

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 1 de 36

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL



**CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**

**OCTUBRE  
2016**

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 2 de 36

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD.....	5
1.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	5
1.2. JURISDICCION.....	6
1.3. MISIÓN.....	7
1.4. VISIÓN.....	7
2. SERVICIOS.....	8
2.1. REGISTROS PÚBLICOS.....	8
2.2. PROMOCIÓN COMERCIAL.....	8
2.3. RECONOCIMIENTO.....	8
2.4. ACOMPAÑAMIENTO.....	8
2.5. INFORMACIÓN.....	9
2.6. PROMOCIÓN DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL.....	9
2.7. APOORTE A LA REGIÓN.....	9
2.8. AFILIADOS.....	9
2.9. CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE.....	9
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	10
POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	10
OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	10
3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	11
3.1.1. ALCANCE.....	11
3.1.2. EXCLUSIONES.....	11
3.1.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	11
3.1.4. REQUISITOS GENERALES.....	12
3.1.5. MAPA DE PROCESOS.....	13
3.1.6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	14
3.1.7. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	14
3.1.8. CONTROL DE LOS REGISTROS.....	14
3.1.9. ENFOQUE AL CLIENTE.....	14
3.1.10. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	15
3.1.11. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	15
3.1.12. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	15
3.1.13. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	15
3.1.14. DETERMINACIÓN REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.....	15
3.1.15. REVISIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.....	16
3.1.16. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	17
3.1.17. DISEÑO Y DESARROLLO.....	17
3.1.18. COMPRAS.....	18
3.1.18.1. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.....	19
3.1.18.2. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.....	19
3.1.19. PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
3.1.20. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
3.1.21. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	19
3.1.22. PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	20
3.1.23. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	21
3.1.24. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	21
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	22

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 3 de 36

4.1.	ALCANCE DEL SG-SST.....	22
4.2.	CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SST.....	22
4.3.	DOCUMENTACIÓN.....	22
4.4.	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.....	24
4.5.	IDENTIFICACIÓN PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS....	24
4.6.	EVALUACIÓN INICIAL DEL SGSST.....	24
4.7.	INDICADORES DEL SGSST.....	25
4.8.	PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	25
4.9.	GESTIÓN DEL CAMBIO.....	26
4.10.	ADQUISICIONES.....	26
4.11.	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES.....	27
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>28</b>
5.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	28
5.2.	DE LA DIRECCIÓN.....	28
5.3.	DIRECTIVOS, JEFES DE OFICINA.....	28
5.4.	COORDINADOR SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	29
5.5.	COPASST.....	29
5.6.	FUNCIONARIOS.....	30
5.7.	CONTRATISTAS.....	31
5.8.	BRIGADISTAS.....	31
5.9.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	31
<b>6.</b>	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>32</b>
6.1.	INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN.....	32
6.2.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN.....	32
<b>7.</b>	<b>GESTION DE RECURSOS.....</b>	<b>33</b>
7.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	33
7.2.	RECURSOS HUMANOS.....	33
7.2.1.	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.....	33
7.3.	INFRAESTRUCTURA.....	33
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....</b>	<b>35</b>
8.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	35
8.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	35
8.3.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	35
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS.....	36
8.5.	MEJORA CONTINUA.....	36
8.6.	ACCIÓN CORRECTIVA.....	36
8.7.	ACCIONES PREVENTIVAS.....	36
8.8.	OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	36

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 4 de 36

## INTRODUCCIÓN

Para la CAMARA DE COMERCIO DE TUNJA, como entidad prestadora de servicios empresariales para el Departamento de Boyacá y para Colombia, es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la relación con ellos, por esto decidió enmarcarse dentro de un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por la norma ISO, específicamente en la norma 9001:2008. Así mismo en la búsqueda de medidas para controlar y mitigar riesgos que puedan generar accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales, dando cumplimiento al marco legal bajo el Decreto 1072 de 2015 por medio del cual, se expide la normatividad única reglamentaria del Sector Trabajo.

Esta estrategia le genera a la entidad, múltiples beneficios como: Definición clara de sus procesos y procedimientos; mejora en la calidad de los servicios prestados; mayor conciencia hacia la calidad, toma de decisiones basada en datos reales, entre otros; así mismo permite disminuir el ausentismo laboral, mejora las condiciones de salud y seguridad en los ambientes laborales, y asegura el cumplimiento de requisitos legales.

Los funcionarios de la entidad reciben beneficios tales como: Responsabilidades identificables sobre procesos y procedimientos, inducción al trabajo en equipo, organización del trabajo diario, seguridad en el desarrollo de sus actividades, y progreso de la creatividad, haciendo aportes para la mejora del Sistema Integrado de Gestión.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión, incluye la presentación de la empresa, el portafolio de servicios, el alcance del Sistema Integrado y los ítems requeridos por la norma, siendo una guía para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 5 de 36

## 1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

### 1.1 RESEÑA HISTORICA

En Marsella, Francia, en el año de 1599 se crea la primera Cámara de Comercio del mundo. En Colombia, la Ley 111 de 1890, autorizó al gobierno para crear las Cámaras de Comercio del país.

Bajo la iniciativa de algunos líderes de la región como Honorato Gálvis, Juan Clímaco Hernández, Luis Corsi Aconcha, Francisco Díaz, Pablo Cárdenas y Pedro José Acevedo, quienes tenían como objetivo agremiar y apoyar al sector de comerciantes, empresarios e industriales y colaborar con el Gobierno en la regulación de la actividad mercantil; de esta forma el 10 de julio de 1917 fue oficializada la Cámara de Comercio de Tunja, mediante decreto 1057.

Cincuenta y dos años después se compraron dos casas por un valor de \$750.000 pesos y el 16 de septiembre de 1979 es inaugurada la nueva sede ubicada en la calle 21 No. 10-52 de Tunja, por el entonces Presidente de la República Julio César Turbay Ayala. En 1999 se compran los terrenos para la construcción del Centro de Convenciones, el cual fue inaugurado el 27 de abril de 2011, espacio que corresponde a las demandas y necesidades de la región y es promotor de desarrollo en todo el Departamento.

Hoy, la Cámara de Comercio de Tunja es una entidad moderna y al día en sus compromisos, de cuyas acciones y programas se benefician los habitantes de la capital del Departamento de Boyacá y los 72 municipios de su jurisdicción.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

## 1.2 JURISDICCIÓN



Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 7 de 36

### 1.3 MISIÓN

Certificar, gestar y promover la formalización de la actividad comercial, fortaleciendo el sector privado a través de la innovación y la realización de proyectos y programas de desarrollo empresarial, social e institucional para mejorar la competitividad regional.

### 1.4 VISIÓN

En el 2021, la Cámara de Comercio de Tunja será reconocida como una entidad líder a nivel nacional en formalización, desarrollo y crecimiento del sector empresarial en la región, comprometida con la prestación de servicios enfocados a las necesidades de los empresarios y la mejora continua.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 8 de 36

## 2. SERVICIOS

### 2.1 REGISTROS PÚBLICOS

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

Algunos servicios especiales, relacionados con el registro mercantil, son:

- Certificación inmediata de comerciantes.
- Listados de empresarios y actividades económicas.
- Liquidación e información telefónica.
- Registro de Libros de Comercio.
- Registro Único Empresarial

Registro de Proponentes: Es el registro que lleva la Cámara de Comercio, de todas las personas naturales o jurídicas que aspiran a celebrar contratos con el estado.

Entidades sin Ánimo de Lucro: El decreto 2150 de 1995, transfirió el registro de la mayoría de entidades sin Ánimo de Lucro a las Cámaras de Comercio. El Departamento Jurídico y de Registros Públicos ofrece Asesoría para la elaboración de todo tipo de estatutos, actas de órganos sociales y demás actos jurídicos relacionados con este tipo de entidades.

### 2.2 PROMOCIÓN COMERCIAL

Prestación de diferentes tipos de eventos como ruedas de negocios, misiones comerciales, participación en ferias para crear espacios que generen mayores oportunidades a los comerciantes y empresarios tales como misiones empresariales, ferias y ruedas de negocios.

### 2.3 RECONOCIMIENTO

La Cámara de Comercio de Tunja realiza dos importantes premiaciones como son el Premio Chibchacum y Concurso de Vitriñas.

### 2.4 ACOMPAÑAMIENTO

Profesionales de diferentes áreas atienden inquietudes especialmente en temas jurídicos, tributarios, contables, en comercio exterior y de sistemas. Además

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo



	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 9 de 36

se cuenta con Estudios en temas de competitividad regional y demás requeridos por empresarios, comerciantes, artesanos de la jurisdicción y comunidad en general.

## 2.5 INFORMACIÓN

Información Comercial: base de datos comercial, empresarial, de proponentes y entidades sin ánimo de lucro.

Investigaciones Económicas: Investigaciones sobre temas vitales de la región que en coordinación con las Universidades a través de convenios se realizan, documentos de importancia para los empresarios que quieran formar empresa o invertir en la región.

## 2.6 PROMOCIÓN DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

La Cámara de Comercio de Tunja hace parte de la Comisión Regional de Competitividad y ostenta la Secretaria Técnica de la misma, promoviendo y fortaleciendo los principales sectores económicos del Departamento, igualmente hace parte de organizaciones promotoras del desarrollo local como el Centro Regional de Gestión para la Productividad y la Información de Boyacá (CREPIB), INCUBAR (Incubadora de Empresas del Oriente), y de agencias de desarrollo económico local como la ADELINOSAURIOS el GAL Grupo de apoyo local (GAL VALLETENZANO).

## 2.7 APOORTE A LA REGIÓN

Fomento de campañas cívicas, veedurías y eventos culturales en las principales ciudades y recuperación de parques para la recreación.

## 2.8 AFILIADOS

Grupo más selecto de empresarios. Los afiliados son personas visionarias que además de matricularse, acceden voluntariamente a esta condición para participar activamente en los procesos de desarrollo regional, en capacitación continuada, participación en eventos de promoción, etc.

## 2.9 CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Dependencia que a través de los mecanismos alternos de solución de Conflictos, busca resolver los conflictos que surjan en la comunidad ya sea a través de un conciliador o un árbitro designado para el efecto.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 10 de 36

### 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

#### POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Cámara de Comercio de Tunja, siendo una entidad privada, sin ánimo de lucro, de carácter gremial, en cumplimiento de su misión, requisitos legales aplicables y organizacionales; se compromete desde todos los niveles a satisfacer las necesidades del cliente y velar por la seguridad y salud de sus partes interesadas, previniendo, controlando y mitigando riesgos que puedan generar accidentes o enfermedades de tipo laboral.

El Sistema Integrado de Gestión cuenta con Talento Humano competente, procesos estandarizados, recursos físicos y financieros óptimos para su planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora continua.

#### OBJETIVOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Fortalecer el desempeño de los procesos establecidos dentro del Sistema.
- Aumentar la satisfacción del cliente, ofreciendo servicios adecuados y oportunos a las necesidades identificadas.
- Aplicar mecanismos de control y evaluación para garantizar la mejora continua del Sistema.
- Establecer planes de formación, entrenamiento y concientización a los funcionarios sobre las obligaciones y responsabilidades inherentes al Sistema Integrado de Gestión.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad vigente en el Sistema Integrado de Gestión.
- Identificar, controlar y mitigar los peligros que afecten o puedan perjudicar la salud y seguridad de sus partes interesadas, con el fin de prevenir y reducir los accidentes y enfermedades de tipo laboral.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 11 de 36

### 3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 3.1.1 ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tunja cubre la prestación del servicio de Registros Públicos (registro mercantil, registros de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos, según Certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2000, certificado No. 3111-1 del 29 de junio de 2005.

Para el año 2007, fue ampliado el alcance de la Certificación a los procesos de Formación y Capacitación, Servicio de Conciliación y Arbitraje, según el Certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2000, certificado No. SC 3111-1 de Septiembre 26 de 2007, para la oficina principal de Tunja, Chiquinquirá, Garagoa, Guateque y Moniquirá. Para el año 2008 la Entidad implemento dos nuevos procesos: Afiliados e Información Comercial.

#### 3.1.2 EXCLUSIONES

Los numerales de la norma ISO 9001:2008 que se excluyen para la Cámara de Comercio de Tunja son los siguientes:

- Numeral 7.3 Diseño y desarrollo.
- Numeral 7.6 Control de los equipos de Seguimiento y de Medición.

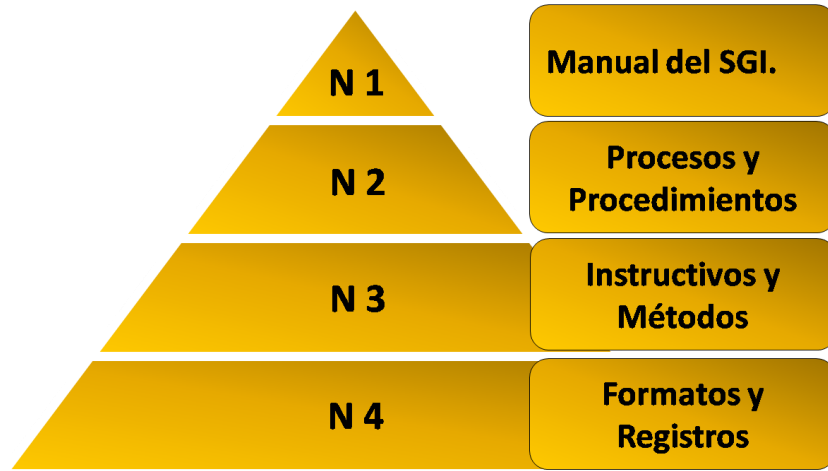
La Cámara de Comercio de Tunja, no utiliza ni requiere equipos de medición para controlar sus servicios o el desempeño de los procesos.

#### 3.1.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tunja está estructurado en documentación que permite garantizar que las actividades descritas están claramente identificadas, clasificadas, conservadas y controladas de acuerdo a los procedimientos establecidos. La estructura de la documentación está definida jerárquicamente así:

1. Manual Sistema Integrado de Gestión.
2. Caracterizaciones.
3. Procedimientos.
4. Instructivos, protocolos y guías.
5. Formatos.
6. Registros.
7. Documentos de apoyo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo



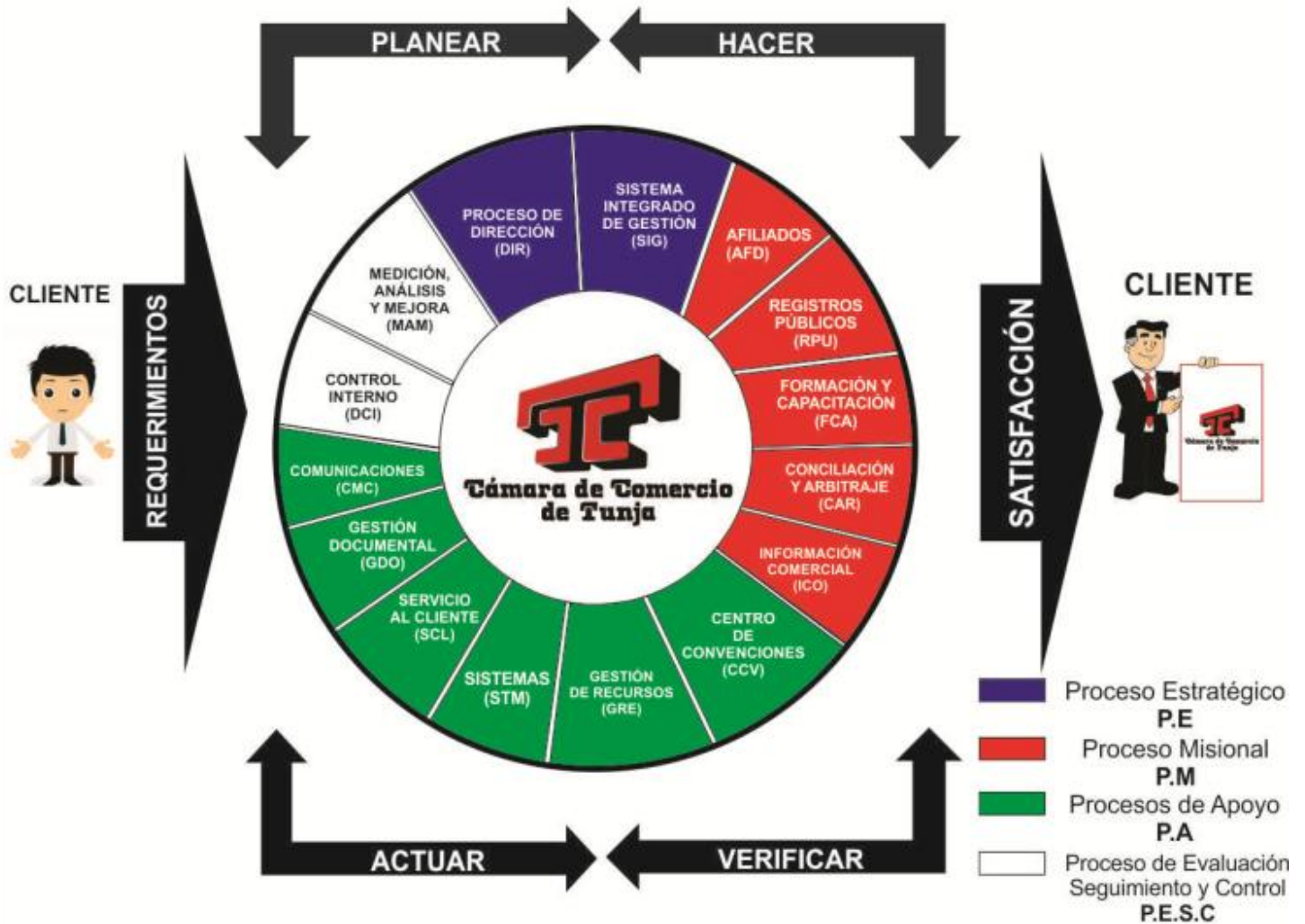
### 3.1.4 REQUISITOS GENERALES

La Entidad determino cuatro macroprocesos Estratégicos (Dirección, Planeación estratégica y Sistema Integrado de Gestión), Misionales o certificados (Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Formación y Capacitación, Afilados e Información Comercial), Procesos de Apoyo (Gestión de Recursos, Medición, análisis y mejora, Sistemas, Servicio al Cliente, Gestión Documental, Comunicaciones), Procesos de Control y Evaluación (Control Interno y Social). En estos procesos se han determinado la secuencia e interacción, los criterios y los métodos para asegurar la operación y el control. Igualmente se asegura la disponibilidad de recursos para apoyar las operaciones y el seguimiento.

Los procesos que conforman el sistema son contralados por medio de la medición de los indicadores, los cuales se trabajan bajo la metodología de Balanced Score Card.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

### 3.1.5 MAPA DE PROCESOS DIR-MP-001



Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 14 de 36

### 3.1.6 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La Política, los Objetivos, el Manual, las caracterizaciones, los procedimientos, los formatos y los documentos de apoyo de cada proceso se encuentran documentados, revisados y aprobados; de esta forma se cuenta con un sistema de calidad en la entidad cumpliendo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001.

### 3.1.7 CONTROL DE DOCUMENTOS

El procedimiento documentado Control de Documentos y Registros del Sistema integrado de gestión, define la metodología a seguir para la elaboración, estructuración, codificación, revisión, aprobación, aplicación, actualización, modificación, distribución y eliminación de los documentos que integran el Sistema de la Cámara de Comercio de Tunja, al igual que los responsables de estas labores.

Las versiones vigentes de los documentos se encuentran disponibles en la red interna de datos, dispuestos en una carpeta denominada “Publica SGC”.

### 3.1.8 CONTROL DE LOS REGISTROS

El procedimiento documentado Control de Documentos y Registros del Sistema Integrado de Gestión, establece los requisitos para identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, retención, recuperación y disposición de los registros de calidad que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema.

En cada uno de los procesos, los registros se encuentran fácilmente identificables y recuperables.

### 3.1.9 ENFOQUE AL CLIENTE

A través de la documentación de los procesos, se identificaron los requisitos del cliente, indispensables para prestar los servicios. Estos requisitos son revisados para entender y cumplir las necesidades del cliente. La medición de la satisfacción y percepción del cliente de Registros Públicos se hace a través de encuestas, las cuales son procesadas y sus resultados son analizados para mejorar continuamente la prestación del servicio.

En el proceso de Formación y Capacitación se hace a través de la evaluación de eventos de capacitación. Para el proceso de Conciliación y Arbitraje se aplica la encuesta de percepción de los servicios, así como en el proceso de Afiliados y de Información Comercial.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 15 de 36

### **3.1.10 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**

Cuando se implementan cambios importantes en el SGC, la Presidencia Ejecutiva se asegura de que se cumplan los requisitos generales (numeral 4.1), los objetivos y la integridad del mismo, atribuyendo esta responsabilidad al Comité de Calidad. Dicho comité aprobará los cambios, verificará la implementación, el cumplimiento de los requisitos generales y se mantenga la integridad del SGC. Esta labor será documentada en las actas del comité.

### **3.1.11 REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Por medio de los procedimientos documentados, caracterizaciones y formatos del Sistema se establece la realización del servicio.

### **3.1.12 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Por medio de los procedimientos documentados, caracterizaciones y formatos del Sistema La Cámara de Comercio de Tunja planificó los procesos estableciendo los objetivos de calidad, los requisitos formales y legales para la prestación de los servicios, proporcionando los recursos necesarios para llevarlos a cabo. Además, la Entidad definió los controles y verificaciones durante la prestación de los servicios, el producto y la aceptación del mismo. Se establecieron indicadores que permiten realizar una evaluación a la mejora continua y la eficacia de los procesos.

### **3.1.13 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

Los procesos relacionados con el cliente y su satisfacción se estructuran en los misionales, los cuales son: Afiliados, Registros Públicos, Formación y Capacitación, Información Comercial y Conciliación y Arbitraje.

### **3.1.14 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

La Cámara de Comercio de Tunja determinó los procesos misionales que identifican los requisitos especificados por el cliente. Los requisitos no especificados pero importantes son: el diligenciamiento de formatos, formularios y demás documentación que permita la adecuada inscripción de los actos sujetos a registro, las necesidades de capacitación, la resolución de conflictos, las necesidades de información comercial, la atención especializada y la aplicación de beneficios.

Los requisitos legales y reglamentarios aplicables que regulan la prestación del servicio son entre ellos la Circular Única No. 10 emitida por la Superintendencia de

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 16 de 36

Industria y Comercio, El Código del Comercio, Decreto Reglamentario 898 y demás normas regulatorias.

Los requisitos reglamentarios aplicables que regulan la prestación de los servicios de arbitraje y conciliación son: Ley 446 de 1998, Ley 640 de 2001 Reglamento de la conciliación, Código de Procedimiento Civil, Decreto 1818 de 1998 Sobre arbitraje, Decreto 30 de 2002 Reglamento archivo actas y tramite de constancias, Decreto 1000 de 2007, Resolución 1342 de 2004 Centros de Conciliación y Reglamento Interno del Centro.

El proceso de Afiliados cuenta con la reglamentación establecida en la Circular única No. 10 y los Estatutos de la Entidad. El proceso de Información Comercial no cuenta con reglamentación o normatividad externa.

En los casos donde cambien estos requisitos para la prestación de servicio, cada Director de área debe hacer la modificación necesaria y recopilar la normatividad vigente que soporte dichos cambios.

### **3.1.15 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

La Entidad revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de realizar la matrícula de comerciantes, realizar la inscripción de actos, libros de comercio y documentos en los Libros de Registros Públicos, para asegurarse que estos sean legalmente viables y que los requisitos están claramente definidos.

Los requisitos exigidos por el cliente se registran en el formato Solicitud de Servicios, donde confirman los requerimientos del cliente. Cuando el resultado de la revisión jurídica es negativo, es decir que no cumplen con los requisitos de ley exigidos, se hace la devolución al usuario notificándolo por escrito.

El centro de conciliación y arbitraje verifica que las solicitudes correspondan a su competencia (civil, familia y comercial) y la documentación requerida.

Formación y Capacitación como servicio dirigido a diferentes públicos, obedecen a la satisfacción de las necesidades de capacitación de ese mismo público y no exclusivamente a los requerimientos de un cliente en particular. Por lo tanto los requerimientos son reunidos y analizados por medio de las Evaluaciones de Capacitación aplicadas en cada evento.

En el proceso de Afiliados se verifican los requisitos de los comerciantes o empresarios que desean afiliarse.

En el proceso de Información Comercial se verifican las necesidades de información del cliente, con el fin de cumplir con los requisitos exigidos por este.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo



	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 17 de 36

Cuando la Entidad no puede cumplir con el requisito específico del cliente, se le informa en el momento de la solicitud.

### 3.1.16 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Cámara de Comercio de Tunja hace uso de los medios de comunicación externos tanto hablados como escritos, principalmente televisión, radio, redes sociales y periódicos regionales de amplia circulación para garantizar la difusión y promoción de la información y los eventos que la Entidad considera ser informados en nuestra jurisdicción. Igualmente a nivel interno utilizamos herramientas como la página web, revista En Cámara, correos directos y telemarketing para poder comunicarnos con nuestro cliente externo. A la par se cuenta con un Sistema de Atención de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas que permite resolver oportunamente cualquier inquietud de los clientes con seguimiento posterior.

En los Registros Públicos cuando un documento no cumple con los requisitos legales se devuelve al usuario y se notifica vía telefónica al cliente. Mediante la Solicitud de Servicios el cliente comunica a la Entidad los requisitos que necesita las características del servicio que solicita y en el área de atención al cliente, la Entidad comunica a los usuarios por medio de carteleros, avisos y plegables sobre los requisitos legales que se deben cumplir para el adecuado registro de actos, libros, documentos y registros mercantiles.

Para los eventos de Formación y Capacitación Empresariales, la Entidad cuenta con una base de datos de los posibles comerciantes o según sea el caso los interesados en el tema, enviando invitaciones personalizadas con el fin de garantizar la asistencia a los eventos de capacitación.

Los Afiliados de la Entidad reciben información directa por medio de correo electrónico y correo físico. Cuando el comerciante o empresario no cumple los requisitos exigidos para obtener esta calidad especial, se informa directamente. De la misma forma si la Entidad no puede suministrar la información solicitada por los clientes de las bases de datos, esto se comunica directamente.

### 3.1.17 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral es una exclusión debido a que la Entidad no diseña ni desarrolla ninguno de sus servicios misionales, ya que varios de estos se encuentran preestablecidos por normas y autoridades competentes como es el caso de los procesos de Registros Públicos y Conciliación y Arbitraje.

El proceso de Registros Públicos esta predefinido por entidades competentes establecidos a través de leyes y decretos (código de Comercio, Código Civil, Ley 222 de 1995, Ley 80 de 1993, Ley 550 de 1999, Decreto 2150 de 1995, Decreto 393

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 18 de 36

del 2002, Código Contencioso administrativos, Ley 594 de 2000, Ley 1014 de 2006, Ley 1258 de 2008, Ley 1150 de 2007, Decreto 4881 de 2008, Decreto 836 de 2009) y en la Circular Única No. 10 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el proceso de Conciliación y Arbitraje no aplica este numeral debido a que los parámetros de su acción y aplicación están predefinido por entidades tales como el Ministerio de Justicia y del Derecho (Ley 446 de 1998, Ley 640 de 2001 Reglamentación de la Conciliación, Código de Procedimiento Civil, Decreto 1818 de 1998 Sobre Arbitraje. Decreto 30 de 2002 Reglamento archivo actas y tramite de constancias. Decreto 4089 de 2007 Regula el Marco tarifario. Resolución 1342 de 2004 Centros de Conciliación. Decreto 898 de 2002. Decreto 3756 de 2007 aval que autoriza para formar conciliadores. Decreto 3626 de 2007 de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación y/o arbitraje. Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo, Norma Decreto 1828/13.

Formación y Capacitación no aplica este numeral ya que sus procedimientos obedecen a las necesidades de capacitación de los clientes y al estudio de necesidades que se realiza anualmente para programar el plan de capacitación anual.

Afiliados aplican procesos que se encuentran estandarizados y los beneficios adicionales que reciben directamente de la Entidad y por medio de convenios con otras empresas.

Información Comercial no diseña ni desarrolla su servicio, el proceso se encuentra condicionado a la base de datos de registros públicos y la prestación que se define por las necesidades de información que requieren los clientes y demás personas interesadas.

### **3.1.18 COMPRAS**

La Entidad se asegura de que los bienes y servicios adquiridos cumplan con las especificaciones dadas en la Orden de Compra de Bienes y/o Servicios. Si estos no cumplen con los requisitos, se hace la devolución de los bienes, para el caso de servicios se realiza la exigencia del cumplimiento adecuado.

La Cámara de Comercio de Tunja selecciona y evalúa los proveedores con que contrata de acuerdo a criterios plenamente definidos permitiendo asegurar la calidad de los bienes, servicios y suministros necesarios para la prestación de los servicios.

La Entidad realiza periódicamente re-evaluación a sus proveedores seleccionados para establecer la aceptabilidad del producto y servicio suministrado.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 19 de 36

### 3.1.18.1 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Para el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio la Entidad informa por escrito al proveedor la descripción específica y detallada de los requerimientos necesarios para la prestación del servicio.

### 3.1.18.2 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La verificación de los productos o servicios adquiridos la realiza cada dueño de proceso encargado de controlar la calidad y el cumplimiento de los requisitos. Cuando un producto no cumple con las especificaciones requeridas en la compra, éste es devuelto al proveedor.

### 3.1.19 PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La caracterización del proceso de Registros Públicos permite y asegura que las actividades se realicen bajo condiciones controladas (verificaciones de orden legal) y cuentan con las instrucciones apropiadas para el desarrollo de los mismos. El seguimiento se lleva a cabo por medio de la aplicación SIREP a través de la Ruta de Documentos.

La caracterización de Conciliación y Arbitraje, Formación y Capacitación, Afiliados e Información Comercial, así como el procedimiento permite y asegura que se realicen las tareas bajo condiciones controladas y cuenta con instrucciones apropiadas para el desarrollo del mismo.

### 3.1.20 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el proceso de Registros Públicos la validación del proceso se hace por medio de la aplicación SIREP, con el registro de cada uno de las validaciones de la información en la ruta de documentos. En el proceso de Formación y Capacitación se valida la información a través de la Lista de Chequeo de Formación y Capacitación, en el proceso de Conciliación y Arbitraje se realizan actividades de validación y verificación por medio de los Criterios de conciliación y arbitraje, Para los procesos de Afiliados e Información Comercial la validación se hace por medio de puntos de control que contiene documentado cada uno de los procesos, lo anterior con el fin de tener control en el servicio y prevenir errores.

### 3.1.21 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Para el Proceso de Registros Públicos se realiza por medio de un software especializado que permite identificar en qué estado se encuentra el acto sujeto a registro o matrícula, La Ruta de Documento inicia en el estado “en trámite” y finaliza en “archivado”, pudiéndose consultar dicho estado por medio de un Código

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 20 de 36

de Barras el cual contiene un número que permite ubicar el estado en que se encuentra. Las matriculas de registro mercantil, los proponentes y las entidades sin ánimo de lucro son archivados e identificados con un número que permite su clasificación, identificación, rastreo y consulta dentro del lugar que se tiene dispuesto para ello.

En el proceso de Formación y Capacitación la trazabilidad se hace por medio de la Lista de Chequeo Formación y Capacitación.

Para el proceso de Afiliados la trazabilidad se hace por medio del formato Seguimiento a solicitudes nuevos Afiliados.

Para el proceso de Información Comercial la trazabilidad se hace por medio del formato de Solicitud Información Comercial.

Para el proceso de Conciliación y Arbitraje la trazabilidad se hace por medio del formato Verificación y validación del proceso y Criterios de aceptación conciliación y arbitraje.

### **3.1.22 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Los actos, libros y documentos sujetos a registro son custodiados y administrados por la Entidad y para esto se tiene en cuenta las disposiciones establecidas en la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo y Acuerdo No. 016 del 8 de marzo de 2002. La identificación de los bienes del cliente se realiza por medio del Código de Barras, número de matrícula y número de acto, permitiendo su verificación.

Para el proceso de Conciliación y Arbitraje se entiende como propiedad del cliente los documentos que sirven de soporte a la solicitud, así como las actas y constancias los cuales se adjuntan al expediente. Dichos documentos son archivados de conformidad con el Decreto 30 de 2002 y la ley general del archivo (Ley 594 de 2000). Estos documentos únicamente pueden ser consultados en las Instalaciones del Centro por las partes intervinientes en cada proceso o por sus apoderados. El día de la Audiencia junto con las constancias se entregarán los documentos aportados por los interesados. En el caso de las actas, éstas se entregarán pasados tres días después de la Audiencia debidamente Registradas.

Para los procesos de información comercial y afiliados, los datos personales de los clientes son manejados bajo confidencialidad y utilizados únicamente por los interesados en los procesos, Los registros de calidad que contengan datos personales son controlados almacenados con el fin de mantener la reserva.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 21 de 36

### 3.1.23 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La Entidad almacena y custodia los elementos necesarios para la prestación de servicio, como es el papel de certificado y recibos de caja. Adicionalmente se establecen condiciones de preservación y mantenimiento de los elementos suministrados para la adecuada prestación del servicio. Los documentos que hacen parte del expediente del cliente y suministrados por éste, son archivados, organizados, clasificados en carpetas y conservadas en archivadores especiales y se digitalizan de acuerdo a la Ley General de Archivo, Ley 590 de 2002 y normas complementarias.

Para conciliación y arbitraje los documentos que sirven de soporte a la solicitud, así como las actas y constancias se adjuntan al expediente, archivados de conformidad con el Decreto 30 de 2002 y la ley general del archivo (Ley 594 de 2000).

Estos documentos únicamente pueden ser consultados en las Instalaciones del Centro por las partes intervinientes en cada proceso o por sus apoderados, en todo caso, el día de la Audiencia junto con las constancias se entregarán los documentos aportados por los interesados. En el caso de las actas, éstas se entregarán pasados tres días después de la Audiencia debidamente Registradas. Se cumple con el decreto 1828 de 2013.

### 3.1.24 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral es una exclusión. La entidad no cuenta con equipos de seguimiento y medición que requieran ser controlados.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 22 de 36

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 4.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Cámara de Comercio de Tunja, aplica a todos los trabajadores vinculados directamente o a través de contratos temporales, de aprendizaje y aquellos otros que la Ley establezca, en las diferentes dependencias, centros de trabajo y áreas de operación.

### 4.2 CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST.

La Cámara de Comercio de Tunja anualmente formula un plan de Capacitación a los funcionarios de acuerdo a las necesidades establecidas en el procedimiento de Gestión Humana, y teniendo como entrada de igual forma la identificación de peligros y riesgos, se establece los temas a tratar y los controles determinados, la identificación de actividades críticas, así mismo se incluyen temas requeridos por grupos de interés como lo son Brigadas, COPASST, Alta Dirección.

Se debe tener en cuenta las competencias de los trabajadores para desempeñar la labor de forma segura; independiente del tipo de contratación, la Cámara establece una serie de capacitaciones a los funcionarios con el fin de cuidar la seguridad de sus trabajadores. De igual forma en jornadas como inducción o reinducción se socializan actividades específicas por los riesgos existentes en la empresa.

### 4.3 DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la Cámara de Comercio de Tunja se encuentra inmerso dentro del control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se desprenden del Proceso del Sistema Integrado de Gestión, de esta forma se lleva una documentación de manera efectiva y eficiente.

Todos los documentos controlados se encuentran ubicados en la Carpeta Pública, en la cual todos los empleados con acceso a la Intranet pueden consultar. La documentación tiene una jerarquía, basándose por la distribución a través de Procesos.

Los documentos a manejar dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo son:

1. La política y los objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo SST, firmado por el empleador. (Política integrada).

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 23 de 36

2. Las responsabilidades asignadas para la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST. (Responsabilidades inmersas en el manual de funciones).
3. La identificación anual de peligros y evaluación y valoración de los riesgos. (Matriz de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles).
4. Informe de las condiciones de salud, perfil sociodemográfico de la población trabajadora. (Informes por Empresa de Exámenes médicos de SST, y ARL).
5. El plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo - SST de la empresa, firmado por el empleador y el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. (Plan de trabajo).
6. El programa de capacitación anual en seguridad y salud en el trabajo – SST. (Plan de Capacitación).
7. Los procedimientos e instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo. (Procedimientos descritos).
8. Registros de entrega de equipos y elementos de protección personal. (Registros de entrega).
9. Registro de entrega de los protocolos de seguridad, instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo. (Actas de reunión).
10. Los soportes de la convocatoria, elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y las actas de sus reuniones así como los soportes de sus actuaciones. (Procedimiento COPASST).
11. Los reportes y las investigaciones de los incidentes, accidentes de trabajo Ym enfermedades laborales de acuerdo con la normatividad vigente. (Carpeta de Investigación de Accidentes de Trabajo).
12. La identificación de las amenazas junto con la evaluación de la vulnerabilidad y sus correspondientes planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencias. (Planes de emergencia).
13. Los programas de vigilancia epidemiológica. (Programas).
14. Formatos de registros de las inspecciones. (Programa de inspecciones).
15. La matriz legal (Matriz legal actualizada).

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 24 de 36

16. Evidencias de las gestiones adelantadas para el control de los riesgos prioritarios. (Programas).

#### **4.4 COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

Con el fin de difundir información referente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se cuenta con carteleras en las diferentes oficinas, así como en partes estratégicas de las instalaciones, en las cuales se publica información de actualidad.

De igual forma la Cámara de Comercio de Tunja cuenta con una serie de recursos comunicativos, en los cuales mediante prensa, radio, página web y redes sociales, se incluye de forma esporádica temas de seguridad cuando este lo requiere.

Así mismo se cuenta con un procedimiento para la COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA en la Cámara de Comercio de Tunja, en el cual se definen canales y procedimientos que faciliten el flujo de la información en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### **4.5 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS**

La Cámara de Comercio de Tunja, mediante la metodología de la Guía técnica Colombiana GTC45 – “Guía para la Identificación de peligros y la valoración de riesgos en SST”, una vez implementada evalúa el nivel de riesgo, dando prioridad a los más críticos.

Para la Gestión de los riesgos, se establecen controles de eliminación, sustitución, control de ingeniería, control administrativo, equipos de protección personal, según corresponda.

#### **4.6 EVALUACIÓN INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST**

La evaluación inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Cámara de Comercio de Tunja se realiza de acuerdo a lo establecido en la norma así:

1. Se realiza la identificación de la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, la cual es desarrollada por el Departamento Jurídico y de Registros Públicos y es actualizada cada vez que se genera una nueva norma que le aplique.
2. Se realizó la identificación de peligros y se estableció los controles a tomar.
3. Se identificaron amenazas y se evaluó la vulnerabilidad de la empresa.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo



	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 25 de 36

4. Se realiza la medición de la efectividad de las medidas implementadas para controlar riesgos, mediante los indicadores de los programas, así como los de accidentalidad.
5. Se verificó el cumplimiento del programa de capacitación en el cual se establece inducción y reinducción, determinando las nuevas capacitaciones a realizar mediante la implementación del sistema.
6. Se realizó la identificación de la descripción socio demográfica, la cual es socializada y se incluyen controles al plan de actividades del sistema.

#### **4.7 INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST**

La Cámara de Comercio de Tunja tiene identificado los parámetros claves para medir y hacer seguimiento al desempeño en materia de Seguridad y salud en el trabajo.

Los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Cámara de Comercio de Tunja, se basa en las siguientes medidas verificables:

- Política, Objetivos.
- Plan de trabajo anual.
- Asignación de recursos.
- identificación de peligros.
- COPASST.
- Planea de emergencia.
- Plan de capacitación.
- Evaluación inicial.
- Condiciones de salud.
- Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Accidentes de trabajo.
- Desarrollo de los programas.
- Estadísticas de ATEP – ausentismo
- Cumplimiento requisitos legales aplicables

#### **4.8 PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS**

La Cámara de Comercio de Tunja implemento un sistema de prevención, preparación y respuesta a emergencias, el cual da cubrimiento a todos sus centros de trabajo y todas las partes interesadas. Dentro de las actividades a realizar para la prevención, preparación y respuesta se realizarán los siguientes pasos:

1. Identificar las amenazas existentes en las instalaciones de la Cámara, así como de la ubicación geográfica y cercanías.
2. Valorar y evaluar los riesgos de acuerdo a la metodología implementada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 26 de 36

3. Analizar la vulnerabilidad de la entidad frente a las características identificadas.
4. Identificar los recursos disponibles para atender las posibles emergencias.
5. Asignar los recursos identificados, su ubicación y los responsables para el correcto uso de estos.
6. Diseñar e implementar un procedimiento donde se encuentren los pasos a seguir para actuar antes durante y después de la emergencia.
7. Implementar las acciones a seguir establecidas en el procedimiento.
8. Formular el plan de emergencias.
9. Conformar, capacitar, entrenar y dotar a la brigada de emergencia.
10. Informar, divulgar, capacitar y entrenar a los funcionarios sobre el plan de emergencias.
11. Realizar simulacros de emergencias, mínimo una vez al año con la participación de todos los funcionarios.
12. Inspeccionar periódicamente los equipos relacionados con la prevención y atención de emergencias.
13. Articular el plan de emergencias de la Cámara de Comercio de Tunja, con instituciones locales como bomberos para gestionar el riesgo ante un desastre.

#### **4.9 GESTIÓN DEL CAMBIO**

La Cámara de Comercio de Tunja cuenta con un procedimiento para evaluar el impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo que pueda generar cambios internos o externos, de esta forma se evalúa de manera preliminar para así establecer los controles requeridos.

#### **4.10 ADQUISICIONES**

Los proveedores, contratistas, sub contratistas y sus trabajadores respectivamente, son contratados por la Cámara de Comercio de Tunja, de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación, de acuerdo a este se verifican aspectos antes de iniciar la labor entre otros como:

- Establecer canales de comunicación entre la empresa y el contratista en temas específicos de SST.
- Verificar la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales.
- Informar los riesgos existentes en el área donde van a desarrollar la actividad.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad en SST durante el desarrollo de la actividad.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARIA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTINEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 27 de 36

#### **4.11 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE TRABAJO**

La Cámara de Comercio de Tunja tiene implementado un Procedimiento para la investigación de incidentes accidentes y enfermedades de trabajo, cuyo objetivo es registrar, investigar y analizar las causas y se implementen acciones correctivas y preventivas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 28 de 36

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Cámara de Comercio de Tunja cuenta con el organigrama institucional el cual describe gráficamente los niveles de autoridad. La responsabilidad se encuentra definida en cada uno de los procedimientos documentados del sistema y en el manual de funciones de cada cargo.

### 5.2 DE LA DIRECCIÓN

La Presidencia Ejecutiva está comprometida con la implementación y el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, realizando las siguientes actividades:

1. Comunicando a los funcionarios de la Entidad la importancia de satisfacer los requisitos del cliente de registros públicos, incluyendo los legales y reglamentarios.
2. Estableciendo la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
3. Realizando la Revisión por la Presidencia y generando las acciones de planeación estratégica de acuerdo con políticas de la entidad.
4. Suministrando los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema integrado de gestión.
5. Establecer estrategias, metas, objetivos y planes, para que el desempeño de los funcionarios frente al Sistema Integrado de Gestión sean acordes a la política establecida.
6. Realizar seguimiento a cada una de las actividades planteadas en el Sistema Integrado de Gestión.
7. Monitorear el desempeño y el cumplimiento de los requisitos en el Sistema Integrado de Gestión.

### 5.3 DIRECTIVOS, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES

1. Entender, enseñar y aplicar la política del Sistema Integrado de Gestión.
2. Promover los comportamientos seguros, frente al personal de su área y de su responsabilidad.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 29 de 36

3. Reforzar actitudes para el cumplimiento del estándar de orden y limpieza del lugar de trabajo al personal de su área y de su responsabilidad.
4. Aplicar el conocimiento adquirido frente al Sistema Integrado de Gestión para reforzar el cumplimiento de normas y procedimientos.
5. Conocer y entender los programas del Sistema Integrado de Gestión.
6. Conocer y reforzar el cumplimiento del procedimiento de reporte e investigación de accidentes e incidentes laborales.

#### **5.4 COORDINADOR SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

1. Conocer y divulgar los riesgos para la salud de los trabajadores y las medidas efectivas para controlarlos.
2. Verificar el suministro y uso de los elementos de protección personal.
3. Diseñar procedimientos, mantenerlos actualizados y asegurar su adecuada aplicación, para el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.
4. Asegurar que los procedimientos sean aplicados en forma consistente mediante observaciones.
5. Verificar el cumplimiento de los procedimientos para el desarrollo de tareas de alto riesgo.
6. Verificar aleatoriamente la implementación y efectividad de las medidas de control de riesgos.
7. Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema Integrado de Gestión.
8. Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema Integrado de Gestión.

#### **5.5 COPASST**

1. Canalizar a través de los integrantes las inquietudes de la comunidad.
2. Ser veedores del cumplimiento de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
3. Participar en diversas actividades de promoción, divulgación y capacitación sobre temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 30 de 36

4. Promover la participación de todos los trabajadores en las diversas actividades del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
5. Participar en la investigación de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales y proponer medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia.
6. Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar con el fin de informar al empleador sobre la existencia de peligros.
7. Proponer la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.

## 5.6 FUNCIONARIOS

1. Conocer, entender y aplicar las Políticas del Sistema Integrado de Gestión.
2. Conocer los riesgos a los cuales está expuesto por el desarrollo de sus actividades y aplicar las medidas para controlarlos.
3. Hacer sugerencias para mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
4. Participar de manera activa en la identificación, reporte y/o control de actos y condiciones inseguras de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Demostrar su compromiso con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
6. Corregir en forma proactiva y reportar condiciones o actos inseguros, propios o ajenos.
7. Asistir y participar activamente en el programa de inducción y en los cursos de capacitación.
8. Conocer y utilizar adecuadamente los procedimientos para las tareas asignadas.
9. Promover e introducir mejores prácticas en el Sistema Integrado de Gestión.
10. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema Integrado de Gestión.
11. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 31 de 36

## 5.7 CONTRATISTAS

1. El contratista es responsable por el trámite y pago de los aportes de seguridad social de sus trabajadores.
2. Cada contratista es responsable de la seguridad de sus trabajadores.
3. El Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) de cada contratista debe tener en cuenta los factores de riesgo de las áreas de trabajo donde prestan servicio sus trabajadores.

## 5.8 BRIGADISTAS

1. Aplicar primeros auxilios / atender lesionados si tiene la preparación adecuada.
2. Inspeccionar de manera periódica los elementos asignados para la atención de emergencias.
3. Evacuar las instalaciones cada vez que se requiera siempre y cuando sea comunicado por el Comité Operativo de Emergencias.

## 5.9 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Como Representante de la Presidencia se nombra a un Director de Área, impartándole las funciones y responsabilidades para el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión. El(a) Representante de la Presidencia se asegura de que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el SGC, informa a Presidencia sobre su desempeño y se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todo nivel de la organización.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 32 de 36

## 6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 6.1 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

Como entrada para revisión por la Dirección, se tendrá en cuenta:

- Resultados de auditorías.
- SFQ.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento a revisiones previas.
- Cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión.
- Comentarios sobre la política, objetivos de calidad.
- Cumplimiento del plan de trabajo anual.
- Resultado de los indicadores.
- Información sobre nuevas prioridades y objetivos estratégicos de la organización.
- Información para determinar si las medidas de prevención y control de peligros y riesgos se aplican y son eficaces.
- Cumplimiento con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Acciones que permitan la mejora continua en seguridad y salud en el trabajo.
- Notificación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

### 6.2 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la Revisión por la Presidencia incluyen todas las acciones y decisiones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, sus procesos, la mejora de la prestación del servicio con relación a los requisitos del cliente y la necesidad de recursos. Dicha información debe ser documentada y divulgada con el fin de definir e implementar las acciones preventivas, correctivas y de mejora a que hubiere lugar.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo



	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 33 de 36

## 7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 7.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Cámara de Comercio de Tunja determina, proporciona y cuenta con los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y cuenta con infraestructura adecuada para aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos. Esta provisión de recursos se logra a través de la planeación presupuestal de cada año.

### 7.2 RECURSOS HUMANOS

El procedimiento de Recursos Humanos establece los lineamientos generales para la selección, contratación y evaluación de desempeño de los funcionarios. Verificando de esta manera la conformidad con los requisitos del servicio con base en la formación, experiencia y habilidades apropiadas.

#### 7.2.1 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

La Cámara de Comercio de Tunja definió los perfiles de acuerdo a la educación, formación habilidades y experiencia requerida para desempeñar el cargo y la realización del trabajo que afecta la conformidad con los requisitos del servicio. Estos perfiles se encuentran en el Manual de Funciones por cargos. Cuando es aplicable, la Entidad proporciona capacitación a los funcionarios de acuerdo a las necesidades identificadas para lograr la competencia necesaria y son programadas en el Plan Anual de Trabajo. La forma como se garantiza la eficacia de las evaluaciones es por medio de la evaluación de desempeño, según el procedimiento de Recursos Humanos.

El personal de la Entidad ha recibido y recibe capacitación sobre la importancia, la pertinencia de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos dentro del sistema Integrado de Gestión.

Cada hoja de vida cuenta con la documentación requerida para comprobar la educación, formación, habilidades y experiencia de los funcionarios.

### 7.3 INFRAESTRUCTURA

La Entidad cuenta con espacios físicos necesarios para la adecuada atención de los usuarios, así como el desempeño de sus funcionarios de manera segura.

Para el proceso de Formación y Capacitación, la Cámara de Comercio de Tunja cuenta con auditorio en el edificio de la sede principal, con Auditorios en el Centro

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 34 de 36

de Convenciones y con un auditorio en la oficina seccional Chiquinquirá con capacidad, ayudas audiovisuales e informáticas para brindar a los empresarios de una manera adecuada y con calidad, para las conferencias, charlas y en general, los diferentes eventos de capacitación.

El Centro de Conciliación y Arbitraje posee salas con capacidad adecuada para el desarrollo de las audiencias y tribunales. Además, cuenta con un computador en cada una de las salas para la elaboración de las actas.

El proceso de Afiliados cuenta con una Coordinación encargada de atender personalmente a los empresarios especiales. Cuenta con auditorios para la capacitación de éstos, equipos de cómputo y de comunicación para enviar la información de manera ágil y oportuna. Cuenta con convenios interinstitucionales para beneficio de los afiliados.

El proceso de Información Comercial cuenta con la infraestructura tecnológica y el sistema de Información actualizados y demás programas como hojas de cálculo para su procesamiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 35 de 36

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En el proceso documentado de Servicio al Cliente se definió la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Entidad y se determinaron los métodos para utilizar dicha información. Así mismo el seguimiento requerido a las respuestas de las S.F.Q. formulado por el usuario o cliente.

### 8.2 AUDITORÍA INTERNA

La Cámara de Comercio de Tunja realiza auditorías internas cada seis (6) meses con el fin de verificar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos legales y de la Organización.

La Cámara de Comercio de Tunja cuenta con un grupo de auditores internos integrados, los cuales aplican las disposiciones establecidas en el procedimiento de Auditorías Internas, el cual incluye las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, informar los resultados, mantener los registros, establecer los requisitos, definir e implementar las acciones correctivas y/o preventivas.

Además se definió el Programa de Auditorías que establece la periodicidad para la ejecución de dichas auditorías y los auditores asignados (asegurando su independencia con el área auditada).

Los dueños de proceso se aseguran de realizar las correcciones y tomar acciones correctivas necesarias, inmediatamente para eliminar las No Conformidades detectadas en las auditorías. Además, debe estar realizando continuamente el seguimiento y la verificación de las acciones tomadas.

### 8.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En las caracterizaciones realizadas a cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, se establecen los métodos de seguimiento y medición. Estos demuestran la capacidad de los procesos para cumplir con los resultados planificados. En caso de no alcanzar estos resultados la entidad toma las acciones necesarias para asegurar la conformidad del producto y del servicio.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO TUNJA</b>	Código DIR-DG-001	
		Versión 18	Página 36 de 36

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Cámara de Comercio de Tunja recopila y analiza los datos necesarios para demostrar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, a través de los indicadores de cada proceso y busca la mejora continua, con base en la satisfacción de nuestros clientes, la conformidad de los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos y los proveedores. El análisis de los datos se realiza con base en la frecuencia de los indicadores de proceso por el responsable, utilizando herramientas estadísticas, para verificar la mejora continua..

## 8.5 MEJORA CONTINUA

La Cámara de Comercio de Tunja está comprometida con mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante la implementación de la política y de los objetivos,, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y de mejora, y la Revisión de la Presidencia.

## 8.6 ACCIÓN CORRECTIVA

La Entidad toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades reales de acuerdo al procedimiento documentado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, con el objeto de que estas no conformidades, no se vuelvan a presentar. Se revisa la eficacia de las acciones correctivas por medio del seguimiento que hace cada uno de los dueños de proceso.

## 8.7 ACCIONES PREVENTIVAS

La Cámara de Comercio de Tunja toma acciones preventivas acordes a los efectos de las no conformidades potenciales para prevenir que estas ocurran. Se han documentado en el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora, para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, prevenir su ocurrencia e implementar las acciones necesarias registrando los resultados de las acciones tomadas. Se revisa la eficacia de las acciones preventivas por medio del seguimiento que hace cada uno de los dueños de proceso.

## 8.8 OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Cámara de Comercio de Tunja, dentro de su metodología de mejoramiento continuo, refuerza sus procesos a través de la documentación de las oportunidades de mejora, las cuales buscan demostrar de manera organizada los cambios realizados que ayuden en el crecimiento de estos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANGÉLICA MARÍA OSPINA LOZANO Coordinador Sistema Integrado de Gestión	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema Gestión de Calidad	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo