



2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	5
RESEÑA HISTÓRICA.	5
1.2. ORGANIGRAMA:.....	7
1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	7
MISIÓN	8
VISIÓN	8
1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	8
1.4.1 REGISTROS PÚBLICOS.....	8
1.4.2. FORMACIÓN EMPRESARIAL.....	9
1.4.3. DESARROLLO REGIONAL.....	10
1.4.4. DESARROLLO EMPRESARIAL	10
1.4.5 DESARROLLO SOCIAL.....	10
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	11
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES (Tomado ISO 9000:2015).....	11
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	13
4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS:	18
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	19
4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.	20
5. LIDERAZGO	21
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	21
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	22
5.2. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD	23
5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	23
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.	23
6. PLANIFICACION	24
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	24
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.....	24
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS.....	25
7. APOYO	25
7.1. RECURSOS	25
7.1.2 PERSONAS	25
7.1.3 INFRAESTRUCTURA	26
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	26
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	27
7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	27
7.2 COMPETENCIA.....	27
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	27



7.4 COMUNICACIÓN	27
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA	28
8. OPERACIÓN	28
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	28
8.2 REQUISTOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	29
8.2.1 Comunicación con el cliente	29
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	30
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios	30
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	30
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO	31
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.	31
8.5 PRODUCCION Y PREVISION DEL SERVICIO.....	31
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio	31
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	32
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores.....	32
8.5.4. Preservación.....	32
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.....	33
8.5 6. Control de cambios	33
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	33
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	34
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	34
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.....	34
9.1.1. Generalidades	34
9.1.2 satisfacción del Cliente.....	34
9.1.3 Análisis y evaluación.....	35
9.2 AUDITORIA INTERNA.....	35
9.3 REVISION POR LA DIRECCION.....	36
10. MEJORA	37

INTRODUCCIÓN

Para la CÁMARA DE COMERCIO ARMENIA Y DEL QUINDIO, como prestadora de servicios empresariales para el departamento del Quindío y para Colombia, es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la relación con ellos, por esto decidió enmarcarse dentro de un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por las norma ISO, específicamente en la Norma Técnica Colombiana ISO **9001:2015**.

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 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 la no aplicabilidad de estándares 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 .

RODRIGO ESTRADA REVEIZ
Presidente Ejecutivo

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

RESEÑA HISTÓRICA.

Es el momento de destacar a los fundadores de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío Y Del Quindío que desde 1934 tuvieron la visión de crear una entidad con el liderazgo y la capacidad para enfrentar los retos de un nuevo siglo y un nuevo milenio.

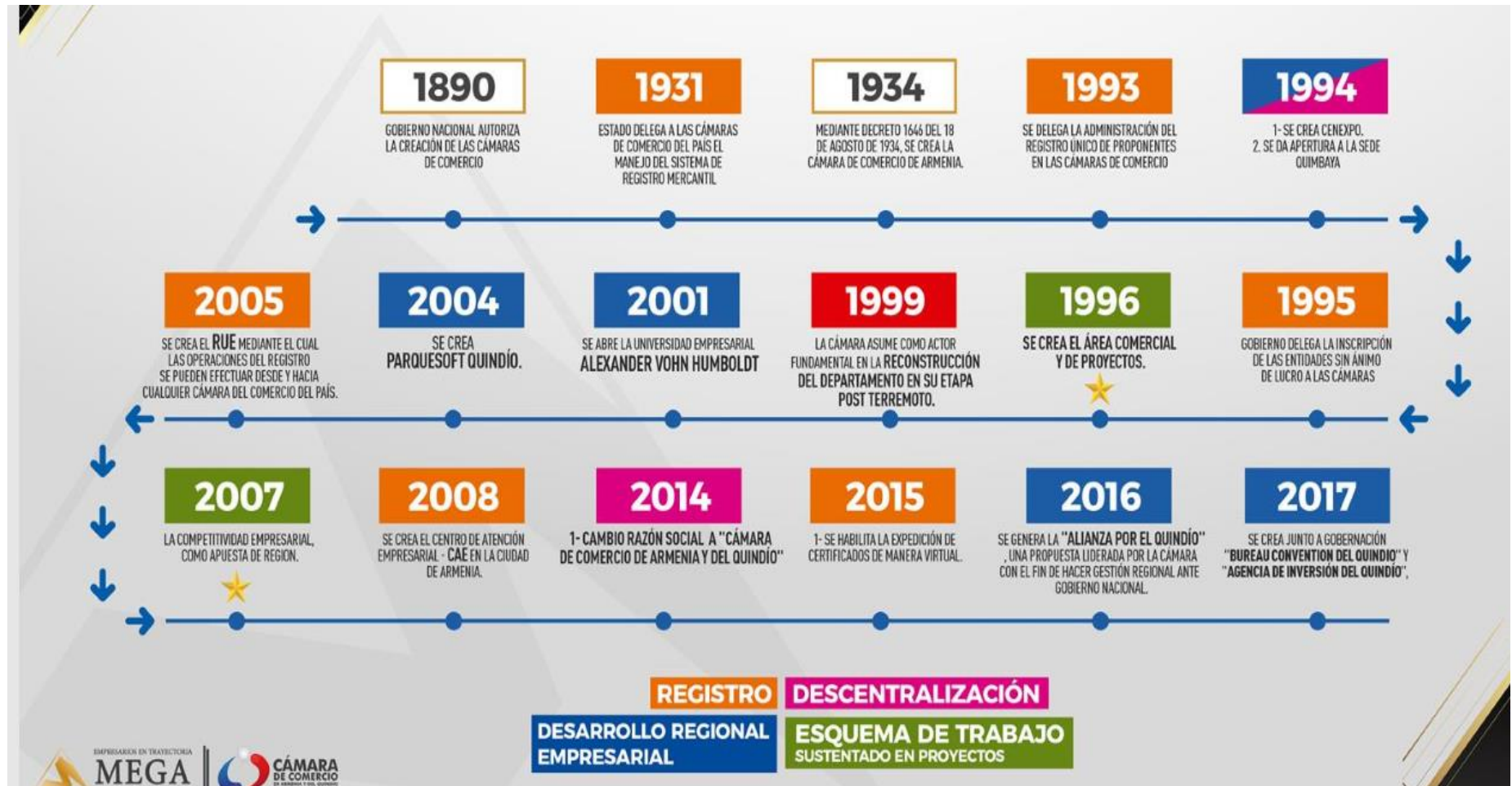
La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío fue creada mediante el Decreto número 1646 del 12 de Agosto de 1934, y tomando como base el acta inicial del 30 de Abril del mismo año, firmada por los señores José María Barros T., Jorge Escandón, Rafael Duque H., Leonidas Alzate, Jesús Gutiérrez Mejía, Alberto Hadad, Juan Botero y Alfredo Jaramillo, miembros principales elegidos en las elecciones que habían tenido lugar el 24 del mismo mes.

Una de las primeras gestiones adelantadas por estos empresarios visionarios fue la de citar al Consejo Administrativo de los Ferrocarriles Nacionales para que modificara los itinerarios de tal forma que los comerciantes de Quimbaya, Montenegro, Ulloa y Alcalá, pudieran llegar a sus destinos el mismo día.

Desde entonces la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, ha jugado un papel protagónico en el desarrollo regional y empresarial, logrando participar y liderar propuestas de trascendencia histórica como la creación del Departamento del Quindío, la cual se ha convertido en una de las visiones colectivas más determinantes para consolidar nuestro desarrollo local.

Con el objetivo de promover un mayor sentido de identidad y pertenencia de los comerciantes del departamento del Quindío el 18 de abril de 2013 mediante Decreto 733 se modifica el nombre de la entidad por el de la **Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío**, sin que ello implique la modificación de su jurisdicción actual; teniendo en cuenta que el artículo 5° del Decreto 622 de 2000 define que la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Armenia comprende todos los municipios del departamento del Quindío. Y que además La entidad solicitó al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cambio de su nombre actual.

MANUAL DE CALIDAD

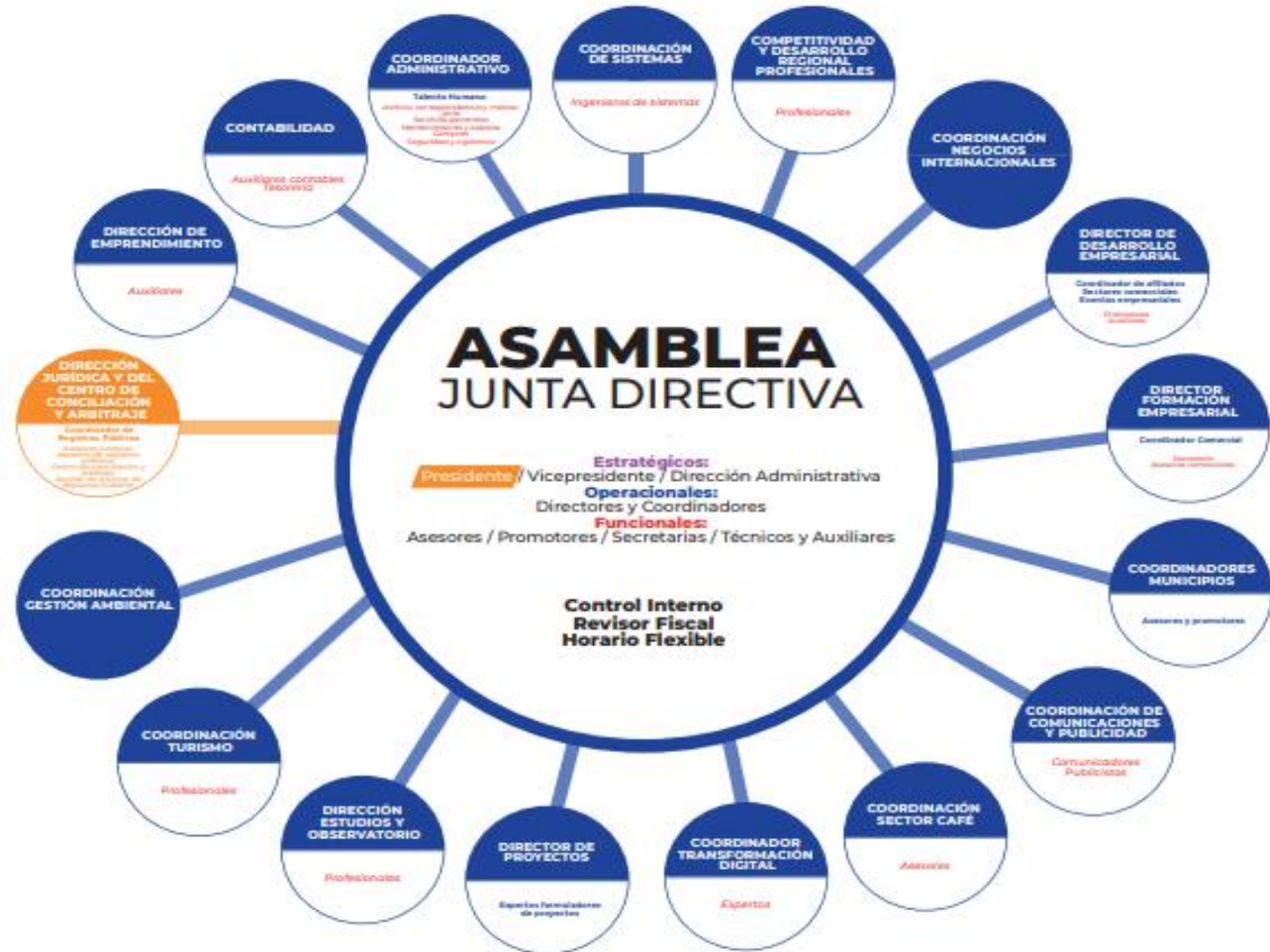




**CÁMARA DE COMERCIO
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO**

1.2. ORGANIGRAMA:

MANUAL DE CALIDAD



liderando la
Transformación Digital Empresarial

1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

Prestamos servicios para incrementar la competitividad de nuestros empresarios.

VISIÓN

Seremos promotores de la competitividad de los empresarios y del Quindío.

1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

1.4.1 REGISTROS PÚBLICOS

En el Centro de Desarrollo Empresarial CAE, se lleva a cabo el proceso de Registros Públicos, en donde cualquier usuario puede examinar los libros y archivos del registro, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos. Los registros públicos se clasifican en: Registro Mercantil, Registro de Proponentes y Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL).

- **Registro Mercantil:** Además de cumplir con sus deberes legales, el Registro Mercantil le permite al usuario acreditar la propiedad de su establecimiento, actualizar la información comercial que reposa en los archivos de la Cámara de Comercio, celebrar negocios con los sectores público o privado, evitar sanciones legales (por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio), y, facilitar sus transacciones con bancos, proveedores y clientes. Algunos servicios especiales, relacionados con el Registro Mercantil, son:

- ✚ Diligenciamiento inmediato de formularios.
- ✚ Certificación inmediata de comerciantes.
- ✚ Listados de empresarios y actividades económicas.
- ✚ Liquidación e información telefónica.
- ✚ Trámites a nivel nacional a través del servicio de Registro Único Empresarial (RUE).
- ✚ Registro de libros de comercio.
- ✚ Correo Directo y Permanente a las sociedades Comerciales.
- ✚ Inscripción de Documentos (Actas, Contratos, etc.).



- ✚ Inscripción de medidas cautelares.
 - ✚ Inscripción de órdenes judiciales.
 - ✚ Inscripción de acuerdos de reestructuración.
 - ✚ Inscripción de concordatos.
 - ✚ Certificación de costumbres mercantiles.
- **Registro de Proponentes:** Es el registro que lleva la Cámara de Comercio, de todas las personas naturales o jurídicas que aspiran a celebrar contratos con el estado. La inscripción o renovación del registro se realiza a través de un procedimiento ágil y confiable dentro del cual el usuario contará con la asesoría de los funcionarios de la entidad, en los aspectos técnicos y jurídicos del registro. Además el usuario puede obtener de manera inmediata el certificado de cualquier proponente y solicitar listados por áreas o especializados.
 - **Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL):** El decreto 2150 de 1995, transfirió el registro de la mayoría de las entidades sin ánimo de lucro a las cámaras de comercio. El Área Jurídica de la Cámara de Comercio de Armenia, le brinda al usuario constante asesoría para la elaboración de todo tipo de estatutos, actas de órganos sociales y demás actos jurídicos relacionados con este tipo de entidades.

De igual manera con el objetivo de fortalecer la prestación de los servicios de constitución y/ formalización de empresas se cuenta con los Centros de Atención Empresarial – CAE (integrados a los registros públicos) – los que se constituyen en un novedoso concepto de servicio, a través del cual la Cámara de Comercio se pone a disposición del sector productivo, para realizar en un solo lugar, un solo proceso, un solo día, un único requisito, todos los trámites que deben surtir los empresarios al momento de constituirse y formalizarse.

El CAE se constituye en el espacio empresarial por excelencia, para ello ofrecerá productos integrales relacionados con las gestiones afines con el registro y los servicios de la Cámara de Comercio, así como los trámites relativos a las demás entidades del orden local y nacional que intervienen en el proceso de creación de empresas.

1.4.2. FORMACIÓN EMPRESARIAL

Es el esquema que la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío ha adoptado para el fortalecimiento de sus programas y con el cual ha irradiado, no solo en Armenia sino en el resto de los municipios, sus programas de aprendizaje.

Contamos con diferentes tipos y estilos de capacitación con metodologías que siempre apuntan a la aplicabilidad de la teoría en un plano real y práctico, y básicamente

desarrollando lo siguiente: Conferencias, seminarios, diplomados, especializaciones, foros y Misiones empresariales.

1.4.3. DESARROLLO REGIONAL

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío promueve el desarrollo regional en términos de un aumento de la competitividad, del bienestar y la sostenibilidad de un modelo que favorezca la generación de ventajas competitivas de la región a través del sector empresarial, mediante la identificación de oportunidades institucionales, comerciales o humanas, a través de proyectos que permitan el Desarrollo Regional.

1.4.4. DESARROLLO EMPRESARIAL

La prestación de servicios empresariales de apoyo para el mejoramiento de la competitividad de los empresarios de la región, se convierte en una estrategia de mejoramiento continuo para las empresas quindianas, a través de asesorías, consultorías, estudios de mercado, mapas de competitividad y gestiones para generar cambios en el entorno empresarial.

1.4.5 DESARROLLO SOCIAL

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, consiente de la responsabilidad social, ha diseñado y colocado en marcha programas como “Alimenta una Esperanza”, el cual tiene como objetivo alimentar niños en etapa escolar durante el año lectivo y “DONATIEMPO”, es cual tiene como propósito, permitir el acceso de conocimientos de especialistas a poblaciones vulnerables, y de esta forma aportar al desarrollo social de la región.

1.4.6. AFILIADOS

Ser parte del Circulo de Afiliados de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, es pertenecer al grupo selecto de clientes preferenciales. Donde usted podrá acceder y disfrutar de servicios y beneficios exclusivos; alcanzando nuevas oportunidades comerciales y un sólido fortalecimiento empresarial.

De conformidad con el artículo 92 del Código de Comercio de Colombia, modificado por la Ley 1727 de 2014, son Afiliados los comerciantes, ya sean personas naturales o jurídicas, que han solicitado y obtenido la aceptación en tal calidad por cumplir los requisitos y condiciones establecidos en la ley y sus disposiciones reglamentarias, que gozan de ciertos derechos, beneficios y de una atención preferencial por pagar una tarifa adicional y voluntaria, que en todo caso es un pago diferente al de la Matrícula Mercantil.



Requisitos para ser Afiliado: Podrán ser afiliados a la Cámara de Comercio, las personas naturales o jurídicas que:

1. Así lo soliciten;
2. Tengan como mínimo (2) años consecutivos de matriculados en cualquier Cámara de Comercio;
3. Hayan ejercido durante este plazo la actividad mercantil, y
4. Hayan cumplido en forma permanente sus obligaciones derivadas de la calidad de comerciante, incluida la renovación oportuna de la matrícula mercantil en cada periodo.

Pérdida de la calidad de Afiliado.

El Afiliado a la Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío podrá perder esta calidad en cualquiera de los siguientes casos:

1. Solicitud escrita del afiliado.
2. Por no pagar oportunamente la cuota de afiliación o su renovación.
3. Por la pérdida de la calidad de comerciante.
4. Por incumplimiento de cualquiera de los requisitos y deberes establecidos para conservar la calidad de afiliado.
5. Por encontrarse en proceso de liquidación.
6. Por cambio de domicilio principal a otra jurisdicción.
7. Por orden de autoridad competente.

La desafiliación no conlleva a la cancelación de la matrícula mercantil, ni a la devolución de la cuota de afiliación.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- requisitos

ISO 9000:2015 Sistema de gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES (Tomado ISO 9000:2015)

3.1 Calidad: Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las



partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

3.2 Sistema de Gestión de Calidad: Un sistema de gestión de Calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina sus procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

El SGC posibilita a la alta Dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

El SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos o servicios.

3.3. Contexto de la organización: comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión, política y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los propósitos de la organización.

3.4. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan que utiliza las entradas para proporcionar un resultado previsto.

3.5 Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.6. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

3.7. No conformidad: incumplimiento de un requisito

3.8 Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.9. Eficacia : Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

3.10 Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

3.11 Acciones correctivas: acciones para eliminar la causa de una no conformidad (3.19) y para prevenir la recurrencia.

3.12 La alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.01) al más alto nivel.

- Nota 1 a la entrada: la alta dirección tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización.



- Nota 2 de la entrada: Si el alcance del sistema de gestión (3.04) sólo cubre una parte de una organización, la parte superior se refiere a la gestión de los que dirigen y controlan esa parte de la organización.

3.13 Información documentada: Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización (3.01) y el medio en el que es contenida. - Información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente. - Información documentada puede referirse a: - el sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados; - información creada para que la organización para operar (documentación); - la evidencia de los resultados obtenidos (registros).

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

Las actividades empresariales son el centro del desarrollo económico y social de una región. Sus unidades productivas proveen de bienes y servicios a la población, son generadoras de riqueza y de empleo y su evolución e innovación son determinantes para la productividad y la competitividad del territorio. De ahí que las características del empresario, su capacitación, su actitud frente a las nuevas tendencias comerciales, su capacidad para emprender y enfrentar nuevos retos, así como su participación activa en el mejoramiento del entorno empresarial, son fundamentales para el progreso de la región.

El empresario quindiano en general, se ha destacado por su proactividad y por mejorar cada día. Es así como ha avanzado significativamente en la adopción de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, ha respondido positivamente a los nuevos desafíos y a las crisis que las circunstancias naturales han impuesto afectando la dinámica económica e impactando su ejercicio empresarial, procesos frente a los cuales sus acciones de recuperación y reactivación son evidentes.

La Cámara de Comercio, tradicionalmente comprometida con el empresario como parte de su razón de ser, realizó el **Censo Empresarial 2021** cuyos resultados permitieron identificar algunas de las características de nuestro empresario, así como enfocar planes, programas y proyectos hacia su fortalecimiento y apoyo. Algunos resultados se presentan a continuación:

- **GÉNERO:** el 52,61 % del empresariado es género femenino y el 47,39 % es género masculino.
- **Tamaño empresarial:** de acuerdo con la legislación nacional vigente, la clasificación de las empresas en el departamento es: Microempresa: 97,49 %, Pequeña Empresa: 1,9 %, Mediana Empresa: 0,48 % y Gran Empresa: 0,13 %.(RP CCAQ)
- **Percepción general de la CCAQ:** el 71,32 % de los empresarios tienen una percepción buena y muy buena.



- **Ubicación geográfica:** aproximadamente el 84 % de los empresarios se localizan en áreas urbanas y el 16 % restante se localizan en áreas rurales.
- **Sector económico:** de acuerdo con las actividades económicas, el 56,55 % corresponden al sector comercio, el 36,82 % al sector servicios y el 6,63 % al sector industrial.
- **Mercado al que está enfocado:** el 85,21 % de los empresarios quindianos enfocan su actividad comercial al mercado local, el 8,41 %, al mercado departamental, el 3,8 % al mercado nacional y el 0,37 % al mercado extranjero.
- **Generación de empleo:** en Armenia el sector privado genera el 86 % del empleo, mientras que el 14 % lo genera la Administración Pública y Defensa. (MinCIT-DANE oct. 20 de 2021)
- **Propiedad del establecimiento:** el 79,25 % de los empresarios son arrendatarios y el 19,38 % son propietarios.
- **Establecimientos que cuentan con seguro:** el 16,92 % de los empresarios tienen asegurado su establecimiento, mientras que el 62,61 % no lo tiene.
- **Legalidad:** el 86,88 % de los empresarios censados son formales y el 13,12 % se encuentran en la informalidad.
- **Organización jurídica:** el 82,61 % de los empresarios son Personas Naturales y el 17,39 % son Personas Jurídicas. (RP CCAQ)
- **Tienen Registro Único de Proponentes –RUP-:** 345 son Proponentes.
- **Son Entidades Sin Ánimo de Lucro:** 975 son ESAL
- **Tienen cuenta bancaria:** el 49,1 % de los empresarios tienen cuenta bancaria y el 46,24 % no la tiene.
- **Manejan tarjeta débito o crédito:** los empresarios en un 39,81 % manejan tarjeta débito o crédito y una mayoría del 55,31 % no lo hace.
- **Solicitan préstamos:** en un 56,85 %, los empresarios no solicitan préstamos bancarios y sí lo hacen en un 19,16 %.
- **Dificultades en las ventas en el último año:** el 86,4 % de los comerciantes manifiestan haber tenido dificultades en las ventas debido a la pandemia y al paro, mientras que el 12,65 % dice no haber tenido dificultades.
- **Activos:** el 79,82 % de los comerciantes registrados en la Cámara de Comercio poseen activos menores o iguales a \$ 10.000.000.
- **Empresarios que cuentan con Internet:** el 71,15 % reporta contar con internet, mientras que el 28,85 % no lo tiene.



- **Usa plataformas para la promoción de sus productos:** de los empresarios encuestados el 42,64 % promociona sus productos a través de plataformas y el 55,46 % aún no lo hace.
- **Comercializa a través de internet:** el 33,1 % sí lo hace y el 63,08 % de los empresarios aún no comercializan sus productos a través de internet.
- **Sistematiza la información:** el 51,48 % no lo hace mientras que el 45,12 % si lo hace.
- **Tiene conexión a internet desde el teléfono:** el 68,58 % cuenta con servicio de internet desde el teléfono y el 31,42 % aún no lo tiene.
- **Educación:** El 50,31 % de los empresarios quindianos han alcanzado su bachillerato, el 15,05 % cuentan con educación universitaria, el 13,27 % con la básica primaria, el 11,74 % tienen nivel técnico y el 6,69 %, nivel tecnológico. El 85,35 % no tienen conocimiento de un segundo idioma.

Los anteriores indicadores han sido de gran utilidad en el diseño del Plan de Trabajo 2022; sus resultados se han tomado como base para plantear estrategias y acciones que contribuyan a generar oportunidades para fortalecer al empresariado del departamento.

2.2 CARACTERIZACIÓN DEL ENTORNO EMPRESARIAL

Sumado al perfil del empresario, está el del entorno en el cual desempeña sus actividades. Los factores externos que rodean a la empresa y con los cuales se encuentra directamente relacionada tienen una incidencia notable en sus niveles de productividad y competitividad.

Así mismo, los elementos macroeconómicos que la afectan es importante que sean tenidos en cuenta por las empresas para identificar las oportunidades de crecer en un mercado cada vez más globalizado, exigente e interconectado. Así mismo, la empresa no puede ser ajena a los factores microeconómicos cuyo impacto pueden tener un mayor control por parte de los empresarios con el apoyo de gremios y gobiernos locales.

Identificar y evaluar estos elementos y características del entorno empresarial, permite a los empresarios planificar, diseñar estrategias y tomar decisiones que influyan favorablemente en el futuro de la empresa. Prepararse para enfrentar los cambios y tendencias es el desafío permanente de los empresarios, quienes en últimas son los que generan el empleo estable y contribuyen al crecimiento de la economía aportando progreso y bienestar a la sociedad.

A continuación, se presentan las principales estadísticas publicadas por los organismos nacionales y locales competentes que identifican al departamento y que son un referente para que, de forma articulada, se definan acciones que le apunten al fortalecimiento, crecimiento y competitividad empresarial:

CONCEPTO	INFORMACIÓN
Población (2020) (p) (MinCIT-DANE)	581.552 habitantes
Participación en la población total nal. a 2020 (p)	1,1 % (MinCIT-DANE)
Número de municipios (MinCIT-DANE)	12
Extensión (MinCIT-DANE)	1.845 Km2.
Empresas activas a octubre 2021 (RP-CCAQ)	20.246
Distribución geográfica de las empresas (RP-CCAQ)	Armenia: 62,79 %. Municipios: 32,21 %.
Participación en el PIB nacional (2020) (p)	0,83 % (MinCIT-DANE)
PIB per cápita 2020 (p) (MinCIT-DANE)	US\$ 4.049
Importaciones per cápita (2020) (MinCIT-DANE)	US\$ 127.2
Exportaciones per cápita (2020) (MinCIT-DANE)	US\$ 466.3
Inflación en Armenia octubre 2021 (enero-octubre)	5,4 % (MinCIT-DANE)
Desempleo Quindío 2020 (DANE)	21,6%
Desempleo Armenia 2021 (julio-septiembre)	16,6 % (MinCIT-DANE)
ICC 2021 – Armenia (CPC-UR)	Puntaje 5,78 - Ranking 9
ICTRC 2020 – Quindío (Unicafam – Cotelco)	Puntaje 5,57 - Puesto 6
IDC 2020 – 2021 Quindío (CPC-UR)	Puntaje 5,64 - Ranking 10
IDIC 2020 – Quindío (MinCIT-DNP)	Puntaje 40,03 - Posición 8
Sostenibilidad ambiental 2020 (IDC 2020 – 2021)	Puesto 17
<i>Fuentes: MinCIT: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, CPC: Consejo Privado de Competitividad, UN: Universidad del Rosario, DANE, Registros Públicos CCAQ, DNP: Departamento Nacional de Planeación</i>	

Además de conocer estos indicadores generales del departamento y su capital, es importante referirnos a elementos que son determinantes para un buen ambiente para los negocios como infraestructura, movilidad y seguridad, entre otros.

En la ciudad capital es urgente la aplicación de una política concreta frente al manejo del espacio público que incluya la regulación y control adecuado de los vendedores que ejercen su actividad comercial irregularmente y que afectan de forma negativa el entorno del comercio formal. De la misma manera, fortalecer las medidas de seguridad ciudadana y aprovechar las ventajas que tiene el municipio como son la buena cobertera y calidad de los servicios públicos domiciliarios, los incentivos tributarios y los beneficios que se tienen por ser una Zona Económica y Social Especial –ZESE-.

El departamento del Quindío, ubicado en el denominado Triángulo de Oro, está estratégicamente localizado en el centro de la actividad productiva de Colombia, cuenta con atributos especiales que lo potencian como lugar propicio para el desarrollo empresarial. Su ubicación lo posiciona como eje de interconexión multimodal con características como: paso estratégico del 40% de carga terrestre de Colombia, conexión terrestre a nueve ciudades capitales ubicadas a 300 km a la redonda, túnel de La Línea y excelente carretera que lo conecta con Bogotá en cinco horas, cuatro aeropuertos a menos de 150 km a la redonda, conexión con puertos sobre el Atlántico por el río Magdalena, conexión a 3.5 horas por vía

terrestre al Puerto de Buenaventura conectando con la Cuenca del Pacífico y es número dos a nivel nacional en redes viales a cargo del departamento.

Así mismo, en todo el departamento es igualmente importante que los Planes y Esquemas de Ordenamiento Territorial se actualicen acordes a los nuevos desafíos del desarrollo.

De acuerdo con el Índice Departamental de Competitividad 2020-2021, el Quindío es a nivel nacional el número uno en cobertura de acueducto, el número dos en cobertura de alcantarillado y el número tres en cobertura de energía eléctrica.

Además cuenta con una Zona Franca estratégicamente ubicada en La Tebaida sobre el corredor de comercio exterior Bogotá – Buenaventura, con infraestructura para que allí se instalen empresas de manufactura y servicios, con usuarios especializados en logística y a la cual le aplican incentivos del régimen franco como: el 20% en renta, el no pago de arancel e IVA para bienes y equipos que permanezcan en zona franca e incentivos locales para el impuesto de Industria y Comercio hasta el 90 % de descuento según generación de empleos.

Adicionalmente, y como parte fundamental para su interconexión, cuenta con el Aeropuerto Internacional El Edén, dotado de la pista más larga del Eje Cafetero con una longitud de 2.500 metros, que tiene las siguientes frecuencias semanales: 75 entre Armenia – Bogotá, 14 entre Armenia – Medellín y 3 entre Armenia - Fort Lauderdale. A partir de diciembre de 2021 empezará a operar Copa Airlines con frecuencias a Panamá y conexiones a múltiples destinos internacionales.

Reconocimientos al departamento del Quindío:

- Hace parte de la declaratoria del PCCC por parte de la UNESCO.
- Salento y Filandia están certificados como destinos turísticos sostenibles.
- Pijao es el único municipio de Latinoamérica incluido en la RED CITTASLOW.

Finalmente, se puede concluir en que el entorno empresarial departamental ofrece atractivas oportunidades a los empresarios para mejorar sus niveles de productividad y competitividad. En este propósito, el trabajo articulado que se hace entre la institucionalidad pública, privada y académica es clave para continuar avanzando hacia un desarrollo equitativo y sostenible.

Estos dos elementos, perfil del empresario y el análisis de su entorno, han sido fundamentales para proyectar el Plan de Trabajo de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío para el 2022.

4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS:

Con el fin de dar cumplimiento a este estándar; la entidad documento la matriz de identificación de clientes y partes interesadas la cual describe **PR-O-16** la cual identifica el tipo de cliente, cuáles son sus necesidades y expectativas, la capacidad de la entidad para dar cumplimiento a estas necesidades, las características del servicio y los posibles riesgos que se puedan generar por incumpliendo de estos, al igual que identifica el tipo de relación del cliente con la entidad.

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 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 organo 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 .
confecamaras	Es un organismo de carácter nacional que coordina y brinda asistencia en el desarrollo de sus funciones a las Cámaras de Comercio colombianas, entre otras las funciones públicas delegadas por el Estado.
Copasst	Comité de importante apoyo para la ejecución del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que desde su gestión pueden impulsar actividades de promoción y prevención para apoyar la intervención en la reducción de los riesgos
Comité de convivencia L.	Es una de las estrategias obligatorias que adoptan las organizaciones para contribuir a la protección de los trabajadores, cuyo objetivo es el de propender por mejorar las condiciones laborales, y salvaguardarlos contra los posibles riesgos psicosociales que pueda afectar su salud en las actividades laborales.
Brigadas de emergencia	Es un grupo de trabajadores organizados debidamente entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la institución. A los cuales se les denomina brigadistas que se desempeñan como promotores del área preventiva y actúan en caso de una emergencia.
superintendencia de sociedades	Es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles.



4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío da cubrimiento a los siguientes servicios:

Registros Públicos:

*(Registro Mercantil, registro de Proponentes y registro de Entidades son ánimo de Lucro-Registro Nacional de turismo RNT -Entidades de la Economía Solidaria EES -Entidades sin Ánimo de Lucro Extranjeras-Juegos de Suerte y Azar y **afiliados**.*

Formación Empresarial

Formulación de Proyectos.

NUMERALES QUE NO TIENEN APLICABILIDAD EN LA ENTIDAD

Los numerales de la norma ISO 9001:2015 que se excluyen para la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío son los siguientes:

- **NUMERAL 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones**

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, no utiliza ni requiere equipos de medición

para controlar sus servicios o el desempeño de los procesos.

- **NUMERAL 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

Los Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, son funciones del estado delegadas, por lo tanto, son diseños preestablecidos por el mismo estado y por los órganos de control.

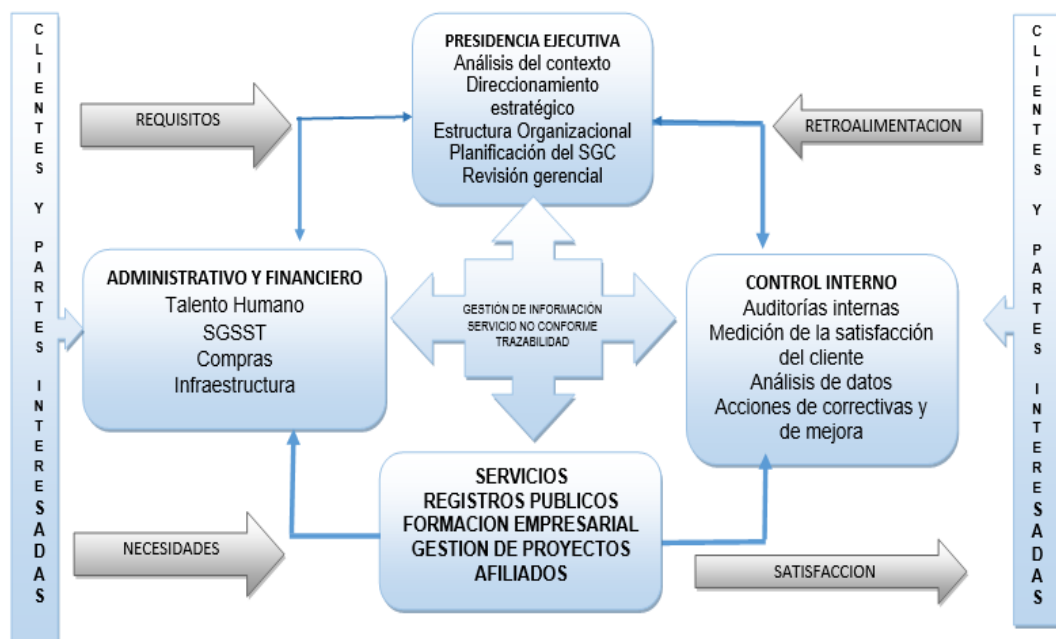
En el servicio de Formación Empresarial no hay diseño y desarrollo, porque el proceso es básicamente aplicar las partes (módulos, conferencias, seminarios, etc) que ofrecen otras instituciones, de acuerdo con necesidades manifestadas por los clientes que demandan el servicio.

Igualmente, para el servicio de Formulación de proyectos no hay diseño y desarrollo porque es un proceso que parte de los términos de referencia que cada proyecto debe cumplir, por lo tanto, es un proceso de recolección, adecuación y análisis de la información externa para aplicarla a los términos de referencia solicitados.

Es por eso que los servicios de Registros públicos, Formulación de proyectos y Formación empresarial y afiliados, no requieren de diseño, pues son actividades de prestación de servicios previamente establecidas y ensayadas por otras instituciones.

4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.

Dentro del Sistema de gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se Identificaron Procesos de Gestión, Misionales y de Apoyo. El mapa de procesos código PR-O-07 identifica dichos procesos.



Dentro de esta Clasificación, se Identifica como de Gestión al Proceso denominado “**Presidencia Ejecutiva**”, el cual se encarga de planear, dirigir y controlar los Procesos que conforman el SGC de la entidad.

Dentro de los Procesos Misionales, se identificaron: **Registros Públicos** (el cual se presta dentro del centro de atención empresarial CAE), **Afiliados**, Formación **Empresarial** y **Formulación de Proyectos**.

Finalmente, dentro de los procesos de Apoyo, se encuentran: **Administrativo** y **Gestión de Control Interno**. El primero es responsable principalmente de la ejecución Presupuestal, compras y relaciones con los proveedores; mantenimiento a la Infraestructura; selección de personal y mejoramiento de las competencias laborales. El segundo se encarga de Gestionar Auditorías Internas de Calidad, realizar seguimiento, Medición, análisis y evaluación y el aseguramiento de la toma de Acciones de Mejora en los Procesos que Conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Procesos mencionados anteriormente, se pueden visualizar en el Mapa de Procesos, y sus interacciones se describen en la respectiva caracterización. Cabe aclarar que dentro del Sistema de gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, no se identificaron Procesos Externos.

La determinación de las entradas, secuencia e interacción de los procesos se pueden evidenciar en las respectivas caracterizaciones de los procesos.

- Anexo 3. Caracterización del proceso de la Presidencia Ejecutiva
- Anexo 4. Caracterización del proceso de Dirección Administrativa
- Anexo 5. Caracterización del proceso de Registros públicos
- Anexo 6. Caracterización del proceso de afiliados
- Anexo 6. Caracterización del proceso de Formación Empresarial
- Anexo 7. Caracterización del proceso de Formulación de Proyectos
- Anexo 8. Caracterización del proceso de Gestión de Control Interno

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de:

1. **Rendición de cuentas y presentación de informes:** Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC ante las partes interesadas.(junta directiva – organismos de control entre otros)
2. **Política de Calidad:** Asegurando que se establezca la política de Calidad y los objetivos de calidad para el SGC y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la entidad.
3. Asegurándose que se integran los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la entidad.
4. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
5. Asegurando los recursos para el SGC.
6. Comunicando la importancia, eficacia, conformidad y efectividad del SGC
7. Realizando seguimiento permanente al SGC evidenciando el logro de los resultados previstos.
8. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los funcionarios, para que contribuyan a la eficacia del SGC.
9. Promoviendo la mejora en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
10. Verificando que se determinen, se comprendan y se cumplan los requisitos del cliente, los legales, reglamentarios y los de esta norma Internacional.
11. Verificando que se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes.
12. Estableciendo, implementando, manteniendo y comunicando la política de calidad de la entidad.
13. Asignando las responsabilidades y autoridades para los roles y asegurarse de que se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
14. Realizando las Revisiones por la Dirección.
15. Suministrando los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Presidencia Ejecutiva, a través del Comité de Calidad motivó el establecimiento del Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad), el cual fue resultado del análisis del entorno y del interior de la organización; haciendo énfasis en la satisfacción del cliente, es por eso que desde la Misión se resalta la importancia de este elemento en la organización.

Adicionalmente los planes de Calidad de cada servicio, inician con la identificación de los requisitos del cliente, los cuales son revisados para asegurar su entendimiento por parte de la empresa, y con esto su cumplimiento. También se tiene documentada una metodología para hacer mediciones de satisfacción del cliente para cada uno de los servicios

5.2. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad de la entidad se encuentra establecida, documentada, socializada y expuesta al público.

La política de calidad es pertinente, está alineada con los objetivos de calidad e incluye además el compromiso de mejora continua del sistema de Gestión de Calidad.

“La Cámara de Comercio Armenia y del Quindío, presta servicios de Desarrollo Empresarial, Registros Públicos y gestión de Proyectos a los empresarios del departamento del Quindío y de Colombia, con calidad, pertinencia y celeridad para poner a su disposición una entidad competitiva, con liderazgo empresarial y amigable con el medio ambiente, a través de un mejoramiento continuo de todos sus procesos”

5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política de Calidad está disponible en la página web www.camaraarmenia.org.co para consulta pública, además se encuentra expuesta en cartelera, fue además enviada a todos los funcionarios a través de la intranet con el fin de retroalimentar su conocimiento y empoderamiento con esta.

El manual de inducción Código **AF-O-014** también hace referencia de a la política de Calidad.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se elaboró el organigrama general de la empresa en el cual se pueden observar los niveles de autoridad entre los diferentes cargos. Posteriormente se identificaron los cargos relacionados dentro el sistema de gestión de calidad y se elaboró la descripción y perfiles de los cargos.

Se tienen asignadas las responsabilidades y autoridades para todos y cada uno de los cargos y procesos que se desarrollan en la entidad y que se encuentran definidos en el organigrama Código **PR-O-009**.



6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Para dar cumplimiento a este estándar la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío tiene definido el instructivo de riesgos código **PR-O-004** el cual Identifica los riesgos en cada uno de los procesos que componen el sistema de calidad de la entidad, define el plan de contingencia y establece las acciones de seguimiento.

Igualmente se construyó el modelo de matriz que se aplicó a todos los procesos de la entidad, esta matriz identifica, valora, analiza las causas, los efectos, los controles y las acciones entre otros. Ver matriz de riesgos por procesos **Código PR-O-13**

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.

Se establecieron los siguientes objetivos de Calidad, los cuales son coherentes con nuestra política de Calidad, son medibles, pertinentes para la conformidad de los productos y servicios que ofrecemos al igual que apuntan al desarrollo de las actividades que permitan aumentar la satisfacción de los clientes y usuarios.

- ✓ Superar las expectativas del cliente
- ✓ Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios
- ✓ Formular Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío
- ✓ Generar propuestas que mejoran la capacidad instalada de los sistemas tecnológicos de las empresas
- ✓ Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y normatividad de las leyes colombianas.
- ✓ Aumentar la productividad de la entidad.
- ✓ Generar estrategias para el desarrollo Tecnológico regional
- ✓ Facilitar las actualizaciones tecnológicas de la entidad
- ✓ Ser líderes en el mejoramiento competitivo de las empresas.
- ✓ Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario

- ✓ Realizar los programas proyectos y actividades de la CCA buscando disminuir el impacto ambiental en cuanto consumo de papel, energía y agua

El despliegue de los objetivos de calidad puede verse en el documento Código **PR-O -001** Direccionamiento Estratégico y su cumplimiento y seguimiento pueden consultarse en los informes de gestión periódicos y acta de revisión gerencial.

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

En cumplimiento de la Ley de Emprendimiento (Ley 2069 de 2020 – Artículo 70), la Superintendencia de Sociedades asumió a partir del primero de enero de 2022, la inspección, vigilancia y control de las cámaras de comercio del país.

La Creación del cargo de director de Registros públicos

Gestión para certificar la entidad el Basura Cero.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

Cabe enfatizar que la vida de la entidad está asegurada por la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de los procesos. Entre los recursos necesarios podemos contabilizar: - personas competentes - edificios, terrenos, infraestructura en cantidad suficiente - equipos y máquinas con la tecnología apropiada- materiales, equipos informáticos, hardware y software, y de oficina - capital de operación – entre otros.

Todos estos recursos son gestionados de forma eficiente con el fin de optimizar, no solamente la economía del proceso, sino también la satisfacción de las personas, su integridad y salud laboral, el desarrollo tecnológico e innovador y el respeto con el medio ambiente.

7.1.2 PERSONAS

La entidad tiene determinado el equipo de personas necesarias tanto para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad como para la operación y control de sus procesos. Las caracterizaciones de procesos y las fichas de indicador son elementos clave que permiten identificar claramente a los propietarios de procesos y a los responsables de la gestión de los procesos en la organización.

Las funciones de los distintos grupos o unidades de la organización, y sus interrelaciones, incluyendo las responsabilidades y autoridades, son perfectamente conocidas y comunicadas

internamente, con objeto de facilitar una gestión efectiva.

Se documentó el Procedimiento de Talento Humano código **AF-P-002**, en el cual se incluyen los pasos a seguir, cuando se requiere seleccionar y contratar personal. Igualmente se describe la metodología para realizar la evaluación de competencias laborales, la cual define los criterios bajo los cuales la organización establece si el personal es competente o no para el cargo que desempeña y las acciones a tomar, en cada caso. Para cada cargo identificado en el organigrama se elaboró la descripción y perfil del cargo, los cuales incluyen requisitos respecto a Educación, Formación, Y Experiencia. Los soportes de las competencias se archivan en la hoja de vida de cada funcionario.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Para cumplir los objetivos del sistema de calidad la entidad cuenta con los recursos de infraestructura adecuados, perfectamente seleccionados, mantenidos y tecnológicamente avanzados. Por ello se tiene especial cuidado con la limpieza, adecuación y correcto mantenimiento del edificio, sistemas de frío, espacio disponible para las operaciones, elementos de confort para los empleados y los clientes, sistemas informáticos con acceso amigable y comunicaciones, servicios auxiliares y cuantos elementos materiales puedan influir en la eficacia de las operaciones.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se cuenta con un ambiente de trabajo adecuado, para los servicios que se prestan.

Todos entendemos lo que puede significar los factores de riesgo de un entorno laboral, este se refleja en la seguridad de los trabajadores lograda a través de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. No obstante, la norma nos invita a enfocarnos además en los factores sociales y psicológicos que llevan al consecuente clima laboral. En efecto se tiene documentado e implementado todo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SGSST- para la consideración y cuidado de los trabajadores entendiendo su naturaleza humana.

El primer objetivo, el que primeramente debe ser abordado para conseguir la continua mejora de los procesos es que las condiciones de trabajo de las personas sean las mejores posibles. De ello se deduce que los esfuerzos de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío están encaminados a mejorar los factores físicos y humanos del entorno de trabajo donde es imprescindible la participación del personal.

El Clima Laboral Para conocer este aspecto se realiza la aplicación de la encuesta de clima organizacional a través de la plataforma PRAX suministrada por la ARL Sura , la cual se aplica una vez al año y es el resultado es tenido en cuenta para tomar decisiones que



redundan en beneficio del cliente interno.

La aplicación de la Batería Psicosocial con el acompañamiento de la ARL SURA

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Este numeral no es aplicable para la entidad.

7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Aprender está en el centro del mejoramiento en un sistema de gestión.

Para dar cumplimiento al estándar de la norma la entidad tiene establecido el programa de capacitación Código **AF-F-028**, igualmente se cuenta con el manual de inducción y re-inducción código **AF-O-014**.

Cuando algunas de las áreas requieran procesos de capacitación interna pueden elevar la solicitud a la Dirección Administrativa a través del formato Código **AF-F-022**.

Las capacitaciones internas que se desarrollan en cada una de las áreas, se pueden evidenciar en el formato asistencia a capacitaciones código **AF- F-002**.

7.2 COMPETENCIA

La competencia del personal se define en los perfiles de cargo. Programa de capacitación y actas de asistencia a capacitaciones internas. Además, se verifica el cumplimiento del perfil a través de las hojas de vida donde se puede evidenciar la Educación, Formación y experiencias apropiadas para el desempeño de los diferentes cargos.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

A través de correos electrónicos, capacitaciones internas, procesos de inducción o re inducción, se logró que todo el personal que conforman la entidad pudieran hacerse conscientes de la Política de Calidad, los objetivos de Calidad y su compromiso e implicaciones que pueden acarrear los incumplimientos de requisitos del Sistema de gestión calidad.

7.4 COMUNICACIÓN

La comunicación es un factor importante para la operación eficaz del sistema de gestión de calidad y necesita ser llevado a cabo tanto a nivel interno como externo.

Para la entidad los propósitos de la comunicación influyen en los medios y en la manera cómo ésta se realiza.

Algunos de estos propósitos son:

- Para gestionar el cambio;



- Para motivar;
- Para transmitir instrucciones;
- Para mostrar evidencias del desempeño de la organización

Se documentó entonces la matriz de comunicación código **AF-F-023** que define el que, cuando, como, quien y a quien se comunican las actividades pertinentes del Sistema de Gestión de Calidad.

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se cuenta con los siguientes espacios de comunicación: Comité Ejecutivo, Comité de Calidad, Red, Reuniones Generales, comunicaciones internas, intranet y Carteleras; adicionalmente, está establecido en el Procedimiento para la elaboración y control de documentos los mecanismos para realizar la difusión y distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío tiene documentados e implementados los Procedimientos para elaboración y control de documentos, Procedimiento para control de registros de calidad, Procedimiento para la realización de Auditorías Internas de Calidad, Procedimiento para Acciones correctivas y preventivas y Procedimiento para el control de servicio no conforme. Así mismo se documentaron los Planes de Calidad, procedimientos e instructivos necesarios para la eficaz operación del Sistema de gestión de Calidad, los cuales se mencionan a lo largo de este documento y tienen el propósito fundamental de asegurar el flujo de información que requiere el personal para el desarrollo de las actividades.

En el procedimiento control de documentos código **CI-P-002** Este procedimiento establece las directrices para elaborar y controlar los documentos del Sistema de gestión de Calidad, en el cual se identificaron los tipos de documentos (Manual de Calidad, procedimientos, Instructivos, especificaciones, Formatos y Otros) y se establecieron los controles definidos en la norma **ISO 9001:2015**. Posteriormente se realizó un inventario de los documentos existentes, tanto internos como externos. Los primeros están contenidos en el Listado Maestro de documentos y los segundos en el Listado de Control de Documentos Originales Externos. Todos los Documentos tanto Internos como externos que afectan el SGC, se encuentran publicados a través de la Red pública, para la consulta de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Armenia. El Control de Los documentos está bajo la responsabilidad del proceso de Gestión de Control Interno.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se identificaron los servicios de Formación Empresarial, Registros Públicos “Incluido el CAE” y Formulación de Proyectos, como Procesos Misionales o de Realización de los servicios. Para llevarlos a cabo, desde la



planificación, realización y seguimiento, se documentó un Plan de Calidad para cada uno de ellos, en los cuales se establecen las Actividades a realizar y su secuencia, los registros que se generan y se conservan como evidencia de las actividades realizadas, los elementos que se deben controlar con su respectivo método de control, el responsable de cada actividad, procedimientos y/o documentos legales de obligatorio cumplimiento y actividades de verificación para cada actividad que así lo requiera.

Se tienen documentados e implementados los siguientes planes de calidad:

CODIGO	DOCUMENTO
JU-PC-001	Plan de calidad de Registros Públicos.
SIN	Guías
DE-PC-001	Plan de calidad Afiliados
FE-PC-001	Plan de calidad Formación Empresarial
CP-PC-001	Plan de Calidad Formulación de Proyecto

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente.

Los requisitos necesarios para la prestación del servicio son definidos por el cliente y por la empresa, teniendo en cuenta: los especificados por el cliente, los no especificados por el cliente pero que la organización considera necesarios para asegurar la calidad de los servicios prestados y los legales y reglamentarios que son establecidos por organismos externos que regulan la prestación de estos servicios.

En cuanto a los requisitos legales y reglamentarios, se tiene lo siguiente:

- Para **Registros Públicos** “Incluido el CAE” se tienen en cuenta los requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, en cuanto a la atención de los clientes; y la conservación de la evidencia del acto registrado.
- **Afiliados:** Los Afiliados, son los comerciantes que cumplen con los requisitos de ley (1727 de 2014) para acceder a dicha calidad y deciden voluntariamente pertenecer al Circulo de Afiliados, con el objetivo de obtener servicios adicionales y preferenciales prestados por la Cámara de Comercio pagando un costo adicional al valor de la renovación de su matrícula mercantil.
- Para **Formación Empresarial** se da cumplimiento a la normatividad relacionada con los institutos de educación no formal.

- Para **Formulación de Proyectos** se da cumplimiento a los términos de referencia de cada uno de los proyectos definidos según sea la parte interesada.

En los casos donde cambien estos requisitos para la prestación de servicio, cada Director de proceso debe hacer los cambios necesarios al plan de calidad y recopilar la normatividad vigente que soporte dichos cambios. Para tal fin se tiene establecido el control de los documentos de origen externo que afecten la calidad y los requisitos para la prestación del servicio.

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío cuenta con una Pagina Web, periódico Cámara en Acción , Publicidad radial y escrita y correo directo que permite informar al usuario sobre los cambios en la prestación del servicio; Igualmente con un sistema de P.Q.R.S que permite resolver oportunamente cualquier inquietud de los clientes

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para los productos y servicios se encuentran determinados y definidos en cada uno de los planes de calidad de los procesos misionales; en instructivos y protocolos, al igual que en los contratos firmados por la empresa y el cliente.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La entidad se asegura de cumplir con los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios y comerciantes registrados y afiliados. De acuerdo a lo establecido en cada plan de calidad y a lo planificado en el programa de trabajo anual se establecen los criterios tanto para la revisión, verificación y validación de los diferentes servicios prestados teniendo en cuenta los requisitos especificados y no especificados por el cliente, los requisitos de la entidad, los requisitos legales y reglamentarios, igualmente la entidad se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente por el cliente. En caso de existir incumplimientos estos se registran a través de servicios no conformes o PQRS y se les realiza tratamiento de acuerdo a lo establecido en los procedimientos **CI-P-004** procedimiento de acciones correctivas **CI-I-001** instructivo de PQRS

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

En caso de existir cambios en los requisitos para los productos y servicios cada director de procesos lo socializa con su equipo de trabajo y toman las medidas pertinentes y ajustes a planes de calidad. Al igual si estos cambios deben ser de conocimiento para los usuarios, clientes y partes interesadas se aplicará el mecanismo establecido en la matriz de comunicación código **AF-F- 02**.



Para todos los casos los cambios deben ser conocidos y aprobados por la Presidencia Ejecutiva.

La Superintendencia de Sociedades impartirá instrucciones y ejecutará acciones, inclusive coordinadas con sus supervisados, para la correcta administración de las bases de datos de registros, que permitan su óptimo y permanente funcionamiento y actualización, para facilitar el acceso a la información, la publicidad de los actos y documentos en ellos inscritos, así como la facultad certificadora de los entes camerales. (Circular Externa rige a partir del 1º de enero de 2022.)

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral no tiene aplicabilidad en los procesos misionales de la entidad..

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

Esta actividad está inmersa en el proceso de Responsabilidad de la Dirección Administrativa. Para realizar las compras de la entidad se documentó el procedimiento **código AF-P-003**; que inicia con la solicitud de compra, por parte de cualquier funcionario, ésta es revisada por el Director administrativo una vez el delegado del proceso de compras realiza las cotizaciones y las comparaciones del caso, para asegurar que los requisitos de compra están claramente establecidos y así transmitirlos al proveedor a través de una orden de pedido o servicios. El procedimiento termina con la recepción e inspección del pedido por parte del funcionario solicitante.

Dicho procedimiento determina los criterios para la evaluación, la selección y el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos; basándose en la capacidad de estos, para proporcionar dichos productos o servicios de acuerdo con los requisitos.

Los proveedores seleccionados de los servicios incluidos en el alcance de certificación, se evalúan periódicamente, de acuerdo con los resultados obtenidos en dicha evaluación y los criterios determinados en el instructivo **AF-I-007** Para evaluar proveedores.

8.5 PRODUCCION Y PREVISION DEL SERVICIO.

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Para cada uno de los servicios de Formación Empresarial, Formulación de Proyectos y Registros Públicos "Incluido el CAE" se elaboró el plan de calidad en donde se establecen los controles que aseguran que los procesos se realizan bajo condiciones controladas las cuales incluyen equipo apropiado y actividades de control.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

Para Registros Públicos y Afiliados la Trazabilidad se da a través del número de matrícula asignado a cada cliente, el cual identifica su expediente, donde se puede encontrar toda la información histórica relacionada con éste. Además, se tiene un software de apoyo que permite la ubicación y la consulta de dicha información.

Para Formulación de Proyectos, la Trazabilidad se da a través del nombre del proyecto, el cual identifica la carpeta, donde se puede encontrar toda la información relacionada con el proyecto.

Para Formación empresarial, la Trazabilidad se da a través del nombre del evento, el cual identifica la carpeta, donde se puede encontrar toda la información relacionada con el evento

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores.

Este numeral aplica al servicio de Registros Públicos, en lo referente a los procedimientos de Inscripción de documentos (Escrituras, actas y contratos) y Registro de libros.

La propiedad del cliente son documentos que el usuario entrega a la organización para que ésta pueda prestar sus servicios, por lo tanto, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío se compromete a salvaguardar esta información y en caso de que llegase a ocurrir una pérdida, ésta se evidencia en el registro de no Conformidades y se comunica al cliente la situación.

En cuanto al proceso de Formación Empresarial, este numeral aplica, cuando se preste el servicio de Especializaciones y maestrías, dado que, en los convenios con Universidades, se exige al cliente la presentación de documentos personales tales como: Fotocopia de la cédula, Copia del documento que certifique cumplimiento del programa de Pregrado, etc. Dichos documentos son conservados bajo custodia junto a pagares y facturación.

8.5.4. Preservación.

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se tienen identificadas dos zonas de almacenamiento, las cuales cumplen con los controles exigidos por la norma ISO 9001:2015, son éstas:

- **Almacén de Registros Públicos:** Se refiere a la papelería necesaria para la prestación del servicio de Registros Públicos, la cual tiene precio de venta o representan



documentos vulnerables a los fraudes y requieren de custodia y control, tales como: Formularios, Cartones, Credenciales de afiliados, libro fiscal, Tirillas.

- **Almacén de Suministros, útiles y papelería:** En este almacén se encuentran todos los insumos de papelería necesarios para la prestación de los servicios definidos en el alcance, tales como tinta para impresora, lápices, papel, etc.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío realiza controles posteriores a la entrega de sus productos o servicios así:

Registros Públicos y Afiliados : se determina a través de la revisión de los requisitos tanto del cliente como legales y reglamentarios, además se aplica la encuesta de satisfacción al cliente **JU-F-023** ; En formulación de proyectos: se determina mediante la aprobación del proyecto por parte de la entidad Cofinanciadora, para ello, dicha entidad emitirá un oficio donde se exprese las condiciones y tipo de financiación del proyecto a realizar y En formación Empresarial se determina a través de la evaluación de eventos **FE-F-005**.

8.5 6. Control de cambios

En caso de presentarse cambios para la prestación del servicio; la Entidad los analiza con el director del proceso afectado y se toman las medidas pertinentes y oportunas a fin de dar continuidad en la conformidad con los requisitos. Estas medidas son documentadas con el fin de dejar evidencia tanto de la acción como de las personas que autorizan dichos cambios.

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para los procesos de **Registros Públicos** la liberación del servicio se realiza cuando se ejecuta todo el proceso de revisión, verificación de cumplimiento de requisitos por parte del cliente y se emite la aprobación por parte del director del área; para **Afiliados** El comité de Afiliación someterá a consideración las solicitudes recibidas, previa verificación del cumplimiento de los requisitos y decidirá sobre su aceptación o rechazo dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud. Vencido este término sin que se hubiere resuelto la solicitud de afiliación, esta se entenderá como aprobada.

Para **Formulación de proyectos:** no aplica este proceso toda vez que no se tiene el alcance hacia el tema de ejecución del proyecto aprobado. La ejecución estaría a cargo de un tercero. En el proceso de **Formación Empresarial**, se cuenta con controles en los cuales se identifican todos los aspectos que potencialmente pueden afectar la calidad en la prestación

de este servicio como son: El proveedor de Servicios de Formación Empresarial y todos los aspectos relacionados con la logística del evento. Respecto al primer control, se tiene establecido un formato de Evaluación de proveedores de formación empresarial, adicionalmente todo proveedor que se contrate por más de dos veces, se vuelve a evaluar en cada contratación. Respecto a los aspectos logísticos se ha diseñado un formato denominado Lista De Chequeo, en el cual previo al evento se identifican de un listado preestablecido, todos los aspectos que pueden afectar la calidad de la prestación del servicio desde el punto de vista logístico y posteriormente se va controlando su ejecución.

Las diferentes acciones desarrolladas en cada uno de los procesos misionales pueden verificarse en los respectivos planes de calidad.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, Documentó el Procedimiento para el tratamiento del servicio No conforme **CI-P-006**.

Las No Conformidades se identifican permanentemente desde el puesto de trabajo de cada funcionario, en el seguimiento y control que se realiza a cada proceso o por Quejas o reclamaciones de los usuarios luego de recibir un servicio y en las Revisiones por La Presidencia Ejecutiva al Sistema de gestión de la Calidad.

Para todas las situaciones anteriores se hacen las correcciones del caso y se deja evidencia en el Registro de No Conformidades. **CI-F-009**.

Cuando se considere necesario o si una no conformidad se presenta de manera repetitiva, se establecen las acciones correctivas o de mejora pertinentes y se da de manera oportuna respuesta a los clientes.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.

9.1.1. Generalidades

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, planificó la medición, análisis y mejora de cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, a través del establecimiento de los indicadores en cada una sus caracterizaciones de proceso (Cuando Aplica) y estableciendo metas en el despliegue de objetivos de calidad para realizar así su respectivo seguimiento.

9.1.2 satisfacción del Cliente

En los planes de calidad de cada uno de los servicios misionales o de Realización (Formación Empresarial, Formulación de Proyectos y Registros Públicos “Incluido el CAE” y



afiliados), se establecen los mecanismos para llevar a cabo la Medición de la Satisfacción del Cliente. Para Registros Públicos a través la metodología **P.Q.R.S**, y encuesta de satisfacción la cual para la vigencia 2022 se realiza a través del calificador de servicio de manera virtual, para Formación Empresarial con la herramienta de Evaluación de eventos y para Formulación de Proyectos se establece la metodología de acuerdo con la parte interesada y según el tipo de proyecto a formular. Para el área de afiliados se aplica encuesta de satisfacción. Es así como se canalizan todas las inquietudes y percepciones de los servicios prestados a los empresarios.

Esta información es analizada e incluida como una entrada para la Revisión por la Dirección en la cual se definen las acciones de mejora a implementar.

9.1.3 Análisis y evaluación

En la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se realizan actividades de seguimiento y medición en cuanto a:

- Conformidad de los productos y servicios
- Grado de Satisfacción del cliente (Hace parte de los objetivos de Calidad).
- Desempeño y eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Evaluación de competencias del personal (Hace parte de los objetivos de Calidad)
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- Desempeño de los proveedores externos
- Conformidad de los servicios. (Metodología P,Q,R,S)
- Auditorías Internas de Calidad.
- Necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad entre otros

Los resultados generados de estas actividades de seguimiento y medición, son analizados y tenidos en cuenta para realizar la **revisión gerencial** y generar acciones de mejoramiento. Se utilizan diferentes metodologías para el análisis de datos, esto depende de los requerimientos en cada caso.

9.2 AUDITORIA INTERNA

Se documentó el procedimiento para la Realización de Auditorías Internas de Calidad **CI-P-005**, con sus respectivos formatos; éste procedimiento incluye las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados, para mantener los registros, para definir e implementar las acciones correctivas o de mejora y para hacer seguimiento de estas acciones hasta asegurar que las no conformidades y las

causas que las generaron son eliminadas.

Para los casos de auditorías externas (de segunda y Tercera parte) se aplicarán los procedimientos internos de la entidad o los procedimientos de la parte interesada. Verificando las competencias de los auditores.

Además, se definió un programa que establece la periodicidad para la ejecución de dichas auditorías, los criterios y alcance de las auditorías y se documentó el acta de asignación de los auditores (asegurando su independencia con el área a auditar).

Los resultados de estas auditorías son incluidos como una entrada a la Revisión por la Dirección, en la cual se toman las acciones de mejora necesarias.

Se definieron los riesgos de las auditorías con el fin de determinar las acciones contingentes al momento de presentarse inconvenientes en la ejecución de estas.

Se realizará auditoría interna al sistema de gestión de calidad, control interno y al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y adicionalmente se verificará el cumplimiento de ley 1581 – tratamiento de datos personales.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

La Revisión por la Presidencia ejecutiva se realiza mínimo dos veces al año. En Junio/julio y en Diciembre /enero. La primera para responder a requerimientos de las auditorías externas realizadas por ICONTEC y la segunda se realiza como informe de control para ser presentada a la superintendencia y contraloría. Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos; la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

De esta Revisión se deja Constancia en un Acta de Revisión por la Presidencia Ejecutiva **PR-F-001**.

Los resultados de la revisión por la dirección son socializados con los jefes de procesos.

A nivel del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se elabora el informe de rendición de cuentas La rendición de cuentas se define en el Decreto 1072 de 2015 como: *“Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño”*.

Rendición de cuentas al interior de la empresa:

La alta dirección por ser un responsable del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo está obligado a realizar la rendición de cuentas la cual se adjunta al acta gerencial y es complemento de ésta.

10. MEJORA

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Dentro de estas mejoras se incluyen especialmente mejoras en los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como las consideraciones de necesidades y expectativas. Mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y de mejora y la Revisión de la Dirección.

Para dar cumplimiento a este requisito, se documentaron e implementaron los procedimientos de Acciones correctivas **CI-P-001** y procedimiento de acciones de mejora **CI-P-003** se documentó la metodología para el análisis de causa código **CI-I-003**. Se cuenta además con el consolidado de ACPM – en el cual se registran los hallazgos y no conformidades que se detecten en el desarrollo de las actividades del SGC.

Rodrigo Estrada Reveiz
Presidente Ejecutivo

Anexos:

Plan anual de trabajo 2022
Acta de revisión gerencial
Informe rendición de cuentas del SST. 2021
Informes trimestrales de seguimiento. Marzo- junio- octubre