 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTRO AUX.CONTRO PRE. EJE 18/02/2020 P-SICA-506-02 2 1</p>
---	---	--	--

## **MISIÓN**

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, con funciones públicas registrales, ofrecemos Métodos Alternos para la solución de conflictos, promovemos la competitividad de los empresarios y la región a través de procesos con calidad y responsabilidad social.

### ***English Versión***

#### **Mission**

We are a private non-profit entity, with public registry functions, we offer Alternative Methods for the resolution of conflicts, we promote the competitiveness of entrepreneurs and the region through processes with quality and social responsibility


## **VISIÓN**

Seremos la entidad articuladora para la formalización, el fortalecimiento empresarial y la competitividad de la región.

### **English Versión**

#### **View**

We will be the coordinating entity for the formalization, business strengthening and competitiveness of the region.

 <p><b>Cámara de Comercio</b> <b>del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<b>MANUAL DE</b>	<b>ELABORÓ</b>	<b>AUX.CONTRO</b>
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUX.CONTRO</b>
	<b>REGISTRO</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>PRE. EJE</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>18/02/2020</b>
	<b>ESTRATEGICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>P-SICA-506-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>2</b>
	<b>PAGINA</b>	<b>2</b>	


## **POLITICA DE CALIDAD**

La alta dirección ha definido su política de calidad, a través de un trabajo en equipo, definiendo claramente el compromiso de la organización para dar cumplimiento a los requisitos y mejora de la eficacia del SICA. Dicha política tiene vigencia, es conocida y entendida por toda la Organización. La Política de Calidad, está orientada a alcanzar altos niveles de satisfacción de los comerciantes de la jurisdicción: “En la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, estamos comprometidos en desarrollar los servicios de la Institución, a través de un proceso de mejoramiento continuo, buscando satisfacer a nuestros clientes, como resultado de la identificación permanente de sus necesidades, mediante la activa participación, trabajo en equipo, compromiso, e idoneidad. Contando con el apoyo incondicional de nuestro Recurso Humano y la actualización constante de la infraestructura

### ***English Versión***

### ***Quality Policy***

Senior management has defined its quality policy, through teamwork, clearly defining the commitment of the organization to comply with the requirements and improve the effectiveness of SICA. This policy is in force, is known and understood by the entire Organization. The Quality Policy is aimed at reaching high levels of satisfaction of the merchants of the jurisdiction: “In the Chamber of Commerce of the South and East of Tolima, we are committed to developing the services of the Institution, through an improvement process continuous, seeking to satisfy our customers, as a result of the permanent identification of their needs, through active participation, teamwork, commitment, and suitability. With the unconditional support of our Human Resource and the constant updating of the infrastructure

 <p><b>Cámara de Comercio</b> del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<b>MANUAL DE</b>	ELABORÓ	AUX.CONTRO
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	REVISÓ	AUX.CONTRO
	<b>REGISTRO</b>	APROBÓ	PRE. EJE
	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>	FECHA	18/02/2020
	<b>ESTRATEGICO</b>	CÓDIGO	P-SICA-506-02
		VERSIÓN	2
	PAGINA	3	

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

La alta dirección ha definido los objetivos de calidad necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del servicio, para cada uno de los niveles y funciones de la Organización descritos en el Mapa de Procesos, los objetivos son reflejo de la Política de Calidad y se describen a continuación:


1. Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana.
2. Mantener el poder de convocatoria con los Empresarios y la Comunidad
3. Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado
4. Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano
5. Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.
6. Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución

### ***English Versión***

## **QUALITY OBJECTIVES**

Senior management has defined the quality objectives necessary to ensure compliance with the service requirements, for each of the levels and functions of the Organization described in the Process Map, the objectives are a reflection of the Quality Policy and are described then:

1. Facilitate the solution to disputes through alternative methods for the resolution of conflicts efficiently in accordance with the policies of citizen coexistence.
2. Maintain the power of convocation with Entrepreneurs and the Community
3. Efficiently keep the Delegated Records by the State
4. Have an updated infrastructure to support our customers, with the support of an excellent team.
5. Be facilitators in the creation and maintenance of a company.
6. Ensure the financial sustainability of the institution

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresarial y Competitiva</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTRO AUX.CONTRO PRE. EJE 18/02/2020 P-SICA-506-02 2 4</p>
--	---	--	--

## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Prestación del servicio de registro de matrícula mercantil, de proponentes y de entidades sin ánimo de lucro.

Servicio de conciliación y arbitraje.

Servicios de desarrollo empresarial a través de: Capacitaciones, Organización en la participación de Misiones Empresariales, Organización y desarrollo de Ferias Empresariales, Formulación y ejecución de proyectos para el fortalecimiento empresarial y Alquiler de instalaciones para la realización de eventos.


### ***English Versión***

## ***SCOPE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM***

Provision of the registration service of commercial registration, proponents and non-profit entities.

Conciliation and arbitration service.

Business development services through: Training, Organization in the participation of Business Missions, Organization and development of Business Fairs, Formulation and execution of projects for business strengthening and rental of facilities for the realization of events.

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>ELABORÓ</b> <b>REVISÓ</b> <b>APROBÓ</b> <b>FECHA</b> <b>CÓDIGO</b> <b>VERSIÓN</b> <b>PAGINA</b>	<b>AUX.CONTRO</b> <b>AUX.CONTRO</b> <b>PRE. EJE</b> <b>18/02/2020</b> <b>P-SICA-506-02</b> <b>2</b> <b>5</b>
---	---	--	--

## PROPÓSITO

Servir con integridad

### *English Versión*

## PURPOSE

Serve with integrity

## VALORES

- Amor
- Aprendizaje
- Integridad
- Responsabilidad
- Independencia


### *English Versión*

## VALUES

- Love
- Learning
- Integrity
- Responsibility
- Independence

## ATRIBUTOS

- Información
- Infraestructura
- Reputación
- Acompañamiento
- Innovación

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTRO AUX.CONTRO PRE. EJE 18/02/2020 P-SICA-506-02 2 6</p>
---	---	--	--

***English Versión***

**ATTRIBUTES**

- Information
- Infrastructure
- Reputation
- Accompaniment
- Innovation

**PROPUESTA DE VALOR**

Brindamos oportunidades empresariales a través de acompañamiento con programas especiales e innovadores de acuerdo a los propósitos de nuestros empresarios.

***English Versión***

**VALUE PROPOSAL**

We provide business opportunities through support with special and innovative programs according to the purposes of our entrepreneurs.


**MEGA**

Al año 2027 la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima tendrá 13.000 comerciantes activos y 30 empresas medianas y grandes, contribuyendo así a la competitividad de la región.

***English Versión***


**MEGA**

By 2027 the Chamber of Commerce of the South and East of Tolima will have 13,000 active merchants and 30 medium and large companies, thus contributing to the competitiveness of the region

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>ELABORÓ</b> <b>REVISÓ</b> <b>APROBÓ</b> <b>FECHA</b> <b>CÓDIGO</b> <b>VERSIÓN</b> <b>PAGINA</b>	<b>AUX.CONTRO</b> <b>AUX.CONTRO</b> <b>PRE. EJE</b> <b>18/02/2020</b> <b>P-SICA-506-02</b> <b>2</b> <b>7</b>
---	---	--	--

### APLICABILIDAD

<p><b>TODOS LOS SERVICIOS</b></p>	<p>No Aplica</p> <p><b>7.1.5.2. Recursos de Seguimiento y Medición</b></p> <p>Por la naturaleza de los servicios realizados por la Cámara de Comercio no necesita equipos especializados que requieran validar los requisitos de los servicios</p>
<p>Prestación del servicio de registro de matrícula mercantil, de proponentes y de entidades sin ánimo de lucro.</p> <p>Servicio de conciliación y arbitraje.</p> <p>Servicios de desarrollo empresarial a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones,</li> <li>• Organización en la participación de Misiones Empresariales,</li> <li>• Alquiler de instalaciones para la realización de eventos.</li> </ul>	<p>No Aplica</p> <p><b>8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b></p> <p>Las especificaciones de los servicios son establecidos por los clientes.</p>

 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>ELABORÓ</b> <b>REVISÓ</b> <b>APROBÓ</b> <b>FECHA</b> <b>CÓDIGO</b> <b>VERSIÓN</b> <b>PAGINA</b>	<b>AUX.CONTRO</b> <b>AUX.CONTRO</b> <b>PRE. EJE</b> <b>18/02/2020</b> <b>P-SICA-506-02</b> <b>2</b> <b>8</b>
---	---	--	--

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
14/09/2019	Creación del documento	1
18/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza la Misión y Visión</li> <li>• Se incluye el Propósito, Valores, Atributos, Propuesta de Valor y el MEGA</li> </ul>	2