

# **MANUAL DE CALIDAD**



			INTRANET / DOCUMENTOS SGC/ MANUAL DE CALIDAD
Control Interno	Control Interno	Presidente Ejecutivo	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>UBICACIÓN DEL DOCUMENTO</b>

**TABLA DE CONTENIDO**

**Contenido**

**INTRODUCCIÓN..... 3**

**1. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ..... 4**

    1.1 ALCANCE ..... 4

    1.2 EXCLUSIONES ..... 4

**2. RESEÑA HISTÓRICA ..... 5**

**3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO..... 6**

    3.1 MISIÓN..... 6

    3.2 VISIÓN..... 6

    3.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS ..... 6

    3.4 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA..... 7

    3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD ..... 7

    3.6 ORGANIGRAMA ..... 8

**4. SERVICIOS Y REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO. .... 9**

    4.1 SERVICIOS ..... 9

        4.1.1 *REGISTROS PÚBLICOS* ..... 9

        4.1.2 *ASESORÍAS EMPRESARIALES*..... 9

        4.1.3 *CAPACITACIÓN EMPRESARIAL* ..... 10

        4.1.4 *AFILIACIÓN*..... 10

        4.1.5 *MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS*..... 10

        4.1.6 *INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES EMPRESARIALES* ..... 10

        4.1.7 *DESARROLLO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS EMPRESARIALES* ..... 11

    4.2. REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO..... 11

    4.3. REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS ..... 12

    4.4. CLIENTES ..... 12

**5. MAPA DE PROCESOS ..... 13**

**6. MAPA ESTRATÉGICO ..... 14**

**ANEXO NO.1: TABLA DE CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PROCESOS DE CCI CON LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015 ..... 15**

**ANEXO 2. ORGANIGRAMAS ..... 17**

**ANEXO 3. MAPA ESTRATEGICO ..... 18**

**ANEXO 4. CARTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN..... 19**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUÉ, de conformidad con los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Este manual contiene el alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad, la presentación de la empresa, la interacción de sus procesos y las caracterizaciones con referencia a los procedimientos y requisitos establecidos para el sistema.

Este documento es una herramienta para comprender a la empresa en cuanto a su organización, objetivos y servicios que ofrece con énfasis en la calidad.

Cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento de control de documentos y la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Cámara de Comercio de Ibagué desde su implementación y certificación ha sido el resultado de un compromiso permanente de su Junta Directiva, el Comité Directivo y de todo el equipo de colaboradores de la entidad, inspirado en la necesidad de mejorar constantemente el desarrollo de sus procesos y en general la estructura de la organización, con el fin de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de todos los clientes y partes interesadas.

El enfoque desarrollado para implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, comprende las siguientes etapas:

- A. Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- B. Establecer la política y objetivos de la calidad en la organización.
- C. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- D. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- E. Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- F. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- G. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas
- H. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Con este enfoque la empresa busca generar confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus servicios, que conduzcan al aumento de la satisfacción de los clientes, partes interesadas y al éxito de la organización.

## **1. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **1.1 ALCANCE**

“Brindar Asesoría Empresarial, Desarrollar Programas y proyectos empresariales y de investigación, administrar los Métodos Alternos de solución de Conflictos y prestar Servicios de: Registros Públicos delegados por el Estado, Afiliación y Capacitación a los comerciantes y empresarios de la Jurisdicción de la Cámara de comercio de Ibagué”.

### **1.2 EXCLUSIONES**

Se excluye como requisito a cumplir de la Norma Internacional ISO 9001:2015 los siguientes:

**8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.** La empresa no ejecuta, ni contrata actividades relacionadas con el diseño y desarrollo de sus servicios debido a que sus actividades son reguladas y ejecutadas mediante lo establecido en el marco legal.

**7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.** La conformidad del servicio no requiere mediciones en las que se utilicen métodos y equipos especiales.

## 2. RESEÑA HISTÓRICA

La Cámara de Comercio de Ibagué fue creada por medio del Decreto 830 del 26 de mayo de 1923 de la Presidencia de la República, bajo el gobierno del Dr. Pedro Nel Ospina, resultado de la iniciativa de un grupo de comerciantes locales. A partir de este año y hasta el 4 de mayo de 1931 no se tiene historia de las actividades. El 4 de mayo de 1931 el Gobernador del Tolima Dr. Antonio Rocha expidió el Decreto 173, por medio del cual se convocaba a una asamblea de comerciantes con el propósito de organizar la entidad y elegir sus dignatarios.

Inicialmente la Cámara de Comercio era muy pequeña y su objetivo era promover, estimular, respaldar y resolver las controversias relativas al comercio. El secretario abogado como se denominaba anteriormente al presidente ejecutivo, manejaba todo lo relacionado con la parte administrativa, lideraba actividades de promoción y cumplía las funciones de registro mercantil.

Dada la necesidad de tener un apoyo mayor para la prestación del servicio de información económica, obtener estadísticas, organizar eventos a favor del empresario y de la comunidad en general, se creó el área de Promoción y Desarrollo en el año 1976; el área Administrativa y financiera que se denominaba anteriormente Unidad administrativa, y el área Jurídica fueron conformadas en el año 1981. Posteriormente, con el propósito de ofrecer un servicio de manera eficaz que permitiera elevar la imagen institucional y ayudara a los comerciantes a legalizar su situación mercantil, se creó el programa de enlace empresarial, el cual implantó la descentralización del servicio de asesoría empresarial, permitiendo de esta forma ir en busca de nuestros usuarios y evitarles el desplazamiento a nuestras instalaciones; este programa se denominó en el año 1994 como Oficina de servicio al empresario y su filosofía es la "calidad en el servicio". En este mismo año se vio la necesidad de atender en forma directa y personalizada a los afiliados de la institución para orientarlos y asesorarlos en sus actividades empresariales, motivo por el cual se creó el área de afiliados.

Dentro del proceso de mejoramiento continuo la Cámara de Comercio de Ibagué comenzó su sistematización en el año de 1989; el aumento de equipos y la adquisición de programas de computo se ha dado día a día según los requerimientos de la empresa y la proyección que se desea. Se comprometió con un proceso de mejoramiento interno enfocado hacia la calidad total.

En los últimos años la entidad ha venido desarrollando diversas campañas cívicas como: seguridad, recuperación de parques y zonas verdes, turismo; eventos sobre temas de actualidad económica, política, social o cultural. Igualmente se ha venido vinculando y participando económica y logísticamente en la promoción y ejecución de proyectos y programas de carácter local, regional y empresarial.

En la actualidad la Cámara de Comercio está regida por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en sus estatutos, definida como una entidad jurídica de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los comerciantes matriculados en el registro mercantil.

La Cámara de Comercio de Ibagué tiene como objeto cumplir con las funciones que el Código de Comercio y las leyes vigentes le asignen. Promover por todos los medios a su alcance, aquellas acciones tendientes al cumplimiento de sus actividades. Crear los servicios que considere útiles para el desenvolvimiento del comercio, la industria y los servicios y demás sectores que promuevan el desarrollo regional y eleven la calidad de vida de sus habitantes, siempre que no sean incompatibles con las disposiciones legales y vigentes.

### 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### 3.1 MISIÓN

La Cámara de Comercio de Ibagué tiene como misión ser vocero de los intereses del sector empresarial, trabajar por una región de empresarios asesorando y desarrollando programas y proyectos empresariales y de investigación, administrar métodos alternos de solución de conflictos, prestando servicios de: Registros Públicos delegados por el Estado, Afiliación y capacitación empresarial, con el propósito de incrementar la competitividad y fortalecer el tejido empresarial de la jurisdicción.

#### 3.2 VISIÓN

“Ser un ente gremial líder y proactivo, ejemplo de administración eficiente, que identifica y conecta las oportunidades para el crecimiento sostenible y competitivo del tejido empresarial de la región”.

#### 3.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

 <p><b>1 PLANEACIÓN</b> Trabajamos con base en un direccionamiento estratégico y la planeación día a día de cada una de nuestras actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	 <p><b>2 LIDERAZGO</b> Asumimos el liderazgo en la elaboración e impulso de Programas y Proyectos que beneficien a la región y contribuyan a su desarrollo socio económico, a través de procesos de acción e integración institucional.</p>
 <p><b>3 CONFIANZA</b> Actuamos con seriedad y transparencia en el desempeño de nuestras labores y cumplimos los compromisos brindando credibilidad y seguridad.</p>	 <p><b>4 SENTIDO DE PERTENENCIA</b> Trabajamos con convicción para el logro de los objetivos institucionales, velando por el buen nombre y posicionamiento de la Entidad.</p>
 <p><b>5 LEALTAD</b> Practicamos el verdadero sentido de la lealtad, entendida como una actitud de profundo compromiso de los funcionarios con la institución y se manifiesta en las cosas a las que nuestros colaboradores están dispuestos a renunciar o a hacer con sacrificio por el bien de la organización.</p>	 <p><b>6 RESPETO</b> Respetamos la dignidad del ser humano, sus valores y creencias y reconocemos nuestras diferencias. Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes</p>
 <p><b>7 HONESTIDAD</b> Pensamos, decidimos y actuamos de acuerdo a los principios que promulgamos</p>	 <p><b>8 TRANSPARENCIA</b> Contamos con políticas y procedimientos administrativos explícitos, claros y transparentes con los cuales garantizamos evitar actos de corrupción.</p>

### 3.4 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

En la Cámara de Comercio de Ibagué ofrecemos a los comerciantes de nuestra jurisdicción asesoría empresarial, desarrollo de programas y proyectos empresariales y de investigación, administración de métodos alternos de solución de conflictos, servicio de Registros Públicos delegados por el Estado, capacitación empresarial y servicios de afiliación a los comerciantes que cumplen con los requisitos para pertenecer a nuestro círculo de afiliados.

Para el desarrollo de lo anterior contamos con: talento humano capacitado y comprometido, asignación por parte de la alta dirección de los recursos financieros y técnicos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión (SGC, SCI, SGSST) en todos sus centros de trabajo, con lo cual se garantiza el desarrollo de nuestra Misión, el cumplimiento de los propósitos establecidos en los objetivos, la integración de los procesos, el cumplimiento de la normatividad vigente, la prevención de incidentes y accidentes de trabajo, enfermedades laborales, daños a la propiedad y al medio ambiente, la identificación, evaluación y el control de los factores de riesgos para procurar el más alto grado de bienestar físico y mental de nuestros trabajadores y la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Como fundamento de la política de Gestión nos comprometemos con:

- 1) Cumplir nuestro plan de acción estratégico, nuestra misión y nuestros objetivos de forma veraz, oportuna, transparente y eficiente, contribuyendo con el desarrollo empresarial y regional de los comerciantes de nuestra Jurisdicción.
- 2) Identificar, comprender y cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
- 3) Mantener las competencias del talento humano
- 4) Promover e implementar el mantenimiento y la mejora continua de los Sistemas de Gestión en todos los niveles de la organización.
- 5) Cumplir con la normatividad aplicable en el desarrollo de nuestra Misión y en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 6) Mejorar continuamente las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los funcionarios en todos sus centros de trabajo, así como la protección integral de contratistas y subcontratistas.
- 7) Fomentar estilos de trabajo y vida saludable,
- 8) Promover la prevención de incidentes y accidentes de trabajo, enfermedades laborales y daños a la propiedad y al medio ambiente.
- 9) Identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos para procurar el más alto grado de bienestar físico y mental de sus trabajadores.
- 10) Velar por la divulgación y mantenimiento de los valores corporativos definidos en código de buen gobierno corporativo.

### 3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- a) Lograr el cumplimiento del plan de acción estratégico
- b) Contribuir con el desarrollo empresarial y regional de los comerciantes de nuestra Jurisdicción
- c) Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
- d) Incrementar las competencias de Talento humano
- e) Lograr la satisfacción del cliente y de las partes interesadas
- f) Promover e implementar la mejora continua del SGC en todos los niveles de la organización

### **3.6 ORGANIGRAMA**

En el Anexo N° 2 se anexan los siguientes Organigramas:

- ORGANIGRAMA PRESIDENCIA
- ORGANIGRAMA ADMINISTRACIÓN Y FINANCIERA
- ORGANIGRAMA JURIDICA
- ORGANIGRAMA INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES
- ORGANIGRAMA COMERCIAL Y MERCADEO
- ORGANIGRAMA DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN
- ORGANIGRAMA ASUNTO LEGALES



## 4. SERVICIOS Y REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

### 4.1 SERVICIOS

Los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Ibagué y que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad son:

#### 4.1.1 REGISTROS PÚBLICOS

**Registro Mercantil.** De acuerdo con lo establecido en el Código del Comercio las personas naturales y jurídicas, que desarrollen actividades comerciales están obligados a matricularse en el Registro Mercantil que lleva la Cámara de Comercio, al igual que sus establecimientos de comercio y la inscripción de los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exige esta formalidad.

La prestación de este servicio se encuentra bajo supervisión y control de la Superintendencia de industria y comercio, quien determina los libros para cumplir con esta finalidad, la forma de hacer las inscripciones y las instrucciones globales de su manejo en la institución.

**Registro Único de Proponentes.** De acuerdo con lo establecido por la ley, las Cámaras de Comercio tienen la función de llevar el registro único de proponentes, el cual tiene como objeto la inscripción, clasificación y calificación de las personas naturales y jurídicas, que aspiren a celebrar con las entidades del estado los contratos de obra, consultoría, suministro y compra venta.

**Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro.** De acuerdo con lo establecido por la ley, se le asignó a las Cámaras de Comercio la función de llevar el registro de las organizaciones civiles, corporaciones, fundaciones, juntas de acción comunal y en general de las entidades privadas sin ánimo de lucro, con sujeción al régimen previsto para el registro de las sociedades comerciales y en sus mismos términos tarifas y condiciones.

#### 4.1.2 ASESORÍAS EMPRESARIALES

De acuerdo con lo establecido por la ley, las Cámaras de Comercio deben prestar los servicios de asesorías en: trámites de registros públicos, apoyo empresarial y asesoría jurídica.

##### 1. Asesoría en trámites de registros públicos:

- Registro mercantil
- Entidades sin ánimo de lucro
- Proponentes
- Creación y legalización de empresas

##### 2. Asesoría en apoyo empresarial:

- Promoción comercial
- Mercadeo, contable y administrativa
- Productividad y competitividad
- Comercio exterior
- Empleo y mano de obra

- Fuentes de financiación
- Empresarismo
- Conectividad

### 3. Asesoría jurídica:

- Jurídico empresarial

## 4.1.3 CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

La Cámara de Comercio tiene como función promover la capacitación en las áreas comercial e industrial y otras de interés regional y general, a través de cursos especializados, seminarios, conferencias, publicaciones, diplomados, etc.

### 4.1.4. AFILIACIÓN

- Capacitación general y sectorizada
- Asesoría empresarial
- Convenios interinstitucionales
- Referencias comerciales
- Descuentos especiales servicios Cámara de Comercio de Ibagué
- Certificados gratuitos de su empresa hasta el monto de su cuota anual de afiliación
- Entrega gratuita de publicaciones especiales

### 4.1.5. MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Asesoría Jurídica en Métodos alternos de Solución de Conflictos
- Capacitación especializada
- Servicios de conciliación comunitaria
- Servicios de conciliación especializada
- Servicios de Arbitraje
- Servicios de Amigable Composición
- Servicio de registro de actas
- Servicios de conciliación en Derecho y Equidad
- Servicios de Transacción y Mediación

### 4.1.6 INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES EMPRESARIALES

- Convocatorias: Participación en convocatorias para apoyar la investigación al interior de la CCI.
- Seguimiento y Actualización a Proyectos de Investigación: Realización del seguimiento y evaluación de las entrega de los productos establecidos en las actas compromisorias de los proyectos de investigación.
- Divulgación de Resultados de Investigación: Divulgación de resultados de investigación generados por la Dirección de Investigaciones y Publicaciones.
- Institucionalización de Proyectos de Investigación: Registro e Institucionalización de los proyectos de investigación que se gesten desde la Dirección de Investigaciones y Publicaciones.

- Indexación de las publicaciones en ISBN: Registro de publicaciones en el sistema normalizado internacional para el libro.
- Gestión de Proyectos de Investigación cofinanciados: Desarrollo de proyectos de investigación desarrollados en modo de cofinanciación con otras entidades.
- Aval Institucional para proyectos de investigación cofinanciados: Identificación y aprobación de proyectos de investigación desarrollados en modo de cofinanciación con otras entidades.

#### 4.1.7 DESARROLLO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS EMPRESARIALES

- Gestionar el desarrollo local y regional
- Fortalecimiento empresarial
- Emprendimiento
- Gestión de Proyectos y Convenios
- Gestión de Clusteres
- Asociatividad
- Conectividad
- Emprendimiento

#### 4.2. REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Cámara de Comercio de Ibagué identifica las necesidades y expectativas de los clientes a través de encuestas, muestreos, tele mercadeo, comunicación directa con el cliente y por medio de las visitas empresariales.

Los requisitos legales y reglamentarios para los registros públicos se encuentran establecidos en la circular única N°10 de 2001 de la Superintendencia de Industria y Comercio. Para la aplicación de cada caso particular dentro de los parámetros de la mencionada circular, se aplica lo establecido en códigos, decretos, leyes y normatividad vigente.

Los requisitos legales y estatutarios para los servicios de afiliación, se encuentran establecidos en la circular única No. 10 de 2001, de la Superintendencia de industria y Comercio y en los códigos, decretos, leyes y normatividad vigente. Así, como en el reglamento de afiliados.

Los requisitos legales para los servicios en Métodos Alternos de Solución de Conflictos MASC, se encuentran establecidos: para conciliación en derecho, ley 640 de 2001, Decreto 2771 de 2001, Decreto de tarifas No 4089 del 25 de octubre de 2007; para los servicios de arbitraje, artículo 116 de la constitución nacional, ley 270 de 1996, ley 23 de 1991, decreto 2651 de 1991, ley 80 de 1993, ley 446 de 1998, decreto 1818 de 1998; para capacitación a conciliadores, Resolución 477 de 2001, Resoluciones 19 y 1399 de 2003; conciliación en equidad, ley 23 de 1991.

Los requisitos determinados por la empresa para realizar o ejecutar los servicios, están definidos en los procedimientos misionales y los requisitos determinados por la empresa para apoyar el desarrollo y ejecución de los procesos operativos están definidos en el listado maestro de información documentada.

### **4.3. REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS**

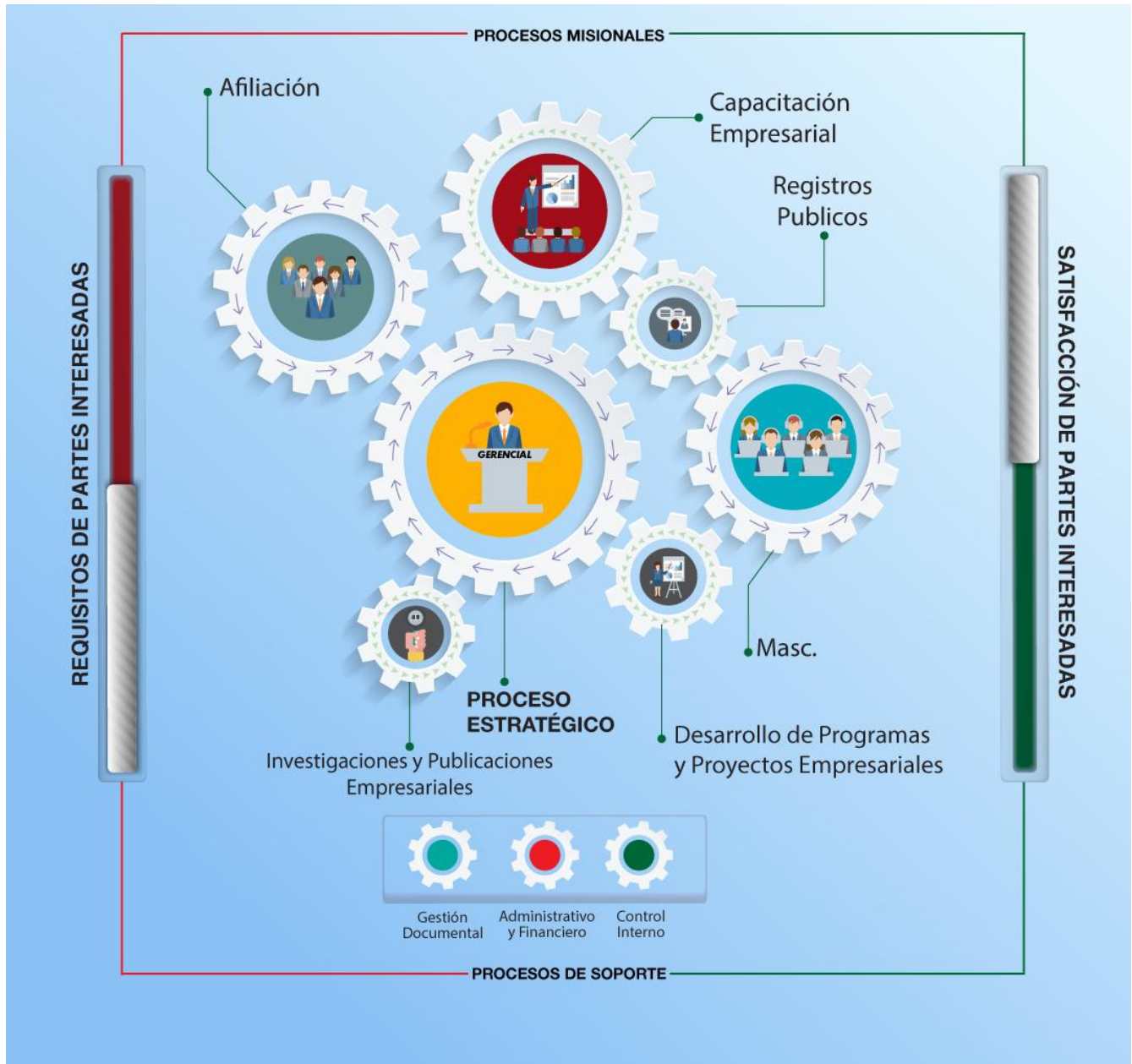
Desde los diferentes procesos se le da cumplimiento a cada uno de los requisitos establecidos para las partes interesadas y los líderes de los procesos semestralmente hacen seguimiento al cumplimiento de los mismos, así mismo en las Auditorías Internas de Calidad se hace revisión de dicho seguimiento. Se debe dejar registro en PE-GG-R-011 Requisitos Partes Interesadas.

### **4.4. CLIENTES**

Los clientes de la Cámara de Comercio se clasifican en:

- Empresarios
- Entidades sin ánimo de lucro
- Entidades del Estado
- Entidades de control y vigilancia
- Público en general
- Profesionales del Derecho
- Operadores de justicia comunitaria

**5. MAPA DE PROCESOS**



## **6. MAPA ESTRATÉGICO**

Anualmente se realiza un análisis del contexto interno y externo de la empresa para lo cual se analiza a través de una matriz DOFA, donde se analiza los siguientes puntos:

Interno:

- Estructura Organizacional
- Personal
- Infraestructura
- Conocimientos de la organización
- Otros

Externo:

- Marco legal,
- Nuevas tecnologías,
- Mercado, cultural, social y económico.
- Otros

Como resultado del DOFA se generan unas estrategias las cuales son alineadas con la Política Integral de Gestión y los Objetivos de Calidad los cuales se miden a través de Indicadores de Gestión. Dicho despliegue se puede evidenciar en el Mapa Estratégico el cual está en el ANEXO 3.

**ANEXO 1 : TABLA DE CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PROCESOS DE CCI CON LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015**

REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015 / PROCESO CÁMARA DE COMERCIO		Gerencial	Control Interno	Gestión Documental	Administrativo y	Capacitación Empresarial	Afiliación	Desarrollo de programas y proyectos empresariales	Registros públicos	Métodos alternos de solución de conflictos	Investigaciones y publicaciones
Cláusula	Descripción										
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	X									
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	X									
4.3	Determinación del alcance del sistema de la calidad.		X								
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.		X								
5.1	Liderazgo y compromiso.	X									
5.2	Política	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	X			X						
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.		X								
6.2	Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos.	X									
6.3	Planificación de los cambios.	X									
7.1.1	Recursos - Generalidades	X			X						
7.1.2	Personas.				X						
7.1.3	Infraestructura.				X						
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.				X						
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición. (N/A)										
7.1.6	Conocimiento de la organización.				X						
7.2	Competencia				X						
7.3	Toma de conciencia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.4	Comunicación.	X									
7.5	Información documentada.			X							
8.2.1	Comunicación con el cliente.		X			X	X	X	X	X	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.				X	X	X	X	X	X	X
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.				X	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.				X	X	X	X	X	X	X
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.										
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				X						
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio.					X	X	X	X	X	X
8.5.2	Identificación y trazabilidad.					X	X	X	X	X	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.				X	X	X	X	X	X	X
8.5.4	Preservación.					X	X	X	X	X	X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.					X	X	X	X	X	X
8.5.6	Control de los cambios.					X	X	X	X	X	X
8.6	Liberación de los productos y servicios.					X	X	X	X	X	X





**ANEXO 2. ORGANIGRAMAS**

**ANEXO 3. MAPA ESTRATEGICO**

#### **ANEXO 4. CARTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Ibagué, Enero 17 de 2017

Yo Luis Alfredo Huertas, en calidad de Presidente Ejecutivo de la CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUÉ en cumplimiento con lo dispuesto en la norma NTC-ISO 9001:2015 y con lo reglamentado en el decreto 1072 de 2015 parte 2 título 4 capítulo 6 y la resolución 1111 de 2017 me comprometo a:

1. Proteger la seguridad y de todos los trabajadores
2. Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios.
3. Establecer la política de gestión integrada
4. Establecer los objetivos de calidad
5. Efectuar las revisiones al sistema de calidad.
6. Realizar la rendición de cuentas a quienes se le hayan delegado responsabilidades específicas en calidad, seguridad y salud en el trabajo
7. Asegurar la disponibilidad de los recursos que sean necesarios en todo proceso de desarrollo, implementación, puesta en marcha y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad y SG-SST.
8. Asignación y Comunicación de Responsabilidades, elección de sus representantes ante los diferentes comités
9. Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo

**LUIS ALFREDO HUERTAS**  
Presidente Ejecutivo