 <b>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	CÓDIGO: C6
		EDICIÓN: 5


Página 1

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Gestión de La Calidad	<b>RESPONSABLE:</b> Coordinador de Control Organizacional
--	--

**PROPOSITO:** Dar soporte a los demás procesos del sistema de gestión de calidad colocando a su disposición mecanismos de control y gestión que les ayuden al logro de sus propósitos planificados.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
<p>A partir de la orientación gerencial se generan directrices de control.</p> <p>La captación y tramite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios. Generar la información necesaria para la revisión global del sistema por la Dirección.</p>

ENTRADAS	PROVEEDORES	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de modificación o creación de documentos</li> <li>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>Cronograma de auditorías internas de calidad</li> <li>Desempeño de los procesos</li> <li>Medición satisfacción usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios internos de la Cámara</li> <li>Cámara – cliente externo</li> <li>Procesos del sistema de Gestión de Calidad de la Cámara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para el control de documentos y registros</li> <li>Directrices para el emprendimiento de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.</li> <li>Información para la revisión gerencial (resultados de auditorías, retroalimentación cliente, desempeño de los procesos, acciones de seguimiento de revisión previa, cambios que afecten el sistema, recomendaciones para la mejora)</li> </ul>	<p>Procesos del sistema de gestión de calidad de la cámara de comercio aburra sur</p>

 <b>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	CÓDIGO: C6
		EDICIÓN: 5

Página 2

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices para el control de procesos y servicios</li> <li>• Respuesta a usuarios</li> </ul>	
--	--	---	--

RECURSOS	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	CONTROLES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humano (Competencia del personal responsable del servicio)</li> <li>• Tecnológico</li> <li>• Económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• P3: Atención al cliente</li> <li>• P13: Medición satisfacción cliente</li> <li>• P20: Auditorías Internas de Calidad.</li> <li>• P28: Acciones Preventivas y Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia del personal (véase perfil de cargos)</li> <li>• Sujeción a disposiciones establecidas en los procedimientos</li> </ul>	
		<b>REQUISITOS LEGALES</b>	
		No Aplica	

INDICADOR DE GESTIÓN	FORMA DE CALCULARLO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A