

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 1 de 28	

INTRODUCCIÓN

Para la CÁMARA DEL PIEDEMONT ARAUCANO, definida como entidad prestadora de servicios empresariales para el departamento y jurisdicciones de Arauca, 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 las norma ISO, específicamente en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

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 el análisis de datos, entre otros.

Los funcionarios de la entidad reciben beneficios tales como: Responsabilidades identificadas sobre procesos y procedimientos, inducción, trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad haciendo aportes para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Por lo consiguiente el cliente percibe mejor calidad en los servicios recibidos, dado que la Entidad le genera mayor seguridad; la eficiencia en la atención y prestación de los servicios aumenta, la relación cliente - empresa que permite generar confianza aplicada a la imagen institucional y su fortalecimiento.

El Manual de Calidad incluye la presentación de la empresa, el portafolio de servicios, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones con su respectiva justificación; permitiendo así presentar una guía en la asignación de trazabilidad y gestión enmarcadas para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias y lo motive a participar en los procesos de mejora continua dentro de la organización; a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

Daniel Antonio Coronel Mejía
Presidente Ejecutivo

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 2 de 28	

GENERALIDADES

El Manual de Calidad de la Cámara de Comercio del piedemonte araucano define el Sistema de Gestión de la Calidad del que se dota la organización para su uso en la búsqueda.

El propósito del sistema definido es aumentar el nivel de calidad de nuestros servicios, simultáneamente con la productividad, mediante la racionalización de las actividades respetando la legislación aplicable a la organización, la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, los reglamentos y estatutos internos y los requerimientos de nuestros clientes.

La efectiva implementación del sistema, demuestra la capacidad de la organización para suministrar de forma consistente servicios de acuerdo con los requisitos del cliente, buscando aumentar su satisfacción a través de la efectiva aplicación del sistema y la mejora continua.

ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio está diseñado para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, mediante la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de los servicios ofrecidos a sus usuarios y grupos de interés.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad comprende la prestación de servicios registrales, empresariales y de solución alternativa de conflictos, incluyendo:

Servicios de Registros Públicos: Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes (RUP) y Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL), garantizando la seguridad jurídica, confiabilidad y oportunidad en la gestión de la información registral.

Servicios de Desarrollo Empresarial: Diseño y ejecución de programas de formación, fortalecimiento empresarial, proyectos e iniciativas orientadas al crecimiento, sostenibilidad y competitividad del tejido empresarial de la región.

Servicios de Conciliación: Prestación de servicios de mecanismos alternativos de solución de conflictos, promoviendo espacios de diálogo, construcción de acuerdos y soluciones oportunas bajo principios de imparcialidad, confidencialidad y seguridad jurídica.

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a los procesos estratégicos, misionales,

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 3 de 28	

de apoyo y de evaluación que intervienen en la prestación de estos servicios, asegurando la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como la mejora continua del desempeño institucional..

EXCLUSIONES

Este manual del sistema de gestión de calidad aplica para todos los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, exceptuando los siguientes numerales:

DISEÑO Y DESARROLLO (8.3)

La Cámara de Comercio dentro del desarrollo de su objeto social no realiza el diseño de nuevos productos y servicios dadas las características, únicamente ajusta sus procesos, procedimientos y demás servicios existentes a las leyes, normas, decretos y resoluciones dadas por el gobierno nacional, a través de sus entes delegados.

VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de sus procesos y procedimientos, por lo cual este requisito no se aplica.

La producción y prestación del servicio se realizará en conformidad a los procedimientos establecidos para Registros Públicos, en cumplimiento de las normas legales, la circular única SIC, el Código de Comercio y demás indicaciones que Confecámaras

CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización no utiliza para realizar sus procesos, dispositivos que requieran algún tipo de calibración o el control de equipos para la medición de sus servicios. Para la prestación de un buen servicio la Cámara de Comercio se apoya en lo establecido por la norma en el numeral 7.1.3 infraestructura y 6.2 Planificación de la realización del servicio.

CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es parte fundamental en la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad en la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano. Así mismo describe de forma general como se cumple los diferentes requisitos de las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 4 de 28	

El Manual de Calidad entra en vigencia, una vez revisado y aprobado según lo definido en el procedimiento Producción y elaboración de Documentos PA-0502. El control y divulgación del Manual se da teniendo en cuenta su importancia y dentro del Sistema de Gestión, por lo cual estará disponible en la carpeta de gestión de la presidencia ejecutiva y del responsable del sistema de gestión, como en los lugares donde por disposición de la presidencia ejecutiva se establezca como medida para el mejoramiento del sistema.

Este documento será revisado por la persona designada para la Gestión de la Calidad en la organización y cualquier cambio será validado por el Comité de Calidad y aprobado por la alta dirección.

DEFINICIONES

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad: Parte de un sistema de gestión respecto a la calidad.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de calidad enfocada en el establecimiento de objetivos de calidad, y en la especificación de los procesos operacionales y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplan los requisitos de calidad.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Políticas de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivos de calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Exclusiones: Requisitos que no aplican para el sistema de gestión de la entidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 5 de 28	

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Enfoque al cliente: El foco esencial de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.

Liderazgo: los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Compromiso de las personas: Las personas competentes, facultadas e implicadas en todos los niveles de la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización de crear y entregar valor.

Enfoque basado en procesos: Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Mejora: Las organizaciones exitosas tienen un foco continuo en la mejora.

FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad están influenciados por el contexto de la organización con respecto a:

Sus objetivos específicos

Los riesgos asociados a su contexto y sus objetivos.

Las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas.

Los productos y servicios que proporciona

la complejidad de los productos que emplea y sus interacciones

Las competencias de las personas dentro de la organización o que trabajan en nombre de ella.

Su tamaño y la estructura de la organización.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 6 de 28	

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

En el año 1989, un grupo de comerciantes de la Región del Sarare se dieron en la tarea de elevar petición al Gobierno Nacional, solicitando la creación de la Cámara de Comercio de Saravena, la cual se autorizó por Decreto N°139 del 22 de enero de 1993. Del seno de las personas que colaboraron en la gestión se afiliaron en dicha fecha y se nombró la primera junta directiva los cuales aportaron e impulsaron la creación de la institución.

Por decisión de los mismos como presidente con funciones de Representante Legal fue elegido el señor Juan Carlos Pineros, y Vicepresidente el señor Humberto López Sanabria. Mediante Decreto número 2393 de fecha 30 de noviembre de 1999, Modificó los Decretos N°139 de 1993 y 918 de 1994 en el sentido de cambiar el nombre de Cámara de Comercio de Saravena por el de "Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano".

El Gobierno Nacional determinó la jurisdicción de esta Cámara, teniendo en cuenta la continuidad geográfica y los vínculos comerciales de los municipios de Saravena, Tame, Fortul y Arauquita en el departamento de Arauca y el municipio de Cubará en el departamento de Boyacá. Las Cámaras de Comercio con el objeto de facilitar la prestación y acceso a sus servicios, podrán abrir oficinas seccionales y receptoras dentro de su circunscripción territorial.

La institución ha tenido un crecimiento relevante de los 15 primeros años de prestación de servicios, los cambios obtenidos han sido gracias al esfuerzo de los comerciantes de la región, donde sobresale la aplicación de tecnología en la modificación de software de registro mercantil y contabilidad, adquisición de nuevos equipos de cómputo. El trabajo se viene realizando en red a partir del 2 de enero de 2005 a nivel Nacional, el cual garantiza a los comerciantes una información confiable y oportuna, como lo demuestran los resultados del servicio de Internet en la solicitud y entrega inmediata del RUT en cumplimiento de la ley de reforma tributaria.

En apoyo al sector comercial y comunidad en general se han desarrollado alianzas estratégicas con las alcaldías municipales y empresas privadas para realizar actividades de tipo social como han sido las diferentes campañas de aseo, buscando evitar enfermedades infectocontagiosas y el embellecimiento de los municipios, realización del día de los niños donando regalos a los más pobres y en épocas de navidad se ha coordinado la mejor vitrina y arreglo de la mejor cuadra, otorgando premios a los ganadores, motivando a la población a compartir una navidad en armonía y con mucho regocijo, también hemos organizado y participado en los diferentes eventos deportivos motivando a la unión de nuestra gente.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 7 de 28	

Respecto a las funciones de apoyo y promoción del sector empresarial trabajamos en programas de formación y actualización empresarial, a través de capacitaciones del orden tributario, comercial, ventas y servicio al cliente, relaciones humanas, teniendo como fin consolidar el talento humano empresarial aportando al crecimiento de la región. De la misma manera la organización y promoción de programas como es las semanas comerciales, y comercio despierto otorgando premiación a los consumidores que apoyan la reactivación de la economía de los municipios, ferias comerciales y ganaderas en Saravena, Tame, Arauquita, Cubara, Fortul y la Esmeralda, apoyando en organización y premiación a los mejores ejemplares expuestos.

Cámara de comercio del Piedemonte Araucano – CCPA, como una entidad sin ánimo de lucro, de naturaleza privada, gremial y corporativa que tiene como objetivo llevar la matrícula mercantil de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos, también llevar el registro único de proponentes y de las entidades sin ánimo de lucro, de conformidad, en materia contractual, aplican integralmente el Código de Comercio y el Código Civil, y los manuales y políticas aprobados por las juntas directivas en los términos y condiciones definidas en el numeral 2.2.2.38.5.1 de la Circular Externa de la Superintendencia Sociedades, por medio de la cual se dan instrucciones a las Cámaras de Comercio y de igual forma en materia presupuestal, se regulan por normas y prácticas del derecho privado. El Decreto 4698 de 2005, incorporado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, reglamenta su estructuración y aprobación. Los aspectos generales los señala la Circular Externa 100-000002 de 2022 de la Superintendencia de Sociedades, en el numeral 2.3.1.

DIRECCIÓN SEDE PRINCIPAL Y TELÉFONO.

Calle 30 N° 16ª-25, Municipio de Saravena Cel 3125217223

Página: www.cpiedemonte.co, correo electrónico contactenos@cpiedemonte.co

SEDES ALTERNAS:

TAME: Carrera 14 N° 17-39 las ferias Cel 3114437621.

ARAUQUITA: Calle 3 N° 3-58 Barrio Centro, Cel 3213282788

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 8 de 28	

La Cámara de comercio del Piedemonte Araucano tiene una planta permanente de personal compuesta por:

- Presidente Ejecutivo
- Vicepresidente Administrativo
- Vicepresidente Administrativo
- Vicepresidente Jurídico
- Vicepresidente Desarrollo Empresarial
- Vicepresidente Financiero
- Coordinador de Registros
- Coordinador de Sistemas
- Coordinador de Competitividad
- Coordinador de Archivo
- Asistente Financiero
- Tesorero
- Asistente Ejecutivo
- Asesor Empresarial de proyectos
- Técnico de Archivo
- Conductor y apoyo logístico
- Servicios Generales
- Coordinador del SIG
- Auditor Interno
- Técnico de Archivo
- Líder de prensa y comunicaciones corporativas.

JURISDICCIÓN

El Gobierno Nacional determinó la jurisdicción de esta Cámara, teniendo en cuenta la continuidad geográfica y los vínculos comerciales de los municipios de Saravena, Tame, Fortul y Arauquita en el departamento de Arauca y el municipio de Cubará en el departamento de Boyacá.

Las Cámaras de Comercio con el objeto de facilitar la prestación y acceso a sus servicios, podrán abrir oficinas seccionales y receptoras dentro de su circunscripción territorial.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 9 de 28	

La institución ha tenido un crecimiento relevante de los 15 primeros años de prestación de servicios, los cambios obtenidos han sido gracias al esfuerzo de los comerciantes de la región, donde sobresale la aplicación de tecnología en la modificación de software de registro mercantil y contabilidad, adquisición de nuevos equipos de cómputo. El trabajo se viene realizando en red a partir del 2 de enero de 2005 a nivel Nacional, el cual garantiza a los comerciantes una información confiable y oportuna, como lo demuestran los resultados del servicio de Internet en la solicitud y entrega inmediata del RUT en cumplimiento de la ley de reforma tributaria.

En apoyo al sector comercial y comunidad en general se han desarrollado alianzas estratégicas con las alcaldías municipales y empresas privadas para realizar actividades de tipo social como han sido las diferentes campañas de aseo, buscando evitar enfermedades infectocontagiosas y el embellecimiento de los municipios, realización del día de los niños donando regalos a los más pobres y en épocas de navidad se ha coordinado la mejor vitrina y arreglo de la mejor cuadra, otorgando premios a los ganadores, motivando a la población a compartir una navidad en armonía y con mucho regocijo, también hemos organizado y participado en los diferentes eventos deportivos motivando a la unión de nuestra gente.

Respecto a las funciones de apoyo y promoción del sector empresarial trabajamos en programas de formación y actualización empresarial, a través de capacitaciones del orden tributario, comercial, ventas y servicio al cliente, relaciones humanas, teniendo como fin consolidar el talento humano empresarial aportando al crecimiento de la región. De la misma manera la organización y promoción de programas como es las semanas comerciales, y comercio despierto otorgando premiación a los consumidores que apoyan la reactivación de la economía de los municipios, ferias comerciales y ganaderas en Saravena, Tame, Arauquita, Cubara, Fortul y la Esmeralda, apoyando en organización y premiación a los mejores ejemplares expuestos.

MISIÓN

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, enfocados en llevar por delegación legal el registro mercantil, en nuestro rol como agencias de desarrollo productivo promovemos el crecimiento del sector empresarial y el fortalecimiento de la competitividad regional.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 10 de 28	

VISIÓN

En 2030, la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano será una entidad innovadora, sostenible y referente regional, aliada estratégica del crecimiento empresarial, fortalecida en su capacidad tecnológica, y su liderazgo en la competitividad del Piedemonte.

Políticas de Calidad

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano nos comprometemos a garantizar la seguridad y calidad en la prestación de los servicios registrales y empresariales, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de la competitividad regional. Para ello, prestamos nuestros servicios de manera eficaz y eficiente, diseñamos, gestionamos y ejecutamos programas que promueven el crecimiento empresarial y aumentan la confianza y satisfacción de nuestros grupos de interés, mediante procesos orientados a la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la formación permanente del talento humano, fundamentada en los principios y valores corporativos.

Política de seguridad y salud en el trabajo

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, asume el compromiso de proteger la salud y la seguridad integral de todos los trabajadores independientemente de su vinculación laboral mediante la planeación, implementación, seguimiento y mejoramiento continuo del SG-SST, por tanto, mantiene en condiciones seguras y saludables los lugares de trabajo, con la responsabilidad de cumplir con la legislación nacional en seguridad y salud en el trabajo.

Para el cumplimiento de esta Política y el logro de los objetivos propuestos por la alta dirección, se destinarán los recursos físicos, económicos y talento humano requeridos para la oportuna identificación, valoración e intervención de los riesgos que puedan generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias, así como los que se requieren para el desarrollo efectivo de actividades y programas que contribuyen a fortalecer el bienestar y eficiencia de los trabajadores, la competitividad y buena imagen organizacional.

Garantizar las condiciones de bioseguridad en los ambientes de trabajo y desarrollo de actividades que evitan el contagio, propagación de agentes epidemiológicos y la debida participación e implementación de los protocolos, junto con el fomento de una cultura de autocuidado y responsabilidad de todos los colaboradores.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 11 de 28	

Para la **CÁMARA DE COMERCIO DEL PIEDEMONTA ARAUCANO**, como prestadora de servicios empresariales para el departamento de Arauca y para Colombia, con enfoque en mejora y los índices de satisfacción con los usuarios, la entidad cuenta con una certificación de calidad según compuesto de la norma ISO, específicamente en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

Por ende la aplicabilidad de esta estrategia permite los beneficios de presentar un entorno definido y parametrizado en procesos y procedimientos, en presentación de mejora generando mayor toma de conciencia en camino de la calidad, determinado en función de seguimiento en análisis de datos y decisiones.

La entidad se mantiene en un marco con definidas responsabilidades aplicados a los procesos, procedimientos, inducción, trabajo en equipo, manejo y desarrollo lo que complementa la eficiencia y metodología del sistema de gestión de calidad.

El Manual de Calidad tiene como objetivo presentar el alcance que tiene la entidad definido para cada numeral que maneja la norma, determinando pautas que dirigen al lector en las actividades diarias y motive así la participación con claridad en los procesos y la importancia que estos ítems tienen dentro de la organización.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS DE REGISTRO PÚBLICOS

- Registro mercantil
- Registro único de proponentes
- Registro nacional de turismo
- Registro de vendedores de juegos de azar
- Registro de entidades sin ánimo de lucro
- Registro de entidades de economía solidaria
- Registro de veedurías ciudadanas
- Registro único de entidades operadoras de libranza
- Registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro

ASESORIAS EMPRESARIALES

- Asesorías de servicios virtuales de la CCPA
- Asesoría empresarial y acompañamiento para ideas de negocio
- Asesorías en la estructuración de modelos de negocios.
- Asesorías para la formalización empresarial de personas naturales y jurídicas.
- Asesorías Jurídicas

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 12 de 28	

SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Programas de formación empresarial.

- Capacitaciones de administración tributaria.
- Innovación en la prestación del servicio.
- Taller de identificación de propuestas de valor
- Cinco pasos para la elaboración de un proyecto
- Taller de servicio al cliente en la era digital.

Otros programas de formación con costo

- Curso Básico de Economía Solidaria (acreditados por la Unidad Especial de Organización Solidaria, UAEOS, bajo la resolución 180 del 2020)

PROGRAMAS Y GESTIÓN

- Eventos, ferias y ruedas de negocios.
- Proyectos, programas y convenios espaciales.
- Gestión de proyectos para el desarrollo de la región

OTROS SERVICIOS

- Servicios de Conciliación para la solución de conflictos.
- Servicio de Cámara Móvil
- Red de Afiliados
- Promoción de la mentalidad y cultura de emprendimiento.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La entidad permite presentar y definir la metodología determinada en cuestiones internas y externas ya que de esta manera se identifica todo el contexto que implica el desarrollo definidos a las diferentes áreas.

De igual forma este análisis es una referencia que permite identificar las actividades tales como:

Aspectos legales, tecnológicos, competitivos, culturales, sociales, a nivel de mercado y económicos.

El progreso económico de la región, el desarrollo, y sus relaciones intermunicipales, su crecimiento, los cambios demográficos y culturales.

Los diferentes factores que evidencian su proyección en objetivos aplicados a sus cambios de acuerdo a cada necesidad, derivadas de las demandas de la región.

Los aspectos y circunstancias intergubernamentales, que permiten la orientación de modernización de la gestión entre otros.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 13 de 28	

Por ende toda amenaza o debilidad genera que cada dependencia se redirecciones y permita crean nuevas oportunidades de mejora orientadas con estrategias o acciones definidas para cada dependencia o proceso.

Dependiendo de las tres variables en entorno, en lo social, cultural y económico tienen impacto de acuerdo a la operación del negocio con mayor sensibilidad adaptados según los tiempos a corto, mediano o largo plazo.

SOCIAL: Los grupos sociales homogéneos, se han transformado por redes transnacionales de carácter comercial, financiero y más mediático, etc., que escapan de todo control estatal y territorial. Tendencias, modas e imitación de roles.

CULTURAL: Buena gente, Trabajadora, Alta capacidad de resiliencia, Emprendedora, No valora lo que tiene, Le gusta criticar los logros de otros, Baja Asociatividad.

ECONÓMICO: Cambio en la demanda (número de empresas matriculadas y canceladas por año), tasa de desempleo y salario mínimo (indicadores que impactan directamente la empresa y su desarrollo en el mercado), Composición tendencias del producto interno bruto (mientras mejor se comporte el indicador en el departamento, mejor prospección tendrá el mercado interno, habrá más recursos para gestionar proyectos)

DEMOGRÁFICO: Tamaño de la población segmentada (evolución del sector empresarial Piedemonte), formas de uso del producto (# de sedes, medios para hacer presencia entre las personas, portafolio de productos), ocasión de compra (frecuencia en la adquisición de compra, liderazgo del producto/servicios, control del registro mercantil, posicionamiento en el departamento).

FODA

AMENAZAS

- Cambios regulatorios en el régimen de las Cámaras de Comercio que pueden afectar procesos y/o ingresos.
- Volatilidad en los sectores productivos predominantes del territorio, que puede limitar el crecimiento, la sostenibilidad y la capacidad de inversión de las empresas y unidades productivas, afectando la dinámica empresarial regional.
- Competencia institucional por la oferta de servicios al empresariado, que puede afectar la participación de la Cámara en procesos de fortalecimiento empresarial y la sostenibilidad de sus servicios.
- Limitaciones en el uso y apropiación de herramientas digitales por parte de empresarios y productores del territorio.
- Situaciones de orden público y seguridad en el territorio, que pueden afectar la movilidad, el acceso a las sedes, la ejecución de actividades en campo y la operación empresarial en la jurisdicción.
- Dinámicas fronterizas con Venezuela que afectan el entorno empresarial y operativo.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 14 de 28	

- Altos niveles de informalidad e ilegalidad que afectan la competitividad del comercio formal.

DEBILIDADES

- Alta dependencia de los ingresos derivados de los servicios registrales, lo que puede generar vulnerabilidad financiera frente a cambios económicos o regulatorios.
- Procesos internos con digitalización parcial, que pueden afectar la eficiencia operativa y la trazabilidad de la información.
- Dependencia parcial de financiación externa y alianzas para la ejecución de proyectos, que puede afectar su continuidad y alcance.
- Baja visibilidad institucional y del portafolio de servicios en algunos municipios y zonas rurales de la jurisdicción.
- Limitada actualización en metodologías y herramientas de innovación para el acompañamiento empresarial.
- Riesgos internos asociados al uso de herramientas digitales y a la coordinación interna.

FORTALEZAS

- Personal con alto sentido de pertenencia y compromiso con el desarrollo regional.
- Reconocimiento institucional y legitimidad como entidad que ejerce funciones públicas delegadas, con presencia y credibilidad en el territorio
- Amplio conocimiento del contexto empresarial local y de sus dinámicas productivas.
- Compromiso institucional con la mejora continua y el fortalecimiento de los sistemas de gestión
- Experiencia en formulación, gestión y ejecución de proyectos empresariales y productivos con recursos públicos y alianzas institucionales.
- Capacidad para articular actores públicos, privados y comunitarios para el desarrollo empresarial y productivo del territorio.

OPORTUNIDADES

- Avance tecnológico: Mayor acceso a herramientas digitales y programas nacionales de transformación digital.
- Existencia de convocatorias y fondos para emprendimiento e innovación.
- Posibilidad de articulación con universidades, SENA y sector público, para proyectos productivos sector rural.
- Tendencia creciente hacia prácticas sostenibles y economía circular.
- Potencial de desarrollo del turismo rural, de naturaleza y comunitario en la jurisdicción, como alternativa de diversificación económica y generación de emprendimientos.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 15 de 28	

- Amplio potencial de formalización empresarial derivado de los altos niveles de informalidad en el territorio.
- Posibilidad de fortalecer la diferenciación institucional y generar alianzas estratégicas frente a la oferta de servicios de otras entidades.

4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Definida el concepto de mantener el cumplimiento y seguimiento; la entidad documento la matriz de identificación de clientes y partes interesadas

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC está estructurada de la siguiente manera:

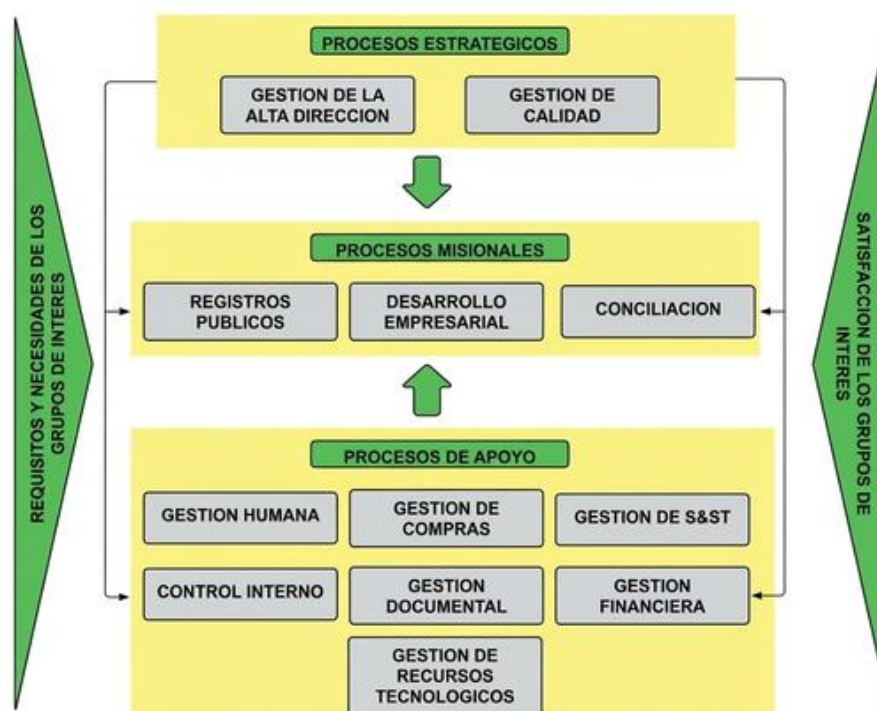
Nivel I: Política de Calidad, Objetivos y Manuales del Sistema de Gestión de la Calidad. Definen los lineamientos para el desarrollo de las actividades de la CCPA, que inciden sobre el desempeño en calidad, haciendo referencia a la estructura organizacional, los procesos y procedimientos.

Nivel II: Procedimientos: Estandarizan la ejecución de un proceso o tarea. Los procedimientos están diseñados para fines operativos o de aseguramiento.

Nivel III: Registros: Dan la evidencia de actividades desempeñadas o los resultados obtenidos. En este nivel también se consideran las instrucciones de trabajo y fichas técnicas utilizadas en la empresa.

Dentro de la identificación de procesos que influyen en el servicio que llega al cliente, se organizan en tres grupos de la siguiente manera:

MAPA DE PROCESOS



	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 16 de 28	

MANUAL DE CALIDAD

El presente documento constituye el Manual de la Calidad de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano. Su objeto es definir las líneas generales en que se cumple la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Organización, definir el alcance del sistema de gestión de la calidad, identificar los procedimientos documentados para describir en detalle las actividades de la empresa e identificar los procesos del sistema y sus interacciones.

La gestión del Manual se ajusta a lo dispuesto en el proceso “Elaboración y Control de Documentos” (PA-0502).

Control de documentos

El control de los documentos se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PA-0501 Gestión Documental; En este procedimiento se establece los mecanismos para la creación, aprobación, identificación, implementación, revisión y cambios que fueren necesarios de acuerdo con lo establecido en las revisiones por la dirección y auditorías, como también los formatos donde se registran datos de importancia que proporcionen la información requerida para el manejo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Control de registros

Los Registros como fuente importante de información concerniente a la calidad deben controlarse de una manera adecuada para proporcionar el tratamiento que corresponde al contenido suministrado. El procedimiento PM-0101 Registro Mercantil, especifica su identificación de acuerdo a lo establecido, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros acorde con la legislación y la reglamentación.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano demuestra el compromiso con los sistemas de gestión de calidad a través de:

- 1. Rendición de cuentas y presentación de informes:** definidos los tiempos y responsabilidades se asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con la eficacia del SGC ante las partes interesadas (junta directiva- entes de control entre otros)
- 2. Política de calidad:** asegurando que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad para el SGC y que estos interactúen con el contexto de la dirección estratégica.

Asegurándose que se integran los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la entidad.

- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- Asegurando los recursos para el SGC.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 17 de 28	

- Comunicando la importancia, eficacia, conformidad y efectividad del SGC Realizando seguimiento permanente al SGC evidenciando el logro de los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los funcionarios, para que contribuyan a la eficacia del SGC.
- Promoviendo la mejora en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Verificando que se determinen, se comprendan y se cumplan los requisitos del cliente, los legales, reglamentarios y los de esta norma Internacional.
- Verificando que se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes.
- Estableciendo, implementando, manteniendo y comunicando la política de calidad de la entidad.
- Asignando las responsabilidades y autoridades para los roles y asegurarse de que se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
- Realizando las Revisiones por la Dirección.
- Suministrando los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano reconoce como a sus asociados, diferentes actores del sector productivo, organismos gubernamentales y particulares, personal de la Organización y comunidad en General; como sus clientes y se enfoca a cumplir cada uno de sus requisitos en armonía con sus estatutos y principios otorgados y establecidos.

Los requisitos del cliente se estudian y se precisan incluso más allá de lo que el propio cliente indica a fin de cubrir sus necesidades tácitas o explícitas, teniendo en cuenta el conocimiento del servicio. En este sentido, se tendrá en cuenta los resultados del seguimiento de la **satisfacción del cliente**, como se establece en el procedimiento (PE-0204).

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad de la entidad se encuentra establecida, documentada, socializada y expuesta al público.

La política de calidad es pertinente, está alineada con los objetivos de calidad e incluye además el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

"En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano nos comprometemos a garantizar la seguridad y calidad en la prestación de los servicios registrales y empresariales, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de la competitividad regional. Para ello, prestamos nuestros servicios de manera eficaz y eficiente, diseñamos, gestionamos y ejecutamos programas que promueven el crecimiento empresarial y aumentan la confianza y satisfacción de nuestros grupos de interés, mediante procesos orientados a la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la formación permanente del talento humano, fundamentada en los principios y valores corporativos."

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 18 de 28	

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad se encuentra disponible en la página web www.cpiedemonte.co para consulta pública, por ende, se encuentra expuesta y enmarcada en sala de espera de la entidad, además se envió a todos los funcionarios a través del **Dropbox** con el fin de mantener retroalimentando el conocimiento.

De igual manera en conformidad de la política de calidad, (MS-0403) los funcionarios contratados se realizan en el proceso vinculación de personal la referencia a la política de calidad como evaluación política PA-0102-7

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, se elaboró el organigrama general de la empresa en el cual se pueden observar los niveles de autoridad entre los diferentes cargos.

Posterior se identificaron los cargos relacionados dentro del sistema de gestión de calidad se elaboró un manual de funciones del sistema de gestión de calidad en donde está la descripción y perfiles de los cargos con código PA-0101-2

5.5.3 Comunicación Interna

El Representante de la Dirección, es el encargado de transmitir oportunamente a los diferentes miembros de la CCPA, las diferentes directrices del Sistema de Gestión de Calidad, como de la política, visión, misión y objetivos de calidad que la Organización ha desarrollado para mejorar en la prestación del servicio de Registros Públicos.

Los diferentes mecanismos de comunicación a utilizar son: carteleras, pendones, afiches, página web y documentos, con el fin de llegar a toda persona relacionada con la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, como a la comunidad en general.

Formando al personal en todo lo concerniente a la calidad y la mejora continua, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento, PA-0104 Capacitaciones al Personal.

6. PLANIFICACIÓN

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad en la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, da respuesta a la necesidad de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, que permita la consecución de los objetivos en conformidad con la política de la calidad, de acuerdo a los requisitos establecidos

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 19 de 28	

en la norma NTC ISO 9001:2015, las normas legales internas como externas y los requisitos establecidos por el cliente, logrando la satisfacción de la comunidad en general.

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para dar cumplimiento a este estándar la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano tiene definido el instructivo y procedimiento de medición de riesgos y oportunidades con el código PE-0107 el cual da un preámbulo al manejo de riesgos determinados en la entidad que posterior se manejan las acciones convirtiendo los riesgos en oportunidades de mejora de acuerdo a la matriz PE-0107-1 y los derivados procesos para manejar los controles y acciones correctivas.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano considera los objetivos de la calidad (Numeral 3.4) en concordancia con la misión, visión y la política de calidad, incluyendo los factores más relevantes e importantes para cumplir los requisitos de los diferentes programas y que la Calidad requiere en conformidad con las especificaciones proporcionadas por el sector productivo como nuestros principales clientes y entes reguladores y de control. El grado de cumplimiento será el principal indicador de efectividad del SGC.

- Lograr altos niveles de tejido empresarial.
- Desarrollar en el talento humano las habilidades necesarias para responder a las exigencias de los grupos de interés que comprendan: cooperación, gestión del tiempo, asertividad, adaptabilidad, empatía y creatividad.
- Mantener un portafolio de servicios flexible a los cambios, y enfocado a suplir las necesidades y expectativas del tejido empresarial.
- Implementar sistemas de información seguros, actualizados, ágiles y de fácil acceso e interacción.
- Monitorear continuamente el eficiente uso de los recursos (económicos, tecnológicos, humanos e infraestructura física).

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para mantener flexibilidad en los procesos se permite mantener el soporte de cambios por medio del código PE-0106 de la planeación estratégica ya que permite planificar y después ratificar los respectivos cambios, que permitan los recursos definidos en el presupuesto para el correspondiente cambio en pro de la mejora continua.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 20 de 28	

7. APOYO

7.1 RECURSOS

La detección de los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y aumentar la satisfacción del cliente se realiza fundamentalmente durante la revisión por la Dirección y en el seguimiento que se da a cada proceso.

Se lleva un procedimiento, y manuales establecidos por la entidad que permite asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de los procesos, de los cuales se puede

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La Cámara de comercio del Piedemonte Araucano, tiene unas instalaciones propias y adecuadas para el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente. El mantenimiento de toda la infraestructura física se realizará aplicando el procedimiento de contratación y compras GF-PR-001 y se programará dentro del presupuesto anual.

7.1.4 AMBIENTE DE LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

En la Cámara de comercio del Piedemonte Araucano se cuenta con las condiciones necesarias para generar un ambiente de trabajo, adecuado para el buen desarrollo de las actividades, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Salud Ocupacional, el Reglamento de Seguridad Industrial y el Reglamento Interno de Trabajo, establecidos para la Organización y aprobados por el Ministerio de la Protección Social.

7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La entidad promueve que sus trabajadores adquieran conocimientos para el mejoramiento de gestión y en conformidad del cumplimiento estándar que requiere la norma, se cuenta con los procedimientos de capacitación y formación con el objetivo de establecer el procedimiento para llevar a cabo la detección de necesidades de capacitación y/o entrenamiento, la elaboración de planes de formación así como el seguimiento y evaluación del mismo con el código PA-0104 (Anexos PA-0104-1/2/4).

La realización del servicio se rige de acuerdo a lo establecido en los procedimientos aprobados, la legislación vigente general y específica.

7.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

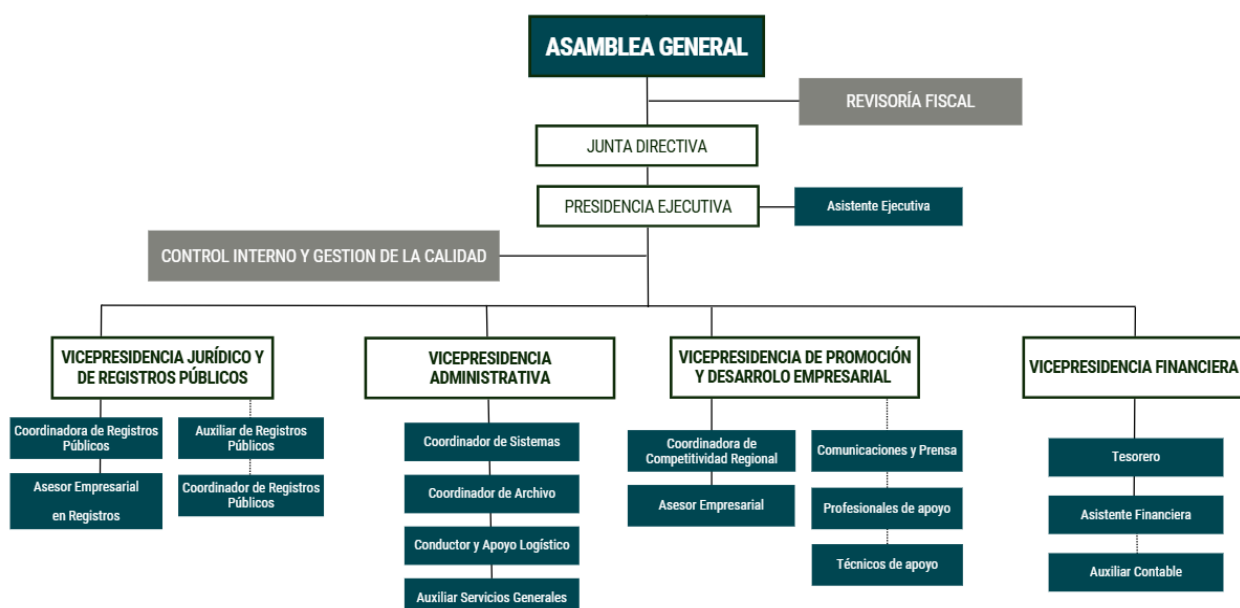
Es función directa de la presidencia ejecutiva y las vicepresidencias la planificación de los diferentes servicios a ofrecer a la comunidad como de los recursos y los objetivos a lograr.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 21 de 28	

7.2 COMPETENCIA (terminar manual de funciones y responsabilidades)

La competencia del personal se define por medio del registro de calidad perfil del cargo ocupante y las actividades que realiza, con los diferentes programas de capacitación internas, las cuales se verifica el cumplimiento del perfil, con soporte en la hoja de vida de cada uno de los colaboradores de la entidad.

ORGANIGRAMA



7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La formación de personal y la evaluación de desempeño se rigen por los procesos PA-0105 respectivamente.

La Cámara de comercio del Piedemonte Araucano reconoce la importancia de su personal tanto en la parte directiva como en la operativa, por lo tanto, no ahorrará esfuerzos para incentivar, motivar y mantener, las diferentes personas que laboran en nuestra institución.

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La determinación de los diferentes requisitos de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano se rige de acuerdo a los establecido por los diferentes entes reguladores, pero se tendrá muy en cuenta lo que piensan y esperan de nosotros nuestros clientes, por eso serán de gran importancia los procedimientos PE-0204 (satisfacción del cliente) y PE-0207 (Seguimiento y medición del Servicio), a través de esta información se planifica el servicio conforme a cada uno de los requisitos.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 22 de 28	

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La CCPA se asegurará de que los requisitos se estén cumpliendo y que los recursos sean las suficientes elaboraciones del presupuesto PA-0601 y los adecuados para la prestación de un servicio de calidad, esta revisión de los requisitos es realizada al ejecutar los procedimientos en la Revisión por la dirección y Auditorías internas (PE-0205) respectivamente, además de la continua observación derivada en trazabilidad del servicio no conforme y PQRS.

7.4 COMUNICACIÓN

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano se mantiene una comunicación permanente con los clientes lo que permite la retroalimentación del sistema por observación y en el cumplimiento del procedimiento CG-PR-003 PQRS diseñado para que los usuarios de los diferentes procesos plasmen su punto de vista respecto al servicio recibido.

Todo empleado de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano debe dar trámite a toda queja, inconsistencia en el proceso, reclamo o inquietud de los diferentes clientes, por cualquiera de los diferentes procedimientos y mecanismos diseñados en el SGC para la Organización.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES:

COMPRAS

Las compras, la selección de proveedores y verificación de los productos comprados, como todo lo pertinente a la liquidación de los compromisos para la adquisición de bienes o servicios, se estipula en el proceso PA-0201 Compras y contratación.

Además de lo establecido en la normatividad legal y reglamentaria para las Cámaras de comercio del país

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para cumplir con los objetivos trazados, se establecen una serie de actividades de medición, análisis y mejora. Entre los conceptos que se contemplan se encuentran:

- La satisfacción del cliente.
- La realización de auditorías internas.
- La medición y seguimiento de procesos y productos.
- El control de productos no conformes.
- El análisis de datos y
- Las actividades de mejora.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 23 de 28	

Cada una de estas acciones se mide y se apoyan en indicadores de gestión que evalúan el desempeño de los diferentes objetivos como de los procesos que hacen realidad el servicio de registros públicos.

A continuación, se describe como se contemplan dichas actividades en nuestro Sistema de la Calidad.

8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO: La organización de acuerdo con los procedimientos, especificaciones y demás documentos definidos en el numeral 8.2 realizados en la prestación del servicio, cabe resaltar que en los procedimientos se encuentran definidos los puntos de control los cuales permiten la evaluación del cumplimiento adecuado al servicio.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD:

Para los Registros Públicos y Afiliados la Trazabilidad se da a través del número de matrícula asignado a cada cliente, el cual identifica su expediente, donde se puede encontrar toda la información histórica relacionada con éste. Además, se tiene el software de Dropbox como apoyo al área que permite la ubicación y la consulta de dicha información.

Para Formulación de Proyectos, la Trazabilidad se da a través del nombre del proyecto, el MANUAL DE CALIDAD cual identifica la carpeta, donde se puede encontrar toda la información relacionada con el proyecto.

Para Formación empresarial, la Trazabilidad se da a través del nombre del evento, el cual identifica la carpeta, donde se puede encontrar toda la información relacionada con el evento.

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES.

Este numeral aplica al servicio de Registros Públicos, en lo referente a los procedimientos de Inscripción de documentos (Escrituras, actas y contratos) y Registro de libros y documentos que son propiedad del cliente, los cuales son cuidados de manera pertinente y segura mientras están en el poder de la entidad.

Estos libros y documentos, son identificados y guardados en el archivo de forma segura de acuerdo al procedimiento de gestión documental y como evidencia se le entrega al cliente una constancia escrita que compromete la responsabilidad de la entidad.

8.7 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

La no conformidad que se detecta en el desarrollo del proceso, mediante una queja o reclamo, en una auditoría interna o en una revisión de dirección. Debe procederse de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PE-0208 Acciones Preventivas y Correctivas. Siguiendo el esquema de mejoramiento continuo derivado de los hallazgos que se puedan presentar en vigencia tanto en auditorías de autocontrol e interna.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 24 de 28	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Se han establecido métodos para cuantificar la satisfacción de nuestros clientes en el procedimiento PE-0203 Seguimiento y Medición desempeño del SGC. La información así obtenida sirve para articular medidas para su optimización, a través de la sistemática de acciones correctivas/preventivas o bien a través del sistema de mejora continua.

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano utilizará todos los medios posibles para conocer las diferentes percepciones de nuestros clientes, como son la recepción de quejas y/o reclamos, las sugerencias y encuestas de opinión, además de reuniones con las partes interesadas y revisiones internas y externas.

De acuerdo con los diferentes procedimientos que regulan y describen las diferentes etapas del proceso permiten dar seguimiento y medir los avances del desarrollo del proyecto de formación de acuerdo a los indicadores establecidos a cada objetivo del sistema. Indicadores que se medirán y evaluarán en el periodo establecido, esta actividad se realizará en conformidad a lo establecido en el procedimiento PE-0109 Revisión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

Se realizan auditorías internas del sistema de gestión cuando lo considere prudente el responsable del mismo, de acuerdo con lo programado. La auditoría interna tiene como principales propósitos:

- Determinar la conformidad del SGC con las disposiciones planificadas respecto de los requisitos de la norma que rige el sistema.
- Determinar si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Existe un procedimiento al respecto: PE-0205 Auditorías Internas, que define los criterios y el sistema para la auditoría, teniendo en cuenta que los auditores no deben auditar su propio trabajo.

La Alta Dirección y el responsable del proceso(s) auditado(s) son los responsables de junto al encargado del sistema dar seguimiento a cada una de las medidas correctivas y preventivas que se implementen para corregir las no conformidades.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Presidencia Ejecutiva hace expreso y público su compromiso con el sistema de gestión de la calidad como herramienta de mejora, disponiendo de los recursos financieros, de talento humano y físicos que fueren necesarios, con el apoyo de la Junta Directiva.

Para efecto se adoptan, divulgan e implementan los distintos documentos como política de calidad, objetivos, misión, visión y procedimientos.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 25 de 28	

La Alta Dirección emplea como mecanismo de comunicación con todas las dependencias de la institución, las revisiones, la interacción continua y diferentes estrategias de participación, con el fin de capacitar, concientizar y cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, se realizan semestralmente o cuando lo crea pertinente la alta dirección con el fin de evaluar y tomar medidas al respecto de la calidad; El proceso se rige por lo estipulado en el procedimiento DE-PR-001 Revisión por la Dirección

Información para la Revisión

La información para la revisión debe ser procesada por el equipo auditor conformado por la Presidencia Ejecutiva, facilitando la programación de dicha revisión y poder alcanzar los objetivos propuestos.

Para la realización de las revisiones se requiere la siguiente información como elementos de entrada, los cuales deben ser suministrados por los responsables de los procesos.

10 MEJORA

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Las no conformidades se agrupan y tratan conjuntamente (reclamaciones de cliente, no conformidades con el desarrollo del proceso, entre otras) para analizarlas, tratar las causas y prevenir su reincidencia.

Existe un procedimiento al respecto: PE-0206 Acciones Correctivas y de Mejoramiento.

Se detectan no conformidades potenciales en cualquiera de los procesos, el nivel de logro de los objetivos de calidad, el marco legal vigente, análisis de costos relacionados con alcanzar las metas trazadas respecto de la calidad y diferentes tipos de evaluaciones del desempeño del sistema; a través de cualquiera de los mecanismos de valoración del sistema empleado, en donde se deben tomar las acciones preventivas de modo proporcional a los efectos potenciales correspondientes, tratándose según el procedimiento PE-0206-1 solicitud acción de mejoramiento y PE-0206-2 Seguimiento de las acciones Mejoramiento.

Cada acción preventiva y correctiva que se tome debe ser asumida con gran responsabilidad ya que es una buena oportunidad de mejora.

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 26 de 28	

10.3 MEJORA CONTINUA

La mejora continua es el objeto del Sistema de Gestión de la Calidad y el deseo de la organización y los clientes. En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano

la mejora continua se valida en la ejecución de cada una de las actividades del proceso de Registros Públicos, teniendo como referencia los registros anteriores, las quejas y reclamos, medidas preventivas y correctivas; como lo manifestado en la medición de la satisfacción del cliente.

El avance del sistema en la búsqueda del mejoramiento lo evidencia la evaluaciones internas y externas, las auditorías, el análisis de los datos, las acciones preventivas y correctivas, el plan de calidad, la consulta periódica de las condiciones del contexto, las nuevas disposiciones legales y las revisiones por la Alta Dirección; constituyendo estas debilidades en oportunidades de mejora.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
PE-0201	Control de la información Documentada
PE-0202	Control de la información documentada de origen externo
PE-0203	Evaluación del desempeño del SIG
PE-0204	Satisfacción del Cliente
PE-0205	Auditorías Internas
PE-0206	Acciones Correctivas y de Mejoramiento
PE-0207	Seguimiento y medición del servicio
PE-0208	Control del servicio no Conforme
PE-0209	Tratamiento de PQRS

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
PE-0201-1	Solicitud de cambio de Documento
PE-0201-2	Listado Maestro de Documentos y Registros
PE-0202-1	Listado Maestro de Información documentada de origen externo
PE-0203-1	Ficha técnica de Seguimiento y Medición de los procesos.
PE-0204-1	Encuesta a clientes
PE-0204-2	Informe de Resultado de la Encuesta
PE-0205-1	Programa de Auditorías
PE-0205-2	Plan de Auditorias
PE-0205-3	Acta de apertura y cierre
PE-0205-4	Lista de Verificación
PE-0205-5	Informe de Auditorías a la gerencia
PE-0206-1	Solicitud de Acción de Mejoramiento
PE-0206-2	Seguimiento a las acciones de Mejoramiento
PE-0207-3	Evaluación de Servicio al Cliente
PE-0209-1	Tratamiento de PQRS

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 1	10/03/2026
			Página 27 de 28	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
08/06/2022	0	Versión original
10/03/2026	1	Revisión y actualización de la normativa interna para asegurar el cumplimiento de la Resolución 100-000002 de la Superintendencia de Sociedades y los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.

Elaboró: Coordinador de Control Interno	Revisó: Presidente Ejecutivo	Aprobó: Presidente Ejecutivo

	GESTIÓN DE CALIDAD		MNPE-0210	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 0	08/06/2022
			Página 28 de 28	