 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 1/29</p>
---	-------------------------------------	--	---


## RESEÑA HISTÓRICA

A solicitud de los Comerciantes del Sur del Tolima, La Superintendencia de Industria y Comercio, mediante decreto 898 del 25 de marzo de 1983, creó la CÁMARA DE COMERCIO DE EL ESPINAL. El 29 de julio del mismo año, siendo las 11 de la mañana, se reunieron en las instalaciones ubicadas en la carrera 6a No. 11-36; cuarenta (40) Comerciantes con el fin exclusivo de instalar la CÁMARA DE COMERCIO DE EL ESPINAL, con jurisdicción en los Municipios siguientes: Alpujarra, Carmen de Apicalá, Coello, Cunday, Dolores, El Espinal, Flandes, Guamo, Iconozo, Melgar, Ortega, Prado, Purificación, Saldaña, Suárez, Villarrica.

Para el funcionamiento de la Cámara se designó mediante Acta No. 001 del 20 de Mayo de 1983, al Sr. Gentil Palacios como Primer Director Ejecutivo durante un período de cinco años.

En el año de 1988 mediante acta No. 055 fue nombrado como Presidente Ejecutivo el Dr Jaime Eduardo Melo Palma, quien gestionó la ampliación de la Jurisdicción los municipios de Chaparral, Planadas, Rioblanco, Natagaima, Coyaima, San Luis, Ortega, Ataco razón por la cual se cambio la razón social a la de “ CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA” , según decreto No. 146 de 1999.

En 20 años se ha contribuido al Desarrollo de la Libre Empresa, no solo con la Función Registral, Capacitación, Programas de Seguridad, Representación de Intereses Gremiales, Orientación y Apoyo en la Creación de Empresas a través del Centro de Atención Empresarial CAE, Ferias, Semanas Comerciales, apoyo a los Artesanos de las veredas de la Chamba, Chipuelo, y el Colegio, en convenio con Corpomixta y la UNIN, fomentando


 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 2/29</p>
---	-------------------------------------	--	---

la comercialización de la Cerámica Roja y Negra, Veladas Culturales, Servicio Nacional de Empleo, Desarrollo de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos con el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, Pactos por la Transparencia y proyectos de impacto social y económicos para la región.

Con la implementación de los últimos desarrollos tecnológicos, como el Sistema Integral de Registros Públicos (SIREP), Sistema de Costos ABC, Sistema de Gerencia Administrativa (SEGA), Digitalización de los Archivos, el RUE, la Cámara se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo, razón por la cual el equipo humano, liderado por la Presidencia, ha tomado la iniciativa de implementar, certificar y mantener el Sistema de Calidad (SICA), basado en la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001-2008, como una herramienta clave de Organización, para brindar servicios con calidad.

### **NATURALEZA DE LA CÁMARA DE COMERCIO**

Las Cámaras de Comercio son Personas Jurídicas, de Derecho Privado, de Carácter Corporativo, Gremial y Sin Ánimo de Lucro, integradas por los Comerciantes matriculados en el respectivo Registro Mercantil. Son creadas de oficio o a solicitud de los comerciantes mediante acto administrativo del Gobierno Nacional y adquieren personería jurídica en virtud del acto mismo de su creación, previo cumplimiento de los requisitos legales exigidos para el efecto.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 3/29</p>
---	-------------------------------------	--	---

## **JURISDICCIÓN**


La Cámara tiene jurisdicción en los siguientes municipios: Ataco, Alpujarra, Carmen de Apicalá, Chaparral, Coello, Coyaima, Cunday, Dolores, El Espinal, Flandes, Guamo, Icononzo, Melgar, Planadas, Ortega, Natagaima, Prado, Purificación, Rioblanco, Saldaña, San Luis, Suárez, Villarrica.

## **UBICACIÓN**

En la actualidad la CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA tiene una (1) sede principal ubicada en El Espinal, Carrera 8ª No. 8-35, Centro de Eventos y Convenciones Carrera 3ª Calle 21, Oficinas receptoras de documentos (delegadas) ubicadas en Chaparral, Calle 9 No. 9-59 Centro y Melgar Centro Comercial Paseo Riviera Local 3 - 4.

## **MISIÓN**

*Somos una Entidad Privada sin Ánimo de Lucro, con funciones públicas delegadas por el Estado, ejecutadas a través de procesos de calidad en el Registro Mercantil, de Proponentes y Entidades sin Animo de Lucro; Capacitamos a los Empresarios, Promovemos el Desarrollo de la Región, ofrecemos Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, como Conciliación y Arbitraje, lideramos Programas Empresariales y Cívicos, apoyándonos en excelentes Recursos Humanos, Tecnológicos y de infraestructura, con responsabilidad social y eficiencia, para mejorar la competitividad y el desarrollo socioeconómico del Sur y Oriente del Tolima.*

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 4/29</p>
---	-------------------------------------	--	---

## VISIÓN

*Nos consolidaremos como una organización que propenderá por la generación y fortalecimiento de la cultura empresarial, con innovación investigación y responsabilidad social. .*

## DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD


### 1. OBJETO Y ALCANCE:

El objeto de este Manual de Calidad, es presentar el Sistema de Calidad de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, mediante la descripción de cada uno de los elementos de la Norma NTC ISO 9001-2008, y su aplicación a los servicios descritos en el alcance: “PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REGISTROS DELEGADOS POR EL ESTADO (MATRICULA MERCANTIL, PROPONENTES Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO), DESARROLLO EMPRESARIAL Y CONCILIACIÓN.”

Además el Sistema de Calidad (SICA) abarca los procesos de Gestión con el cliente, Talento Humano e Infraestructura, los cuales enmarcan los servicios prestados a los comerciantes de la jurisdicción.

### 2. APLICACIÓN

En el Sistema de Calidad se encuentran las siguientes exclusiones acorde a los numerales de la NTC ISO 9001-2008:

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 5/29</p>
---	-------------------------------------	--	---

### 7.3. Diseño y Desarrollo

Este numeral de la Norma NTC ISO 9001-2008, no aplica por cuanto los servicios se prestan siguiendo los parámetros generales establecidos en la reglamentación aplicable a todas las Cámaras de Comercio en sus servicios de Registros Delegados y Conciliación.


### 7.6. Control de los Dispositivos de seguimiento y medición

Por la naturaleza de los servicios realizados por la Cámara de Comercio no necesita equipos especializados que requieran validar los dispositivos por medio de métodos de calibración y ajuste.

## 3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la dirección del Sistema de Calidad, especialmente del Representante por la Dirección, así como del Coordinador de Calidad, la actualización de este Manual, su distribución y control.

La estructura de presentación del Manual de Calidad, por ser un documento único dentro del Sistema de Calidad, es diferente a la de los demás documentos. La estructura está orientada a describir de manera clara el que hacer de la Organización, especialmente la aplicación general del SICA y la descripción de la implementación de los requisitos de la Norma enfocados con el ciclo PHVA: Planear Sistema de Calidad. Responsabilidad Gerencial y Gestión de Recursos. Hacer: Realización del servicio.


 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 6/29</p>
---	-------------------------------------	--	---

Verificar: Medición, Análisis y Mejora; y actuar: Medición, Análisis y Mejora. Ver Procedimiento Mejoramiento Continuo (P-SICA-805-01).


#### 4. DEFINICIONES

Para los propósitos del presente Manual de Calidad, se aplican los términos y definiciones dados en la NTC ISO 9000-2008 y los siguientes que han sido definidos como vocabulario normal en la empresa

- **RUE:** Es la primera red nacional de servicios empresariales, que integra y centraliza el registro mercantil y el registro de proponentes que administran las 57 Cámaras de Comercio. El **Registro Único Empresarial**, es el principal aliado estratégico del sector empresarial y del Gobierno Nacional, al ofrecer información confiable y oportuna para la toma de decisiones comerciales y económicas.
- **CONCILIACIÓN:** Es un mecanismo alterno de solución de conflictos a través del cual dos o mas personas gestionan por si mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.
- **REGISTRO DE PROPONENTES:** es el registro que llevan las Cámara de comercio de proveedores, constructores y consultores, de personas naturales o jurídicas que aspiren a celebrar contratos con las entidades estatales teniendo en cuenta lo estipulado en la ley 80 de 1.993 y demás normas concordantes.
- **SICA :** Sistema de Calidad
- **SEGA:** Sistema de Gerencia Administrativa
- **SIREP** Sistema Integral de Registros Públicos

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 7/29</p>
---	-------------------------------------	--	---

- **DOCUWARE:** Software adquirido para la digitalización de los archivos
- **COSTOS ABC:** Software adquirido para costear las actividades de Cámara.
- **SEGA-PRES:** Software adquirido para proyectar y ejecutar presupuestos a futuro
- **Registro Mercantil:** Es una institución a cargo de las Cámaras de Comercio a través de las cuales, por virtud de la ley se da publicidad a ciertos actos de los comerciantes que deben ser conocidos por la comunidad.
- **Matrícula Mercantil:** Es el registro público de los comerciantes y de los establecimientos de comercio en el registro mercantil de la Cámara de Comercio con jurisdicción en el domicilio del comerciante o del lugar donde se encuentre abierto el establecimiento. Por razón de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 222 de 1995, que reformó el Código de Comercio también se encuentran obligadas a matricularse en el registro mercantil todas las sociedades civiles. Con la matrícula mercantil se pretende dar a conocer a los terceros ciertas condiciones personales del inscrito en el registro y de las circunstancias en que se desarrolla sus negocios.
- **CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL CAE:** Programa en convenio con Confecamaras, la Alcaldía de el Espinal y la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima que permitió la simplificación de trámites para la creación y formalización de empresas.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 8/29</p>
---	-------------------------------------	--	---

## **5. DESCRIPCIÓN DE LA NORMA**

### **CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**


#### **4.1. REQUISITOS GENERALES**

En el presente Manual de Calidad, se hará referencia a la documentación del SICA que ha implementado la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, así como, la descripción de los procesos; véanse Mapa de Procesos (Anexo 1) y Caracterización de Procesos (Anexo 2 ) a fin de garantizar su eficacia en la descripción de los recursos con los cuales cuenta cada proceso, sus objetivos y los indicadores de gestión que permiten hacerles un seguimiento, para alcanzar los resultados planificados e implementar mejoras sucesivas

De acuerdo a lo anterior, la Cámara de Comercio ha identificado tres tipos de procesos: de Dirección, de Valor y de Apoyo, los cuales se describen a continuación.

- Procesos de Dirección: Tiene como objeto orientar la Organización a su mercado objetivo que son los comerciantes de la jurisdicción, mediante la planeación, dirección y control de los procesos. Es responsabilidad de la Presidencia Ejecutiva y de los directores de área. (Gestión de Dirección, Sostenimiento y Mejora)



 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 9/29</p>
---	-------------------------------------	--	---


- Procesos de Valor: Tienen como finalidad describir el que hacer de la Organización (Registros Delegados, Conciliación, Desarrollo Empresarial, Gestión Cliente).
- Procesos de Apoyo: Su objetivo es facilitar la realización de los demás procesos de la organización buscando el logro de los resultados propuestos. (Talento Humano, Infraestructura)

En el mapa de procesos se identifican y describen las relaciones entre los procesos con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001-2008 versión 2008 a fin de explicar gráficamente la transformación de necesidades en servicios que brinden satisfacción los comerciantes de la jurisdicción.

## **4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **4.2.1. Generalidades:**

La documentación del SICA incluye la declaración documentadas de la Política de Calidad y la de los objetivos de calidad. También incluye en el presente Manual de Calidad los procedimientos exigidos por la norma. Elaboración y Control de Documentos (P-SICA-401-01), Control de los Registros (P-SICA-401-02), Auditoría Interna (P-SICA-802-01), Control del Producto no conforme (P-SICA-803-01), Mejoramiento Continuo (P-SICA-805-01), Acciones Correctivas (P-SICA-805-02), Acciones Preventivas (P-SICA-805-03) y otros que son útiles en la aplicación del presente Sistema de Calidad (SICA) como son: Venta de

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 10/29</p>
---	-------------------------------------	--	--


Registros Delegados por el Estado (P-SICA-705-01), Conciliación (P-SICA 705-02), Arbitraje (P-SICA-705-03), Peticiones, Quejas y Reclamos (P-SICA-502-01), Amigable composición (P-SICA-705-06), Recopilación de la Costumbre Mercantil (P-SICA-705-07), Venta de Servicios Desarrollo Empresarial (P-SICA-705-08).

### Estructura de la documentación



#### 4.2.2. Manual de Calidad

Es el documento de referencia de todo el SICA de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, en este manual se incluye el alcance y las exclusiones justificadas con sus detalles (Ver numeral 1 y 1.2 de este documento). El control

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 11/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

del manual de calidad será responsabilidad del Representante por la Dirección, así como del Coordinador de Calidad. El original del mismo estará ubicado en la biblioteca de la Dirección Administrativa, respaldado por una copia en medio magnético.


#### **4.2.3 Control de documentos**

El control de documentos de Calidad se realiza a través del procedimiento Elaboración y control de documentos (P-SICA-401-01), que incluye elaboración, revisión, aprobación y control de la documentación, la asignación del código, registro en el listado maestro de documentos, recolección de las versiones anteriores si las hubiere y entrega del nuevo documento.

Los documentos externos se controlan con el listado maestro de documentos externos (R-SICA-401-01-04) el cual es diligenciado y controlado por el coordinador de calidad. Estos documentos estarán ubicados en las bibliotecas del Centro de Conciliación y Arbitraje, así como en la ubicada en la Dirección Administrativa.

#### **4.2.4 Control de los Registros**

Este procedimiento (P-SICA-401-02) establece el método que lleva a cabo la Cámara de Comercio, para el tratamiento de la información consignada en los documentos que sirven como evidencia en las acciones realizadas (registros). Los documentos que generalmente presentan estas características son formatos

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 12/29</p>
---	-------------------------------------	--	--


diligenciados, actas e informes. Se entiende que un registro está completo, cuando satisface los requerimientos y demuestra evidencia de las acciones implementadas.

La Cámara de Comercio establece y proporciona las evidencias de los registros necesarios para la conformidad con los requisitos del SICA. Cada registro está claramente identificado en el listado maestro de registros, (R-SICA-401-01-03) con su respectivo nombre y código del procedimiento al que pertenece. La localización de cada registro se logra por medio del responsable del área a la cual pertenece el registro. De igual manera los registros son almacenados por él mismo para facilitar su localización o recuperación cada vez que sean requeridos.

## **CAPITULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1. Compromiso de la dirección**

La alta dirección de la Cámara de Comercio, evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SICA, así como la mejora continua de su eficacia, estableciendo la Política de Calidad. (Véase 5.3), los objetivos de calidad (véase 5.4.1), llevando a cabo la revisión del sistema por la dirección (P-SICA-506-01), y asegurando la disponibilidad de recursos para la correcta operación del SICA, de acuerdo con la caracterización realizada. (Anexo No. 3)

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 13/29</p>
---	-------------------------------------	--	--


## **5.2. Enfoque al cliente**

La alta dirección con el establecimiento de la plataforma estratégica (misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad), ha identificado y determinado los requisitos del cliente, para ello orienta sus esfuerzos en aumentar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

## **5.3. Política de calidad.**

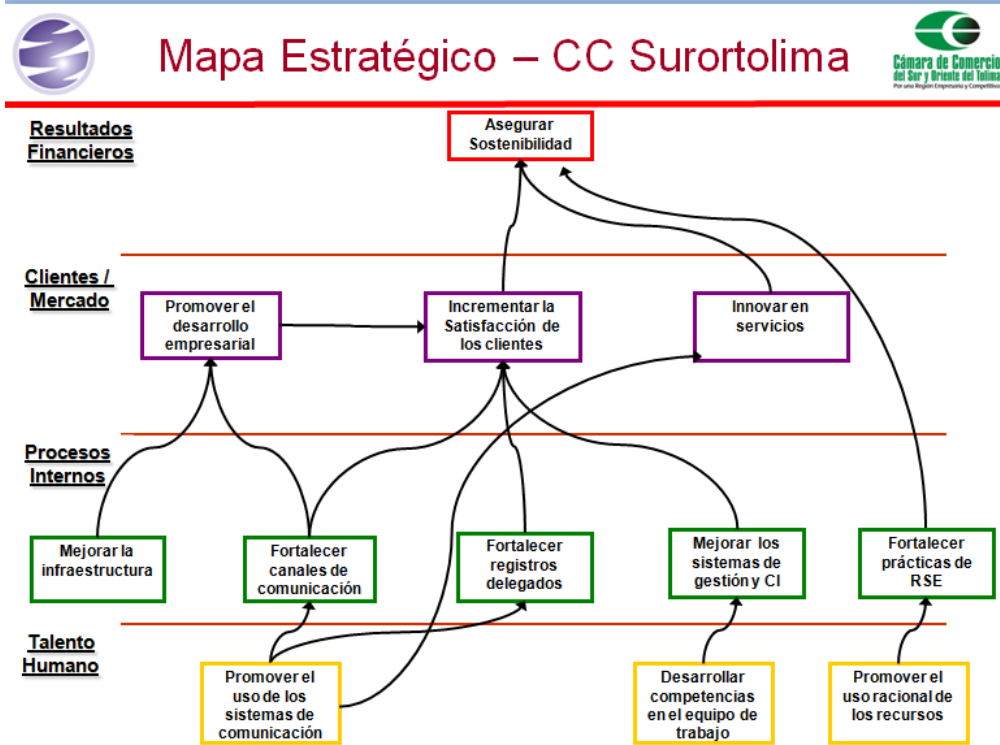
La alta dirección ha definido su política de calidad, a través de un trabajo en equipo, definiendo claramente el compromiso de la organización para dar cumplimiento a los requisitos y mejora de la eficacia del SICA. Dicha política tiene vigencia, es conocida y entendida por toda la Organización. La Política de Calidad, está orientada a alcanzar altos niveles de satisfacción de los comerciantes de la jurisdicción:

*“En la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, estamos comprometidos en desarrollar los servicios de la Institución, a través de un proceso de mejoramiento continuo, buscando satisfacer a nuestros clientes, como resultado de la identificación permanente de sus necesidades, mediante la activa participación, trabajo en equipo, compromiso, e idoneidad. Contando con el apoyo incondicional de nuestro Recurso Humano y la actualización constante de la infraestructura”*

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISÓ APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 14/29</p>
---	---------------------------------	--	--


**5.4. Planificación.**

La Cámara de Comercio definió y estableció su plan estratégico para los próximos 5 años, para el cumplimiento de los objetivos establecidos se elabora un plan anual de trabajo (ver anexo 4) que esta alineado con el mapa estratégico de la entidad, este sometido a consideración y aprobación de la junta directiva de la entidad.



**5.4.1 Objetivos de calidad**

La alta dirección ha definido los objetivos de calidad necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del servicio, para cada uno de los niveles y


 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 15/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

funciones de la Organización descritos en el Mapa de Procesos, los objetivos son reflejo de la Política de Calidad y se describen a continuación:

1. *Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana.*
2. *Mantener el poder de convocatoria con los Empresarios y la Comunidad*
3. *Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado*
4. *Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano*
5. *Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.*
6. *Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.*

#### **5.4.2. Planificación del Sistema de Calidad**

La alta dirección ha desarrollado la planificación e implementación del Sistema de Calidad (Ver anexos 1 y 2), con el propósito de evidenciar su compromiso frente a los requisitos citados en el numeral 4.1 del SICA Norma ISO 9001-2008, como también los objetivos de calidad manteniendo así la integralidad del SICA.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 16/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

## **5.5. Responsabilidad , Autoridad y Comunicación**


### **5.5.1. Responsabilidad y autoridad**

La alta dirección tiene definidos los grados de responsabilidad y autoridad en el Organigrama. (Ver anexo 5) Matriz de responsabilidades, (Ver Anexo 6) y los complementa con el Manual de Responsabilidad y Autoridad, en donde se definen los perfiles y descripciones de los cargos.

### **5.5.2. Representante de la Dirección**

La alta dirección ha designado un representante de la dirección con independencia de otras funciones, a quien se le ha delegado la autonomía para implementar y establecer los procesos necesarios del SICA, mantener informada a la Presidencia Ejecutiva sobre el desempeño y cualquier necesidad de mejora frente al Sistema, así como también promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Organización. La descripción del nivel de responsabilidad y de autoridad está descrita en el perfil y descripción del cargo del funcionario representante de la Dirección.



 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 17/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

### **5.5.3. Comunicación Interna**


La comunicación interna es liderada por la Alta Dirección, a través de las reuniones de gerenciales, donde se toma decisiones relevantes sobre el SICA que posteriormente son transmitidas a otros niveles de la Organización según el procedimiento de comunicación interna (P-SICA-505-01 ), para asegurar el entendimiento e implementación de las acciones necesarias.

## **5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.6.1. Generalidades**

La alta dirección evidencia su compromiso en la planificación y revisión del SICA, están se realizaran por lo menos una vez cada semestre. Los aspectos revisados son los concernientes a la prestación de los servicios. La revisión de la alta dirección, se apoya en varios documentos como son: Procedimiento de Mejoramiento Continuo (P-SICA-805-01), el registro de mejoramiento continuo (R-SICA-805-01-01). Los procedimientos de acciones correctivas (P-SICA-805-02), Acciones preventivas (P-SICA-805-03), Auditorias internas (P-SICA-802-01). Los registros de Acciones de Mejora (R-SICA 805-01-03) y Correcciones (R-SICA-803-01-01).

Dicha revisión incluye la evaluación de las necesidades de mejora, así como también la realización de cambios tanto en el SICA, como también en la política de calidad.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 18/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

### **5.6.2. Información para la revisión.**

La información de entrada para la revisión por la Dirección de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, incluye los elementos citados en los ítems (a), (b) (c) (d), (e) (f) y (g), contemplados en el numeral (5.6.2.) de la NTC ISO 9001 versión 2008 y en el procedimiento de Revisión del Sistema por la Dirección. (P-SICA-506-01)


### **5.6.3. Resultados de la revisión**

La alta dirección basada en la revisión desarrollada sobre la integridad del SICA, define las estrategias y las acciones para la conveniencia, adecuación y eficacia del SICA, las estrategias y las acciones son analizadas mediante un trabajo de equipo donde participan los responsables de cada proceso.

## **CAPITULO 6 GESTIÓN DE RECURSOS**

### **6.1. Provisión de los recursos.**

La alta dirección ha establecido para la solicitud de recursos, el manual de contratación (I-SICA-603-01-01) donde se normatiza el proceso de contratación de bienes o servicios, a fin de obtener un recurso que cumpla con los requisitos establecidos. La Cámara cuenta con un presupuesto anual de inversión aprobado por la Junta Directiva y registrado en el libro de actas

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 19/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

correspondiente. Después de realizada la revisión del Sistema por la Dirección y si es necesario, se efectuarán las adiciones necesarias previa presentación y aprobación por la Junta Directiva. De igual forma quedará registrada en un acta. Para el sistema de calidad cuenta con una partida presupuestal, que cubre el 100% de las actividades por este concepto como consta en el Anexo 3 (Presupuesto)


El suministro de los materiales y equipos de trabajo, es descrito en el procedimiento de infraestructura (P-SICA-603-01).

## **6.2. RECURSOS HUMANOS**

### **6.2.1. Generalidades**

El grupo de colaboradores (Anexo 5) vinculados a la Cámara de Comercio y que realizan actividades que afectan el SICA, tienen la competencia, educación, formación, experiencia y habilidades necesarias para garantizar la calidad de los servicios. La descripción de la competencia requerida se encuentra descrita en los perfiles de cargo, y en las especificaciones solicitadas por la Presidencia y los jefes de área. Manual de Responsabilidades y Perfiles. (Funciones, competencia, y perfil de cargos)

La evaluación de desempeño es un proceso sistemático que se desarrolla mediante los pasos descritos en el Instructivo (I-SICA-602-01-01), Evaluación de desempeño y que forma parte del Procedimiento Administración del Recurso Humano (P-SICA-602-01).

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 20/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

### **6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación**


La Organización ha evidenciado su compromiso en la formación y desarrollo de habilidad del personal, mediante la implementación de acciones continuas que mejoren la competencia del personal en todos los niveles de la Organización.

### **6.3. Infraestructura**

La Organización está comprometida en mantener la infraestructura física, dinámica y moderna que cumpla con los requerimientos necesarios con respecto a Planta y equipos de cómputo. La evidencia de este compromiso no solo está a través de la compra y mejoras en la infraestructura actual sino la implementación de acciones de mantenimiento. Estas actividades se describen en el (P-SICA-603-01) – Infraestructura.

### **6.4. Ambiente de Trabajo.**

Para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, la organización desarrolla distintas actividades para mantener y mejorar el ambiente, las cuales están relacionadas con la adecuación de los espacios de trabajo, (Ventilación, iluminación, ergonomía y la aplicación del programa de Salud Ocupacional dirigido por la ARP y el comité paritario de Salud ocupacional).

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 21/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1. Planificación de la realización del servicio.


La planificación del servicio se realiza con base en las oportunidades del mercado y sus tendencias, sumado a la evaluación del servicio en períodos anteriores. Esta planificación tiene como propósito garantizar que los resultados sean el reflejo de lo planeado. Cada etapa de la realización del servicio, está adecuadamente controlada a través de acciones de seguimiento específicas en documentos y directrices que garantizan que los requisitos del producto se cumplen, de acuerdo a lo establecido por la empresa en el mapa de procesos y su caracterización. (Ver anexo 1).

### 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

#### 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

##### **Registros Delegados:**

- Ágil Atención en: Sala de espera, Asesoría Caja
- Oportunidad en expedición de certificados de los registros (en un tiempo máximo de 30 minutos personas naturales y hasta 48 horas Personas Jurídicas por primera vez).
- Asesoría idónea y completa de los registros
- Exactitud en la información reportada en los certificados

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 22/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

- Optima infraestructura física y tecnológica para la prestación del servicio.

**Conciliación:**

- Atención Ágil y oportuna en la prestación del servicio
- Conciliadores capaces y que no se sesguen a ninguna de las partes
- Fácil acceso al servicio
- Optima infraestructura física y tecnológica para la prestación del servicio.


**Desarrollo Empresarial:**

- Capacitaciones de excelente nivel
- Servicios preferenciales para los afiliados
- Realización y participación en eventos locales y nacionales
- Información de los servicios que se ofrece a los empresarios
- Optima infraestructura física y tecnológica para la prestación del servicio.

**7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.**

**Registros Delegados:**

- Medición y evaluación constante de los procesos.
- Revisión de los informes de satisfacción de los clientes

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 23/29</p>
---	-------------------------------------	--	--


- Capacitación permanente a los funcionarios
- Control de calidad de los certificados
- Implementación de acciones de mejora, correctivas y preventivas durante el desarrollo de los procesos.
- Dotación y adecuación de la infraestructura física y tecnológica acorde con la prestación de los servicios.
- Aplicación de evaluaciones de desempeño a los funcionarios de registros delegados.

**Conciliación:**

- Análisis de las encuestas de conciliación realizadas por los usuarios del servicio.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de los conciliadores del Centro de acuerdo a los requisitos
- Medición y evaluación constante de los procesos.
- Implementación de acciones de mejora, correctivas y preventivas durante el desarrollo de los procesos.
- Dotación y adecuación de la infraestructura física y tecnológica acorde con la prestación de los servicios.

**Desarrollo empresarial:**

- Evaluar y reevaluar a capacitadores.
- Medición y evaluación constante de los procesos.
- Aplicación de encuestas por parte de nuestros usuarios para la evaluación de los servicios.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 24/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

- Toma de acciones de mejora, correctivas y preventivas durante el desarrollo de los procesos.
- Dotación y adecuación de la infraestructura física y tecnológica acorde con la prestación de los servicios
- Aplicación de lista de verificación previa a la realización de los eventos.


### **7.2.3. Comunicación con el cliente.**

La organización ha determinado distintos medios de comunicación con el cliente externo, tales como volantes informativos de los temas de Registro Mercantil, Conciliación, Cartelera informativa, página web institucional, al igual que un video Institucional, de igual forma los medios tradicionales como lo son: oficios personalizados, correo electrónico y atención telefónica. Procedimiento de comunicación Externa ( P-SICA-505-02)

### **7.3. Diseño y Desarrollo.**

Este numeral de la NTC ISO 9001-2008 no aplica para las actividades de la cámara en sus servicios debido a la normatividad que la rige, Decreto 898/2002



 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 25/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

## 7.4. COMPRAS

### 7.4.1. Proceso de Compras.


La Organización evidencia su compromiso para que el producto adquirido, y/o contratado, cumpla con los requisitos de compra especificados en el Manual de Contratación (I-SICA 603-01-01), al igual que la descripción relacionada en el Procedimiento de Infraestructura (P-SICA-603-01), los cuales contienen información clara y precisa sobre el proveedor y además, contemplan los parámetros que la organización ha considerado como relevantes para determinar si el servicio ofrecido por el proveedor cumple con los requisitos exigidos para el producto final.

### 7.4.2. Información de Compras.

La información de compras necesaria para adquirir productos o servicios que cumplan con los requisitos específicos, se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de contratación I-SICA-603-01-01, en el cual se establecen las condiciones y el proceso necesario para realizar cualquier tipo de contratación que realice la entidad.

### 7.4.3. Verificación de los productos comprados

La Organización ha establecido el control para la verificación de los productos comprados a través del procedimiento Infraestructura (P-SICA-603-01), y del registro Formato de bienes recibidos (R-SICA-603-01-13), el

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 26/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

cual es diligenciado por el funcionario responsable de la compra o servicio manifestando su conformidad en el recibo del mismo.

## **7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**


### **7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.**

La Organización tiene definida de manera clara la información sobre las características del servicio a controlar. Por medio del plan de calidad diseñado para los procesos de valor. (Anexo No. 4). Para tal efecto se debe tener en cuenta las siguientes herramientas:

- Calificación del servicio por parte de los clientes.
- Evaluaciones de desempeño
- Informes de avance o de gestión
- Informes a la Contraloría
- Informes a la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.**

Para el proceso de Desarrollo empresarial se establece la validación de cada uno de los servicios o eventos que realicen.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 27/29</p>
---	-------------------------------------	--	--


Los procesos de capacitación asesoría y administración de recursos que sumados al de gestión cliente constituyen la fortaleza para la prestación de los servicios de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, se han validado a través de la confianza de los comerciantes demostrada durante los 20 años de servicio en la jurisdicción. Esta confianza se ve reflejada en el aumento del número de comerciantes matriculados y renovados.

### **7.5.3. Identificación y Trazabilidad.**

Los Comerciantes inscritos y/o matriculados en la Cámara de Comercio, se identifican a través de la base de datos ingresada en el Sistema Integral de Registros Públicos (SIREP). Así como en los expedientes generados para cada actividad y que reposan en el área de Archivo dispuesta únicamente para este fin. Adicionalmente el archivo físico se digitaliza, facilitando la ubicación de los documentos en el sistema, para tal efecto la Cámara cuenta con un software especial denominado DOCUARCHI el que permite ver los documentos a través de la aplicación desarrollada para este fin.

### **7.5.4. Propiedad del cliente**

La Cámara de Comercio, vela por el cuidado de la información perteneciente al Registro Mercantil y procesos administrativos, ingresados en el Sistema Integral de Registros Públicos (SIREP) así como la información Administrativa almacenada en el Sistema de Gerencia Administrativa (SEGA) utilizando los servicios del Data Center suministrados por Confecamaras. El Archivo de los Registros públicos, el cual ha sido

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 28/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

digitalizado y almacenando por medio del DOCUARCHI, posee los siguientes mecanismos de control: copias periódicas de la información alojada en el Data Center, copias de la información Digitalizada.


#### **7.5.5. Preservación del Servicio**

La preservación o mantenimiento del servicio se hace a través de acciones de seguimiento, basados en los resultados arrojados por las encuestas de evaluación del servicio y programa de mejoramiento de eventos de igual forma se hacen acciones correctivas / preventivas y de mejoramiento continuo donde se evalúa el grado y avance de las metas. Ver Indicadores de Gestión (P-SICA-504-01)

## **CAPITULO 8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1. Generalidades**

La Cámara de Comercio, ha establecido procedimientos, instructivos y registros para evidenciar la conformidad del servicio así como la aplicación del SICA. Mantener y mejorar su eficacia. Más adelante se referencia dichos documentos.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 29/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

## **8.2. Seguimiento y medición**


### **8.2.1. Satisfacción del cliente**

La Cámara realiza seguimiento sobre la percepción del servicio por parte del cliente mediante encuestas que miden los aspectos fundamentales del servicio prestado y las terminales de calificación del servicio, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por el cliente, así mismo, se mantendrá a la vanguardia utilizando herramientas que le permitan identificar y medir cada vez mejor las necesidades y expectativas de los clientes.

### **8.2.2. Auditoria interna**

Este aspecto está descrito en el procedimiento de auditorias internas de calidad (P-SICA-802-01) e inicia con la planificación que contempla entre otros aspectos la selección de los Auditores, la definición de los procesos a auditar y las fechas; posteriormente se realizan las auditorias internas y se reúnen todas las evidencias posibles para la elaboración y presentación del informe.

Los hallazgos encontrados: No conformidades (R-SICA-803-01-01), son registrados en el informe de auditoría (R-SICA-802-01-03), para implementar las acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 30/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

### **8.2.3. Seguimiento y medición a los procesos**

Los procesos de desarrollo y prestación del servicio, son controlados y evaluados de acuerdo a los elementos de control y medición establecidos. Los resultados del seguimiento de la medición de los procesos son registrados en los informes de auditorias internas de calidad (R-SICA-802-01-03), indicadores de gestión (P-SICA-504-01).

### **8.2.4. Seguimiento y medición del servicio**


Los resultados del seguimiento y medición del servicio son registrados en los informes de los indicadores de gestión, y en las actas de la revisión por la dirección. Este seguimiento y medición permite identificar posibles desviaciones, en las especificaciones del servicio para poder hacer los correctivos adecuados.

## **8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

El control del producto no conforme se hace mediante la descripción de los pasos mencionados en el procedimiento (P-SICA-803-01). Este procedimiento es aplicable para todas las actividades del SICA.

## **8.4. ANÁLISIS DE DATOS**

La Cámara de comercio tiene como métodos para el análisis de los datos o comportamiento de las distintas variables el procedimiento de mejoramiento

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 31/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

continuo (P-SICA-805-01), Indicadores de gestión (P-SICA-504-01) y análisis estadísticos. Cada una de estas herramientas es usada de acuerdo al tipo de información que se quiere analizar.


## 8.5. MEJORA

### 8.5.1. Mejora Continua

La Organización, ha difundido y dado a conocer en todos sus niveles la política de calidad, y está es atendida y aplicada en el desarrollo de todos sus procesos. Cada uno de los objetivos de calidad está adecuadamente definido y son evaluados por la alta dirección, para garantizar el cumplimiento de los mismos, mediante los planes de acción. La organización realiza de manera comprometida auditorias internas, para determinar si el SICA es conforme con los requisitos de la NTC ISO 9001-2008 establecidos por la organización. La mejora continua se apoya en la aplicación del Procedimiento (P-SICA-805-01).

### 8.5.2. Acciones Correctivas

El procedimiento acción correctiva inicia cuando se identifica o se manifiesta un problema, el cual se puede definir como la ocurrencia frecuente o de alto impacto sobre el SICA (calidad, costo, cliente) de una no conformidad o incumplimiento frente a un requisito. Una vez se ha


 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 32/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

identificado se inicia el tratamiento de la no conformidad partiendo del hallazgo de las causas probables hasta encontrar la causa raíz. Frente a la cual se proponen las acciones correctivas. Si estas no son adecuadas se revisa nuevamente la causa raíz. Si es adecuada se implementa la acción tomada. El método para implantación de acciones correctivas está descrito en el procedimiento (P-SICA-805-02).

### **8.5.3. Acciones Preventivas**

Este procedimiento inicia cuando se identifican los problemas potenciales, con el ánimo de evaluar su impacto sobre el SICA y las acciones a implementar, una vez se ha identificado la causa principal. El método para aplicar acciones preventivas está explicado en el procedimiento (P-SICA-805-03)



 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL COMITÉ CAL COORD. CAL 14/05/2014 M-SICA--01 11 33/29</p>
---	-------------------------------------	--	--

## **ANEXOS**

- 1. Mapa de Procesos**
- 2. Caracterización de Procesos**
- 3. Presupuesto**
- 4. Plan Anual de Trabajo**
- 5. Organigrama**
- 6. Matriz de Responsabilidades**
- 7. Plan de Calidad Procesos de Valor**
- 8. Matriz de interrelación de procesos**