

# Sistema de Gestión

## Manual de calidad

### Julio de 2015



# Control de Versiones

Versión	Fecha	Razón de la Actualización
6	Julio de 2015	<p>El documento se modifica en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura general del documento</li><li>• Se ajusta el cuadro de sedes vs procesos /servicios</li><li>• Se ajusta el capítulo de planeación estratégica</li><li>• Se ajusta la política de calidad</li><li>• Se ajusta la estructura organizacional</li><li>• Se modifica el mapa y las caracterizaciones de procesos</li><li>• Se incluye las actividades de Encuentro de gestión que reemplaza el procedimiento <i>DIR-SDE-P-001 Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección</i></li></ul>
5	Julio de 2014	<p>El documento se modifica en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica el propósito superior de la entidad</li><li>- Se incluye en la planificación del sistema la generación de los modelos de negocio</li><li>- Se modifica el mapa y las caracterizaciones de procesos</li><li>- Se actualiza la estructura organización de acuerdo con el proyecto Price</li><li>- Se actualiza el cuadro de servicios y sedes</li><li>- Se actualiza el cuadro de procesos tercerizados</li></ul>

# Tabla de Contenido

CAPÍTULO	TEMAS
Quiénes somos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cámara de Comercio de Bogotá – CCB</li><li>• Jurisdicción</li><li>• Infraestructura Física</li></ul>
Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propósito Superior</li><li>• Marco Conceptual</li><li>• Valores Corporativos</li><li>• MEGAS</li><li>• Objetivos Estratégicos</li><li>• Política de calidad</li><li>• Objetivos de calidad</li><li>• Compromiso de la Entidad</li><li>• Estructura organizacional</li><li>• Responsabilidad de la Dirección</li></ul>
Planificación del Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura de la Documentación</li><li>• Mapa y caracterización de procesos</li><li>• Modelos de negocio</li><li>• Matrices de requisitos</li></ul>
Seguimiento al Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuentro de Gestión</li></ul>
Gestión del Manual de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alcance y Exclusiones</li><li>• Gestión del Manual</li></ul>





# Quiénes Somos

Nuestros inicios: 137 años de existencia

El 6 de octubre de 1878 nace la Cámara de Comercio de Bogotá como una entidad representante de los intereses de los empresarios y un organismo asesor y consultor del Gobierno.

Las Cámaras de Comercio en Colombia son:

- De naturaleza privada, gremial y sin ánimo de lucro.
- Su naturaleza jurídica y sus funciones están definidas en el Código de Comercio.
- Integradas por los comerciantes matriculados en el respectivo registro mercantil.
- Instituciones con Jurisdicción definida por reglamentación legal.



## **Vicepresidencia de Registros Públicos**

Administramos el Registro Mercantil, el Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, el Registro Único de Proponentes, entre otros.

## **Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial**

Fortalecemos las capacidades de los empresarios para incrementar su competitividad y la generación de valor compartido.

## **Vicepresidencia de Arbitraje y Conciliación**

Contribuimos a la solución pacífica y efectiva de conflictos a través de un abanico de soluciones ajustadas a las necesidades de los empresarios y de la comunidad en general.

## **Vicepresidencia de Competitividad**

Lideramos Iniciativas de Desarrollo de Clúster y promovemos el Valor Compartido para mejorar la competitividad y la prosperidad de Bogotá y la Región.

## **Vicepresidencia de Articulación Público - Privada**

Promovemos principios de gobernanza, gestionamos soluciones estratégicas que aportan a la construcción de una ciudad región sostenible y a un mejor entorno empresarial, con la movilización y articulación de actores públicos y privados.

# Cámara de Comercio de Bogotá



Jurisdicción

Bogotá

y 59 municipios  
del departamento de Cundinamarca

# Infraestructura Física

SEDE / CENTRO EMPRESARIAL	Procesos estratégicos y de apoyo	Servicios Registrales		Solución de Controversias				Relaciones institucionales	Fomento Cultural	Fortalecimiento Empresarial	Competitividad	Articulación público privada
		Front Registros Públicos	Back Registros Públicos	Arbitraje	Conciliación en Derecho	Conciliación Comunitaria	Escolar, formación					
Oficina Principal – Sede Salitre	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X
Sede Cazucá		X						X				
Sede Centro		X						X				
Sede Fusagasugá		X			X			X				
Sede Norte		X						X				
Sede Paloquemao		X						X				
Sede Restrepo		X						X				
Sede Zipaquirá		X			X			X				
Sede y Centro empresarial Cedritos		X			X			X				
Sede y Centro empresarial Chapinero		X		X			X	X		X		
Sede y Centro empresarial Kennedy		X				X		X		X		
Sede de Convivencia Empresarial Engativá						X						
Sede de Convivencia Empresarial Soacha						X						





Nuestro ADN



# Planeación Estratégica

# Propósito Superior

Somos aliados para que su sueño  
**empresarial** se vuelva realidad, sea  
**sostenible**, genere valor **compartido** y  
logremos una Bogotá – Región próspera  
con **más y mejores empresas**.

# Marco Conceptual



# Valores Corporativos

## Valores

---

## Elementos Clave

---

**Somos íntegros**



Es actuar y pensar en el marco del respeto, honestidad y legalidad, desempeñándonos con transparencia y excelencia

---

**Estamos comprometidos con el servicio**



Son los comportamientos y acciones que buscan permanentemente la satisfacción de nuestros grupos de interés

---

**Creamos Futuro**



Es contribuir a la generación de valor para los ciudadanos y empresarios, mediante un portafolio de servicios innovadores diseñados para la prosperidad de Bogotá – Región



Las empresas directamente apoyadas por la CCB incrementarán significativamente su **generación de valor**



Ofreceremos un portafolio de **servicios pertinentes** que los empresarios conozcan y que genere valor para su organización y el entorno



El empresario podrá acceder a todos los servicios de la CCB y sus filiales de manera **fácil y desde cualquier lugar**



Seremos un **actor relevante del diálogo cívico** con propuestas que influyan de manera focalizada en la formulación de la política pública, en la vida de la ciudad y en la gestión pública



Seremos la mejor entidad para trabajar con colaboradores **felices y productivos**



# Objetivos Estratégicos



## Servicios Registrales

### Objetivo Estratégico

Ser una fuente de información moderna, eficaz y confiable para todos los actores del entorno empresarial.

Indicadores	Ingresos registros públicos
	Índice de renovaciones RP (Un año)
	% Documentos Inscritos Devueltos por 1ra vez RM

# Objetivos Estratégicos

**Centro de  
Arbitraje y  
Conciliación**

## Objetivo Estratégico

Facilitar el desarrollo empresarial y comercial a través del fortalecimiento y ampliación de los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)

Indicadores	Ejecución de ingresos MASC
	Casos de arbitraje
	Casos de conciliación
	% de acuerdo en conciliación (en derecho)

# Objetivos Estratégicos

## Fortalecimiento Empresarial

### Objetivo Estratégico

Fortalecer las capacidades empresariales, para acrecentar la competitividad y la generación de valor compartido de las empresas

Indicadores	Ejecución Ingresos Formación e Información Empresarial
	Índice de satisfacción cliente externo Capacitación
	% Sueños Cumplidos
	Sostenibilidad de las empresas de alto potencial
	Servicios prestados
	Asistencias a los servicios prestados
	Clientes únicos

# Objetivos Estratégicos



**Competitividad**

## Objetivo Estratégico

Impulsar y apoyar la competitividad de las empresas de la ciudad-región, mediante la activación de clústeres y la generación de valor compartido.

Indicadores	Iniciativas clúster activas
	Actores participantes en clúster

# Objetivos Estratégicos

Articulación  
público  
privada

## Objetivo Estratégico

Gestionar soluciones estratégicas que contribuyan a la construcción de una ciudad región sostenible y a un mejor entorno empresarial, mediante la movilización y articulación de actores públicos y privados.

Indicadores	Recursos de Cofinanciación conseguidos.
	% Propuestas y Recomendaciones aceptadas en el marco del entorno de los negocios de Bogotá y la Región.
	Estudios, observatorios, informes, conceptos elaborados en el marco del entorno de los negocios de Bogotá y la Región.
	Eventos (Internos y externos) realizados para divulgar temas de ciudad o región en los que participa la CCB.
	Registros en medios de comunicación sobre los temas de ciudad región.



# Objetivos Estratégicos

## Servicios de Respaldo Estratégico

### Objetivo Estratégico

Ser aliado fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la organización integrando estratégica y operativamente servicios transversales.

Indicadores	Satisfacción del cliente
	Tiempo de espera en fila registros públicos
	Porcentaje rendimiento del portafolio de inversiones
	Inversión en capacitación (horas hombre)
	Disponibilidad de los servicios tecnológicos (uptime)
	Índice de control interno CCB

Fortalecer y lograr la sostenibilidad de las empresas con un portafolio de servicios unificado y de fácil acceso que incluya asesoría, acompañamiento, desarrollo de habilidades y competencias empresariales, para que los clientes generen valor a sus empresas y al entorno.

Para lograrlo buscamos el mejoramiento continuo a través de un modelo de gestión basado en innovación, calidad y procesos eficientes que es apalancado con colaboradores comprometidos, felices y productivos.

# Objetivos de calidad

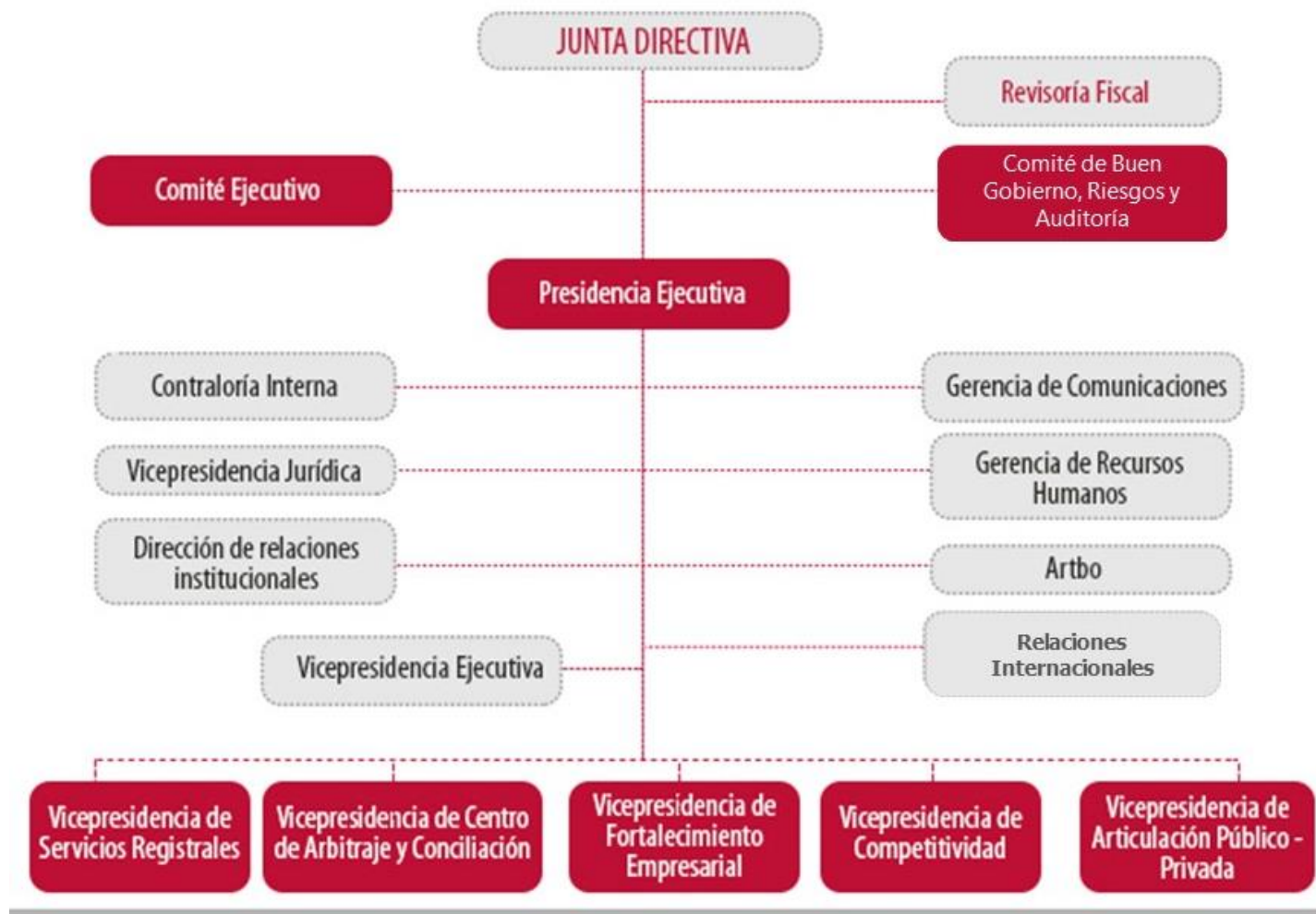
Los objetivos de calidad para la Entidad son los establecidos en la planeación estratégica, además de los que cada dueño de proceso considere necesario medir, controlar y realizar seguimiento.

Los objetivos se estructuran de forma que:

- Sean medibles (Indicador, fórmula, frecuencia de medición)
- Se establezcan de acuerdo con los procesos, niveles y funciones
- Se revisen periódicamente a través del Encuentro de gestión
- Se generen acciones de mejora

Todo esto se ve evidenciado en el **Cuadro de Indicadores**

# Estructura Organizacional



Los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión se encuentran definidos en la estructura organizacional, las descripciones de cargos, en los procesos, y documentos asociados.

A photograph showing two people shaking hands in a firm grip. The person on the left is wearing a dark blue suit jacket with a white cuff. The person on the right is wearing a white shirt with a blue and white striped cuff and a gold chain bracelet. In the background, a building facade features a large, stylized logo consisting of two interlocking 'C' shapes, followed by the text 'Cámara de Comercio de Bogotá' in a blue, sans-serif font.

Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

## **Planificación del Sistema de Gestión**



# Compromiso de la Entidad

La CCB cree firmemente que el liderazgo, compromiso y participación activa de los directivos, son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de calidad eficaz y eficiente para beneficio de los clientes, colaboradores y socios de negocios. Para este efecto la alta dirección:

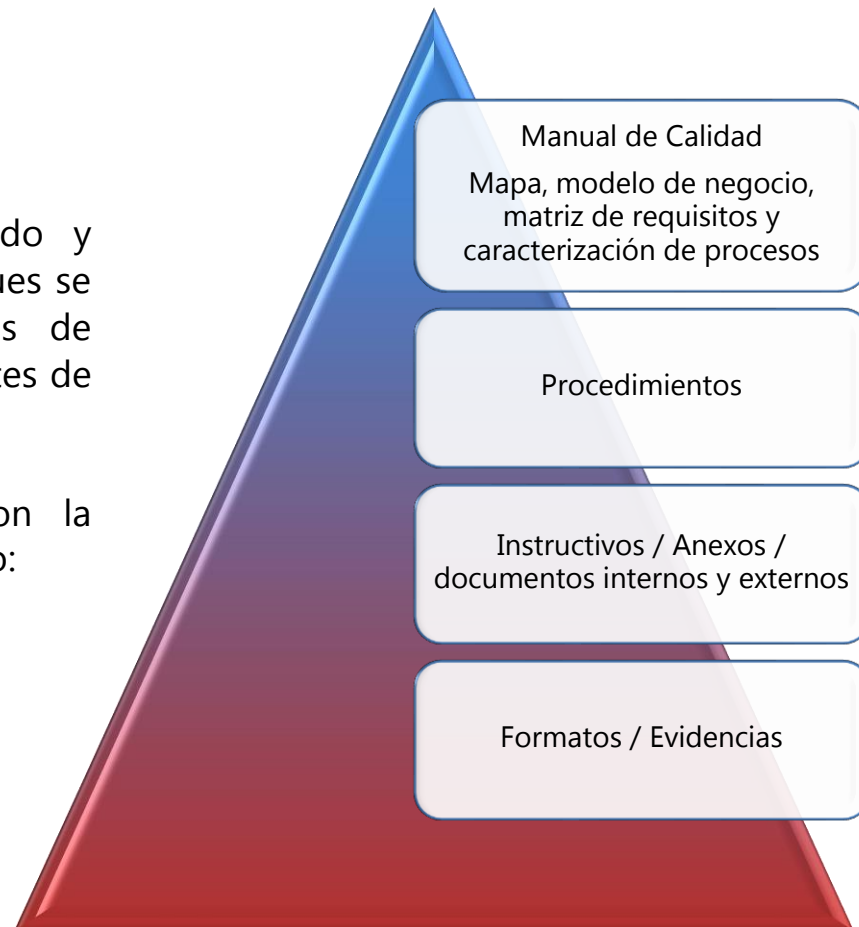
1. Ha nombrado como representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad al **Vicepresidente Ejecutivo**, quien tiene la responsabilidad y autoridad para la implementación, mantenimiento y verificación de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad.
2. Cuenta con mecanismos para escuchar al cliente como las **encuestas de satisfacción y el proceso de Sugerencias, y felicitaciones**
3. Identifica y provee los recursos necesarios para el cumplimiento de su planeación estratégica a través de los procesos de gestión del talento humano, gestión contractual y jurídica, gestión tecnológica y gestión administrativa y financiera.
4. Genera espacios y mecanismos de comunicación eficaz a través de correos electrónicos, carteleras digitales, Nuestro ADN, reuniones y/o conferencias con el fin de comunicar las políticas, los objetivos, requerimientos y logros a toda la organización.

# Estructura de la Documentación

La Cámara de Comercio de Bogotá ha descrito su Sistema de Gestión de la Calidad en el presente Manual de Calidad, documento en el cual se incluyen y/o se hace referencia a los procedimientos requeridos y propios de la organización.

El Manual de calidad es revisado, actualizado y editado cada vez que se considere necesario, pues se ha definido que su uso es para auditorias de certificación, seguimiento y/o renovación y/o entes de control externos.

La documentación de la Entidad cuenta con la estructura que se muestra en el diagrama adjunto:



# Planificación del sistema de gestión

La planeación del Sistema de Gestión de la organización es responsabilidad del Comité de Presidencia Ampliado. Allí se definen las estrategias, proyectos y procesos necesarios para alcanzar los objetivos y requerimientos de calidad de la organización de manera que sean consistentes con el propósito superior.

Como resultado del proceso de planeación se obtiene **el modelo de negocio, los proyectos y el mapa de procesos**, en este último se determina y se muestra la secuencia e interacción de los mismos.

Con el fin de determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, se establecen las **caracterizaciones de procesos** las cuales contienen una descripción de los elementos de entrada, las actividades a desarrollar, los elementos de salida, proveedores y clientes internos y/o externos, documentos asociados, recursos y riesgos.

Adicionalmente, se genera la **matriz de requisitos** de los servicios donde se identifican los requisitos del cliente, los legales y/o reglamentarios, los definidos por la CCB y los inherentes al servicio.



# Mapa de procesos

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMUNITARIOS

GESTIÓN DE SERVICIOS REGISTRALES

Gestión Comercial de registros públicos

Servicios de inscripción y asesoría jurídica registral

Gestión multicanal

GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Gestión Comercial

Prestación de Servicios

ARTICULACIÓN PÚBLICO - PRIVADA

Articulación actores del entorno

Gestión de cooperación

GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD

Iniciativas de desarrollo de clúster

Iniciativas de valor compartido

GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Gestión del cliente

Prestación de servicios

Innovación y gestión del portafolio de servicios

GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

GESTIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES

E  
N  
T  
O  
R  
N  
O

C  
L  
I  
E  
N  
T  
E  
S

GESTION DEL TALENTO HUMANO

GESTIÓN CONTRACTUAL Y JURÍDICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTIÓN TECNOLÓGICA

DIR-FDE-MC-001 V - 6

\* Para acceder a las caracterizaciones, de clic en sobre el proceso que quiere consultar

COPIA NO CONTROLADA

# Procesos Tercerizados

LÍNEA DE ACCIÓN - PROCESO	ACTIVIDAD
Servicios Registrales	Digitación – Digitalización – Prestación de servicios de información, orientación, recaudo y trámite de las operaciones de registros públicos
Fortalecimiento Empresarial Competitividad	Consultoría – Asesoría - Capacitación
Arbitraje y Conciliación	Arbitraje - Conciliación – Formación y Capacitación
Toda la Entidad	Contact Center

# Modelos de Negocio

Es el documento que describe la propuesta de valor que cada línea busca dar a sus clientes ya sean externos o internos, a través de la definición de actividades críticas, clientes, aliados, recursos, entre otros.



## LÍNEAS DE ACCIÓN

- [Servicios Registrales](#)
- [Centro de Arbitraje y Conciliación](#)
- [Fortalecimiento Empresarial](#)
- [Competitividad](#)
- [Articulación Público – Privada](#)



## LÍNEAS DE RESPALDO ESTRATÉGICO

- [Administrativa Y Financiera](#)
- [Jurídica](#)
- [Tecnología](#)
- [Planeación e Innovación](#)
- [Relacionamiento Con El Cliente](#)
- [Recursos Humanos](#)
- [Comunicaciones](#)
- [Contraloría Interna](#)
- [artBO y Artecámara](#)



# Matriz de Requisitos

Las necesidades de nuestros clientes se presentan a través de la matriz de requisitos definida para cada servicio, y se incluyen temas legales, reglamentarios, los cuales soportan la identificación del producto no conforme.



Funciones de la Junta Directiva

# Encuentro de gestión

Comunicación y Negociación  
Viabilizar los proyectos individuales a llevarse a cabo.  
Aprobar los informes presentados por la Presidencia y por el equipo de trabajo.  
Definir las políticas y documentos del Consejo de Administración de recursos.



# Propósito

El Encuentro de gestión, es el espacio en donde el representante de la alta dirección para el sistema de gestión de calidad, revisa en conjunto con el Comité ampliado de presidencia, la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad y su alineación con el propósito superior y los MEGAS de la Entidad.

La realización del Encuentro de gestión le permite a la Cámara de Comercio de Bogotá, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones frente a la estrategia organizacional.

Involucrados	Responsabilidades
Representante de la alta dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer las directrices del presente documento.</li><li>• Planear, coordinar y liderar el Encuentro de gestión.</li><li>• Presentar el estado del Sistema de Gestión de Calidad durante el Encuentro.</li><li>• Enviar y ratificar el <b>DES-F-001 Acta de Encuentro de gestión</b> y los compromisos del Encuentro.</li><li>• Concientizar a todos los miembros de la organización acerca de la importancia de los requisitos de los clientes y delegar en los miembros del equipo directivo la coordinación e interacción con todos los responsables.</li></ul>
Comité ampliado de presidencia (Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes y Gerentes)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participar e informar el estado de gestión de la Línea y de los procesos.</li><li>• Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos durante el Encuentro de gestión y relacionados en el <b>DES-F-001 Acta de Encuentro de gestión</b> y presentar en reuniones posteriores el estado de avance de los mismos hasta su cierre definitivo.</li></ul>
Gerente de Planeación e Innovación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Previo al Encuentro de gestión, debe generar y consolidar los reportes estratégicos y operativos y enviarlos a los involucrados.</li><li>• Cumplir con el rol de secretario del Encuentro de gestión y generar el acta utilizando el formato <b>DES-F-001 Acta de Encuentro de gestión</b> en donde consigna los diferentes temas tratados y compromisos de la reunión.</li></ul>

# Proceso

## Entradas



Estado y resultado de la planeación estratégica, auditorías y encuentros de gestión



Retroalimentación del cliente e información del mercado



Procesos, oportunidades de mejora y acciones de mejoramiento



Iniciativas de Innovación - Estado de Riesgos



Cambios que afectan el Sistema de Gestión de Calidad



Informes de entes de control  
Otros temas que se consideren relevantes

## Proceso



Planear el Encuentro de gestión



Convocar asistentes



Ejecutar el Encuentro de gestión y realizar seguimiento a compromisos



Enviar y aprobar DES-F-001 Acta de Encuentro de gestión

**Periodicidad:**  
**Dos (2) veces al año**

## Salidas

DES-F-001 Acta de Encuentro de gestión

Compromisos

Informes de Encuentro de gestión

Oportunidades de mejora



Representante de la dirección para el SGC

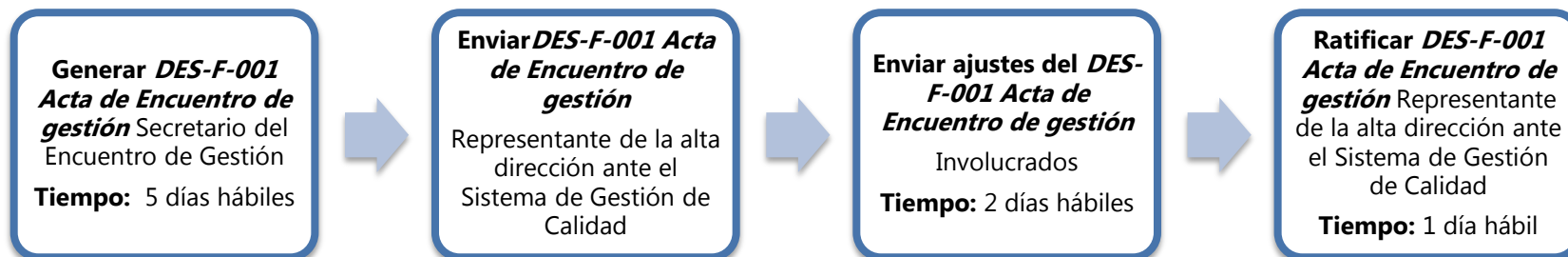
Involucrados

# Políticas Generales

- La agenda del Encuentro de gestión contiene como mínimo los siguientes puntos:

Tema	Responsable de generar el informe
Cientes Estado satisfacción clientes Sugerencias, quejas y felicitaciones	Gerencia de Relacionamiento con el cliente
Planeación Estratégica Indicadores de Gestión Avance proyectos y planes	Gerencia de Planeación e Innovación
Presupuesto	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
Procesos Mejora a Procesos Acciones de mejoramiento	Gerencia de Planeación e innovación
Auditorías Internas SGC	Contraloría Interna
Riesgos	Gerencia de Planeación e innovación
Innovación	Gerencia de Planeación e innovación
Seguimiento a Compromisos	Vicepresidente o Gerente de cada Línea

- Instancias y tiempos para elaboración, ajuste y ratificación del **DES-F-001 Acta de Encuentro de gestión** :



**COPIA NO CONTROLADA**





# Gestión del Manual de Calidad

# Alcance de la Certificación

## Alcance

### **Alcance 1:**

Prestación de los servicios de registros públicos, certificación de costumbre mercantil, métodos alternativos de solución de conflictos y mecanismos de convivencia social.

### **Alcance 2:**

Diseño, desarrollo y gestión de proyectos, programas, estudios e investigaciones para el Mejoramiento de la competitividad regional.

### **Alcance 3:**

- Diseño, desarrollo y gestión de programas para promocionar y facilitar la creación, formalización, consolidación e internacionalización de las empresas.
- Desarrollo de programas de formación empresarial.

### **Alcance 4:**

Prestación de los servicios de información empresarial al cliente en las siguientes modalidades: información en línea, información a la medida, cruce de Nits, Suscripción a empresas nuevas y canceladas.

## Exclusiones

### **Alcance 1:**

- 7.3 Diseño y Desarrollo
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

### **Alcance 2:**

- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

### **Alcance 3:**

- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición
- 7.3 Diseño y Desarrollo

### **Alcance 4:**

- 7.3 Diseño y Desarrollo
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición



# Gestión del Manual

## Revisión y Aprobación

- ✓ El Jefe de Gestión por Procesos es el encargado de actualizar el Manual de Calidad cada vez que se presenten cambios relevantes en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ El Comité de Presidencia ampliado es el encargado de revisar y aprobar el documento.
- ✓ La oportuna y adecuada difusión del manual es responsabilidad de los cargos anteriormente mencionados.

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>RESPONSABLE APROBACIÓN</b>	<b>CONTROL ORIGINAL</b>	<b>CONTROL COPIAS</b>
DIR-FDE-MC-001	Manual de Calidad	Comité de Presidencia Ampliado	Jefe de Gestión de Procesos	Ente Certificador Ente Externo



 Câmara  
de Comércio  
de Bogotá

COPIA NO CONTROLADA