1. OBJETO

Establecer, revisar y hacer seguimiento al Direccionamiento Estratégico de la entidad, así como el seguimiento al funcionamiento general del SGC con el fin de tomar las acciones y establecer las metas para la mejora continua de CAMARA DE COMERCIO DE IBAGUE.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca el Contexto de la Organización, Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, Plan de acción, Revisión por la Dirección, Comunicación, análisis de datos e indicadores de Gestión, rendición de cuentas y Planificación de cambios.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SGC**: Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SIC**: Súper Intendencia de Industria y Comercio
- **CCI**: Cámara de Comercio de Ibagué

4.1 CONDICIONES GENERALES

La alta Dirección de CAMARA DE COMERCIO DE IBAGUE la conforma el Presidente Ejecutivo y la Junta Directiva, desde allí se define y se establecen las directrices para el funcionamiento de la organización.

El Comité de Dirección lo conforma el Presidente, los directores de área y quienes dependan directamente de él, los cuales se reúnen de manera periódica para dar informe a la Presidencia sobre la gestión de cada uno de los procesos.

4.2 Contexto de la Organización:

Anualmente los líderes de procesos de Cámara de Comercio analizan el contexto de la organización teniendo en cuenta las fuentes externas como: el entorno legal, tecnológico, competitivo, del mercado, cultural, social y económico, ya sea regional, nacional o local entre otros, así mismo analiza las cuestiones internas relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización entre otros.
Para el desarrollo de lo anterior se utiliza la herramienta del DOFA y como resultado de la misma se fijan unas directrices las cuales se alinean con el direccionamiento estratégico de la entidad.

4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Las partes interesadas pertinentes para el sistema de gestión de calidad son las siguientes:

PARTE INTERESADA
Junta Directiva
Empresarios registrados
Empresarios Afiliados
Funcionarios
Entes de control
Proveedores
Comunidad en general
Instituciones gubernamentales
Gremios
Academia
Red Cameral
Grupos empresariales

Los requisitos de las partes interesadas se identifican en GG-F-011 Requisitos Partes Interesadas y desde los diferentes procesos se le da cumplimiento a cada uno de estos requisitos, así mismo periódicamente cada líder debe hacer seguimiento al cumplimiento de ellos. Otra fuente para hacer seguimiento son las Auditorías Internas de Calidad, las cuales son programadas periódicamente.

Anualmente los líderes de procesos según corresponda, aplican una encuesta a algunas de las partes interesadas con el fin de conocer el grado de satisfacción con la gestión de CCI y así mismo conocer las necesidades y expectativas de las mimas, esta información es analizada por la Presidencia Ejecutiva y posteriormente se toman acciones en la revisión por la Dirección.

4.4 Plan de acción Institucional: El plan de acción anual de la CCI es elaborado por el comité de dirección después del tercer trimestre del año en curso, este plan es enviado aprobado por la Junta Directiva y posteriormente es presentado a la Súper Intendencia de Industria y Comercio para su ejecución como requisito de circular única de la Cámara de Comercio, el seguimiento al cumplimiento del Plan de acción propuesto lo realiza continuamente cada Director de Área, así mismo Control Interno revisa y consolida el seguimiento del mismo y lo reporta trimestralmente en el SAIR (plataforma de la SIC)

4.5 Comisiones y Reuniones

Las comisiones son actividades fuera de la ciudad como reuniones, congresos, simposios entre otros a los cuales asisten empresarios, miembros de junta directiva o funcionarios de la CCI. Así mismo cuando es designado un funcionario o miembro de junta directiva para asistir a una comisión estos deben reportar en el formato GG-F-015 Informe de Actividades en Representación Comisiones.

- Funcionarios CCI: diligencia y firma el formato GG-F-015 en el DocxFlow y cuando aplique, gestiona la firma de los demás comisionados, posteriormente lo indexa al trámite de legalización de viáticos y/o anticipos, pasa a contabilidad y envía copia al Director de Área únicamente del Informe para su conocimiento.

- Miembro de Junta Directiva: diligencia el formato GG-F-015 físico y lo envía vía correo electrónico a la Presidencia Ejecutiva.

La Cámara de Comercio de Ibagué participa en mesas de trabajo, reuniones, comités gremiales entre otros, cuando la persona delegada como representante de la CCI en estas reuniones no pueda asistir deberá designar a uno o varios funcionarios de la CCI para que represente a la entidad. Una vez se asista a la reunión la(s) personas(s) designada(s) deberán presentar a quien lo(s) delego, un informe en "GG-F-016 Informe Reunión externa" donde se describan los temas tratados y los compromisos adquiridos por la CCI para su posterior seguimiento por parte del Director de Área según corresponda.

4.6 Revisión por la Dirección:

El Presidente Ejecutivo es el responsable de velar por la realización de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, así como su cumplimiento de acuerdo con los requisitos de normas ISO 9001:2015.

La frecuencia de revisión es definida por la Presidencia Ejecutiva, la cual deben ser mínimo una vez al año, así mismo en cualquier momento convocar a reuniones extraordinarias de seguimiento para tratar los temas que fuera necesario con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad o evaluar oportunidades de mejoramiento.

Con el propósito de determinar las acciones de mejora en la Revisión por la Dirección se abarcan todas las entradas solicitadas por la Norma ISO 9001:2015; el Proceso de Calidad consolida toda la información de entrada de la revisión por la dirección debidamente procesada y analizada por los Lideres de Procesos y se deja registro en el formato GG-F-001 Revisión por la Dirección.

4.7 Comunicación: La comunicación tanto interna como externa es realizada a través de cartas y correo electrónico. Otro medio para la comunicación interna, son los memorandos, los cuales son entregados directamente al receptor de la comunicación, así como el periódico institucional, la intranet y las carteleras ubicadas en cada uno de los sitios de la institución. Para la anterior se cuenta con el Procedimiento de Comunicaciones GG-P-002.

Así mismo existe una Matriz de Comunicaciones para cada proceso en la cual especifica:

a) qué comunicar
b) cuándo comunicar
c) a quién comunicar
d) cómo comunicar
e) quién comunica

Los líderes de procesos son los responsables de hacer cumplir la Matriz de Comunicaciones GG-F-009 en cada una de las comunicaciones definidas en dicha Matriz.

4.8 Acciones de Mejora: Todas las propuestas orientadas a mejorar los procesos del SGC, se registran en AF-C-F-010 Reporte de Acciones y son recibidas por el proceso de Calidad quien la analiza y la remite a Presidencia para su viabilidad.

4.9 Indicadores de Gestión: Los responsables de reporte de cada uno de los indicadores de procesos remiten a Calidad a más tardar el día 15 de cada mes, la información del desempeño de los indicadores según periodicidad vencida y establecida en la Matriz de Indicadores de Gestión GG-F-010. Cada indicador debe ser reportado en la ficha de indicador GG-F-007 el cual cuenta con un gráfico de barras que permite analizar su tendencia y verificar el cumplimiento de su meta, en el caso que la misma no se alcance, el líder del proceso debe analizar las causas del incumplimiento y

documentar y reportar a Calidad las acciones correctivas y preventivas cuando el indicador no se cumpla por más de tres veces consecutivas y su periodicidad de medición sea mensual, cuando el indicador se lleve de manera trimestral, semestral o anual al no cumplirse la meta se deben tomar accione correctivas de inmediato de acuerdo con el AF-C-P-003 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Para modificar la meta de un indicador o la eliminación del mismo, se debe solicitar a Calidad vía correo electrónico con la aprobación del Director de Área de donde corresponde el indicador, lo cual se aplicará para el siguiente mes de la solicitud.

4.10 Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas la hace el Comité de Dirección ante la Presidencia de manera periódica donde se miran avances de planes de acción, cumplimiento de presupuesto, mejora en los procesos, reporte de indicadores de gestión entre otros, de estas reuniones se deja registro en GG-F-005 Acta de Reunión. Así mismo el Presidente Ejecutivo informa a la Junta Directiva los avances del plan de mejoramiento, estados financieros, proyectos entre otros.

4.11 Planificación de Cambios: Cuando se presenten cambios que puedan afectar la satisfacción del cliente estos se deben planificar teniendo en cuenta un estudio previo de viabilidad del cambio, para lo anterior se debe dejar registro en GG-F-004 Planificación de Cambios, donde se describe la naturaleza del cambio, las actividades, los recursos, tiempos entre otros. Se considera dentro del SGC que se deba realizar la planificación de cambios cuando los mismos obedezcan a los siguientes aspectos:

- Cambio en la Estructura Organizacional: creación o reemplazo de cargos directivos o líderes de procesos, el líder del Proceso de Talento Humano debe diligenciar el formato GG-F-004 Planificación de Cambios.
- Cambios en procesos: creación o anulación de procesos dentro del SGC, modificación de actividades en los procesos, el líder del Proceso de Calidad debe diligenciar el formato GG-F-004 Planificación de Cambios
- Cambios en métodos de operación: implementación de nuevo software y/o métodos para la ejecución de actividades, el líder del Proceso donde se va a implementar el cambio debe diligenciar el formato GG-F-004 Planificación de Cambios

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

5.1 REVISION POR LA DIRECCION DEL SGC.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIÓN
1. Realizar la reunión revisión del SGC	Líderes de los Procesos	GG-F-001 Revisión por la Dirección	El líder del Proceso de Calidad es el responsable de citar a la revisión por la dirección a los lideres de procesos del SGC. La reunión de revisión es presidida por la Presidencia Ejecutiva y se realiza en torno al orden del día de la Revisión. El responsable de cada indicador cuya meta no se esté cumpliendo, debe presentar en esta reunión las Acciones correctivas correspondientes. Respecto a los indicadores cuya meta se esté cumpliendo, también puede aplicar el presentar por parte de los responsables de los procesos oportunidades de mejora para aumentar la eficiencia y eficacia del servicio. Con base en la presentación de los informes y recomendaciones de los responsables de los procesos se deben tomar decisiones para: -La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos. -La mejora del producto o servicio con relación a los requisitos - Necesidades de cambio -Las necesidades de recursos.
2. Elaborar el acta de la revisión del SGC	Calidad	GG-F-001 Revisión por la Dirección	Elaborar el acta en el formato GG-F-01 Revisión por la Dirección, la cual debe ser revisada y firmada por la Presidencia Ejecutiva y demás asistentes.
3. Ejecutar las decisiones tomadas	Líder de los Procesos	No Aplica	Los responsables de los procesos deben implementar y ejecutar las decisiones y compromisos adoptados en la reunión de revisión por la dirección.
4. Realizar seguimiento	Presidencia Ejecutiva y Líder de Calidad	GG-F-001 Revisión por la Dirección	La Presidencia Ejecutiva y Líder de Calidad, realiza seguimiento permanente a las decisiones y compromisos asignados a cada uno de los responsables de los procesos, producto de la revisión por la dirección al SGC.

5.2 Planificación del Cambio

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIÓN
1. Identificar el cambio	Líder del proceso e interesado en la gestión del cambio	GG-F-004 Planificación de Cambios	En caso de que amerite aplicar la gestión de cambio, el solicitante inicia el requerimiento de cambio, en donde se describe el cambio, justificación y las consecuencias potenciales de la implementación del cambio.
2. Analizar los elementos impactados del Sistema de Gestión de Calidad	Líder del proceso Calidad e interesado en la gestión del cambio	GG-F-004 Planificación de Cambios	Se realiza análisis del cambio, identificando si se requiere: - Cambiar el mapa de procesos de la Organización - Cambiar Líder del proceso o incluir un nuevo Líder - Actualizar el mapa de riesgos - Crear o eliminar un cargo en la Entidad - Contar con más presupuesto para el Sistema de Gestión - Modificar o eliminar algún manual, procedimiento, instructivo del Sistema Integrado de Gestión - Otros
3. Definir actividades a realizar para ejecutar cambio	Líder del proceso Calidad, interesado en la gestión del cambio	GG-F-004 Planificación de Cambios	Se definen tanto fechas como responsable y recursos para ejecutar cada una de las actividades propuestas en el plan.
4. Aprobar plan de cambios	Presidente Ejecutivo	GG-F-004 Planificación de Cambios	Evaluar el plan de cambios, con el fin de aprobar la implementación del mismo.
5. Divulgar el cambio ejecutar el plan de cambios.	Calidad Talento Humano	E-mail, comités, reuniones ordinarias	Calidad: si es procesos Talento Humano: cuando es por estructura organizacional Calidad: métodos
6. Implementar el cambio	Los establecidos en el plan de cambios	Registro de actividades definidas	
7. Realizar seguimiento, control y ajuste al plan de cambios	Calidad		Se debe valorar si se están consiguiendo los resultados esperados y reportar el avance de la ejecución del plan de cambios.
8. Verificar la eficacia del cambio	Calidad	GG-F-004 Planificación de Cambios	Evaluar la eficacia del cambio, verificando que se haya logrado el objetivo previsto.

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- GG-F-001 Revisión del por la Dirección
- GG-F-004 Planificación de Cambios
- GG-F-005 Acta de Reunión
- GG-F-007 Ficha de indicador de Gestión
- GG-F-009 Matriz de Comunicaciones
- GG-F-011 Requisitos Partes Interesadas.
- GG-F-015 Informe de actividades en representación comisiones
- GG-F-016 Informe Reunión externa
- CA-F-010 Reporte de Acciones
- CA-P-003 Acciones correctivas, preventivas y de mejora
- GG-P-002 Procedimiento de Comunicaciones
- Dofa