

 <p>CÁMARA DE COMERCIO CASANARE</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	No. VERSIÓN : 13 Página 1 de 19 CODIGO : CIC- D- 001
--	----------------------------	---

CAMARA DE COMERCIO DE CASANARE

MANUAL DE CALIDAD

1. ACTUALIZACION Y DISTRIBUCION

El Manual de Calidad es un documento del Sistema de Gestión de Calidad y como tal se maneja de acuerdo con el procedimiento de Control de Documentos.

Las copias necesarias para organizaciones o personas externas tales como clientes u organismos de certificación únicamente serán autorizadas por el Presidente Ejecutivo y se controlará su distribución y actualización.

2. ALCANCE

El sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Casanare cubre las actividades relacionadas con los servicios de:

“Procesos Misionales de Formalización (Registros delegados por el Estado), Afiliados, Capacitación Empresarial, Métodos Alternos de Solución de Conflictos, Promoción y Desarrollo Empresarial, los procesos Estratégicos Presidencia Ejecutiva, Control Interno y Calidad, y los procesos de apoyo Gestión Administrativa, Humana, de Tecnología y Financiera en sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y principal Yopal”.

	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 2 de 19 CODIGO : CIC- D- 001</p>
---	----------------------------	--

3. EXCLUSIONES

El sistema de gestión de la calidad excluye la aplicación de los siguientes requisitos:

7.3 Diseño y Desarrollo:

Justificación: La Cámara de Comercio de Casanare no desarrolla actividades de diseño y desarrollo.

7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y medición

Justificación: Los servicios de la Cámara de Comercio de Casanare no requieren dispositivos de seguimiento y medición para evidenciar la conformidad con los requisitos.

4. DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN Y EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 Política de Calidad.

La calidad es nuestro compromiso para contribuir a que Casanare sea el departamento llanero **más próspero y competitivo**; trabajaremos bajo el desarrollo de las unidades estratégicas de formalización, competitividad, capacitación y promoción del control social, brindando a los empresarios y comunidad, servicios retributivos fundamentados en el mejoramiento continuo y la eficacia del sistema, cuya base es un talento humano comprometido y de alto desempeño.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 3 de 19 CODIGO : CIC- D-001</p>
---	----------------------------	--

4.2 Tema Dominante.

En la CCC contribuimos a hacer de Casanare el departamento llanero más próspero y competitivo mediante la **promoción del desarrollo regional** y la **construcción del tejido empresarial**.

- Ⓢ Promovemos el desarrollo regional vía atracción de inversión, gestión de recursos de cooperación y promoción del control social.
- Ⓢ Construimos el tejido empresarial caracterizando profundamente la base empresarial, generando iniciativas de asociatividad y formalización, desarrollando talento élite para los negocios y siendo el interlocutor preferido entre lo público y lo privado.

4.3 Objetivos Estratégicos.

1. *CASANARE*

- Ⓢ Desarrollo regional.
 - Tejido empresarial.
 - Competitividad.
 - Liderazgo de la CRC
 - Promoción del Control Social.
 - Talento élite para los negocios.

OBJETIVO 1: Propender por el desarrollo regional mediante la atracción de inversión de recursos de cooperación, el

fortalecimiento del tejido empresarial y el fomento de la competitividad del departamento.

OBJETIVO 2: Promover el control social para ampliar la democracia participativa en el Departamento.

OBJETIVO 3: Crear alianzas estratégicas que permitan brindar mecanismos de acceso a programas prácticos y aplicables no disponibles en la región para fortalecer el talento élite que hace surgir empresa.

2. EFECTIVIDAD INTERNA

- Ⓢ Crecimiento.
- Ⓢ Rentabilidad.
- Ⓢ Información confiable.
- Ⓢ Comunicaciones.

OBJETIVO 4: Asegurar la efectividad interna mediante el logro del crecimiento financiero y la rentabilidad sostenida de la Organización.

OBJETIVO 5: Generar información confiable y oportuna garantizando su adecuada comunicación.

3. FUTURO - APRENDIZAJE

- Ⓢ Gobernabilidad.
- Ⓢ Talento humano de alto desempeño.
- Ⓢ Procesos estandarizados.

OBJETIVO 6: Construir futuro Institucional, forjando aprendizaje con el desarrollo de procesos estandarizados, un Talento Humano de alto desempeño y gobernabilidad.

4. COMERCIANTES

- Ⓢ Servicios retributivos.

OBJETIVO 7: Buscar el reconocimiento del comerciante mediante la oferta de un portafolio de servicios retributivos.

OBJETIVO 8: Generar estrategias mediante las cuales se busque formalizar el 90% de las empresas presentes en el departamento y contribuir a la creación de 50 empresas, cada una con capital de 1 millón de dólares y 50 trabajadores.

4.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

ASPECTO DE LA POLITICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
Departamento llanero más próspero y competitivo.	Los objetivos de este aspecto de la política de calidad, son los objetivos estratégicos 1 y 7.

	MANUAL DE CALIDAD	No. VERSIÓN : 13 Página 6 de 19 CODIGO : CIC- D-001
---	--------------------------	---

ASPECTO DE LA POLITICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
El mejoramiento continuo y la eficacia del sistema, es nuestro compromiso.	Garantizar la calidad mediante la medición de la eficacia del sistema, bajo un enfoque de mejoramiento continuo.
Como base un Talento Humano comprometido y de alto desempeño.	Brindar al Talento Humano de la organización herramientas que le permitan un buen desarrollo fortaleciendo el clima laboral, ambiente de trabajo y garantizando un alto desempeño.
	En este aspecto de la política se tiene el objetivo No. 6 de la estrategia corporativa.

5. RESEÑA HISTORICA

A comienzos de los años ochenta se conformó un comité de comerciantes el cual tenía como principal objetivo hacer una reclamación justa para que la ciudad de Yopal contará con los servicios de agua y luz y la concertación del verdadero interés municipal para la aplicación de la Ley 14 del 83 del impuesto de industria y comercio por parte de la alcaldía, apoyados por el Dr. Carlos Hernández Vargas.

Posteriormente y por iniciativa de los comerciantes Gonzalo Díaz Gómez, Bayardo Porras, Carmenza Pérez, Héctor Barrera, Laurencio Cristiano Leal, Manuel Villanueva, Reinaldo Venegas León, Jeremías Silva Rincón, Juan Cabrera, entre otros, elaboraron y firmaron una primera acta de intención solicitando en 1982 a la Cámara de Comercio de Sogamoso para que se abriera en esta ciudad una oficina

	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 7 de 19 CODIGO : CIC- D-001</p>
---	----------------------------	--

y así fue como el 1 de julio de 1983 se nombro mediante contrato de trabajo a la señora Nazly Satizábal de Cano para que atendiera y dirigiera la oficina de la Cámara de Comercio con sede en el municipio de Yopal, Intendencia de Casanare.

Se dio apertura en una oficina que facilitó la Intendencia de Casanare en la Administración de Luz Marina González, que funcionaba en el edificio intendencial.

Se conformó la Junta Directiva de Yopal, integrada por:

Presidente Gonzalo Díaz Gómez

Vicepresidente Reinaldo Venegas León

Secretario Jaime Guevara Gómez

Tesorero Manuel Villanueva

Fiscal Laurencio Cristiano Leal

Vocal Jeremías Silva Rincón

Con el Decreto No. 1273 del 10 de julio de 1987 firmado durante la Presidencia del Doctor Virgilio Barco Vargas, el Gobierno Nacional crea la Cámara de Comercio de Casanare con una jurisdicción en todos los municipios del Departamento de Casanare.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 8 de 19 CODIGO : CIC- D-001</p>
---	----------------------------	--

6. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

La Cámara de comercio de CASANARE ha implementado un sistema de gestión de calidad identificando los siguientes procesos necesarios para su operación eficaz:

ITEM	CODIGO	NOMBRE	TIPO
1	PRE	Presidencia Ejecutiva.	Estratégico
2	CIC	Control Interno y Calidad.	Estratégico
3	FOR	Formalización.	Misional
4	EFE	Capacitación Empresarial.	Misional
5	PDE	Promoción y Desarrollo Empresarial.	Misional
6	AFI	Afiliados.	Misional
7	MSC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.	Misional
8	TEC	Tecnología.	Apoyo
9	GEA	Gestión Administrativa.	Apoyo
10	GEF	Gestión Financiera.	Apoyo
11	GEH	Gestión Humana.	Apoyo

MAPA DE PROCESOS SGC



 <p>CÁMARA DE COMERCIO CASANARE</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 10 de 19 CODIGO : CIC- D-001</p>
---	----------------------------	---

6.1 PRE-PRESIDENCIA EJECUTIVA

RESPONSABLE: Presidente Ejecutivo.

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos estratégicos, la estructura y los sistemas de operación y control del Sistema de Gestión de Calidad y realizar evaluación para asegurar el cumplimiento de los resultados planificados, la eficacia y el mejoramiento del sistema mediante el desarrollo de revisiones periódicas.

NUMERALES:

4.1 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 6.1 – 8.2.3 – 8.4 – 8.5.1 – 8.5.2 y 8.5.3

6.2 CIC-CONTROL INTERNO Y CALIDAD

RESPONSABLE: Jefe de Control Interno y Calidad

OBJETIVO:

Planificar e implementar los procedimientos de control, seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad de los servicios y la mejora continua en el Sistema de gestión de la Calidad y Sistema Cameral de Control Interno.

NUMERALES:

4.1 – 4.2.2 – 4.2.3 – 4.2.4 – 5.4.2 – 5.5.2 – 5.6.2 – 7.2.3 – 8.1 – 8.2.2 – 8.2.3 – 8.3 – 8.4 – 8.5

6.3 FOR-FORMALIZACIÓN

RESPONSABLE: Gerente de Formalización

 <p>CÁMARA DE COMERCIO CASANARE</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 11 de 19 CODIGO : CIC- D-001</p>
---	----------------------------	---

OBJETIVO:

Registrar y dar fe pública de actos y documentos de los registros delegados por el estado, ofrecer asesorías especializadas, información confiable y oportuna y servicios retributivos que acompañen al comerciante en su proceso de crecimiento en busca de un empresario organizado y competitivo.

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 7.1 – 7.2 – 7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5

6.4 EFE-CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

RESPONSABLE: Gerente Escuela de Formación Empresarial

OBJETIVO:

Otorgar herramientas de competitividad a la comunidad empresarial y a potenciales empresarios de la región, a través de capacitación.

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 7.1 – 7.2 – 7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5

6.5 PDE-PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

RESPONSABLE: Gerente de Competitividad.

OBJETIVO:

Propender por el desarrollo empresarial mediante la gestión de proyectos, la organización de actividades enfocadas a la promoción de negocios a través de la formulación de proyectos participación en ferias comerciales, misiones comerciales y ruedas de negocios a nivel nacional e internacional. Organizar ferias de exposición en el Departamento de Casanare.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO CASANARE</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 12 de 19 CODIGO : CIC- D-001</p>
---	----------------------------	---

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 7.1 – 7.2 – 7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5

6.6 AFI-AFILIADOS

RESPONSABLE: Gerente de Formalización.

OBJETIVO:

Crear mecanismos para vender la estrategia de pertenecer al grupo de afiliados o clientes VIP, con el fin de incrementar el número de inscritos y fidelizarlos mediante la generación de espacios de integración y proyección de crecimiento empresarial de manera preferencial.

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 7.1 – 7.2 – 7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5

6.7 MSC-METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RESPONSABLE: Director Centro de conciliación, arbitraje y amigable composición.

OBJETIVO:

Ofrecer los servicios propios de los métodos alternos de solución de conflictos, conciliación y amigable composición.

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 7.1 – 7.2 – 7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5

	MANUAL DE CALIDAD	No. VERSIÓN : 13 Página 13 de 19 CODIGO : CIC- D-001
--	--------------------------	--

6.8 TEC-TECNOLOGÍA

RESPONSABLE: Jefe de Tecnología.

OBJETIVO:

Aplicar las tecnologías de la información y la comunicación para la implementación de herramientas tecnológicas, que permitan optimizar procesos que garanticen la seguridad e integridad de la información; determinando, proporcionando y manteniendo el hardware y software necesario para la prestación de los servicios de la Cámara.

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 6.3 – 7.2.3 – 7.5 Lit., c y d) – 7.5.2 Lit., b) – 8.2.3 – 8.4 – 8.5

6.9 GEA-GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RESPONSABLE: Gerente Administrativo y Financiero

OBJETIVO:

Proporcionar, mantener y asegurar los recursos físicos y de apoyo para el desarrollo de los servicios de la Cámara, gestionando oportunamente la provisión continua y controlando el buen uso de los mismos; teniendo en cuenta la aplicabilidad legal.

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 6.3 – 6.4 – 7.2.1, Lit. c) – 7.2.3, Lit. b) – 7.4 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5 – 8.2.3 – 8.3 – 8.4 – 8.5

6.10 GEF-GESTIÓN FINANCIERA

RESPONSABLE: Gerente Administrativo y Financiero

OBJETIVO:

 <p>CÁMARA DE COMERCIO CASANARE</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>No. VERSIÓN : 13 Página 14 de 19 CODIGO : CIC- D-001</p>
---	----------------------------	---

Realizar oportunamente controles mediante el seguimiento y la evaluación, a la ejecución presupuestal, al manejo de las cajas menores, a los rendimientos financieros proyectados por inversión, a los ingresos por recursos públicos y privados; administrando correctamente el sistema de información y generando informes contables y demás, de forma veraz para las entidades de vigilancia y control y dependencias de la CCC de acuerdo a lo estipulado por la Ley para tal fin.

NUMERALES:

4.1 – 5.4.2 – 6.1 – 7.4 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5 – 8.2.3 – 8.3 – 8.4 – 8.5

6.11 GEH-GESTION HUMANA

RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana.

OBJETIVO:

Asegurar que el personal de la Cámara de Comercio de Casanare posee las competencias necesarias para el desarrollo de los servicios de la misma y que esas competencias, se fortalecen continuamente mediante la evaluación de desempeño, la formación y capacitación adecuada; igualmente determinar y gestionar un ambiente de trabajo y organizacional conforme.

NUMERALES:

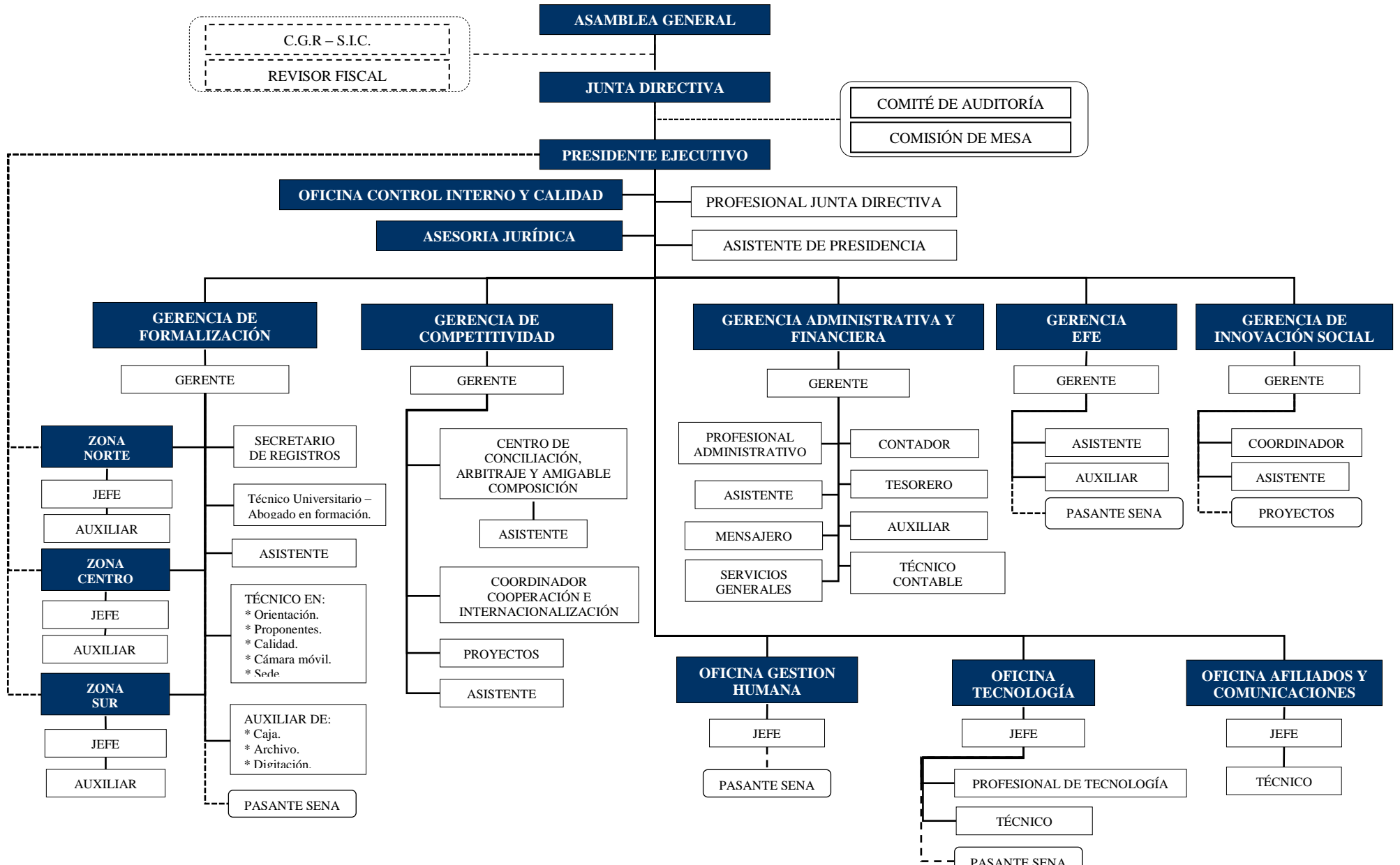
4.1 – 5.4.2 – 6.2 – 6.4 – 7.5.3 – 7.5.4 – 8.2.3 – 8.4 – 8.5

7. REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN:

 <p>CÁMARA DE COMERCIO CASANARE</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	No. VERSIÓN : 13 Página 15 de 19 CODIGO : CIC- D-001
---	----------------------------	--

Se delega esta responsabilidad al cargo de Jefe de Control Interno y Calidad; las funciones contenidas en el requisito de la norma ISO 9001:2008 “Numeral 5.5.2 Representante de la Dirección” deben ser incluidas en manual de funciones y competencias.

8. ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN



9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

CONVENCIONES		PROCESO											
R = Responsable A = Autoridad P = Participa		PRE	CIC	FOR	EFE	MSC	PDE	TEC	GEH	GEA	GEF	AFI	PCS
C A R G O S	Junta Directiva	P											
	Presidente Ejecutivo	P-A-R	P-A	A-P	A-P	A-P	A-P	A-P	A-P	A-P	A-P	A-P	A-P
	Jefe de Control Interno y Calidad	P	R-P-A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	Asesor Jurídico	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	Profesional Junta Directiva	p											
	Jefe de Talento Humano	P	P	P	P	P	P	P	R-P-A	P	P	P	P
	Jefe de Afiliados y Comunicaciones	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	A-R-P	P
	Asistente de Afiliados											P	
	Asistente de Presidencia	P											
	Gerente Administrativo y Financiero	P	P	P	P	P	P	P	P	R-P-A	R-P-A	P	P
	Profesional Administrativo	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	Tesorero										P		
	Asistente Administrativo y Financiero									P	P		
	Mensajero	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	Auxiliar de servicios generales	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	Contador										P		
	Auxiliar Administrativo - Archivo									P	P		
	Técnico Contable										P		
	Jefe de Tecnología	P	P	P	P	P	P	P	R-P-A	P	P	P	P
	Profesional de Tecnología								P				
Asistente de Tecnología								P					

Gerente de Competitividad	P	P			A-P	P-A-R	P	P	P			
Coord. Cooperación e Internacionalización						P						
Profesional de Proyectos						P						
Director CCAA		P			P-R				P			
Asistente del CCAA					P							
Asistente de Competitividad						P						
Gerente de Innovación Social	P	P					P	P	P			R-A-P
Coordinador Promoción del Control Social												P
Asistente Control Social												P
Gerente Escuela de Formación Empresarial	P	P		R-P-A			P	P	P			
Asistente Escuela de Formación Empresarial				P					P			
Auxiliar Escuela de Formación Empresarial				P								

9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Continuación...

CONVENCIONES		PROCESO											
R = Responsable A = Autoridad P = Participa		PRE	CIC	FOR	EFE	MSC	PDE	TEC	GEH	GEA	GEF	AFI	PCS
C A R G O	Gerente de Formalización	P	P	R-A-P				P	P	P			
	Secretario de Registros Públicos			P									
	Técnico Universitario - Abogado en formación			P									
	Asistente de Registro Mercantil			P									
	Jefe de Zona	P		P	P	P	P			P			

S	Técnico de Formalización			P									
	Auxiliar de Formalización			P									

10. ANEXO CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS

- PRE-D-001 -PRESIDENCIA EJECUTIVA.
- CIC-D-007-CONTROL INTERNO Y CALIDAD.
- FOR-D-001-FORMALIZACIÓN.
- EFE-D-001-CAPACITACION EMPRESARIAL.
- PDE-D-001-PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL.
- AFI-D-001-AFILIADOS.
- MSC-D-001 - MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
- TEC-D-001-TECNOLOGÍA.
- GEA-D-001-GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
- GEF-D-001-GESTIÓN FINANCIERA.
- GEH-D-001-GESTION HUMANA.

CARLOS ROJAS ARENAS
 Presidente Ejecutivo.