



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 1 de 16
14/10/2025

1. INTRODUCCION

Este documento que a continuación se desarrolla, nos permite tener una amplia visión del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, enmarcado siempre dentro del aspecto legal y organizacional.

A través de él, conoceremos de una forma profunda cada una de las actividades que la entidad realiza y bajo qué parámetros las lleva a cabo, siempre teniendo en cuenta los lineamientos estipulados en la Ley, la política de calidad de la entidad y la norma ISO 9001: 2015 la cual nos permite garantizar al cliente una excelente prestación del servicio y el propósito permanente de brindar la mayor satisfacción, a través del mejoramiento continuo de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 2 de 16
14/10/2025

2. RESEÑA HISTORICA DE LA CAMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra ubicada en el municipio de Santa Rosa de Cabal, departamento de Risaralda. Fue creada el 14 de Junio de 1957, bajo el decreto No.1220.

Durante el año 2007 se conmemoraron los 50 años de existencia de la entidad, siendo actor importante en el desarrollo del comercio en general y del municipio, caracterizándose por ser una entidad líder en el municipio, promoviendo el progreso de la ciudad y del comercio en general.

La Junta Directiva tomó la decisión de trabajar bajo unos estándares de calidad, que permitieran el mejoramiento continuo, obteniendo como resultado final la satisfacción permanente de nuestros clientes y el posicionamiento de la entidad y de la ciudad a nivel regional y nacional como ejemplo de calidad y confianza.

La Cámara de Comercio para cumplir con este propósito cuenta con el acompañamiento permanente de su Junta Directiva integrada por comerciantes que creen en el rol importante de la entidad, con el apoyo del recurso humano calificado, y con las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar eficazmente el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. EXCLUSIONES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Cámara de Comercio, dando cumplimiento a lo estipulado en la Norma ISO 9001: 2015, identifica algunos numerales a los cuales no se acoge la entidad debido a las actividades que desarrolla. Los numerales de la norma que no aplican a la entidad son:

- **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición:** En la Cámara de Comercio, ninguno de los servicios involucrados dentro del Sistema de gestión de calidad, requieren de dispositivos o equipos para ser medibles con precisión y controlar la prestación de los mismos.
- **8.3. Diseño y Desarrollo,** la aplicación de este numeral no es tomada en cuenta en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, puesto que los servicios que se prestan no son diseñados directamente por la entidad.



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 3 de 16
14/10/2025

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Conocimiento de la Organización y su Contexto

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y que pueden afectar tanto positiva como negativamente, su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad.

Para determinar las cuestiones internas y externas que pueden afectar la entidad ya sea de manera positiva o negativa, se ha aplicado la metodología Matriz DOFA, mediante la cual analiza el contexto identificando sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas; y a partir de este, se ha definido su plan estratégico.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Un elemento clave para entender el contexto en el que opera la organización, parte por tener claro quiénes son sus partes interesadas, cuáles son sus necesidades y expectativas, y cuáles de ellas se pueden convertir en requisitos legales u otros, por ello, se han identificado las partes que pueden tener un impacto en la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos.

Así mismo, la entidad es consciente de que la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas puede ser cambiante, por tanto, dentro del proceso anual de revisión por la dirección, se hará el seguimiento y revisión de la información inicial, actualizando esta información si es necesario.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, está definido así:

“Prestar los servicios de registros públicos, proyectos y desarrollo empresarial”.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El SGC implementado por la organización, se convierte en un marco de referencia institucional al cual se le hace seguimiento continuo y se revisa periódicamente

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 4 de 16
14/10/2025

para proporcionar directrices, bajo el modelo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), establece, implementa y mantiene la mejora continua para su sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos

Para ello la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, ha estructurado su mapa de procesos donde se da una visión general de los procesos estratégicos, macroprocesos misionales, procesos misionales, proceso de apoyo.

Así mismo, se han definido para cada uno de los procesos, sus respectivas caracterizaciones donde se pueden identificar las entradas y las salidas, la secuencia de las interacciones, los recursos necesarios para asegurar su disponibilidad, e indicadores de gestión.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad

La Presidencia Ejecutiva demuestra su liderazgo y compromiso con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad, a través de las siguientes actividades:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales, los reglamentarios y los internos de la entidad.
- Estableciendo y controlando la aplicación de la política de calidad y los objetivos de calidad
- Ejecutando las revisiones por parte de la Presidencia.
- Destinando y suministrando los recursos necesarios para dar cumplimiento a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, buscando mejorar continuamente, lo cual garantiza la satisfacción permanente del cliente.
- Conformando el Comité de Calidad que se convierte en la herramienta necesaria para apoyar el desarrollo del proceso en la entidad y controla la eficacia del mismo. Hacen parte del Comité de Calidad: el Presidente Ejecutivo, el Representante de la Presidencia al sistema de Gestión de la Calidad. y los Directores de Departamento, invitando de manera permanente u ocasional a quien consideren pertinente.

5.1.2 Enfoque al cliente

El enfoque al cliente forma parte de la cultura de la entidad y se pone de manifiesto en muchos de los aspectos del trabajo diario.

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 5 de 16
14/10/2025

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se asegura de conocer y establecer los requisitos de los clientes y de aumentar la satisfacción a los mismos, para tal fin se establecen procedimientos, protocolos y políticas enfocadas directa e indirectamente a la atención al cliente y en satisfacer sus necesidades y expectativas

La presidencia ejecutiva, asegura la oportuna y adecuada atención a los clientes y partes interesadas, además del cumplimiento de sus requisitos de acuerdo con lo establecido en este manual con el enfoque en aumentar la satisfacción empleando los resultados de análisis y la evaluación de los datos de satisfacción del cliente

5.2 Política de la calidad

La presidencia y los líderes de los procesos, definieron la política de calidad, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Ha sido difundida a los empleados, buscando crear conciencia entre ellos sobre la importancia de su vinculación al proceso para satisfacer las necesidades del cliente.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta Dirección ha delegado como representante del Sistema de Gestión de calidad al asesor del SGC y control internos de la entidad, quien tendrá las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

NOTA: La responsabilidad, incluye relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión.

De otra parte, cada uno de los empleados de la entidad, tienen definidos sus roles y responsabilidades, según se define en cada uno de los manuales de funciones.

6. Planificación Para el Sistema de Gestión de la Calidad:

6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 6 de 16
14/10/2025

En la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se cuenta con un Procedimiento Gestión del Riesgo y oportunidades, y la Matriz de riesgos y oportunidades, establece el mecanismo definido dentro de la entidad para identificar su riesgos y oportunidades, teniendo en cuenta:

- El contexto de la organización
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Los requisitos legales y reglamentarios.

En estos documentos se integran e implementan acciones en cada uno de los procesos en el sistema de gestión de calidad y que son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal ha definido los objetivos de calidad, alineados a la política de calidad, misión y visión de la entidad, estos objetivos cuentan con indicadores, metas, responsables y fechas de cumplimiento, en su plan estratégico.

6.3 Planificación de los cambios

Con el objetivo de disminuir los riesgos y garantizar la prestación adecuada del servicio al momento de realizar cambios en los procesos, en la manera de realizar una actividad o en la planificación de las actividades de los procesos, e incluso en cambios, modificaciones o reparaciones de mobiliario e infraestructura, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal determinó aplicar la herramienta “Matriz de gestión del cambio” a fin de planificar las acciones necesarias y de esta manera mitigar cualquier situación que pudiese afectar la prestación del servicio o el desarrollo normal de las actividades de la entidad.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, cuenta con los recursos financieros necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, soportado en el presupuesto anual definido para dicho sistema.

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 7 de 16
14/10/2025

7.1.2 Personas

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, dispone de un excelente equipo de trabajo integrado por personas con los requisitos necesarios para el buen desempeño de sus funciones, y determina las personas necesarias para la implementación del sistema de gestión integrado y para la operación y control de sus procesos en el organigrama.

7.1.3. Infraestructura:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal cuenta con unas instalaciones físicas en las cuales están debidamente ubicadas las oficinas de atención al cliente, acondicionadas de manera tal que les brinden comodidad tanto a los clientes como a los empleados, cuando es necesaria alguna adecuación a la planta física, se contrata el personal idóneo para realizar las labores.

Contamos además con unos recursos tecnológicos avanzados, (tanto en hardware como en software) lo cual permite trabajar en línea a Nivel Nacional y brindar a nuestros clientes el mejor de los servicios, con el fin de garantizar la optimización de los recursos tecnológicos la entidad cuenta con los servicios de un profesional en los sistemas el cual se encarga de velar por el buen funcionamiento del hardware y software de la entidad.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr dar conformidad en sus servicios a través de:

- Aplicación de batería de riesgo psicosocial
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
- Comité de Convivencia Laboral (COCOLA)
- Programa de bienestar
- Encuesta de clima laboral
- Programas de promoción y prevención

7.1.5 Conocimiento de la organización:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal considera que las personas de la entidad y su experiencia son la base del conocimiento institucional y capturar y

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 8 de 16
14/10/2025

compartir dicha experiencia y conocimiento, puede generar sinergias que lleven a la creación de nuevo conocimiento o a su actualización, por ello, se garantiza que la competencia de las personas, se cumpla tal y como está definida en los manuales de funciones para facilitar los procesos de empalme cuando ingresa un trabajador nuevo.

Adicionalmente, la entidad se cuenta con un sistema de gestión documental que permite dejar un registro de la forma en que se hacen las actividades de cada uno de los procesos, garantizando que siempre se encuentra actualizada, los tipos de documentos que se manejan, son:

- Procedimientos
- instructivos
- Manuales

Esta información está almacenada en los equipos de cómputo y nubes de almacenamiento autorizadas y sistemas de información donde tienen acceso los líderes de procesos correspondientes los cuales son garantes de su preservación y disposición.

Con el fin de garantizar la confidencialidad de la información que se maneja al interior de entidad, al momento de la contratación del personal se socializan los aspectos relacionados con la confidencialidad de la información.

7.2 Competencia

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal determina la competencia necesaria de las personas que realizan las actividades dentro de los procesos a través de la educación, la formación y la experiencia definidos para cada cargo, en los manuales de funciones, donde se tiene establecido el perfil del cargo, además, se realiza la validación de los mismo durante el proceso de reclutamiento y selección y a través de la evaluación de desempeño que determina además el cumplimiento de las funciones.

7.3 Toma de Conciencia

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 9 de 16
14/10/2025

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal se asegura que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia del sistema de gestión integrado mediante:

- Inducciones del personal
- Socializaciones procedimientos, protocolos, instructivos, matrices
- Capacitaciones por procesos
- Socialización de normas y políticas empresariales

Nota: como registro de actividades se manejan listas de asistencias físicas

De esta manera la entidad e asegura que el empleado en cada función y nivel pertinente, sea consciente y tengan conocimiento de:

- Políticas, objetivos y requisitos del SGC
- Sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del SGC.
- Las consecuencias potenciales que tiene apartarse del cumplimiento de los procedimientos especificados.
- Las implicaciones de no satisfacer los requisitos del SGC, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización.
- Cómo con su trabajo, contribuyen al logro de los objetivos y, por ende, de las políticas establecidas.

7.4 Comunicación:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal determina las comunicaciones internas y externas necesarias para su sistema de gestión integrado mediante la matriz de comunicación donde se incluye:

- Que se comunica
- Cuando se comunica
- A quién se comunica
- Cómo se comunica
- Quien lo comunica

7.5 Información documentada

Se cuenta con un procedimiento que sirve de pauta para documentar los procesos Y servicios involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad. Este documento

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 10 de 16
14/10/2025

permite identificar claramente el código que se debe utilizar y la versión vigente, de manera tal que siempre se tenga un control sobre todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para ello en el mismo procedimiento se define la elaboración de un listado en el que quedan incluidos todos los documentos del proceso; se especifican los tipos de documentos que se podrían elaborar en el desarrollo del proceso y el contenido que cada uno debe tener. Se establece la periodicidad para generar copias de seguridad que nos permitan garantizar la recuperación de la información de todo el Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo se identifican los documentos externos, que afectan la calidad de los servicios.

La divulgación de la información se realiza mediante la publicación de la misma mediante los mecanismos informáticos disponibles en la entidad.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal ha determinado los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación del sistema de calidad está basado en la identificación de los requerimientos establecidos por los clientes y en los requisitos de ley, aplicados en cada uno de los servicios ofrecidos. En la caracterización de los procesos se identifica la interacción entre ellos.

En cada uno de los procedimientos se especifican los indicadores que permiten verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente, por la norma y/o por la Ley.

8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La entidad ha determinado que los requisitos necesarios para la prestación de los servicios son los establecidos por los usuarios, los empresarios y por la misma entidad, teniendo en cuenta: los especificados por el cliente, los necesarios para la excelente prestación del servicio, los legales, reglamentarios y los determinados por la entidad.

Para la prestación de los servicios, en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se ha establecido que para el Proceso de Registros Públicos, además de los requisitos establecidos por el cliente se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- (Circular Única) definida por la Superintendencia de Industria y Comercio, por el Código de Comercio y por el Decreto 898.

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 11 de 16
14/10/2025

La Cámara de Comercio ha determinado que al momento de presentarse alguna variación o modificación en cualquier de los requisitos, informará a los usuarios a través de los diferentes medios de comunicación locales, para no generar traumatismo en la prestación del servicio e inconformidad en los clientes, así mismo, los requisitos del cliente se encuentran identificados en cada una de las caracterizaciones.

8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente

La Cámara de Comercio para brindar un excelente servicio al cliente, cuenta con los implementos necesarios que permiten optimizar la prestación del servicio. Para ello cuenta con un instructivo en el cual se especifican cada uno de los pasos a seguir en el momento de una compra, permitiendo mantener un control sobre todos los bienes que se adquieren en la entidad. Determinan los criterios que se deben tener en cuenta para seleccionar los proveedores y evaluarlos después de haber recibido sus servicios.

8.5. Producción y prestación del servicio:

8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio:

Se cuenta con diferentes procedimientos para cada uno de los procesos, en los cuales se deja claramente identificadas las actividades a realizar por la entidad que permiten dar cumplimiento a los requisitos del cliente, convirtiéndose en el soporte principal para controlar el cumplimiento en la prestación del servicio.

8.5.2. Identificación y trazabilidad:

La prestación del servicio permite su identificación y su trazabilidad durante las diferentes etapas:

- **Registros Públicos:** la trazabilidad se da con el número de matrícula asignado al momento de inscribirse en la entidad, o el número de identificación. Cualquiera de estos datos, permiten conocer la información depositada en los archivos tanto físicos como digitales que posee la entidad.
- **Gestión y Desarrollo:** la trazabilidad se da con el nombre de cada proyecto, el cual identifica la carpeta en la que se encuentra toda la documentación perteneciente al proyecto.
- **Para las capacitaciones y los eventos** la trazabilidad se da a través del nombre de cada uno de los eventos desarrollados, que permite acceder a la



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 12 de 16
14/10/2025

información completa depositada en una carpeta que reposa en el archivo central de la entidad.

8.5.3. Propiedad del cliente o proveedores externos:

La Cámara de Comercio ha determinado que este numeral aplica sólo para el proceso de Registros Públicos y ha identificado que debemos velar, proteger, salvaguardar y garantizar la devolución en perfecto estado de todos los documentos que los usuarios presentan a la entidad.

Para controlar su cuidado y posterior devolución se deja evidencia en el formato entrega de libros de actas de socios registrados en Cámara, al momento de devolverlos se registra la firma del comerciante.

Igualmente son propiedad del cliente los documentos que allegan a la cámara para ser registrados, para ello se reciben y radican teniendo en cuenta un código de barras generado por el sistema y se deja constancia en el sello de recibido del número de folios depositados; se registran en el formato control de documentos que requieren revisión jurídica.

Hasta tanto los documentos no sean inscritos son propiedad del cliente, si posterior a la revisión jurídica se determina la devolución de dicho documento se deja constancia de la entrega del mismo en el Formato devolución de documentos. De esta manera la entidad garantiza la conservación en perfecto estado de los bienes del cliente.

De igual forma y dando cumplimiento a la legislación actual, se garantiza el adecuado uso de los datos de los clientes y/o beneficiarios que se posee en la entidad.

8.5.4. Preservación:

La prestación del servicio arroja como resultado la generación de inscripciones en el registro mercantil de los libros respecto a los cuales la ley exige su formalidad (matriculas o renovaciones), documentos y actas.

Toda esta documentación se conserva y preserva según los lineamientos definidos en la norma general de archivo.

8.6. Liberación de productos y servicios:

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 13 de 16
14/10/2025

El seguimiento y medición de los servicios se realiza al mismo momento de la prestación del servicio, mediante verificación con el usuario de la información suministrada en los documentos según sus necesidades, igualmente se realiza una revisión inmediata de los documentos antes de ser entregados a los usuarios, también se realiza revisión aleatoria al momento de la digitalización de los documentos; esto permite garantizar al cliente la prestación del servicio cumpliendo los requisitos estipulados por él, por la entidad y por el estado.

8.7. Control de elementos de salida del proceso, productos y servicios no conformes:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, procurando facilitar el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y velar por la satisfacción del cliente, documentó un procedimiento a través del cual se identifica una No Conformidad y los servicios no conformes, estableciendo que las No Conformidades pueden ser reales o potenciales, en este caso se analizan las causas, (con algunas de las metodologías que el formato ofrece) y que dieron pie a la no conformidad y determinando el plan de acción a implementar, y dar solución el problema presentado.

Este hallazgo puede surgir a raíz de una revisión por parte de la alta dirección, por una auditoría interna, o externa, por la revisión de la documentación efectuada por los mismos funcionarios o por un funcionario externo al proceso, o bien sea producto de una PQRS presentada por un cliente. Se deja claramente especificado que, si la corrección es inmediata no amerita Análisis de Causas.

Para el caso del servicio no conforme se establecen correcciones, y no amerita análisis de causa, si se presenta de manera repetitiva será necesario establecer una acción correctiva con el respectivo análisis de causa.

Los servicios no conformes del Proceso Registros Públicos, son identificados, mediante el Registro de producción y verificación de registros públicos, corrigiendo de manera inmediata para eliminar la no conformidad detectada.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de conocer la conformidad del cliente frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por él y además conocer el acatamiento de lo estipulado dentro del sistema de gestión de

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 14 de 16
14/10/2025

calidad, ha definido unos indicadores para cada uno de los procesos y para los objetivos de calidad.

La evaluación y medición de estos indicadores mediante la aplicación de herramientas que permiten analizar adecuada y profundamente los datos, permitirán determinar acciones de mejora continua, además de ello se han definido reuniones periódicas para realizar el seguimiento y la medición de los procesos.

9.1.2 Satisfacción del cliente:

Para conocer la satisfacción de los clientes cuenta con un mecanismo para la evaluación de la satisfacción del cliente, a través de Google Forms, que permite estar al tanto de los aspectos en los cuales se debe mejorar. Además se cuenta con otras herramientas de información que nos permiten obtener la opinión del cliente en cuanto a la prestación del servicio, como lo son las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por ellos mismos. Cada una de estas fuentes de información siempre va encaminada al descubrimiento de los aspectos por mejorar y al mejoramiento continuo en procura de brindar al cliente la mayor satisfacción.

9.1.3 Análisis y evaluación:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de demostrar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar las acciones de mejora al proceso, tiene determinado en los indicadores de gestión, las metas que se deben alcanzar buscando siempre la satisfacción del cliente, el eficaz funcionamiento del sistema, y garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada proceso y por el cliente mismo.

El análisis de los datos, permiten verificar el cumplimiento de las metas, el desempeño de los procesos, el comportamiento del Sistema de Gestión y el general el funcionamiento de la entidad, este análisis lo realiza cada uno de los líderes de los procesos e informan directamente al Presidente Ejecutivo cualquier desviación, y si es necesario, se determinan las acciones de mejora a implementar.

La evaluación de cada uno de los aspectos anteriores, desencadena la aplicación de acciones correctivas y la emisión e implementación de un plan de mejora.

9.2. Auditoría Interna:

COPIA CONTROLADA



MANUAL DE CALIDAD

Código: PE-M-001
Versión: 012
Página: 15 de 16
14/10/2025

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de verificar el cumplimiento de lo estipulado dentro del sistema de gestión de calidad de la entidad y de los requisitos del cliente, tiene un procedimiento de auditorías internas, en el cual se determina la planificación para la realización de estas auditorías, la emisión del informe de cada auditoría y la implementación de las Acciones correctivas o preventivas cuando sea necesario, destacando dentro del procedimiento que las no conformidades reales encontradas en una auditoría, requieren emprender una acción correctiva y las no conformidades potenciales, de una acción preventiva.

Los informes emitidos luego de cada auditoría se convierten en el soporte para la toma de decisiones en busca de un mejoramiento continuo y posteriormente para la revisión de la dirección, siendo fundamental para el análisis del desarrollo del sistema en la entidad.

9.3 Revisión por la dirección:

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal cuenta con el procedimiento de revisión por la dirección, donde se estipula la periodicidad de esta revisión y se establece la información de entrada y salida a ser analizada por la alta dirección.

Los resultados de la revisión por la dirección se documentan y consolidan en el acta de revisión por la dirección, incluidas las medidas adoptadas.

10. Mejora

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, mediante la aplicación de la política y objetivos estratégicos, y con el análisis del resultado de las auditorías internas y de los indicadores de cada proyecto, identifica la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad. Esta evaluación permite identificar las no conformidades las cuales darán lugar al desarrollo e implementación de un plan de acción (Correctivo) que garantice el mejoramiento permanente de nuestro sistema, confirmando al cliente el compromiso de mejora continua y el cumplimiento de sus requerimientos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PE-M-001 Versión: 012 Página: 16 de 16 14/10/2025
---	--------------------------	--

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORA Y REVISA		APRUEBA	
Nombre:	Karol Eliana González M.	Nombre:	Cristian Londoño
Cargo:	Asesora SGC y Control Interno	Cargo:	Presidente Ejecutivo

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIONES	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA QUE ENTRA EN VIGENCIA		
		DD	MM	AA
001	Primera versión del documento	22	05	2007
002	Se modificó la forma de comunicar a los clientes los cambios en la reglamentación	15	06	2007
003	Se actualiza Misión y Visión, y los cambios en nombres de cargos y procedimientos efectuados hasta la fecha	24	12	2009
004	Se actualiza incluyendo valores institucionales	12	02	2009
005	Se actualiza la norma y se define un Comité de Calidad al año.	12	04	2010
006	Se actualiza la política de calidad.	12	04	2011
007	Se resume la reseña histórica, se elimina el portafolio de servicio, se elimina los planes de acción individuales, y se enfoca el concepto servicio no conforme a los procesos misionales.	19	06	2013
008	Se ajusto la redacción general del Manual de calidad, buscando dar salida adecuadamente a los requisitos de la Norma ISO 9001. Se cambio la periodicidad de la ejecución de la revisión por la Dirección a una por año Se incluyo en el numeral 7.5.5, que la preservación del producto (documentos) se realiza mediante la aplicación de la ley general de archivo mediante servicio subcontratado.	19	05	2014
009	Se incluyeron los objetivos específicos de satisfacción del cliente y mejora continua.	11	05	2015
010	Se ajustó el manual, de acuerdo a los requisitos y la estructura de alto nivel con la que fue diseñada la norma ISO 9001 versión 2015	11	04	2019
011	Se ajusta manual de acuerdo a funcionamiento actual de los procesos de la entidad.	23	09	2025
012	Se revisan y ajustan los requisitos excluidos de la NTC ISO 9001:2015.	14	10	2025

COPIA CONTROLADA