio de Bogotá, la pionera en el país, y luego, fueron surgiendo otras, Medellín en 1904, Cali en 1910, Manizales en 1913, Bucaramanga y Cartagena 1915, Cúcuta y Barranquilla en 1916, Tunja en 1917, Pasto en 1918, Honda en 1924, Pereira y Buga en 1926 y, años después Sogamoso en 1947.

La Ley 28 de 1931, respetando la estructura orgánica le había fijado la Ley 111 de 1980, dispuso que en los lugares en que hubiese Cámara de Comercio, seria obligatorio para todo comerciante, industria, agente, comisionista y representantes de compañías inscribirse en ella. Se implementaba así el Registro Público de Comercio, que comprendía la matrícula y la inscripción de algunos actos, contratos y documentos.

4.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La Entidad brinda asesoría de trámites para la constitución de empresas y facilitan al inversionista o empresario el proceso en un solo lugar y en un único paso.

En el CAE el empresario obtiene la información básica sobre los requisitos legales y de seguridad para la creación de la empresa, al igual que asistencia personalizada en el diligenciamiento de formularios, la preinscripción del Registro Único Tributario (RUT) ante la DIAN, Matrícula Virtual, Registro ante Industria y Comercio y Verificación del

Uso del Suelo, entre otros, con el fin de que la creación de una empresa sea fácil, con ahorros significativos en tiempo y dinero para el emprendedor.

PROCOLOMBIA es la entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país. A través de la red nacional e internacional de oficinas, ofrece apoyo y asesoría integral a los clientes, mediante servicios o instrumentos dirigidos a facilitar el diseño y ejecución de su estrategia de internacionalización, que busca la generación, desarrollo y cierre de oportunidades de negocios.

A través del Centro de Información Procolombia Sogamoso, usted obtendrá asesoría personalizada e información en temas de comercio exterior, programas de formación exportadora y oportunidades que ofrecen los mercados internacionales a los productos y servicios colombianos.

Registros Públicos

Servicio que presta la Entidad y que por disposición legal deben efectuar todas las personas naturales, sociedades comerciales y civiles, empresas unipersonales, establecimientos de comercio, sucursales o agencias, sucursales de sociedades extranjeras y empresas asociativas de trabajo, que ejerzan actividades comerciales.

Con el Registro Mercantil se le da publicidad a la condición de comerciante que tienen las personas naturales y jurídicas, también a los actos y documentos que por su interés para los terceros deben ser conocidos.

Este documento contiene información general sobre los aspectos legales que deben reunir los actos y documentos sujetos a inscripción en el registro público.

Centro de Conciliación y arbitraje

Este es un servicio de la Entidad que busca solucionar de forma pacífica conflictos, a través de la implementación de modelos que contribuyan de forma efectiva al mejoramiento de las relaciones personales y empresariales, con criterio social, transparencia, vocación de servicio.

Oficina de Proyectos

La oficina de proyectos de la Cámara de Comercio de Sogamoso tiene por vocación el fomento de la investigación, innovación y desarrollo a nivel de emprendimiento e intraemprendimiento. Siendo esta una oficina abierta al público con los servicios de Asesoría a iniciativas y proyectos de personas naturales y/o empresas en los procesos de formulación y validación de viabilidad.

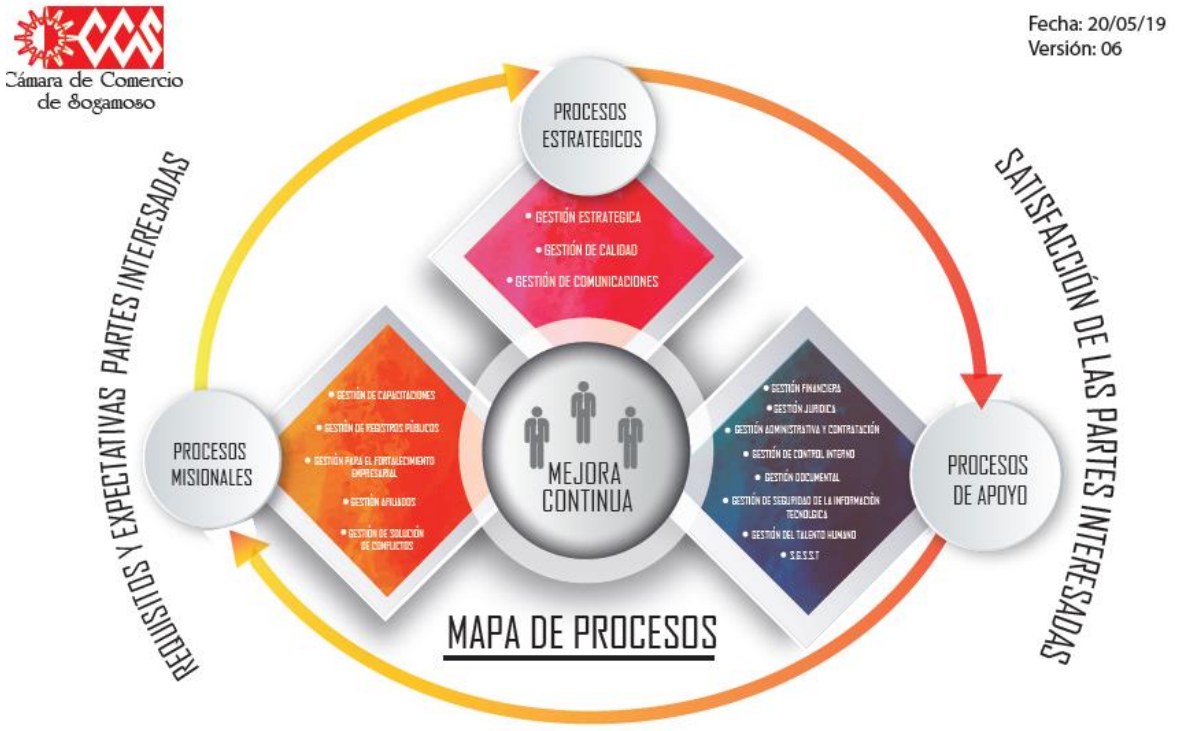
Promoción y Desarrollo

A través de este División la Entidad, promueve y divulga el desarrollo empresarial en el ámbito social, local y regional, apoya la gestión gremial y logra la concertación entre el sector público y privado, impulsando el progreso económico y social de la región.

4.3. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

La Cámara de Comercio de Sogamoso ha determinado los procesos que le permiten cumplir su función en el Modelo de Operación por procesos, el cual representa de manera gráfica y armonizada la misión y demás labores que ejecuta la entidad.

Mapa de Procesos



El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad presenta una visión general de los procesos de la Cámara de Comercio de Sogamoso y sus interrelaciones con los procesos que los componen. Los procesos definidos en el "MAPA DE PROCESOS" de la organización son la base para desarrollar las actividades y el mejoramiento continuo del servicio.

Procesos Estratégicos

Son aquellos donde se establecen las especificaciones relativas a la calidad, se evalúa la información sobre el comportamiento de los procesos, desempeño de los indicadores, y se toman decisiones de tipo estratégico sobre el comportamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, así como gestión de la comunicación.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	LIDER DEL PROCESO
Gestión Estratégica	Presidente Ejecutivo
Gestión de la Calidad	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno
Gestión de Comunicaciones	Coordinador de Medios

Procesos misionales

Son aquellos procesos en donde se determinan los pasos secuenciales desde la solicitud del cliente hasta la entrega del servicio. Está compuesto por:

PROCESOS MISIONALES	LIDER DEL PROCESO
Gestión de Capacitaciones	Director División Promoción y Desarrollo Empresarial
Gestión de Registros Públicos	Director División Jurídica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje
Gestión para el Fortalecimiento Empresarial	Director División Promoción y Desarrollo Empresarial
Gestión de Afiliados	Coordinador de Atención Empresarial
Gestión de Solución de Conflictos.	Auxiliar de Conciliación y Arbitraje y amigable composición

Procesos de Apoyo

Son aquellos procesos que soportan la realización de la operación descrita en los Procesos de Prestación de Servicio. Está compuesto por:

PROCESOS DE APOYO	LIDER DEL PROCESO
Gestión Administrativa	Auxiliar Administrativo y De Talento Humano
Gestión del Talento Humano	Director División Administrativa y del Talento Humano
Gestión Financiera	Director División Financiera
Gestión Jurídica	Director División Jurídica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje
Gestión de la Tecnología	Coordinador de Sistemas
Gestión de Control interno	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno
Gestión Documental	Coordinador de Sistemas
Gestión Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Auxiliar supervisor HSE

Matriz DOFA

Ver documento plataforma ISO: Gestión estratégica/Registros/GE FT 08 Matriz DOFA 2019

Cámara de Comercio de Sogamoso	MATRIZ DOFA	CODIGO: GE FT 08 FECHA: 31/07/19 VERSIÓN: 2

PROCESO	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
GESTION ESTRATEGICA	Sinergia entre JD y Presidencia ejecutiva Planes de acción formulados correctamente Cumplimiento de la normatividad Competencia y compromiso de la alta gerencia y su equipo de trabajo Recursos necesarios para el cumplimiento del Plan estratégico Existencia de una sede propia Liderazgo institucional Programa de gestión de Calidad en continuo desarrollo	Rotación de personal de nivel directivo Falta de capacitación de algunos integrantes de la JD Falta de comunicación asertiva entre lineas de mando Falta documentar algunos procedimientos Estructura organica desactualizada Desconocimiento de los usuarios de los programas de la Camara No contar con plan de comunicaciones estructarado y alineado con el presidente ejecutivo Alta dependencia en los servicios de registros públicos para la generación de ingresos	Mejorar la percepción del cliente externo Fortalecimiento continuo del talento humano Análisis de PQR y encuestas de satisfacción Crevimiento de la estructura orgánica de la Entidad. Las politicas gubernamentales que obligan y formentan la legalización de los negocios. Ley 1429 de 2010 para la formulación empresarial Informes de gestión mensuales presentados a Junta Directiva	Influencia de interes políticos Dinámica económica empresarios informales, aumento de grandes superficies. No identificación de riesgos de fraude Disminución de inscritos y afiliados. Normatividad lesiva para la cámara de comercio Bajo impacto en el desarrollo de programas dirigidos a clientes. Elusión de obligaciones con la Entidad
GESTION TECNOLOGICA	1. Herramientas tecnológicas adecuadas para la prestación del servicio 2. Talento humano del área con experiencia 3. Capacitación continuada en los diferentes software 4. Asistencia técnica por parte de confecámaras 5. Plan de mantenimiento anual 6. manejo de información con la debida restricción	1. Personal de apoyo insuficiente en la gestión de todas laas actividades a cargo. 2. Algunos equipos obsoletos 3. Falta de conciencia de algunos funcionarios en realización de copias de respaldo 4. No hay suficiente cultura de autocontrol en la gestión de riesgos en sofware y e-mail	1. Software para las cámaras de comercio 2. Copias de seguridad de manera periódica 3. Claves de acceso que cambian de manera periódica 4.Contingencia en la gestión de internet 5. Infraestructura en redes adecuadas para la prestación de servicios	1. Desactualización tecnológica 2. Continuo cambio en legislación para las Cámaras de comercio 3. Inseguridad informática, virus informáticos 4. Equipos tecnológicos que no cumplen las expectativas
GESTION DEL TALENTO HUMANO	1. Pagos de salarios 2. Programa de Bienestar Social 3. Pagos de Extralegales 4. Capacitación 5. Clima Organizacional	1. Selección de personal 2. Procesos de Terminacion de Contrato 3. Capacitacion de Personal Ocasional 4. Contratación 5. Inducción	1. Fortalecimiento Competencias 2. Compensaciones 3. Actividades de Bienestar 4. Numero de personas para la prestacion del servicio. 5. Trabajo en Equipo	1. Normativa(UGPP MINTRABAJO) 2. Rotación del Personal 3. Capacidad de Inclusión 4. Formación Constante 5. Comunicación Asertiva
GESTION DE SST	1.Compromiso por parte de la Camara de Comercio de Sogamoso, para dar cumplimiento a los requerimientos legales exigidos en materia de sistema de seguridad y salud en el trabajo SG-SST. 2. realizar el acompañamiento a funcionarios de la entidad, contratistas y externos,con todo lo refernte al sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo. 3.Garantiza instalaciones en optimas condiciones que brindan un ambiente laboral seguro, dentro de la Cámara de Comercio de sogamoso para el desarrollo de sus actividades.	1.Realizar la actualización de la documentación que tiene el sistema de gestión de seguridad y salud SG-SST, para unificarla con las demas areas de la entidad. 2.Falta de compromiso por parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Sogamoso, con las actividesdes programadas en el plan de trabajo anual y cronograma de capacitación, para la prevención y administracion del riesgo con respecto al sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo SG-SST. 3.Involucrar a la comunidad y comerciantes del sector, para afrontar cualquier tipo de emergencia que se presente en el normal desarrollo de las actividades.	1.Tener una relación congruente, idónea, respetuosa y amable con todos los funcionarios de la organización para desarrollar un ambiente agradable de seguridad y salud en el tranbajo acorde a las politicas de la Cámara de Comercio de sogamoso.	1.Fragilidad en la normatividad sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, por constantes cambios en la legislación que respecta al desarrollo de este tema. 2.vulnerabilidad por no estar integrados y actualizados con calidad en lo que corresponde a la documentación del sistema de gestion de seguridad y salud en trabajoSG-SST para la Cámara de Comercio de Sogamoso. 3.Al no tener implementado el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, podra acarrear sanciones de tipo economico, cierre temporal o definitivo de la entidad.
GESTION DE REGISTROS PUBLICOS	1. Sistema interno, instalaciones, funcionarios 2. Fácil acceso asesorías CAE 3. Caja rápida-afiliados 4. Manejo de RUES que permite ingresos estables 5. Exclusividad en el manejo de registros públicos y la información relacionada. 6. Disposición de área de depósito de archivo. 7. Personal competente en el proceso de registros públicos 8. Ambiente laboral acorde para la prestación del servicio 9. Disposición de espacios destinados para la recepción, registro y radicación de tramites. 10. Conocimiento amplio del entorno económico y empresarial regional 11. Prestación del servicio 12. Reduccción de tiempos en la revisión y regstro de los tramites. 13. Cumpliminto de pricipios y procedimientos de la Ley de transparencia, acceso a la información y a la Ley de datos personales 14. Implementación de herramientas tecnológicas en tiempo de respuesta y encuanta de satisfacción. 15. Asesorías Jurídicaas y en tramites registrales con oportunidad de calidad. 16, Manejo logístico (equipos y personal) para temporada de renovación	1. Falta de socialización de los documentos relacionados con el proceso registral. 2. Falta de control documental para el correcto archivo de documentos. 3. Plan de comunicaciones externas fortalecido para el área de registros. 4. Fallas en el sistema SII 5. Falta de organización en los puestos de trabajo 6. Falta de cultura de autocontrol en cuanto al diligenciamiento de documentos. 7. Capacitación integral en los diferentes puestos de trabajo de Rgistos Públicos. 8. Error en la trazabilidad de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS)	1. Cultura de autocontrol 2. Implementación del programa Docx Flow 3. Implementación capacitación interna mensual 4. Actualización página web 5. Oportunidad y eficiencia en el servicio 6. Procedimiento documentado de PQR 7. Personal capacitado y con experiencia en temas camerales 8. Archivo de documentos con oportunidad 9. Uso de herramientas tecnológicas para evitar la suplantación 10. Funciones definidas para el personal de RUES 11. Capacitación a los funcionarios en los diferentes trámites	1. Póliza de manejo de dineros para los cajeros 2. Pérdida de ingresos por situación económica. 3. Error y/o desacierto en la información 4. Incumplimiento en el tiempo de respuesta 5. Archivo incorrecto de documentos 6. Inadecuado control de la legalidad de los documentos 7. Pérdida de información física de los diferentes documentos de la entidad 8. Respuesta de derechos de petición, Concesión de recursos y respuesta a las mismas sin el cumplimiento de los requisitos mínimos estipulados en la ley 9. Inexistencia de una matriz de reemplazos 10. Disminución de ingresos por Ley de garantías. 11. Incumplimiento normativo que conlleve a sanciones. 12. Reporte extemporáneo de informes. 13. Coadministración de la Junta Directiva
GESTION JURIDICA	F1. Personal competende en el área F2. Soporte jurídico de confecámaras F3. Proceso joven y dinámico F4. Buena imagen del proceso. F5. Politicas en materia contractual definidas	D1. Traumatismo por el cambio cultural y organizacional D2. Demora en la prestación del servicio. D3. No existían indicadores de gestión que permiten ejercer control y seguimiento a la prestación del servicio. D4. Falta de agilidad en tramites respuestas pqr	O1. Conocimiento de normatividad de la normatividad. O2. Seguimiento de los procesos y acciones judiciales. O3. Capacitación continuada del personal O4. Alianzas estratégicas con otras cámaras e instituciones. O5. Implementación de políticas de prevención del daño antijurídico	A1. Desconfianza de los usuarios externos frente a la prestación de servicios . A2. Legalización de contratos sin el lleno de los requisitos. A3. Pérdida de oportunidad en la defensa de la Entidad en procesos judiciales y administrativos A4. Respuestas inoportunas de PQR que ocasione daño a la imagen institucional A5. Pèrdida de la informacion Fisica.
GESTION FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	Infraestructura física apropiada Talento humano competente Experiencia de las personas en el desarrollo de sus cargos Good Will de Cámara de Cámara de Comercio de Sogamoso Medios de Comunicación con los que cuenta la Entidad Ubicación estratégica de las instalaciones físicas Equipos y Tecnología adecuada para la prestación de servicios de capacitación de la entidad Proyectos desarrollados con alto impacto	No se cuenta con informacion real de todos los sectores economicos de la jurisdiccion. Falta de conciencia de sectores economicos para implementar los proyectos Participacion de los actores articuladores es minimo Multiples Tareas del area Algunos sectores economicos muy lejanos	Articular con entidades publicas estudios o proyectos para impactar mas empresarios Diagnostico de todos los sectores economicos de las jurisdiccion Ampliar presencia en municipios lejanos identificar con oportunidades las necesidades de los sectores economicos	Tiempos de respuesta muy largos Impactos sectorizados Credibilidad por parte de los empresarios Estudios Y proyectos iguales desarrollodos por otras entidades

GESTION CONTROL INTERNO	1. Plan auditoría basada en riesgos con validación del comité de calidad. 2. Diversidad destrezas, experiencia y conocimientos necesarios para ejercer el cargo. 3. Proceso formalizado de seguimiento 4. Sistema implementado modelo COSO 2013 5. Apoyo de la alta dirección para la implementación	1. Las evaluaciones de desempeño solamente ocurre anualmente 2. Desconocimiento de la Entidad de los roles y responsabilidades de Control interno 3. Asesoría de confecámaras no eficientes 4. Falta de conocimiento del personal acerca de los beneficios de implementar el sistema de control interno. 5. Falta de imparcialidad de auditorias, debido al desempeño de dos cargos en uno. (calidad + control interno)	1. Incremento percepción destreza, conocimientos y capacidad personal. 2. Fomento cultura de autocontrol 3. Educar a la gerencia sobre puntos recurrentes y comunes 4. Colaborar con otras funciones de aseguramiento y gestión de riesgos. 5. Implementar auto-evaluación de riesgo y control.	1. Conceptos errados por parte de asesoría de confecámaras 2. Falta de importancia del cargo y su desempeño dentro de la Entidad 3. Falta de Segregación de funciones
GESTION CAPACITACIONES	Infraestructura física apropiada Talento humano competente Experiencia de las personas en el desarrollo de sus cargos Good Will de Cámara de Cámara de Comercio de Sogamoso Medios de Comunicación con los que cuenta la Entidad Ubicación estratégica de las instalaciones físicas Equipos y Tecnología adecuada para la prestación de servicios de capacitación de la entidad Agenda mensual de capacitaciones presentada con oportunidad	No se cuenta con dominio de estrategias de planeación por parte de los colaboradores del proceso Falta de conciencia de algunos funcionarios en trabajo en equipo No hace trazabilidad a el impacto de los medios de comunicación para procesos de convocatoria de capacitaciones Rotación de persona encargada de logística de eventos-practicante SENA La página web de la CCS, no es amigable y flexible para las búsquedas de actividades y necesidades del proceso (calendario, memorias etc.)	Medir eficacia de medios de comunicación en procesos de promoción y convocatorias. Definir estrategias que aseguren la trazabilidad y cumplimiento de procedimientos internos Capacitar al personal en Planeación. Actualizar la página web de la entidad Sistemas de referencia que apropien experiencias exitosas con otras Cámaras de Comercio Articulación con los diferentes entidades para optimizar recursos	Perdida de reputación por comunicación ineficaz Los usuarios ven a las Cámaras de comercio del país como una "notaria", no valoran su rol como generadores de desarrollo Canales de comunicación limitados Credibilidad por parte de los empresarios
GESTION DE CALIDAD	1. Actividades planeadas y programadas 2. Apoyo de la alta dirección 3. Compromiso de los líderes de proceso 4. Fortalecimiento de la competencia del persona el temas de calidad 5. Control y seguimiento constante a la ejecución de los instrumentos o herramientas de gestión (Planes estratégico, de acción, documentales, de bienestar y capacitación, entre otros).	1. Falta de personal en el área 2. Apoyo a la gestión del proceso por estudiantes no calificados 3. Resistencia al cambio de algunos funcionarios. 4. Falta de seguimiento a los controles 5. Falta de capacitación continuada en temas de calidad	1. Integración de los sistemas de calidad y SST 2. Capacidad para corregir y aprender de los errores 3. Proactividad en la gestión 4. Modelo de operación por procesos 5. Procesos documentados	1. Falta de conciencia del reporte y seguimiento 2. Falta de gestión para mantener la certificación 3. Segregación de funciones 4. Falta de recursos 5. Falta de imparcialidad por ejecutar los dos cargos
GESTION AFILIADOS	1. Base datos actualizada 2. Medios de comunicación para contactar nuevos afiliados 3. Programas institucionales transversales con alto grado de satisfacción y que permiten la captación. 4. Personal capacitado y actualizado en temas de mercadeo 5. Respaldo de Junta Directiva 6. Infraestructura mejorada para atención de afiliados.	1. Falta de presupuesto para ejecutar diversos programas 2. Falta formulación de plan de medios para afiliados. 3. Falta de personal en el área para difusión y entrega de brochure 4. Seguimiento a la renovación 5. Trato personalizado para recaudar la renovación	1. Convenios interinstitucionales que permite la satisfacción y captación de los afiliados 2. Difusión de información a clientes potenciales en salas de espera. 3. Retroalimentación a las personas de vigilancia. 4. Ampliar el portafolio de beneficios 5. Hacer un a visita de referenciación 6. Interrelación de procesos (comunicaciones, fort. Empresarial, RUES...)	1. Desinformación acerca de los beneficios 2. Situación económica
GESTION DE COMUNICACIONES	1. Conocimiento de cadena de comunicaciones internas y externas 2. Manejo de protocolo empresarial 3. recursos necesarios para el manejo de comunicaciones 4. Buen liderazgo por parte de la presidencia ejecutiva 5. Buenas relaciones con medios de comunicación 6. Alianzas estrategicas con universidades, SENA, para apoyo administrativo 7. Implementación emisora virtual 8. Planeación mensual de eventos 9. Cultura organizacional en cuanto a comunicaciones	1. Información tardía de enventos y campañas por parte de los funcionarios para publicación 2. No se cuenta con plan de comunicaciones 3. Información inadecuada de personal no autorizado 4. Desgaste administrativo en diseño de pautas y piezas para cursos que se cancelan 5. Falta de personal de apoyo no practicante 6. Puesto de trabajo inadecuado 7. Habilidades comunicativas 8. Falta de posicinoamiento de la emisora virtual 9. Falta de proveedores especializados en diseño profesional.	1. Uso de redes sociales 2. Personal capacitado en el cargo 3. apoyo en el desarrollo de ideas creativas 4. Diseños publicitarios originales para los eventos 5. Herramientas de trabajo eficientes 6. Mercadeo y ventas de pautas publicitarias en emisora virtual 7. Manejo de comunicación interna con asertividad.	1. Información malintencionda o erronéa de algunos medios de comunicación 2. Cambio de proveedor para las impresiones que pueden perder calidad 3. Publicidad ineficiente tanto en lo físico como en lo digital 4. Cambio en la planeación de eventos 5. No lograr el cubrimiento deseado con las estrategias de comunicación implementadas
GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1. Habilidades de negociación. 2. Conciliadores con las competencias 3. Infraestructura física óptima 4. Buen nombre en la región 5. Disponibilidad de recursos, físicos, humanos, financieros. 6. Documentación actualizada del proceso. 7. Promoción de participación ciudadana en la resolución de conflictos.	1. Falta de promoción de los servicios ofrecidos por el Centro de conciliación. 2. Falta de capacitación a los conciliadores en temas camerales, atención al usuario, código de ética y conducta 3. Falta de presencia en medios de comunicación 4. Falta agilidad tramites internos (pagos de la conciliación) 5. Apoyo de las demas areas de la entidad	1. Conocimiento del entorno y sus necesidades. 2. Regimen tarifario competitivo 3. Mercadeo para la realización del Diplomado en Conciliación. 4. Jornadas de promoción en el programa cámara móvil 5. Realización de jornadas gratuitas para promocionar el centro de conciliación	1. Falta de ética de los conciliadores 2. Incumplimiento normativo que conlleve a sanciones 3. Falta de seguimiento al desempeño de los conciliadores 4. Disponibilidad de tiempo del conciliador.
GESTION ADMINISTRATIVA	1. Políticas de compras implementada. 2. Cultura de optimización de recursos 3. Inventarios depurados y controlados 4. Seguimiento al desempeño de los proveedores 5. Presupuesto y cronograma de mantenimiento establecidos y con seguimiento 6. Políticas y tarifas de auditorios establecidas	1. Bases de datos con parametrización incompleta. 2. Solicitudes de adquisición de bienes o insumos sin oportunidad 3. Falta de documentación al proceso de apoyo logístico. 4. Fortalecimiento en el proceso de entrega de bienes inmuebles y equipos cuando un funcionario termina contrato. 5. Insumos no sustitutos.	1. Adecuación del auditorio sede antigua para incremento de recursos 2. Estudio de mercado para incrementar bases de datos de proveedores. 3. Implementar cultura de cero papel	1. Daños en la infraestructura 2. Proveedores sin el lleno de requisitos o con inhabilidades para contratar con la CCS 3. Bienes inmuebles sin dominio 4. Insuficiente presupuesto para mantenimiento o reemplazo de activos.
GESTION FINANCIERA	1. Personal con la competencia 2. Proceso documentado y actualizado 3. Herramientas tecnológicas y de infraestructura idóneas 4. Controles efectivos dentro del proceso. 5. Segregación de funciones dentro del proceso financiero. 6. Políticas de inversión que protege los recursos de la Entidad 7. Articulación de criterios en materia financiera y contable por parte de confecamaras	1. Información generada por otras áreas no completa o con errores 2. Ordes de compra o servicio extemporáneas o sin el lleno de requisitos 3. Alta dependencia de los servicios de registros públicos para la generación de ingresos.	1. Normas en materia presupuestal y financiera regladas 2. Fuentes de recursos definidos 3. Excedentes de liquidez en privado 4. Capacitación continuada, buenas prácticas.	1. Sobreestimación de ingresos 2. Decisiones erradas en materia presupuestal y financiera 3. Incumplimiento, inoportunidad o inexactitud en la presentación de informes financieros y tributarios 4. Incumplimiento de plazos en respuesta de requerimientos 5. Pérdida de documentos soporte para cuentas
GESTION DOCUMENTAL	1. Sistema de Gestión de Calidad 2. Personal competente y comprometido 3. Existencia del comité de archivo 4. Cultura de control y seguimiento 5. Sistema de PQR implementado en la entidad 6. Compromiso de la alta dirección 7. Voluntad para la incorporación de nuevas tecnologías de la información. 8. espacio suficiente para almacenar documentos 9. No existe resistencia al cambio	1. Falta de un sistema de gestión documental implementado. 2. Nivel de seguridad de los archivos físcos y electrónicos 3. Insuficiente personal 4. La entidad no cuenta con todos los instrumentos archivísticos definidos en el Decreto 2609 de 2012 5. Insuficiente tecnología para la gestión documental. 6. Actualización de documentos de calidad	1. Se cuenta con la asesoría externa 2. Capacitación ofrecida por entes gubernamentales y privados 3. Implementación del Software Docx Flow 4.Cultura de cero papel 5. Acompañamiento de Comfecámaras	1. Tabla de retención definida pero no aprobada por el Archivo General 2. Reportes exigidos por entidades de vigilancia y control SIC 3. Factores de origen biológico, físico, químico, virus informáticos y catástrofes 4. Cambio de criterios de las entidades de control.

PRINCIPIOS DE CALIDAD QUE ORIENTAN NUESTRA GESTION

La alta dirección de la Institución, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño, busca la aplicación transversal de los siguientes principios de gestión de la calidad:

1) **Enfoque hacia el Usuario**: El principal fin del sistema de gestión integral de la Cámara de Comercio de Sogamoso, es cumplir con los requisitos y tratar de exceder la satisfacción de los usuarios, de forma que la población pueda acceder a información eficaz y oportuna.
2) **Liderazgo:** La Presidencia ejecutiva ha promovido con gran liderazgo el mejoramiento de la gestión institucional, desde el compromiso personal, y su participación dedicada a la implementación del sistema integrado de gestión, a través del comité directivo y de otros espacios conformados con el fin de establecer una unidad de propósito, creando condiciones en las que los colaboradores se impliquen en el logro de los objetivos del Sistema.
3) **Compromiso de las Personas**: La entidad ha promovido espacios para el empoderamiento y compromiso de los colaboradores con el Sistema Integrado de gestión, entre estos se pueden mencionar: la conformación del comité del SIG y las instancias de formación y capacitación.
4) **Enfoque a procesos:** La vivencia de este principio ha permitido fortalecer la organización y el trabajo en equipo al interior de cada proceso, alcanzando resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente con mayor valor agregado, examinando la cadena de valor y fortaleciendo las interacciones e interdependencias.
5) **Mejora**: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en nuestra entidad. La metodología del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), favorece la mejora continua que se pretende.
6) **Toma de decisiones basada en evidencias:** En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis y la evaluación de los datos e información, y no simplemente en la intuición". La Alta dirección con la participación del personal hace un seguimiento a la gestión, a partir del cual se hace un cuidadoso análisis de información para tomar decisiones acertadas, el resultado de las auditorías internas y la revisión del SIG por la dirección, son instancias en las que se aplica este principio; el desarrollo de comités, son una instancia valiosa para la vivencia de este principio.
7) **Gestión de las Relaciones**: Para el éxito sostenido, la CCS gestiona sus relaciones con las partes interesadas pertinentes para optimizar el impacto y fortalecer sus relaciones de manera que sea beneficiosa en doble sentido.

4.4. COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Cámara de Comercio de Sogamoso, ha definido como sus partes interesadas las siguientes:

Empresarios/ empresas: Grupo de personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades comerciales inscritas en el registro mercantil

Gobierno municipal, Departamental y Nacional: Grupo de entidades que representan la autoridad del estado en la jurisdicción

Organizaciones No Gubernamentales: Grupo de entidades que desarrollan actividades de beneficio social.

Cámaras de Comercio: Entidades pares en las diferentes regiones del país.

Medios de Comunicación: Grupo de personas o entidades que trabajan en medios de comunicación como prensa, radio, televisión, digitales y redes sociales.

Comunidad: Grupo de personas sobre las cuáles la gestión de la cámara puede tener algún impacto.

Colaboradores: Grupo de personas vinculadas laboralmente a la cámara de comercio.

Entes de Vigilancia y Control: Organismos privados y públicos que ejercen control o vigilancia sobre las entidades.

Agremiaciones Camerales: Entidades que asocian sectores económicos de interés para la cámara de comercio.

Agremiaciones: Entidades que asocian sectores económicos de interés para la cámara de comercio.

Profesionales: Personas naturales que tienen interés en los servicios de la cámara de comercio.

Usuarios de Formación, Asesoría y/o Emprendimiento: Persona que están interesados y/o reciben programas de capacitación y/o emprendimiento de la cámara de comercio

Proveedores de Servicios de Educación y Consultoría: Personas naturales o jurídicas que ofrecen servicios de educación y consultoría especializada.

Proveedores de Comunicaciones: Empresas que prestan servicios especializados de impresión, diseño y producción digital.

Proveedores de Insumos: Empresas que proveen insumos para el funcionamiento de la cámara de comercio.

Arrendatarios Personas naturales y jurídicas: que reciben servicios de arriendo de espacios por parte de la cámara de comercio.

Junta Directiva: Miembros que conforman el órgano de administración de la entidad elegidos por los comerciantes y designados por el gobierno.

Proponentes: Personas naturales o jurídicas que contratan con entidades públicas y privadas y se encuentran inscritos en el RUP.

Entidades Financieras: Entidades que tienen relación comercial con la cámara de comercio.

Afiliados: Personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades comerciales y que cumplen con los requisitos establecidos por la ley para ser afiliados, siendo el grupo de interés relevante para la cámara de comercio.

4.5 Alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

4.5.1 Aplicación

El sistema integrado de Gestión implementado en todas las dependencias de la Cámara de Comercio de Sogamoso cubre todos los productos y servicios e infraestructura física y tecnológica de la CCS, así como todas las funciones en la normatividad aplicable y la misión institucional. El SIG cumple con los requisitos establecidos con base en la Norma Internacional ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la normatividad colombiana, de acuerdo con los requisitos particulares para cada modelo.

El alcance del sistema Integrado de Gestión es:

Registros Públicos, registro mercantil, registro único de proponentes y registro de entidades sin ánimo de lucro y de capacitación empresarial.

PROCESO GESTION DE CAPACITACIONES: Brindar Capacitación oportuna a los empresarios inscritos a la Cámara de Comercio de Sogamoso

PROCESO DE GESTION DE REGISTROS PUBLICOS: Planificar y ejecutar las actividades relacionadas con el registro público delegadas por el Estado a las Cámaras de Comercio, brindando un servicio con calidad, oportunidad, eficiencia y trasparencia.

Se ha implantado este sistema Integrado de gestión de calidad para:

- Identificar los procesos necesarios para la prestación de los servicios y su aplicación a través de toda la Entidad

- Determinar la secuencia e interacción de los procesos

- Proveer al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de las herramientas e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios proporcionados a los usuarios.

• Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

4.5.2 No aplicabilidad: El Sistema Integrado de Gestión de Calidad ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta Entidad y son documentados como exclusiones.

• Recursos de seguimiento y medición 7.1.5. La entidad no utiliza para realizar sus procesos, dispositivos que requieran algún tipo de calibración o el control de equipos para la medición de sus servicios. Para la prestación de un buen servicio la Cámara de Comercio se apoya en lo establecido por la norma en el numeral 7.1.3 infraestructura y 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

• Diseño y desarrollo del servicio: sección 8.3. La Cámara de Comercio dentro de su que hacer no realiza el diseño de nuevos productos y servicios dadas las características, únicamente ajusta sus procesos, procedimientos y demás servicios existentes a las leyes, normas, decretos y resoluciones dadas por el gobierno nacional, a través de sus entes delegado.

4.6 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos:
El sistema Integrado de Gestión SIG es el conjunto de elementos interrelacionados que interactúan de manera unificada y armonizada para establecer la orientación de la CCS y el modelo operativo que garantice el logro de los objetivos, considerando los diferentes modelos referenciales que aplican a la entidad.

Los elementos que componen la estructura general del Sistema integrado de Gestión son: La plataforma estratégica, el modelo de operación por procesos, los productos y servicios institucionales, los recursos humanos, técnicos, económicos y de infraestructura necesarios para el desarrollo de las funciones. Estos elementos interactúan en diferentes niveles, considerando la aplicación de requisitos o directrices de los modelos de gestión aplicables a la CCS, de manera unificada e integral.

Los modelos que aplican al SIG son:

- Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC): Es un modelo de requisitos orientados a demostrar la capacidad de suministrar productos o servicios que satisfagan requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables, aumentando la satisfacción de los clientes y mejorando continuamente el desempeño de la entidad. ISO 9001:2015
- Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST) establecido bajo dos modelos:
  - Decreto 1072/15-Libro 2 Título 4- Capitulo 6: Establece los requisitos para identificar peligros, evaluar y valorar riesgos y establecer controles para la mejora continua del sistema de gestión a través del cumplimiento de la normatividad sobre riesgos laborales.
  - ISO 45001 es la nueva norma de Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que sustituirá a la actual OHSAS 18001.

Beneficios de ISO 45001

- Protección de los trabajadores - un enfoque estructurado para la identificación de peligros y la gestión de riesgos contribuye a mantener un ambiente de trabajo más saludable y seguro, así como a reducir el número de accidentes y los problemas de salud producidos en el lugar de trabajo. Este enfoque debería ayudar a reducir las lesiones y las bajas por enfermedad de los empleados.
- Reducción de los riesgos - el enfoque global ayuda a traducir los resultados de riesgo en planes de acción adecuados para la evaluación, verificación, inspección, revisión legal e investigación de accidentes, con el objetivo de reducir los riesgos, proteger a los trabajadores y controlar las amenazas en infraestructura que causan accidentes.
- Cumplimiento legal - proporciona un mecanismo para la identificación de la legislación vigente y la implementación de los requisitos aplicables. Mantenerse conforme a la ley puede ayudar a reducir las quejas, pagar primas de seguro más bajas, evitar consecuencias financieras, y paliar el estigma de la publicidad negativa.
- Base del Sistema de Gestión - gracias a la estructura básica del Anexo S.L, la norma se alineará con otras normas ISO de Sistemas de Gestión. Por ejemplo, las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 ya han sido revisadas e incluyen dicha estructura común.

  - Sistema de Control Interno (SCI): Proporciona una estructura que especifica los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones a través del modelo COSO 2013.

- Responsabilidad – la certificación es una manera de demostrar a sus partes interesadas su responsabilidad y compromiso en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades La presidencia ejecutiva es la principal responsable en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, así como de la mejora continua del mismo. Para asegurar esto, la presidencia comunica a todos los

empleados, mediante los canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades de los usuarios del sistema.

La Presidencia es responsable de asignar y gestionar los recursos necesarios para implantar este Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y la política de calidad, además del buen funcionamiento del sistema.

5.1.2 Enfoque al Usuario La presidencia ejecutiva asegura la oportuna y adecuada atención a los usuarios y partes interesadas, además del cumplimento de sus requisitos de acuerdo con lo establecido en los puntos 8.2.1 y 9.1.2 de este manual.

5.2 Política de Calidad

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad del Sistema Integrado de Gestión

La CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO , es la Entidad líder a nivel regional en brindar servicios a sus empresarios en atención e información pertinente en el Registro Único Empresarial y social "RUES" y capacitación empresarial, se compromete a eliminar los peligros y riesgos a los que están expuestos los colaboradores, contratistas, afiliados, visitantes, clientes y demás partes interesadas, tomando acciones prioritarias para prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales en pro de la calidad de vida laboral, cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y de la Entidad, asignando los recursos necesarios para garantizar la sostenibilidad y la mejora continua del sistema integrado de gestión.

Un claro enfoque por procesos le permite mantener su actuación bajo estándares de calidad, incrementando la eficiencia, efectividad y eficacia, para asegurar con sus servicios la satisfacción de las distintas partes interesadas.

Esta Política del Sistema Integrado Gestión se publica, difunde y aplica a todos los funcionarios de la Cámara de Comercio de Sogamoso, independiente de su forma de vinculación o contratación, asumiendo la responsabilidad de su cumplimiento

Propósitos de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Los pilares específicos u objetivos que desarrollan la política del Sistema integrado de Gestión son los siguientes:

1. Planificamos y desarrollamos nuestras actividades, garantizando la integridad de nuestro sistema de gestión.
2. Gestionamos integralmente nuestros riesgos con enfoque preventivo, a partir de la plataforma estratégica, aplicando controles efectivos de forma que contribuyan al logro de los objetivos de la Entidad.
3. Generamos productos y servicios confiables, oportunos y útiles para el desarrollo social y económico de la región,

4. Gestionamos nuestros procesos garantizando la eficacia, eficiencia y sinergia entre los mismos.
5. Gestionamos el tratamiento y acceso a la información institucional, el manejo adecuado de los datos abiertos y personales, protegiendo su confiabilidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad.
6. Valoramos y protegemos el talento Humano de nuestra entidad, garantizando su competencia y bienestar, gestionando el conocimiento y promoviendo su integridad.
7. Orientamos la atención a nuestras partes interesadas bajo principios de legalidad, transparencia y buen gobierno.
8. Ejercemos el adecuado control para garantizar la defensa jurídica de la entidad.
9. Gestionamos nuestras actividades y recursos en un ambiente de trabajo saludable, seguro, de manera responsable con las personas y con el medio ambiente.
10. Evaluamos periódicamente nuestro desempeño, como base para el mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestras partes interesadas.

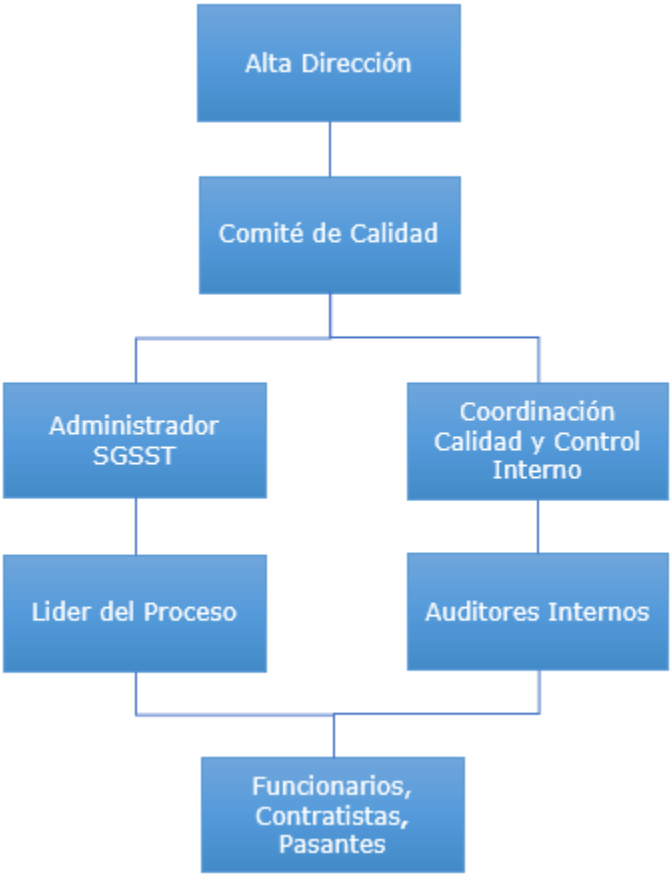
5.2.2 Comunicación de la política de calidad La presidencia ejecutiva asume el compromiso de difundir esta política de calidad a todo su personal en los siguientes medios:

- Portal Web.
- Correos electrónicos
- Voz a voz
- En procedimientos de inducción y reinducción

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

5.3.1 Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección de la Cámara de Comercio de Sogamoso en el marco de la normatividad aplicable, que define la estructura y funciones de la entidad, ha establecido la estructura funcional del Sistema Integrado de Gestión. Esta permite visualizar la manera como han sido definidos los niveles de responsabilidad y autoridad e igualmente ha identificado en sus procesos la autoridad y liderazgo de la ejecución de estos así:



Alta Dirección: Es la máxima autoridad en el sistema. Está liderada por el Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Sogamoso, quien asegura la orientación y estructura estratégica y táctica del sistema integrado de gestión, la definición y comunicación de las responsabilidades y autoridades requeridas, y realiza la revisión de desempeño del Sistema Integrado de Gestión y asegura la disponibilidad de recursos.

Comité de Calidad: Está conformado por los directores de divisiones, lo preside el Presidente Ejecutivo y actúa como secretaria técnica la Coordinación de Calidad y Control Interno, quienes orientan la implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.

Coordinador de Calidad y Control Interno: Es el apoyo operativo. Su labor se resume en asesorar metodológicamente a las dependencias en las herramientas transversales para la planeación, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la planeación de los procesos, productos y servicios, la construcción de las matrices de riesgos, la formulación de indicadores de gestión, la formulación de acciones preventivas, correctivas y de mejora; la elaboración, actualización y publicación de documentos y el balance de las acciones de mejora; facilitar la medición y seguimiento

del sistema, a través de encuestas, indicadores y otras herramientas de seguimiento; y divulgar a través de los canales institucionales los aspectos estratégicos y funcionales del sistema Integrado de Gestión.

Líder de Proceso: Es el conductor operativo de un proceso, encargado de su actualización y socialización cuando se requieran cambios. También será responsable de velar por la ejecución de las actividades, métodos y documentos que rigen su proceso, así como de su seguimiento, medición, análisis y mejora.

Funcionarios y demás colaboradores: Serán los encargados de mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión, con el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, según corresponda.

Auditores Internos: Son profesionales que laboran en diversas áreas de la entidad, que han sido debidamente capacitados y entrenados para apoyar la realización de las auditorías internas del sistema integrado de gestión balo las directrices de la Coordinación de Calidad y Control Interno.

6. Planificación

6.1 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

Son fijados por la Dirección tras la revisión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, según se establece en el Procedimiento de Revisión por la Dirección GE PR 01. La planificación del logro de los objetivos se establece a partir del Plan Estratégico 2017-2021.

1. Valorar y proteger el Talento Humano de nuestra entidad, garantizando su competencia y bienestar, gestionando el conocimiento y promoviendo su integridad en un ambiente de trabajo saludable, seguro, de manera responsable con las personas
2. Generar servicios confiables, oportunos y útiles para el desarrollo social y económico de la región.
3. Evaluar periódicamente el desempeño del sistema de gestión de Calidad, como base para el mejoramiento continuo y la satisfacción de las partes interesadas.
4. Gestionar integralmente nuestros riesgos con enfoque preventivo, Eliminar los peligros y reducir los riesgos a que estén expuestos los funcionarios, haciendo partícipes a los trabajadores, desarrollando actividades de promoción de seguridad y salud en el trabajo.

MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Cámara de Comercio de Sogamoso	MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CODIGO: GE FT 07 FECHA: 06/08/19 VERSION: 02

FUNCIONARIO	NIVEL	RESPONSABILIDADES	
		SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SIGC
PRESIDENTE EJECUTIVO	PRESIDENCIA EJECUTIVA	La Presidencia ejecutiva con la participación del COPASST ha definido una política de SST es comunicada y divulgada a través de procesos de inducción, re inducción, actividades y ciclos de formación, capacitación y por medio de material publicitario, adicionalmente se encuentra publicada en las instalaciones de la CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO. La política es revisada periódicamente por la Presidencia ejecutiva; en caso que se requiera y de acuerdo con los cambios en materia de SST será actualizada. También se dan a conocer otras políticas de seguridad y salud en el trabajo.	•Definir, firmar y divulgar la polítca y los objetivos de la Gestión de la calidad. • Llevar a cabo la revisión gerencial al cumplimiento de la polítca, compromisos, objetivos, metas, requisitos legales, que aseguren la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. • Define las directrices para los programas, planes y proyectos estratégicos que permitan alcanzar los objetivos de la calidad. • Asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. •Asegurar la disponibilidad de recursos humanos, infraestructura organizacional, recursos tecnológicos y financieros. • Revisar el Sistema de Gestión de Calidad en intervalos planificados, para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y mejora continua, incluirán las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al Sistema. •Definir las funciones, asignando responsabilidades y delegando autoridad, para facilitar la gestión y el buen desarrollo del Sistema de Calidad.
Director División Financiera	División Financiera	1. Garantizar la disponibilidad de personal responsable de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, cuyo perfil deberá ser acorde con lo establecido con la normatividad vigente y los estándares mínimos que para tal efecto determine el Ministerio del Trabajo quienes deberán, entre otras: 2. Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación; 3. Informar a la presidencia ejecutiva sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 4. Promover la participación de todos los miembros de la CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 5. Integrar: el empleador debe involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en la CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO. 6. El empleador debe identificar la normatividad nacional aplicable del Sistema General de Riesgos Laborales, la cual debe quedar plasmada en una matriz legal que debe actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables a la CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO.	• Apoyo y asesoramiento dentro de la alta dirección para tomar decisiones pertinentes y así lograr garantizar la disponibilidad de recursos e información destinados a apoyar las operaciones y el seguimiento de los procesos del SIGC e institucionales. • Planificar el plan de trabajo de las actividades del SIGC y efectuar su respectivo seguimiento. • Coordinar, revisar y supervisar las actividades del SIGC de los profesionales y auxiliares a su cargo. • Coordinar, asesorar y ejecutar las políticas institucionales de calidad en la gestión administrativa, de conformidad con las normas legales y reglamentarias. • Organizar, coordinar, orientar, asesorar y evaluar la formulación y ejecución de los procesos y procedimientos del SIGC, de acuerdo con las normas establecidas. • Coordinar, asesorar y organizar al equipo de trabajo interno para las evaluaciones del SIGC en la institución de acuerdo con las normas establecidas. • Consolidar los planes de mejoramiento para eliminar las no conformidades detectadas en las auditorias. • Verificar el cumplimiento de todas las normas, instrucciones y procedimientos que aplique al Sistema de Gestión de la Calidad. • Adelantar acciones con el personal a cargo que permitan garantizar el cierre de las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. • Presentar y sustentar los informes de evaluación técnica del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.
Director División Administrativa y del Talento Humano	División Administrativa y del Talento Humano		
Director División Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje	División Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Director División Promoción y Desarrollo Empresarial	División Promoción y Desarrollo Empresarial		

Coordinador del Sistema Integrado de Gestion y Control Interno.	Presidencia Ejecutiva	1. Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos 2. Promover la comprensión de la política en los trabajadores. 3. Fomentar y velar por la salud de los funcionarios que integran su equipo de trabajo. 4. Verificar el cumplimiento de objetivos, metas y niveles de responsabilidad planteados en el SG-SST. 5. Participar en la evaluación de propuestas específicas frente al control de factores de riesgo presentes en la CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO 6. Verificar el cumplimiento y los resultados positivos de las actividades del SG-SST. 7. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.	• Organizar, coordinar, orientar, asesorar y evaluar la formulación y ejecución de los procesos y procedimientos de acuerdo con las normas establecidas. • Organizar, coordinar y evaluar las actividades de capacitación dirigida a los responsables de procesos y auditores de calidad en conceptos, herramientas y actualizaciones de normas de calidad. • Organizar, coordinar y evaluar las actividades de capacitación dirigida a los responsables de procesos y auditores de calidad en conceptos, herramientas y actualizaciones de normas de calidad. • Gestionar recibir y Coordinar las operaciones para recibir las auditorias por parte de los entes certificadores. • Remitir y sustentar oportunamente los cambios de la documentación de los procesos del SIGC. • Comunicar a los interesados el alcance y ejecución de los planes de acción del SIGC. • Efectuar seguimiento, medición de los procesos, sus resultados y realizar el análisis de datos e información del SIGC. • Identificar y proponer los estudios de necesidades en cuanto a recursos fundamentales para el desarrollar el proceso del SIGC. • Evaluar el avance de los resultados de los procesos del SIGC • Elaborar el Plan de Mejoramiento y determinar las acciones correctivas y/o preventivas a partir de los hallazgos que se encuentren en el SIGC. • Generar acciones para el cumplimiento del plan de acción del SIGC. • Apoyar el levantamiento, depuración y actualización de información de los procedimientos que corresponden al SIGC. • Definir e implementar las acciones de tratamiento para el control del Servicio No Conforme con el SIGC. • Presentar propuestas para adopción y/o modificación de documentos del SIGC. • Implantar las acciones necesarias para construir la cultura de la calidad en toda la entidad. • Elaborar informes periódicos sobre el desarrollo de las diferentes actividades a partir de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.
Coordinador de Atención Empresarial	División Promoción y Desarrollo Empresarial		
Coordinador de Presupuesto y Tesorería	División Financiera		
Coordinador de Sistemas	División Administrativa y del Talento Humano		
Coordinador Centro Atención Empresarial CAE (VUE)	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Coordinador de Medios	División de promoción y desarrollo empresarial		
Coordinador Registros públicos	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Coordinador Gestión Documental	División Administrativa y de talento humano		
Coordinador rues y Digitación	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Coordinador de Promoción y Desarrollo	Promoción y Desarrollo		
Auxiliar Contable	División Financiera	• Procurar el cuidado integral de su salud • Observar las normas y reglamentos de SST de la empresa • Conservar en orden y aseo los lugares de trabajo, lugares comunes, las herramientas y los equipos • Usar en forma oportuna y adecuada los dispositivos de prevención de riesgos y los elementos de protección personal. • Seguir procedimientos seguros para su protección, la de sus compañeros y la de la empresa en general. • Informar toda condición peligrosa o prácticas inseguras y hacer sugerencias para prevenir o controlar los factores riesgo. • Tomar parte activa del comité, comisiones y programas de inspección que se asignen. • Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST; y • Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	• Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SIGC. • Apoya los Proceso sobre la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso del SIGC. • Cumplimiento de las actividades propuestas en los planes de implementación del SIGC. • Analizar el estado de las diferentes dificultades en el desarrollo de los procesos del SIGC, con el fin de identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Establecer responsabilidades internas dentro de su proceso respectivo en el area para el continuo desarrollo del SIGC. • Solicita la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente en pro de la mejora del SIGC. • Cumplimiento de las responsabilidades, funciones y obligaciones contractuales, basado en los criterios organizacionales relacionados con el SIGC. • Participar en capacitaciones del SIGC. • Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento relacionado con el SIGC. • Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los documentos necesarios para el apropiado desarrollo del SIGC. • cumplimiento de las políticas del Sistema Integrado de Gestión de calidad. • Formular acciones y proponer a los responsables de su realización, para asegurar el cumplimiento de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión de calidad SIGc, el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los componentes y procurar el mejoramiento continuo del mismo. • Garantizar que la información que remite a los coordinadores y la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de SIGC y la toma de decisiones que aporten al crecimiento institucional.
Auxiliar Contable 2	División Financiera		
Auxiliar Administrativa de Presidencia Ejecutiva	Presidencia Ejecutiva		
Auxiliar Coordinación de Medios	División Promoción y Desarrollo Empresarial		
Auxiliar Administrativo Talento Humano	División administrativa y del talento humano		
Auxiliar informador CAE	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Auxiliar de Registros Públicos	División Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Auxiliar de Registro Públicos-Caja Rápida	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Auxiliar de Registros Públicos - Digitación	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Auxiliar Administrativo Promoción y desarrollo	División Promoción y Desarrollo Empresarial		
Auxiliar de logística y mensajeria.	División Administrativa y de talento humano.		
Auxiliar Gestión documental	División Administrativa y de talento humano		
Auxiliar de Archivo	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Auxiliar de Conciliación y Arbitraje y amigable composición	Juridica y de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Auxiliar de Servicios Generales	División Administrativa y de talento humano		
Judicante Registros públicos	División Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje		
Aprendiz Sena	División Promoción y Desarrollo Empresarial		

6.2 Planificación de los cambios

Mediante la revisión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y las herramientas de planificación, se asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.

- La información documentada de apoyo como: protocolos, instructivos, entre otros.

- Los objetivos de calidad y los planes de actividades para cumplirlos.

- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema. Los cambios que deban realizarse en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad se analizan en la revisión del sistema, de acuerdo con el procedimiento GE-PR-01

7. Apoyo

7.1Recursos

7.1.1 Generalidades

La presidencia ejecutiva ha identificado y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2 Personas

En conjunto con la Dirección Administrativa y de Talento Humano y el coordinador del sistema, se asegura que los miembros del sistema que realicen actividades que afecten la conformidad con los requisitos de los servicios, sean competentes con base en su adecuada formación, experiencia y habilidades, de conformidad con la matriz de evaluación de competencias del Auditor Interno de Calidad GC FT 20, evaluación de Auditor Interno GC FT 22, Procedimiento de evaluación, selección y capacitación del auditor interno GC PR 07.

7.1.3 Infraestructura

La Cámara de Comercio de Sogamoso, tiene como herramienta principal para identificar las necesidades en infraestructura, equipos, software, hardware y otros servicios la reunión de revisión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, así como las reuniones periódicas de los responsables de los procesos y las sugerencias del personal.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del servicio prestado a los usuarios son determinadas por los responsables de cada proceso y analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Debido a la naturaleza del servicio, este numeral fue excluido del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La Cámara de Comercio de Sogamoso, cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad, tales como fichas técnicas, procesos, procedimientos y otros.

De igual forma se encuentra en el registro de los diferentes informes, políticas y análisis de estadísticas anuales elaborados por las diferentes áreas.

7.2 Competencia

La Cámara de Comercio de Sogamoso, tiene actividades establecidas para definir la competencia necesaria del personal que realiza funciones que afectan a la calidad, proporciona formación o toma las acciones necesarias para satisfacer las necesidades identificadas y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Estas actividades se relacionan con el proceso de Gestión Administrativa y de talento Humano. La validación de las competencias del personal que hace parte de la Cámara de Comercio de Sogamoso se ajusta a los lineamientos establecidos institucionalmente y que gestiona directamente la Dirección de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.

7.3 Toma de conciencia

La Cámara de Comercio de Sogamoso, tiene actividades definidas para asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos de este. Estas actividades son: capacitaciones, talleres de sensibilización, integración y liderazgo, entre otras.

El proceso de concientización del rol que cumple cada funcionario con respecto al Sistema Integrado de Gestión de Calidad se evidencia a través de la retroalimentación

y el desarrollo individual y de equipo que se evalúa anualmente con la Evaluación de Gestión del Desempeño.

7.4Comunicación

La Entidad asegura la eficiente comunicación entre las distintas dependencias y procesos de la Entidad para la difusión de la política de calidad, requerimientos de los usuarios y partes interesadas, objetivos de calidad y demás documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Se cuenta con el sitio en Intranet correspondiente al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, el portal web, charlas y correos informativos, además se cuenta con el comité de calidad.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades La documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Sogamoso, incluye:

• Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad.

• Un manual de gestión de calidad

• los procedimientos del S.G.S.S.T

• Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.

• Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

• Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

7.5.2 Creación, actualización y control de la información documentada

Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad son controlados de acuerdo con el proceso de Control de Información Documentada GC PR 01. Este procedimiento define el proceso para:
• Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
• Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
• Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
• Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

Adicionalmente, el Sistema Integrado de Gestión de Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La planificación de cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Sogamoso se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los demás procesos.

8.2 Requisitos para los servicios

8.2.1 Comunicación con el usuario la Cámara de Comercio de Sogamoso, dispone de mecanismos para dar información sobre los recursos y los servicios que ofrece, por medio del personal y sus canales de comunicación en respuesta a consultas, solicitudes o novedades.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Cámara de Comercio de Sogamoso dispone de los documentos GE FT 05 Encuesta partes interesadas y GE FT 04 Matriz CLON, por medio de los cuales se identifican los requisitos especificados por los usuarios, aquellos que no son establecidos, pero que son necesarios para la prestación del servicio.

Así mismo, se tienen en cuenta los requisitos normativos y reglamentarios que aplican.

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios

La Cámara de Comercio de Sogamoso, no realiza actividades de diseño.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.4.1 Generalidades

A través del Proceso de Adquisición de Recursos se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. La evaluación y selección de proveedores se detalla en el procedimiento de evaluación, selección y reevaluación de proveedores DA PR 04.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La información que la Cámara de Comercio de Sogamoso, brinda a sus proveedores y aliados estratégicos, cumple con los lineamientos institucionales de las Políticas y Reglamentos definidos.

8.5 Provisión del Servicio

8.5.1 Control de la Provisión del Servicio

La Cámara de Comercio de Sogamoso, ha documentado los procesos de Preparación y mantenimiento del servicio para planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características de los servicios.

- El uso de los equipos apropiados.

- La disponibilidad de información que permita el seguimiento y medición.

- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del

9. Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Cámara de Comercio de Sogamoso, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

La Cámara de Comercio de Sogamoso, verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos, según queda establecido en el procedimiento de medición de los procesos PG PR 02.

9.1.2 Satisfacción del usuario

Como una de las medidas del desempeño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la Cámara de Comercio de Sogamoso, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos.

9.1.3 Análisis y evaluación Los responsables de los distintos procesos del sistema están encargados de recopilar y analizar los datos para identificar oportunidades de mejora en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, a través de los indicadores de gestión y los indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad. De igual forma, anualmente, se realiza una autoevaluación en la que se analiza el logro de los objetivos y metas definidos con respecto al Plan Estratégico.

9.2 Auditoria Interna

Se ha establecido el Procedimiento de Auditoría Interna GC FT 21, en el que se indica la metodología seguida para verificar que el Sistema Integrado de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos internos, de los usuarios y de la normativa ISO 9001:2015, que se encuentra correctamente implantado y que se mantiene de manera eficaz.

9.3 Revisión por la dirección La Dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión de Calidad una vez al año, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al sistema incluyendo la política y objetivos de calidad con el fin de mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

10. Mejora

10.1 No conformidad y acción correctiva

La Cámara de Comercio de Sogamoso, tiene documentado los procedimientos de Control de salidas no conformes GC PR 03 y Procedimiento de acciones correctivas y preventivas GC PR 05.

10.2 Mejora continua La Cámara de Comercio de Sogamoso, tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del sistema: la Política y los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por la Dirección y el Comité, en las que se determinan principalmente las propuestas de mejora.

APROBACION MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FECHA DE APROBACIÓN:	**Julio 05 de 2019**
Elaboró: Belssy Enith Ricaurte Ballesteros	
Aprobó: Comité de Calidad	

HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA
Presidente Ejecutivo