



# *Manual de Calidad*



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

# **Introducción**

## **Sistema**

## **Gestión de Calidad**

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos - NTC ISO 9001:2008

# Objetivo y Alcance



## Introducción



Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

## *Objetivo*

Mostrar el Sistema de Calidad que hemos implementado en nuestra Entidad, bajo los lineamientos de la NTC – ISO 9001:2008 y nuestros propios requerimientos.

## *Alcance*

Aplica para las actividades de:

Registros Públicos: Mercantil, ESAL y RUP  
Certificación de Costumbres  
Conciliación y Arbitraje  
Servicio de Afiliación

ESAL: Entidades sin Ánimo de Lucro  
RUP: Registro Único de Proponentes



# Gestión del Manual



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual



## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

## Control de la difusión

La elaboración de este manual es responsabilidad del Representante de la Dirección y de los demás responsables de proceso. Es aprobado por la Presidencia Ejecutiva y divulgado en la Intranet de la Cámara de Comercio.

El contenido del manual es de aplicación exclusiva en CCB por lo cual, las copias requeridas para propósitos de información al cliente, auditorias de tercera parte, etc. son autorizadas por el representante de la Dirección y no están sujetas a actualización.



El Manual se estructura en 4 partes:

## 1. El contenido completo, donde se detallan las generalidades:

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual  
Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa  
Generalidades  
Exclusiones

## 2. EL Mapa de Procesos

## 3. Las Caracterizaciones de los Procesos

## 4. La Matriz de Interrelación Procesos Vs NTC-ISO 9001:2008

### Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual



### Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

### Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008



# Control de cambios



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual



## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

El Manual de Calidad se actualiza de acuerdo con los cambios generados en el Sistema de Gestión Calidad.

Solo el Jefe de Gestión de la Calidad podrá realizar las modificaciones y revisiones correspondientes al Manual de acuerdo con las necesidades generadas, y aprobado por el Presidente de la Cámara de Comercio de Barranquilla.

Su control se realiza de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento para la Gestión de la Documentación.

El número de versión y fecha se puede observar en el extremo inferior de la primera página, el cual cambiará de acuerdo con las actualizaciones que se realicen.



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## **Sistema Gestión de Calidad**

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

# **Nuestra Entidad**





# Presentación



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad



### Presentación

Tema Dominante

Mega

Política de Calidad

Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades

Exclusiones

Mapa de Procesos

Caracterizaciones

Matriz Procesos –

NTC ISO 9001:2008

La Cámara de Comercio de Barranquilla es una Entidad privada con funciones delegadas por el Estado.

La Cámara de Comercio de Barranquilla está conformada por los comerciantes matriculados y los comerciantes afiliados. Los comerciantes matriculados son todos aquellos (personas naturales o jurídicas) que, por obligación de ley, registran su matrícula y la de sus establecimientos de comercio, e inscriben los diferentes actos que realiza la empresa en el curso de sus actividades.

Los comerciantes afiliados son todos aquellos, que además de cumplir con la obligación anterior, solicitan por decisión propia su afiliación a la Entidad, a fin de



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

disfrutar de algunos servicios especiales mediante el pago de una cuota adicional. Obtienen, además, el derecho a elegir y ser elegidos como miembros de la Junta Directiva.

La cámara de Comercio fue constituida el 18 de febrero de 1916. A partir de entonces, esta Entidad ha tenido la más activa participación en el desarrollo económico y social de la capital del Atlántico, liderando e impulsando proyectos y gestiones que han determinado los principales avances de nuestra comunidad.

En la actualidad, la Entidad cuenta con modernas Sedes y Puntos de Atención en Barranquilla, Soledad y Sabanalarga en las que presta sus numerosos servicios con el apoyo de una tecnología de vanguardia; goza de una gran respetabilidad institucional y de una sólida imagen corporativa, y cuenta con una fuerza laboral dentro del Sistema de Gestión de Calidad de aproximadamente 75 empleados

## **Nuestra Entidad**



### **Presentación**

Tema Dominante

Mega

Política de Calidad

Estructura Organizativa

## **Sistema Gestión de Calidad**

Generalidades

Exclusiones

Mapa de Procesos

Caracterizaciones

Matriz Procesos –

NTC ISO 9001:2008

# Nuestras Sedes y Puntos de Atención:



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad



### Presentación

Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

### Sede Principal

Antiguo edificio de La Aduana  
Vía 40 No. 36-135  
PBX: +575 3303700  
*Oficinas Administrativas*  
**Servicio de Certificación de Costumbres**

### Sede Norte

Carrera 56 No. 74-179  
*Oficinas de Atención a Público*  
**Servicio de Registro Público**  
**Servicio de Afiliación**  
**Centro de conciliación y arbitraje**

### Sede Centro

Calle 40 No. 44-39  
*Oficinas de Atención a Público*  
**Servicio de Registro Público**

### Sede Soledad

Calle 15 No. 19-16  
Municipio Soledad. Dpto. Atlántico  
*Oficinas de Atención a Público*  
**Servicio de Registro Público**

### Punto de Atención 77

Calle 77 No. 67 – 37  
Centro Comercial Acuario Local 7  
*Oficinas de Atención a Público*  
**Servicio de Registro Público**

### Punto de Atención Parque Central

Carrera 43 No. 50 - 12 Local 136  
*Oficinas de Atención a Público*  
**Servicio de Registro Público**

### Sede Sabanalarga

Calle 21 No. 18-03 Local 4  
Municipio Sabanalarga. Dpto. Atlántico  
*Oficinas de Atención a Público*  
**Servicio de Registro Público**

**Call center: 3199980**



# Tema Dominante



## Misión:

Liderar la creación y el desarrollo de las empresas y su entorno, en la ciudad y la región.

## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación

Tema Dominante

Mega

Política de Calidad

Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades

Exclusiones

Mapa de Procesos

Caracterizaciones

Matriz Procesos –

NTC ISO 9001:2008



## Tema Dominante:

La Cámara de Comercio de Barranquilla contribuye a la prosperidad de la región liderando la integración de jugadores para activar flujos de información, capital y conocimiento que impacten y potencien el desarrollo empresarial de la Región Caribe



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
 **Mega**  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

### **Visión:**

Para el año 2012, la CCB habrá incrementado su reconocimiento en Colombia por el liderazgo en la creación y desarrollo de empresas innovadoras y competitivas.



Las organizaciones que crecen rentablemente y que lo hacen sostenidamente en el tiempo y a pesar de los ciclos naturales de la economía, tienden a tener **Metas Grandes y Ambiciosas –MEGA–**.



En el año 2020, la Cámara de Comercio de Barranquilla, a partir de su comprensión superior de las palancas de la prosperidad regional, su credibilidad y cercanía con el tejido empresarial y su vocación de integradora regional, será una organización con:

**30 MM USD en ingresos en Servicios Empresariales**

**100 MM USD agenciados en Desarrollo Empresarial**

**1000 MM USD movilizados para el Desarrollo Regional**



# Política de Calidad



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
 Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

Brindar servicios confiables, oportunos, permanentes e idóneos, que **satisfagan las crecientes expectativas de nuestros usuarios**; por lo cual nos comprometemos con el mejoramiento continuo de nuestros recursos, Humanos, Tecnológicos y Logísticos.

# Estructura Organizativa



## Introducción

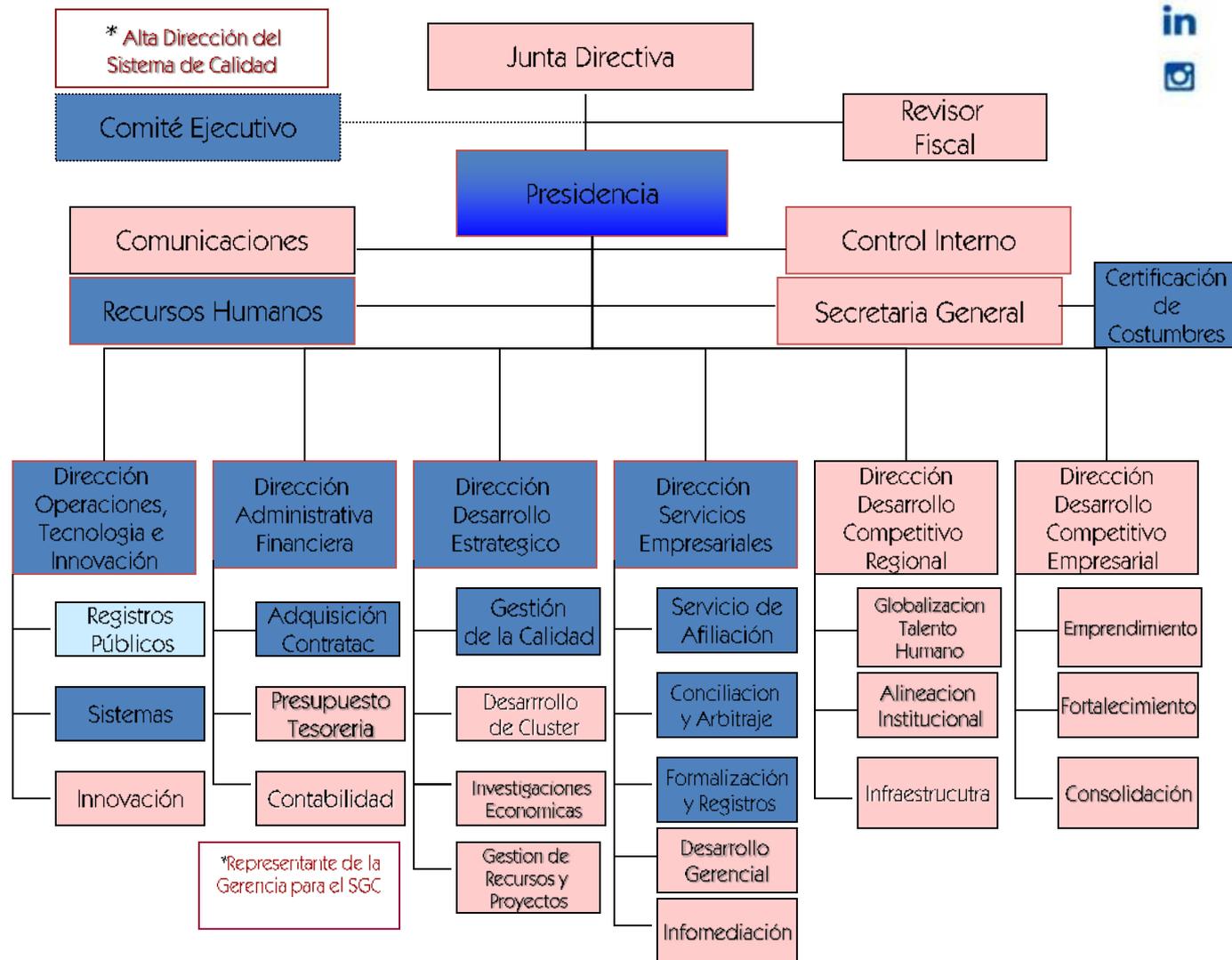
Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008



Las áreas en color rosado no están cubiertas en el alcance del Sistema de Calidad  
Para detalles del Organigrama ver documento en Recursos Humanos (\*) Ver Generalidades



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## **Sistema Gestión de Calidad**

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

# **Nuestro Sistema de Gestión Calidad**





# Generalidades



## Estructura Documental:

### Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

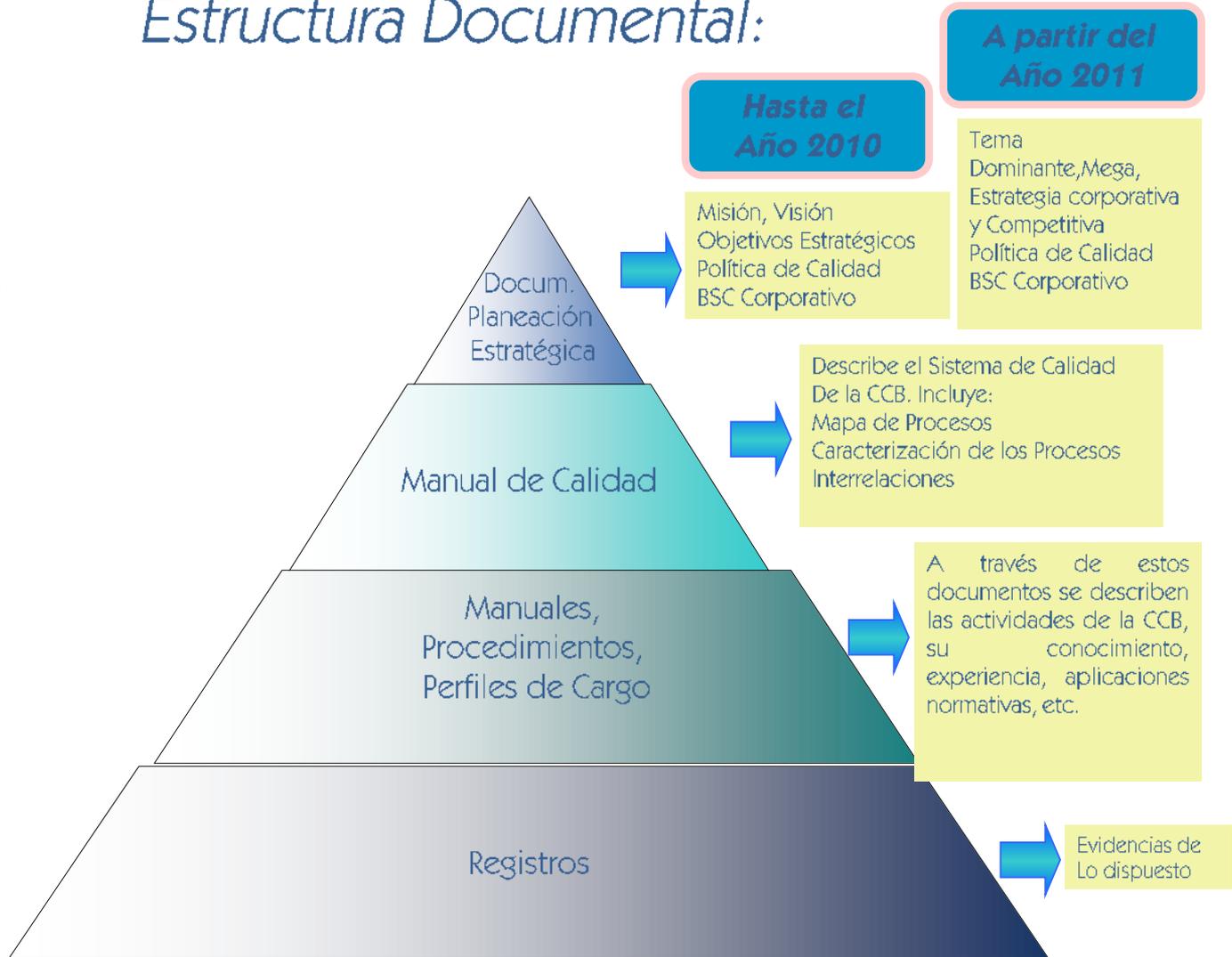
### Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

### Sistema Gestión de Calidad



**Generalidades**  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008





# Generalidades



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## **Sistema Gestión de Calidad**



Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

Nuestro Sistema de gestión de Calidad, enmarcado dentro de los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008, fue implementado con el propósito que sirva como una herramienta para el logro de nuestros metas como organización, buscando siempre la mejora continua en nuestros procesos, teniendo como referencia las Necesidades y Expectativas de nuestros Clientes.

La Alta Dirección en la CCB está representada por el Comité Ejecutivo, el cual está integrado por el Presidente Ejecutivo, Secretario General, Director Administrativo y Financiero, Director de Servicios Empresariales, Director de Desarrollo Empresarial Competitivo; Director de Desarrollo Regional Competitivo, Director de Operaciones, Tecnología e Innovación, Director de Recursos Humanos, Jefe de Registros Públicos, Jefe de Afiliación, Jefe de Comunicaciones, Jefe de Control Interno, Jefe de Globalización del Talento Humano, Jefe de las líneas de Negocio, Directora de Desarrollo Estratégico y Jefe de Gestión de la Calidad.

# Generalidades



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad



Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

Para las actividades correspondientes al Sistema de Calidad, el Comité Ejecutivo y el Presidente de la CCB han designado como *Representante de la Gerencia* al Jefe de Gestión de la Calidad (Ver Estructura Organizativa).

De la misma manera, la CCB ha organizado e identificado sus diferentes actividades por procesos y las hemos plasmado en un documento que llamamos MAPA DE PROCESOS.

Cada casilla de este mapa lo hemos reconocido como un Proceso, para cada proceso hemos desarrollado unas CARACTERIZACIONES, las cuales no son mas que las descripciones detalladas de los procesos.



# Generalidades



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

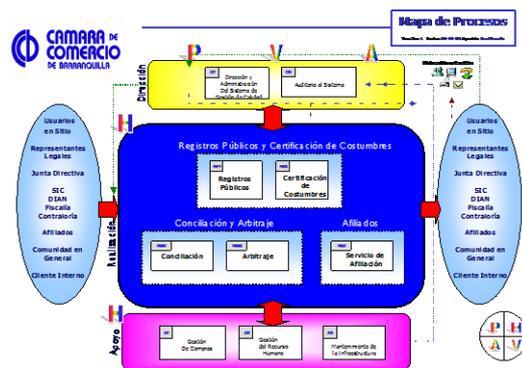
## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

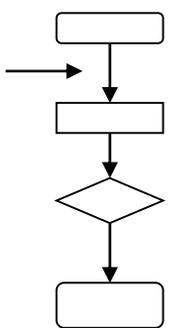
Estas caracterizaciones son una herramienta importante para la Planificación de nuestras actividades; ya que allí se detallan los *Recursos* necesarios para operar los procesos; Sus *Entradas*, *Salidas*, *Actividades*, *Documentación* aplicable, *Requisitos de Ley* que aplican para la ejecución del proceso, La *Interrelación* con otros procesos y así mismo con los *Requisitos de la NTC-ISO 9001:2008*. Muestra la misión del proceso dentro de las actividades de la CCB. Así mismo, se describe la manera de realizar seguimiento y medición para el control de su gestión. Por otra parte, muestra cuales son los clientes del proceso, sus necesidades, los productos que se originan y sus características.

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008



Caracterización de los Procesos		Revisión: 09/07/2014	Elaboración: 09/07/2014	Actualización: 09/07/2014	Revisión: 09/07/2014	Elaboración: 09/07/2014	
Misión: Realizar las actividades y servicios relacionados con los afilados de la CCB, de manera eficiente y oportuna, teniendo en cuenta todas las disposiciones de ley, de la entidad y de los recursos afilados.		RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		ACTIVIDADES	
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	





Por otra parte, para la Retroalimentación con nuestros Clientes, la CCB ha dispuesto de diferentes alternativas como:



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

 Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

### Buzón Físico



(Colocados en todas las Sedes y Puntos de Atención)

### Buzón página Web - Link contáctenos



<http://www.camarabaq.org.co/>

### Correo corporativo

[comunica@camarabaq.org.co](mailto:comunica@camarabaq.org.co)  
[lmartinez@camarabaq.org.co](mailto:lmartinez@camarabaq.org.co)

### Call center





## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## **Sistema Gestión de Calidad**



Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

Por otra parte, para la Retroalimentación con nuestros Clientes, la CCB ha dispuesto de diferentes alternativas como:

### **Atención Personalizada**



Por personal de Atención al Público y Abogados, para la atención de sus consultas o inconvenientes presentados con nuestro servicio.

Publicaciones “La Revista”

Encuestas para medir la Percepción y Grado de Satisfacción de Nuestros Clientes





# Generalidades



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## **Sistema Gestión de Calidad**



Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

Para la Comunicación Interna, con el fin de mantener a nuestro personal informado acerca de nuevas actividades, cambios, difusión de nuestra Política de Calidad, Tema Dominante, Megas y cualquier tipo de información pertinente, la CCB ha dispuesto de las siguientes herramientas, las cuales pueden ser ocasionales o periódicas:

Correo Interno “Lotus Notes”  
Intranet  
Cartelera en sitios estratégicos  
Charlas o Eventos aplicados, de acuerdo con las necesidades.

Además las charlas, entrenamientos y reuniones con el personal en donde se les comunica la importancia de su contribución y su papel dentro de la organización y en donde participan activamente compartiendo conocimientos y experiencias, discuten los problemas y participan en la toma de decisiones.



# Generalidades



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad



Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

Como apoyo a estas actividades nace nuestra mascota llamada CAMARITO, creada y bautizada por nuestro personal.





# Exclusiones



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
**Exclusiones**  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

### 7.3 Diseño y Desarrollo

En las actividades cubiertas en el alcance de nuestro Sistema de Calidad no se aplican estos requisitos, dado que ejercemos funciones ya establecidas delegadas por el estado o regidas por normatividad legal.

### 7.6 Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición

En las actividades ejercidas no requerimos de equipos para el Seguimiento y Medición de las características de nuestros productos y/o servicios.



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

# **Mapa de Proceso de la CCB**

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

La Entidad identificó los procesos relacionados con su sistema de gestión de calidad estableciendo quienes con sus clientes, proveedores y partes interesadas, analizando cómo se desarrollan los procesos para satisfacer las necesidades de los clientes.

## **Sistema Gestión de Calidad**

Generalidades  
Exclusiones  
 Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008



## Introducción

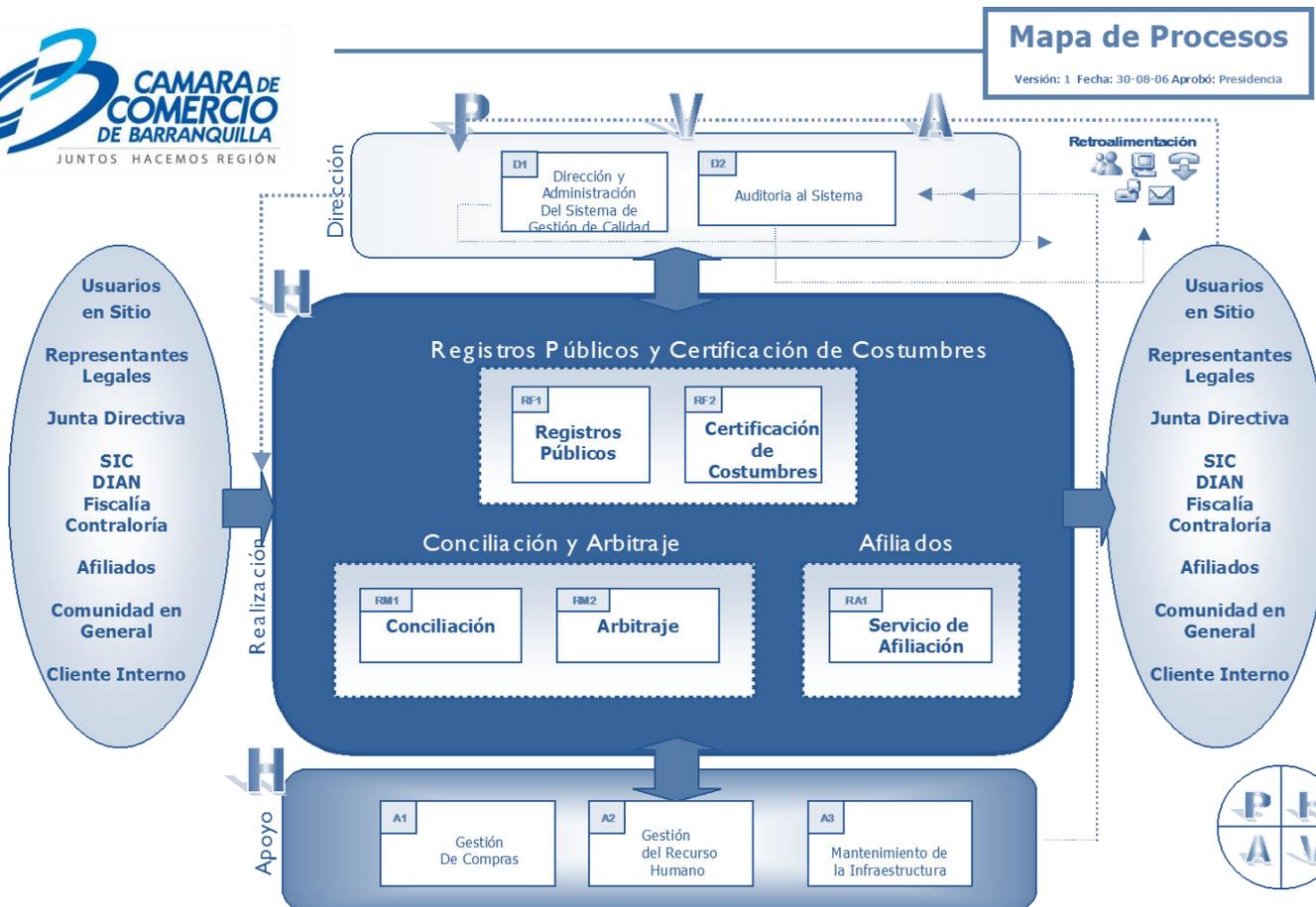
Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008



# Caracterizaciones



## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
**Caracterizaciones**  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

- Procesos de Dirección
- Procesos de Realización
- Procesos de Apoyo





# Procesos de Dirección

## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

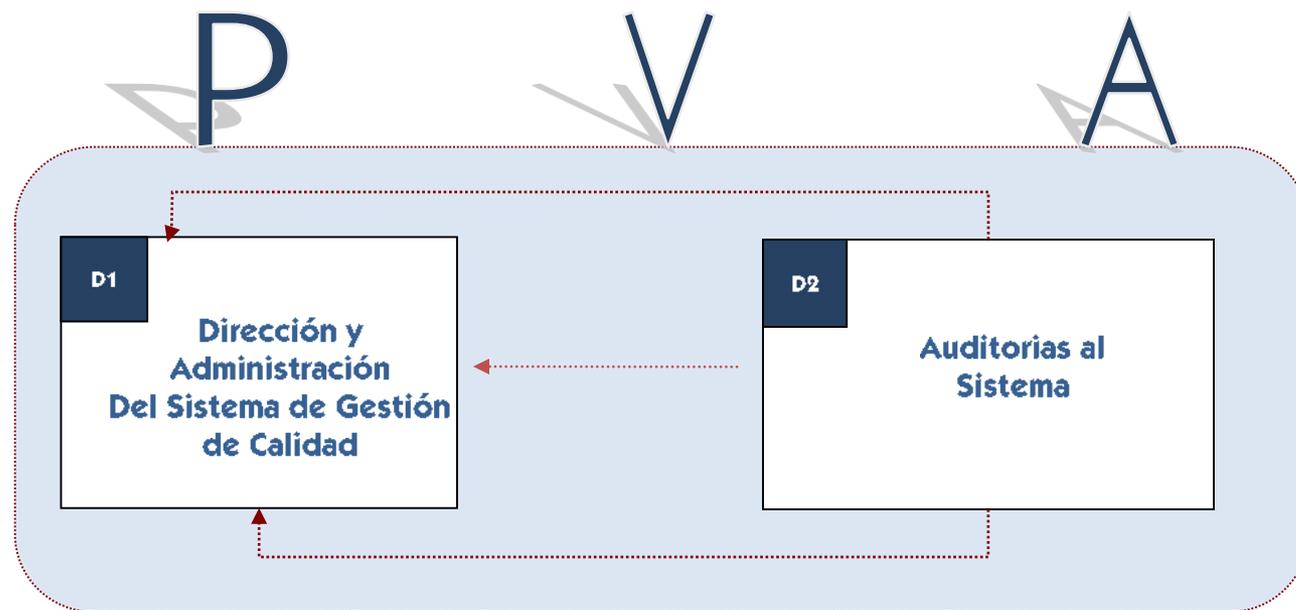
Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos

Caracterizaciones

Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008



**Misión:**

**CCB: Procurar por que en la Entidad se realice planeación, medición, análisis de datos y revisión de tal forma que se propenda por la mejora continua de las áreas y por ende la CALIDAD DE LA GESTIÓN.**

**SGC: Asegurar el cumplimiento con los requisitos de la NTC- ISO 9001:2008, asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de gestión de Calidad para la satisfacción de los Clientes Externos.**

**RECURSOS**

**Recurso Humano:** Presidente, Comité Ejecutivo; Jefe Gestión de la Calidad, Responsables de los Procesos

**Recursos Físicos:** Infraestructura; Recursos informáticos

**Recursos Económicos:** Presupuesto Asignado

**ENTRADAS**

- Tema Dominante, Megas, Estrategia
- Política de Calidad
- Requisitos legales y reglamentarios. ( Si aplica )
- Necesidades y expectativas de los Clientes y Otras partes interesadas. (Encuesta de Satisfacción de Clientes, Estadísticas de Sugerencias, Quejas; Inquietudes y Aspectos Positivos)
- Formatos Nuevos o Actualizados.
- Procedimientos Nuevos o Actualizados.
- Estado de las acciones Correctivas y Preventivas.
- Informe Final de Auditorias al Sistema.
- Desempeño de los Procesos y los proveedores
- Informe de Revisión Gerencial anteriores.

**Requisitos Legales**

Artículo 5, literal f) del Decreto 1520 de 1978 de la SIC

**Interacción con otros Procesos**

- Con todos los de Dirección
- Con todos los de Apoyo y los de Realización

**Relación Requisitos ISO 9001:2008**

Todos los requisitos Norma NTC ISO 9001:2008

**ACTIVIDADES**

**Apoyo a la Dirección:**  
Estrategia Corporativa y Competitiva  
Planeación Operativa Anual  
Indicadores de Gestión  
**Administración del Sistema de Gestión Calidad:**  
Documentación  
Monitoreo SAM  
Revisión Gerencial  
**Servicio al Cliente**  
Gestión Soluciones  
Conocimiento del Cliente  
Cultura del Servicio

- Ejecución de la Planeación del SGC.
- Indicadores de Gestión para evaluar el desempeño del SGC.
- Clientes Externos Satisfechos.
- Cumplimiento de Requisitos de Ley.
- Listado de Roles y Cargos del SGC
- Acciones correctivas, preventivas y de Mejora del SGC.
- Oficialización de Documentos
- Listados Maestros de Documentos, Registros, Especificaciones y Documentos externos.
- Cambios que podrian afectar al SGC.
- Acta de Comité Ejecutivo y de Revisión Gerencial.

**SALIDAS**

**Seguimiento y Medición**

- Ver Indicadores de Gestión

**Documentos Aplicables**

Registros (Ver detalles en Procedimientos)

- Ver Listado Maestro de Documentos

**Misión:** Verificar si el Sistema de Calidad implementado en la CCB es conforme con las disposiciones que hemos establecidos para tal fin y con los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008; así mismo, evaluar que el sistema se mantiene de manera eficaz.

### RECURSOS

**Recurso Humano:** Auditores de Calidad Competentes

**Recursos Físicos:** Recursos Informáticos, Infraestructura

**Recursos Económicos:** Presupuesto Asignado al área de Gestión de la Calidad

### Requisitos Legales

No aplica

### Interacción con otros Procesos

- Con todos los procesos de la CCB

### Relación Requisitos ISO 9001:2008

- 8.2.2 Auditoria Interna

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la CCB y normativa legal aplicable
- Información del estado de los procesos del SGC
- Auditores Competentes
- Resultados de auditorias anteriores

### ACTIVIDADES

- Apoyo a la Dirección:**  
Atención a las Auditorias Externas con temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad
- Administración del Sistema de Gestión Calidad:**  
Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad

**Informe de Auditoria Interna y Externa**

**Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**

**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

### Seguimiento y Medición

- Ver Indicadores de Gestión

### Documentos Aplicables

Registros (Ver detalles en Procedimientos)

- Ver Listado Maestro de Documentos



# Procesos de Realización



## Introducción

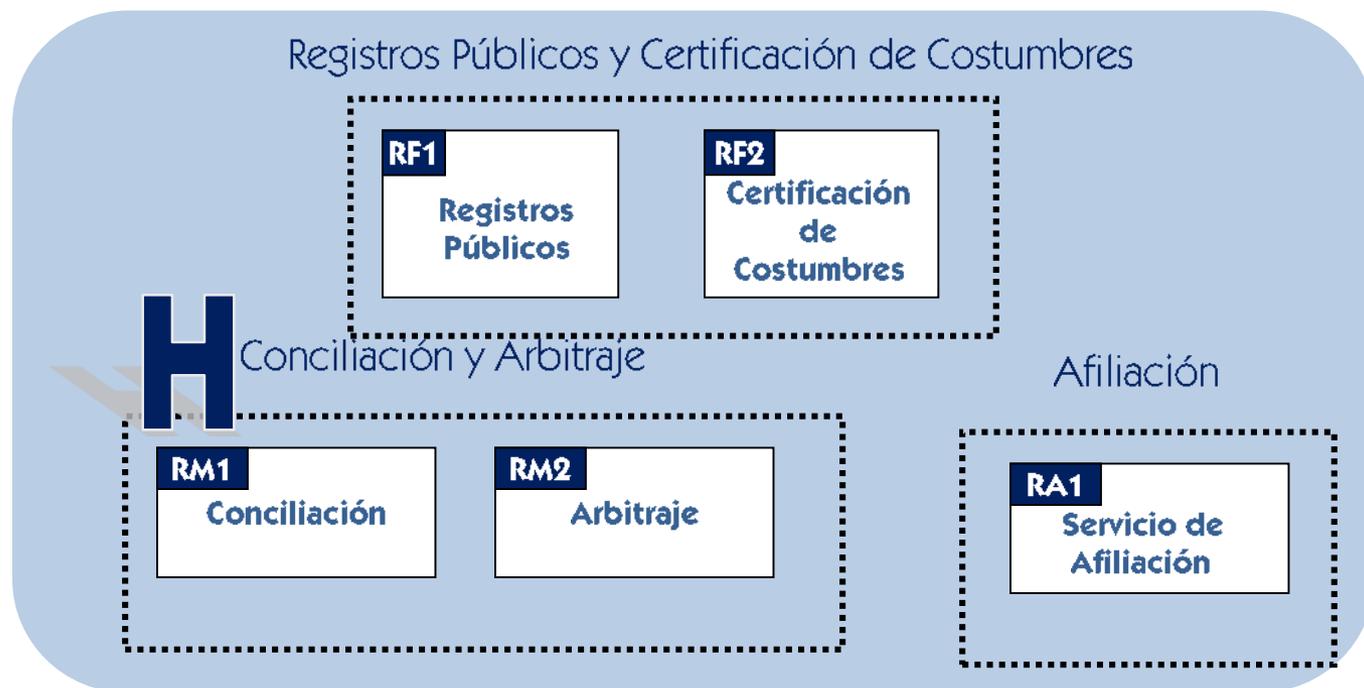
Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008



**Misión:** La Cámara de Comercio de Barranquilla (CCB) desempeña como principal función legal, la de llevar los registros públicos de los comerciantes, entidades y proponentes correspondientes a su jurisdicción mediante la inscripción de los actos sujetos a registro, de acuerdo con la ley, y enmarcado dentro de los principios de veracidad y seguridad jurídica, con el fin de darle a los actos inscritos oponibilidad ante terceros.

## RECURSOS

**Recurso Humano:** Jefe de Registros, Director Jurídico, Auxiliares y Técnicos de Preregistros, Abogados de CCB, Todo el Personal de Atención al Público

**Recursos Físicos:** Recursos informáticos, Biblioteca Legal, Software Royal Flow, REG-CCB (Cooprac).

**Recursos Económicos:** Presupuesto Asignado

CALL CENTER DE LA CCB

## Requisitos Legales

[www.camarabag.org.co](http://www.camarabag.org.co) Ver Información Corporativa/Normas que rigen nuestra Entidad, Ver Servicios Registros/Proponentes/Normatividad. Ver Servicios Registros/Entidades Sin animo de Lucro/Normatividad sobre el Registro.

## Interacción con otros Procesos

- Con todos los de Dirección
- Con todos los de Apoyo
- De Realización: RA1. Afiliados

## Relación Requisitos ISO 9001:2008

Capítulo 4, 5 y 6; 7.1 Planificación para la realización del producto; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.5 Producción y Prestación del Servicio (7.5.1/7.5.2/7.5.3/7.5.4/7.5.5); 8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto; 8.3 Control de No Conformes.

## ENTRADAS

- Solicitudes de registro de los documentos por parte de los interesados, esto es, comerciantes, entidades sin ánimo de lucro, proponentes, entidades estatales
- Documentos de información requerida
- Solicitudes de Matrícula y Renovación
- Recursos de Reposición, apelación, Revocatoria Directa de actos de inscripción

## ACTIVIDADES

Ver Diagramas de Flujo:

- [Inscripción](#)
- [Matrícula Mercantil](#)
- [Expedición de Certificados](#)
- [Revisión de Inscripciones](#)

## SALIDAS

- Inscripción del documento o devolución del mismo por no cumplir con los requisitos exigidos por la ley para su inscripción
- Certificados
- Clientes Satisfechos
- Entrega Calcomanías de Matrícula y/o Renovación
- Almacenamiento de información en la Base de Datos de los Registros
- El Servicio Prestado
- Publicación de la Noticia Mercantil, ESAL y RUP
- Resoluciones
- Cumplimiento Requisitos de Ley

## Seguimiento y Medición

- Ver Tableros de Indicadores de Gestión.

## Documentos Aplicables

**Registros** (Ver detalles en Procedimientos)

- Ver Listado Maestro de Documentos y Registros

**Misión:** Incrementar y mantener una amplia base de empresarios afiliados, gestionando un portafolio de beneficios acorde con sus necesidades y demás actividades relacionadas con el servicio, de manera eficiente y oportuna donde el afiliado perciba valor agregado, teniendo en cuenta todas las disposiciones de ley, de la entidad y de los mismos afiliados, alcanzado un optimo nivel de Satisfacción.

## RECURSOS

**Recurso Humano:** Jefe de Servicios a Empresarios; Coordinador Afiliados, Coordinador Fidelización Promotores de afiliados, Promotores de fidelización, Abogado de Afiliados y Auxiliar de Afiliados.

**Recursos Físicos:** Recursos Informáticos, Software Módulo de Afiliados. Call Center.

**Recursos Económicos:** Presupuesto Asignado.

## Requisitos Legales

Circular 10 de la SIC , Código de Comercio, Decreto 898 de 2.002. Estatutos Cámara de Comercio

## Interacción con otros Procesos

- Con todos los de Dirección
- Con todos los de Apoyo
- Con todos los de Apoyo

## Relación Requisitos ISO 9001:2008

6.4 Ambiente de Trabajo; 7.1 Planificación para la realización del producto; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.5 Producción y Prestación del Servicio (7.5.1/ 7.5.2/7.5.3); 8 Medición, Análisis y Mejora

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

- Bases de Datos e información de Empresarios Potenciales para Afiliar
- Base de Datos de Afiliados Actuales
- Base de Datos de Desafiliaciones

## ACTIVIDADES

Ver Diagramas de Flujo:

- [Servicio de Afiliación](#)

**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

- Empresario inscrito como AFILIADO satisfecho

## Seguimiento y Medición

- Ver ( Indicadores de Gestión)

## Documentos Aplicables (P, I, E)

Registros (Ver detalles en Procedimientos)

- Ver Listado Maestro de Documentos y Registros

**Misión:** Mediante la prestación del servicio de Conciliación, la Cámara de Comercio de Barranquilla, a través de su Centro de Conciliación y Arbitraje, brinda a la comunidad una alternativa pacífica, ágil, económica y eficaz para la solución de sus controversias, lo cual constituye una contribución más de la institución al desarrollo regional, en la medida en que se propicia el surgimiento de una nueva manera de abordar los conflictos y la generación de una cultura de paz.

## RECURSOS

**Recurso Humano:** Director del Centro de Conciliación; Secretaria del CCA; Conciliadores Adscritos.

**Recursos Físicos:** Infraestructura: Recepción, Salas de conciliación dotadas con mobiliario, recursos informáticos y audiovisuales; Software para la Administración del Servicio de Conciliación.

**Recursos Económicos:** Presupuesto asignado

CALL CENTER

## Requisitos de Ley

Ley 640 de 2001, Decretos y Resoluciones del Ministerio de Justicia.

## Interacción con otros Procesos

• Con todos los procesos de Apoyo y de Dirección

## Relación Requisitos ISO 9001:2008

6.4 Ambiente de Trabajo; 7.1 Planificación para la realización del producto; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.5 Producción y Prestación del Servicio (7.5.1/ 7.5.2/7.5.3/7.5.4); 8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto; 8.3 Control de No Conformes

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

- Solicitudes de Conciliación
- Conciliadores adscritos al Centro de C y A

## ACTIVIDADES

Ver Diagrama de Flujo:

• Conciliación

**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

- El Servicio prestado
- Actas de Conciliación o Constancias de No Conciliación
- Clientes Satisfechos

## Seguimiento y Medición

• Ver Indicadores de gestión

## Documentos Aplicables

**Registros** (Ver detalles en Procedimientos)

• Ver Listado Maestro de Documentos y Registros

**Misión:** Mediante la prestación del servicio de Arbitraje, la Cámara de Comercio de Barranquilla, a través de su Centro de Conciliación y Arbitraje, brinda a la comunidad una alternativa pacífica, ágil, económica y eficaz para la solución de sus controversias, lo cual constituye una contribución más de la institución al desarrollo regional, en la medida en que se propicia el surgimiento de una nueva manera de abordar los conflictos. El CCA solo brinda apoyo logístico.

## RECURSOS

**Recurso Humano:** Director del Centro de Conciliación y Arbitraje; Secretaria del Centro; Arbitros y Secretarios Arbitrales seleccionados por la Cámara de Comercio.

**Recursos Físicos:** Infraestructura: Recepción, sala de arbitraje dotada con mobiliario y equipo de grabación de sonido, recursos informáticos y recursos audiovisuales.

**Recursos Financieros:** Presupuesto Asignado

CALL CENTER

## Requisitos de Ley

Decreto 1818 de 1998 del Gobierno Nacional  
Sentencia 1038/02 Corte Constitucional

## Interacción con otros Procesos

• Con todos los procesos de Apoyo y de Dirección

## Relación Requisitos ISO 9001:2008

6.4 Ambiente de Trabajo; 7.1 Planificación para la realización del producto; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.5 Producción y Prestación del Servicio (7.5.1/ 7.5.2/7.5.3/7.5.4); 8 Medición, Análisis y Mejora

E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S

• Solicitudes de Convocatoria a Tribunal Arbitral.

## ACTIVIDADES

Ver Diagrama de Flujo:

• Arbitraje

S  
A  
L  
I  
D  
A  
S

• EL Servicio prestado  
• Actas de Conciliación (si es del caso), acta de extinción de efectos del pacto arbitral y Laudo Arbitral.  
• Clientes Satisfechos

## Seguimiento y Medición

• Ver Indicadores de Gestión

## Documentos Aplicables

**Registros** (Ver detalles en Procedimientos)

• Ver Listado Maestro de Documentos y Registros

**Misión:** La Cámara de Comercio de Barranquilla (CCB) desempeña como una de sus funciones legales, la de recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de dichas costumbres, con el fin de acreditar su validez y obligatoriedad jurídica.

## RECURSOS

**Recurso Humano:** Asesor Legal, Comité de Revisión y Aprobación (Ocasionalmente); Encuestadores o Equipo Investigador (Contratados por Cámara o pueden ser incluidos dentro del Convenio)

**Recursos Físicos:** Infraestructura: (medios de telecomunicación para llevar a cabo las encuestas (por vía telefónica, vía fax, vía correo electrónico, a través de la página web de la CCB, etc) si se desarrolla directamente sino están incluidos dentro del convenio)

**Recursos Económicos:** Presupuesto Asignado

## Requisitos Legales

Decreto 410 de 1971 Código de Comercio

## Interacción con otros Procesos

- Con todos los de Dirección
- De Apoyo

## Relación Requisitos ISO 9001:2008

6.4 Ambiente de Trabajo; 7.1 Planificación para la realización del producto; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.5 Producción y Prestación del Servicio; 8 Medición, Análisis y Mejora

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

- Solicitudes de los interesados en obtener la certificación de una costumbre (de oficio o a petición de parte)
- Iniciativa propia de la Alta Dirección de la CCB

## ACTIVIDADES

Ver Diagramas de Flujo:

- **Certificación de Costumbres**

**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

- Certificación de una costumbre mercantil o denegación de la certificación por inexistencia de la costumbre como tal
- El Servicio Prestado

## Seguimiento y Medición

- Ver Cronograma de Trabajo

## Documentos Aplicables

**Registros (Ver detalles en Procedimientos)**

- Ver Listado Maestro de Documentos y Registros



# Procesos de Apoyo

## Introducción

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

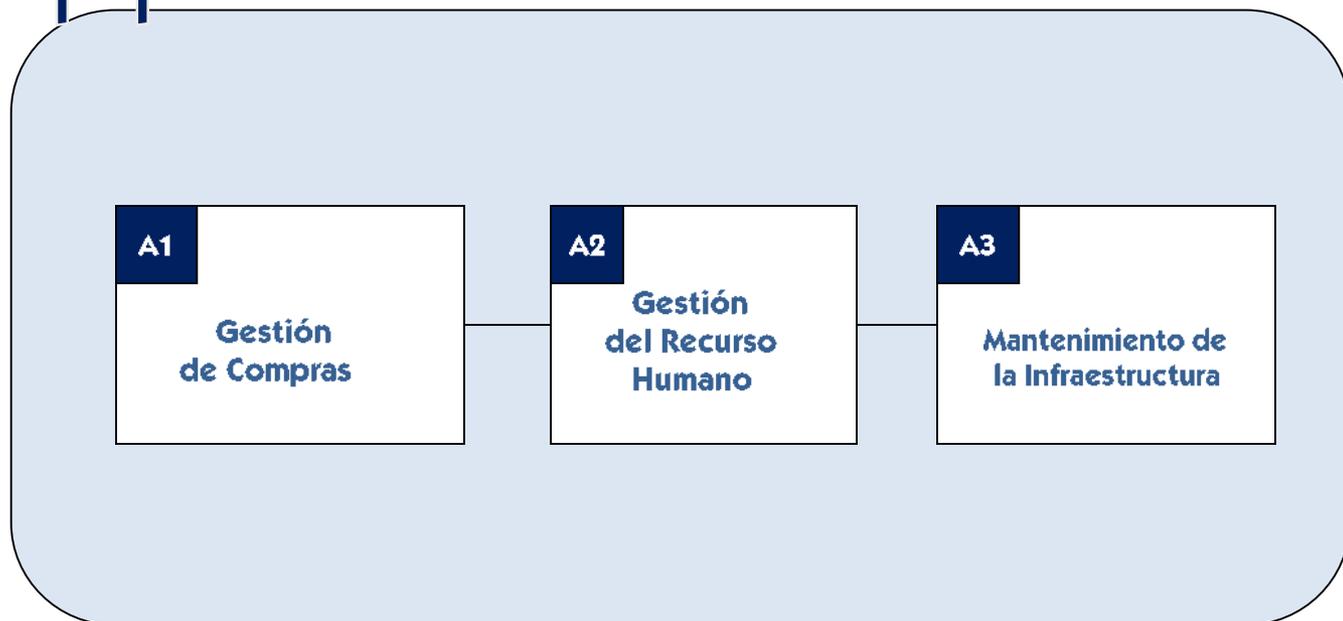
## Nuestra Entidad

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## Sistema Gestión de Calidad

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones  
Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008

# H



**Misión:** Suministrar a la Entidad productos y servicios necesarios de acuerdo con sus requerimientos, para el desarrollo de las diferentes actividades, en tiempo oportuno y calidad satisfactoria.

## RECURSOS

**Recurso Humano:** Director Admin. Y financiero; Jefe de Compras y Logística; Coordinador de Compras y Auxiliar de Almacén

**Recursos Físicos:** Infraestructura; Recursos informáticos; Software Aplicativo "ERP : JSP7 -"

**Recursos Económicos:** Presupuesto Asignado

## Requisitos Legales

Ley 734, Ley 80 y Ley 489

## Interacción con otros Procesos

- Con todos los de Dirección
- Con todos los de Apoyo
- Con todos los de Realización

## Relación Requisitos ISO 9001:2008

5.2 Enfoque al Cliente; 7.4 Compras; 6.4 Ambiente de Trabajo; 7.5.5 Preservación del producto; 8.3 Control del Producto No Conforme

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

- Requerimientos de los usuarios (Solicitudes de Adquisiciones)
- Proveedores
- Listado de Materiales y Servicios Críticos

## ACTIVIDADES

Ver Diagramas de Flujo:

- [Adquisición y Contratación](#)
- [Seguimiento a Proveedores y Contratistas](#)
- [Recibo y Preservación de Materiales Críticos](#)

- Productos y Servicios a satisfacción de los Clientes Internos
- Proveedores evaluados y competentes para el servicio o productos que suministran

**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

## Seguimiento y Medición

- Ver Indicadores de Gestión:

## Documentos Aplicables

**Registros** (Ver detalles en Procedimientos)

- Ver Listado Maestro de Documentos y Registros

**Misión:** Generar ventajas competitivas a través del desarrollo de las personas, asegurando que su desempeño esté acorde con las estrategias de la organización y logre los objetivos establecidos.

### RECURSOS

**Recurso Humano:** Jefe de Recursos Humanos, Asistente y Secretaria.

**Recursos Financieros:** Presupuesto anual asignado.

**Recursos Físicos:** Infraestructura, Equipos de Informática, Software de Nomina, Equipos Audiovisuales para entrenamientos y capacitaciones.

### Requisitos Legales

Ley 100 del 93; Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de Protección Social

### Interacción con otros Procesos

- Con todos los de Dirección
- Con todos los de Apoyo
- Con todos los de Realización

### Relación Requisitos ISO 9001:2008

5.2 Enfoque al Cliente; 6.2 Recursos Humanos; 6.4 ambiente de Trabajo; 8. Medición, Análisis y Mejora

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

- Empleados de la CCB
- Perfiles de cargos basados en Competencias
- Necesidades de Formación y Entrenamiento
- Retroalimentación de los clientes internos/ externos
- Estrategias, Plan Operativo Anual, Política de Calidad



### ACTIVIDADES

- Ver Diagrama de Flujo:
- Vinculación del Recurso Humano
  - Desarrollo del Recurso Humano
  - **Evaluación del Desempeño por Competencias y Gestión**



**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

- Personal competente para desarrollar sus funciones y estrategias de la organización
- Plan de Formación y Entrenamiento

### Seguimiento y Medición

- Ver Tablero de Indicadores de Gestión

### Documentos Aplicables

**Registros** (Ver detalles en Procedimientos)

- Ver Listado Maestro de Documentos y Registros

**Misión:** Determinar y mantener la infraestructura (Instalaciones, Software y Hardware) necesaria para el correcto funcionamiento de los servicios que presta la Entidad. Así mismo, proporcionar el apoyo necesario a todos lo procesos de la CCB.

**RECURSOS**

<p><u>Instalaciones</u></p> <p><b>Recurso Humano:</b> Director Administrativo y Financiero; Jefe Presupuesto y Tesorería; Coordinador y Auxiliares</p> <p><b>Recursos Físicos:</b> Recursos Informáticos, Infraestructura</p> <p><b>Recursos Económicos:</b> Presupuesto Asignado</p>	<p><u>Software - Hardware</u></p> <p><b>Recurso Humano:</b> Director de Sistemas; Ingenieros; Técnicos; Secretaria</p> <p><b>Recursos Físicos:</b> Infraestructura; Redes; Centro Computo; Servidores; Software Aplicativos, Operativos y de Comunicaciones</p> <p><b>Recursos Económicos:</b> Presupuesto Asignado</p>
---	---

**Requisitos Legales**

No aplica

**Interacción con otros Procesos**

- Con todos los de Dirección
- Con todos los de Apoyo
- Con todos los de Realización

**Relación Requisitos ISO 9001:2008**

6.3 Infraestructura; 6.4 Ambiente de Trabajo;

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

- Requerimientos de los usuarios ante modificaciones por disposiciones legales; por mejoramiento de los procesos o fallas
- Generación de nuevos proyectos
- Necesidades de Mantenimiento

**ACTIVIDADES**

- Ver Diagramas de Flujo:
- Apoyo Informático

**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

- Sistema estable y confiable
- Instalaciones adecuadas
- Programas de Mantenimiento (Internos y Contratados)
- Satisfacción del Cliente Interno

**Seguimiento y Medición**

- Ver Tablero de Indicadores de Gestión Unidad Operaciones Tecnología e Innovación

**Documentos Aplicables**

- Registros** (Ver detalles en Procedimientos)
- Ver Listado Maestro de Documentos y Registros



## **Introducción**

Objetivo y Alcance  
Gestión del manual

## **Nuestra Entidad**

Presentación  
Tema Dominante  
Mega  
Política de Calidad  
Estructura Organizativa

## **Sistema Gestión de Calidad**

Generalidades  
Exclusiones  
Mapa de Procesos  
Caracterizaciones

 **Matriz Procesos –  
NTC ISO 9001:2008**

# **Matriz**

# **Procesos –**

# **NTC-ISO**

# **9001:2008**





# Matriz procesos NTC-ISO 9001:2008



## Matriz Relación Procesos / NTC-ISO 9001:2008

Numeral	NTC-ISO	D1	D2	RF1	RF2	RM1	RM2	RA1	A1	A2	A3
4											
4.1	Requisitos Generales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2	Requisitos de la documentación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5											
5.1	Compromiso de la Dirección	X									
5.2	Enfoque al cliente	X	X	X	X	X	X	X			
5.3	Política de Calidad	X									
5.4	Planificación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.5	Responsabilidad, autor y comunic	X									
5.6	Revisión por la Dirección	X									
6											
6.1	Provisión de recursos	X									
6.2	Recursos Humanos									X	
6.3	Infraestructura										X
6.4	Ambiente de trabajo			X	X	X	X	X			
7											
7.1	Planificación para la realiz del producto			X	X	X	X	X			
7.2	Procesos relacionados con el cliente	X		X	X	X	X	X			
7.3	Diseño y desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
7.4	Compras								X		
7.5	Produc y prest del servicio			X	X	X	X	X	X		
7.6	Control de los dispositivos de seg y de	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
8											
8.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2	Seguimiento y medición	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3	Control Producto de NoConforme	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.4	Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5	Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

D1: Dirección y Administración del SGC; D2: Auditorías al Sistema;

RF1: Reg. Públicos; RF2: Certificación de Costumbres; RM1: Conciliación; RM2: Arbitraje; RA1: Servicio de Afiliación;  
A1: Gestión de Compras; A2: Gestión del Recurso Humano; A3: Mitto. de la Infraestructura.