

CÁMARA DE COMERCIO DEL CHOCÓ



MANUAL DE CALIDAD

NTC-ISO 9001

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
1.1. Identificación	3
1.2. Reseña Histórica	3
1.3. Naturaleza Jurídica.....	3
1.4. Nuestro Recurso Humano	4
1.5. Ambiente de Trabajo.....	4
1.6. Tecnología.....	4
1.7. Nuestros Servicios:.....	5
1.7.1 Registro Empresarial:.....	5
1.7.2. Conciliación.....	6
1.8. Instalaciones Locativas:	7
1.8.1. Sede Principal	7
1.8.2. Sede del San Juan	7
2. ESTRATEGIA CORPORATIVA.....	8
2.1. Misión	8
2.2. Visión	8
2.3. Política de Calidad.....	8
2.4. Objetivos de Calidad	8
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
3.1. Alcance	9
3.2 Requisitos del cliente.....	10
3.3. Representante de la Dirección.....	10
4. REVISIÓN POR LA PRESIDENCIA EJECUTIVA.....	10
4.1. Generalidades.....	10
5. GESTIÓN DE RECURSOS.....	11
5.1 Provisión de Recursos.....	11
ANEXO 1. ORGANIGRAMA	12
ANEXO 2. MAPA DE PROCESOS.....	13
INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	14
ANEXO 3. CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PROCESOS Y LOS NUMERALES DE LA NORMA.....	15
ANEXO 4. CORRESPONDENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y LOS PROCESOS.....	16

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1. IDENTIFICACIÓN

Razón Social	CÁMARA DE COMERCIO DEL CHOCO – CCCH
NIT	891.600.003 – 1
Teléfonos	6709047 – 6709051; telefax: 6711518
Representante Legal	ELSA PASELIA DELGADO ROSERO

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

La Cámara de Comercio del Chocó, fue creada por el Decreto 662 del 8 de abril de 1935 y tiene como jurisdicción los siguientes municipios: Quibdó, Istmina, Carmen de Atrato, Bojayá, Novita, Lloró, Bagadó, Condoto, Acandí, Sipí, Cantón de San Pablo, Nuquí, Alto Baudó, Bajo Baudó, Riosucio, Juradó, Unguía, Litoral del San Juan, Atrato, Bahía Solano y Tadó, con excepción del municipio de San José del Palmar, el cual es atendido por la Cámara de Comercio de Cartago – Valle. Según decreto 622 de 2000 artículo 42 por medio del cual se establece la jurisdicción.

De conformidad con el decreto Número 2450 de diciembre 3 de 2012, expedido por el ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se decretó el cambio de nombre de la Cámara de Comercio de Quibdó por el de CÁMARA DE COMERCIO DEL CHOCÓ.

Por medio de la Ley 28 de 1931, el Gobierno Nacional delegó en las Cámaras de Comercio, el recaudo del registro público de comercio, hoy Registro Mercantil. Luego en los años 90's, el Gobierno decretó que también serían las encargadas de llevar el Registro de Proponentes y el Registro de las Entidades Sin Ánimo de Lucro y, para el año 2012, delegó los registros de Registro de Personas Naturales y Jurídicas que Ejercen las Actividades de Vendedores de Juegos de Suerte y Azar, Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Turismo. Decreto 19 del 10 de enero de 2012 - Circular 008 de 2012.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 57 del reglamento interno de la Cámara de Comercio del Chocó, el orden jerárquico teniendo en cuenta los cargos existentes en la Cámara, es el siguiente:

- a. Junta Directiva
- b. Presidente Ejecutivo.
- c. Coordinador de Área.
- d. Jefe de Área

1.3. NATURALEZA JURÍDICA

Somos una entidad privada de orden legal, sin ánimo de lucro, con personería jurídica y patrimonio propio, de carácter gremial, sometida a las disposiciones especiales que nos rigen y ejercemos ciertas funciones administrativas por virtud de la ley.

Nuestros matriculados y afiliados y, a la vez clientes, son los empresarios y la comunidad en general que conforman nuestra jurisdicción, en 29 de los 30 municipios del departamento del Chocó, determinados por el Gobierno Nacional mediante decreto, para esto, tiene en cuenta la continuidad geográfica y los vínculos comerciales de los municipios que se agrupan.

Nos dedicamos a la prestación de servicios empresariales como: registro empresarial (mercantil, proponentes, de turismo y entidades sin ánimo de lucro), conciliación, proyectos y programas de promoción y desarrollo empresarial, entre otros y, las demás actividades establecidas por la ley, Decreto 019 de 2012 artículo 166, ley 1101 de 2006 artículo 13, ley 1558 de 2012 artículo 33.

Nuestros ingresos se reinvierten en acciones tendientes a la formalización, emprendimiento, fortalecimiento empresarial, y mejoramiento de la competitividad regional, bajo criterios de responsabilidad social.

1.4. NUESTRO RECURSO HUMANO

La Cámara de Comercio del Chocó, en su manual de funciones, ha determinado los requisitos mínimos de: Educación Básica, Capacitación, Experiencia Laboral y Competencias Laborales, de los empleados que desarrollan diferentes actividades en la entidad y que pueden afectar la calidad de los servicios.

Para asegurar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, la Cámara de Comercio actúa:

- a. Estableciendo competencias de los empleados y/o particularidades en el ejercicio de las funciones que afectan la calidad del servicio, necesarias para desempeñar cada uno de los cargos.
- b. Proporcionando capacitación específica para satisfacer las necesidades detectadas, orientadas a mejorar competencias profesionales de los empleados.

La Cámara tiene un alto compromiso de mejorar cada día el bienestar individual, social y familiar de los empleados, ha venido implementando un generoso programa de bienestar laboral, en donde se brinda diferentes facilidades a todo el personal, tales como:

- Capacitación y Formación: apoyo al crecimiento profesional e intelectual del personal, mediante facilidades para el pago y descuentos en los diferentes programas de capacitación que se realicen en la institución.
- Salud y Deporte: se generan espacios permanentes para que los empleados y sus familiares mejoren sus condiciones de salud física y mental.
- Recreación y Cultura: actividades periódicas de integración, recreación y participación de los empleados y familiares en los procesos culturales que se realizan internamente y festividades culturales de la región.

1.5. AMBIENTE DE TRABAJO

Los espacios de trabajo de la CCCH, cuentan con iluminación artificial y natural, ventilación y puestos de trabajo adecuados, los cuales ofrecen condiciones ambientales y ergonómicas, para el desarrollo de las actividades relacionadas con la prestación del servicio y la atención a usuarios.

1.6. TECNOLOGÍA

La Cámara de Comercio del Chocó – CCCH y la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia – CCMA, tienen un convenio mediante el cual, la CCMA, se obliga a apoyar la

prestación y gestión de los servicios registrales de la CCCH, con la infraestructura tecnológica y el conocimiento desarrollado por la CCMA. Teniendo como alcance la Prestación de Servicios en Infraestructura Tecnológica compuesta por Hardware, Software y canal de comunicación, tales como:

- Análisis jurídico de matrículas, inscripciones y renovaciones y, posterior actualización del certificado o devolución del acto, que modifiquen el registro mercantil, de entidades sin ánimo de lucro o de proponentes, así como, los libros respectivos y boletines indicados por la Superintendencia de Industria y Comercio, exceptuando el registro de libros contables.
- Colaboración en la prestación y gestión del servicio registral, se exceptúa el registro de comerciante o de Entidades Sin Ánimo de Lucro.

Adicionalmente, la Cámara de Comercio ha hecho inversiones importantes, para mantener actualizada la infraestructura tecnológica, partiendo de los requisitos identificados por cada una de las dependencias y por los exigidos por la CCMA para la prestación de los servicios. Se cuenta actualmente, con servidores y equipos propios de internet e intranet, pagina web y correo electrónico, que le permite la comunicación en tiempo real, tanto del personal interno y externo, y la gestión de acciones de manera virtual en materia de registro público.

1.7. NUESTROS SERVICIOS:

La Cámara de Comercio del Chocó, acorde con su misión de jalonar el desarrollo socioeconómico del departamento del Chocó, viene prestando servicios de gran valor a sus clientes, y que contribuyen al incremento de los niveles de productividad y competitividad del empresariado de la región, enmarcados bajo los parámetros del mejoramiento continuo; estos servicios son los que ofrece:

1.7.1 Registro Empresarial: la Cámara de Comercio del Chocó – CCCH, desempeña como principal función legal, la de llevar los registros públicos de los Comerciantes, Entidades Sin Ánimo de Lucro y Proponentes correspondientes a su jurisdicción mediante la inscripción de los actos sujetos a registro, de acuerdo con la ley, y enmarcado dentro de los principios de veracidad y seguridad jurídica, con el fin de darle a los actos inscritos, punibilidad ante terceros.

La CCCH. Administra tres Registros Públicos en su jurisdicción, estos son: el Registro Público Mercantil, Registro de Proponentes, Registro Nacional de Turismo y Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, que regulan la actividad comercial, la contratación con el Estado y las entidades del sector solidario, respectivamente.

Objetivo:

Dar publicidad y oponibilidad a los hechos y actos de los comerciantes en los Registros Mercantil, ESAL y Proponentes. La información disponible de los registros, permite que la comunidad, el gobierno, las empresas públicas y privadas cuenten con información sistematizada, confiable y valiosa a nivel comercial.

Descripción:

El servicio de registros es una actividad que el Estado delegó a las Cámaras de Comercio, éste se clasifica en: Registro Mercantil, Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro y Registro de Proponentes. Adicionalmente, los comerciantes deben efectuar su renovación anualmente, para indicar su vigencia en el medio, al igual que las ESALES, según Decreto 019 de 2012 y la Circular 1018 del 14 de Diciembre de 2012.

Atributos:

- ✓ Base de datos en plataforma Progress, que contiene la información de los comerciantes y todas las inscripciones, del convenio de tercerización con la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (CCMA).
- ✓ Sistema de gestión documental para la administración de los expedientes, para consulta en línea y el manejo del flujo de trabajo con criterios de equidad en la atención de trámites, convenio de tercerización con la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (CCMA).
- ✓ Acceso a través de internet para servicios virtuales de consulta y trámites de renovación y matrícula.
- ✓ Una sede principal en la ciudad de Quibdó y otra alterna como oficina receptora en la provincia del San Juan, ubicada en la cabecera municipal de Istmina.
- ✓ Planta de personal de funcionarios en el área de registro.
- ✓ Servicio de orientación personalizada para la creación de empresas y trámites de registro, en el Centro de Atención Empresarial (CAE).
- ✓ Base registral integrada por 13.266 empresas entre personas naturales y jurídicas a corte del 24 junio de 2013.
- ✓ Atención promedio, entre 30 y 40 trámites diarios.

Usos:

Para llevar los registros y dar publicidad a los actos de los comerciantes y las entidades sin ánimo de lucro

Grupo Objetivo:

Todos los empresarios, personas naturales y jurídicas con domicilio principal en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Chocó.

Formato y Tiempo:

Tiempo de respuesta en 24 horas corrientes, mediante un producto que puede ser un certificado o una carta de devolución

Contenido:

Certificados de existencia y representación legal, registro mercantil, certificado de proponentes y certificado de registro nacional de turismo.

Precios por: Certificados, Registros, RÚES.

Tarifas variables establecidas de acuerdo al listado emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

1.7.2. Conciliación. Mediante la prestación del servicio de Conciliación, la Cámara de Comercio del Chocó, a través de su Centro de Conciliación, brinda a la comunidad una alternativa pacífica, ágil, económica y eficaz para la solución de sus controversias, lo cual constituye una contribución más de la institución al desarrollo regional, específicamente en el tema de descongestión de la justicia ordinaria y la adopción de una nueva forma de abordar los conflictos.

Es una actividad reglamentada por la ley, para resolver controversias de tipo comercial o civil, de una manera rápida, especializada y con plenos efectos legales; por medio de la aplicación de métodos alternativos en la solución de los conflictos de los empresarios.

Objetivo:

Servir como mecanismo de solución de conflictos comerciales o civiles rápidos y seguros.

Descripción:

El Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio del Chocó, les permite a los empresarios y a la comunidad en general resolver directamente sus controversias de carácter civil y comercial mediante el acompañamiento y la asesoría de un profesional del derecho experto en el tema.

<p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos (2) cómodas salas de conciliación • Una (1) sala de espera • Equipos de apoyo para el registro de la información. • Acceso a la información en el Centro de Conciliación y consulta de las tarifas y honorarios del conciliador. • Lista de conciliadores conformada por abogados especializados en las diferentes ramas del derecho. • Oportunidad en la entrega de las actas y constancias producto de las audiencias de Conciliación. • Confidencialidad. • Validez legal del acuerdo logrado en virtud de la conciliación que resuelve la controversia de manera definitiva y de obligatorio cumplimiento para las partes involucradas. 	
<p>Usos: Para solucionar de manera definitiva y rápida las controversias de los empresarios y la comunidad en general.</p>	<p>Grupo Objetivo: Empresas, abogados y público en general</p>
<p>Formato y Tiempo: Se desarrolla normalmente en una sola audiencia de Conciliación, al término de la cual se hace entrega del Acta o Constancia.</p>	<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Acta de conciliación: Acuerdo logrado por las partes para la solución de su conflicto. – Constancia de no acuerdo. – Constancia de inasistencia
<p>Valor de la Inversión: Varía de acuerdo a la pretensión de la demanda, según las tarifas autorizadas por el Ministerio de Justicia.</p>	

1.8. INSTALACIONES LOCATIVAS

Para el desarrollo de las actividades, la Cámara de Comercio del Chocó, cuenta con las siguientes instalaciones locativas:

1.8.1 Sede Principal

Calle 26 No. 2-51, Barrio: Alameda Reyes
Teléfonos: (4) 6709047 - 6709051 Fax: 6711518
Quibdó – Chocó

1.8.2. Sede San Juan

Cra. 6 No. 29 – 15, Barrio: Cubis, sector la Meseta
Teléfono: 6700117
Istmina – Chocó.

Las dos sedes, están ubicadas estratégicamente en los municipios de mayor actividad empresarial, donde se prestan los siguientes servicios:

SEDES	Servicios		
	Registros Públicos	Conciliación	Centro de Atención Empresarial - CAE
QUIBDÓ	X	X	X
ISTMINA – San Juan	X		

2. ESTRATEGIA CORPORATIVA

La Cámara de Comercio del Chocó, ha establecido como prioridad el cumplimiento de los requisitos de los clientes y la calidad, oportunidad y pertinencia de los servicios.

En el Programa Anual de Trabajo, se define el direccionamiento estratégico y las actividades que permiten a la Entidad, el cumplimiento de metas y objetivos.

2.1. MISIÓN

"Somos una institución de carácter privado y gremial, jalonadores del desarrollo socioeconómico del chocó, dedicados a la administración de los registros públicos, facilitadores en la solución de conflictos, orientada hacia el mejoramiento continuo y la satisfacción de sus clientes".

2.2. VISIÓN

La cámara de comercio del Choco, será una organización líder en la gestión de proyectos productivos que dinamicen y den respuesta a las necesidades de una región dispuesta a emprender y a competir en un ambiente globalizado.

2.3. POLÍTICA DE CALIDAD

"Proporcionar en nuestros servicios una atención oportuna y confiable, con el firme compromiso de satisfacer los requerimientos y expectativas del usuario, impulsando una cultura de mejoramiento continuo y de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo, desarrollo del recurso humano y seguridad en nuestros procesos"

2.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Garantizar la prestación de servicios oportunos y de calidad, con seguridad jurídica de los actos y documentos registrados en la Cámara de Comercio del Choco.
- Mejorar el grado de satisfacción de los clientes (empresarios y ciudadanos), así como de los empleados.
- Conservar y difundir los principios y valores institucionales en el trabajo diario.
- Generar una cultura de mejoramiento continuo en la institución por medio de la optimización de cada uno de los procesos y procedimientos.
- Motivar e incentivar constantemente el compromiso del talento humano, fortaleciendo sus competencias, valores éticos y principios.
- Disponer en forma permanente de plataformas tecnológicas e infraestructura física adecuadas.

- g. Fortalecer el compromiso de los proveedores internos y externos, cumpliendo con las necesidades y expectativas.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. ALCANCE

Prestación de servicios de Registro Mercantil, Único de Proponentes, Entidades Sin Ánimo de Lucro, Registro Nacional de Turismo y Conciliación civil, comercial y empresarial.

Las sedes de la Cámara de Comercio son:

Sede Ciudad de Quibdó
Sede San Juan

En este manual se establece la conformidad de nuestros procesos con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001, teniendo en cuenta las siguientes exclusiones:

Numeral de la norma	Descripción del numeral	Justificación
7.3	Diseño y desarrollo.	El diseño y desarrollo no es un requisito contractual. No se definen características para los servicios ofrecidos ya que éstas se encuentran establecidas por la legislación aplicable.
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	No se requiere de equipos de medición para demostrar la Conformidad de los servicios con las características y requisitos establecidos.

3.2 Requisitos del cliente

Para la Cámara de Comercio del Chocó los clientes y sus requisitos son:

REGISTROS

CLIENTE	REQUISITOS
Empresario de la Región que necesitan registrar su negocio.	Oportunidad en la inscripción y entrega de certificados. Confiabilidad de la información suministrada

CONCILIACIÓN

CLIENTE	REQUISITOS
Personas naturales y jurídicas que necesitan resolver sus conflictos.	Oportunidad en la resolución Apoyo jurídico para la solución del conflicto.

3.3. Representante de la Presidencia Ejecutiva.

La Presidencia Ejecutiva ha designado al Profesional de Control Interno, como su representante, quien de acuerdo con los requisitos exigidos por la NTC-ISO, 9001:2008 y respaldado por el Comité de Calidad de la institución tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Garantizar que se diseñen, implementen y aseguren todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del ente Cameral.
- Mantener en constante retroalimentación a la Presidenta Ejecutiva respecto el estado del Sistema Gestión de la Calidad e informarle si existe cualquier necesidad de mejora
- Realizar todas las actividades y medios posibles para lograr que todo el personal de la Cámara de Comercio del Chocó, conozca y tenga conciencia de cumplir los requisitos de los usuarios de la organización.
- Cuando sea necesario ser el interlocutor entre la presidencia Ejecutiva y partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad

4. REVISIÓN POR LA PRESIDENCIA EJECUTIVA.

4.1. Generalidades.

Posterior a la ejecución de las Auditorías Internas, el responsable de la Calidad, prepara el informe de revisión mediante el documento DE-FT-001 para que la Presidenta Ejecutiva, realice de forma periódica la revisión al Sistema Gestión de la Calidad del ente Cameral, el fin de asegurarse de eficacia, eficiencia y efectividad, así como de sus necesidades de adecuación del mismo. De dicha actividad se registra la evidencia en el formato DE-FT-002, se asumen

compromisos y se garantizan los recursos necesarios para los mismos.

5. GESTIÓN DE RECURSOS.

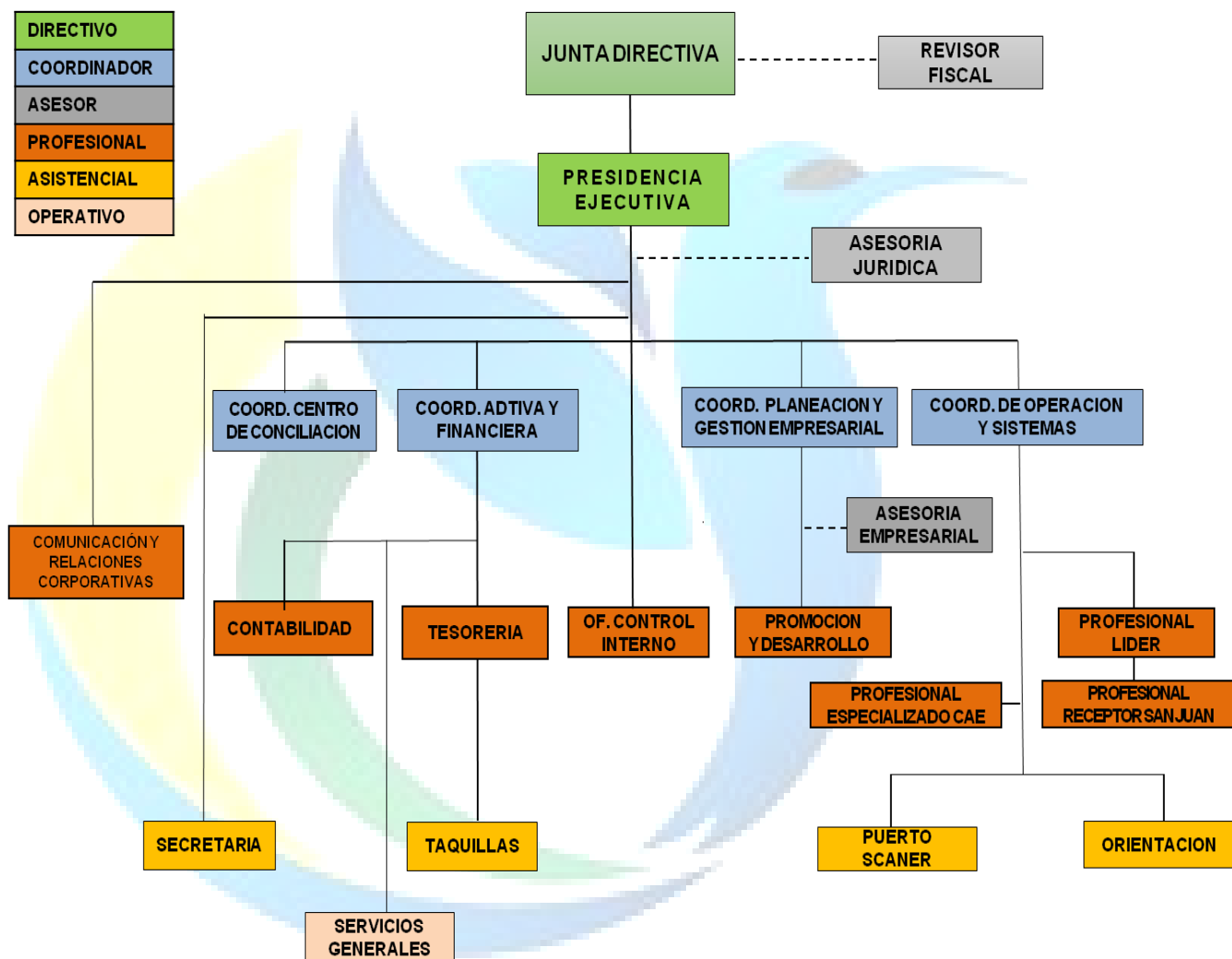
5.1. Provisión de Recursos.

La presidencia Ejecutiva consecuente con los objetivos institucionales determina todos los recursos (Económicos, Personal calificado, Equipos de Cómputo, TIC, Muebles y enseres, etc.) Necesarios tanto para el diseño como para la implementación y sostenibilidad del Sistema Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio del Chocó.



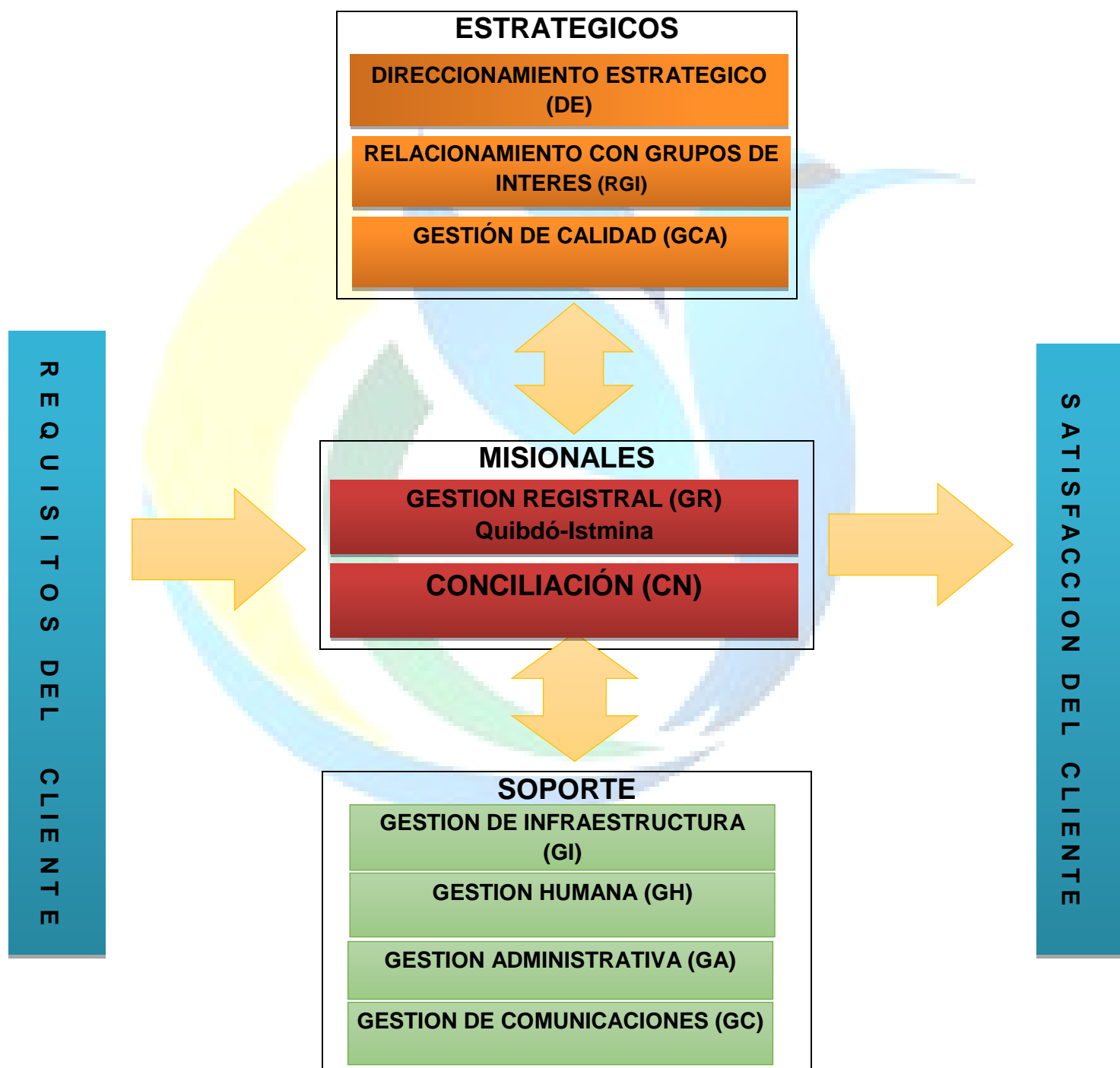
Anexo 1

Organigrama.



Anexo 2.

Mapa General de Procesos



Interacción de procesos

El Sistema Gestión de la Calidad institucional, consta de 10 procesos que se interrelacionan de la siguiente forma:

Proceso Direccionamiento Estratégico: A través del cual se gestionan y garantizan los recursos necesarios tanto para la operatividad de la organización como la optimización del Sistema Gestión de la Calidad.

Proceso Relacionamiento con Grupos de Interés: Este garantiza la interacción organización-grupos de interés (usuarios, Afiliados, etc.) a través de la atención de sus PQRS y la medición de sus percepción.

Proceso Gestión Registral, Quibdó: Atiende todo lo relacionado con la matricula y renovación de Registros (Mercantil, Entidades Sin Ánimo de Lucro, Único de Proponentes) en la sede principal (Quibdó).

Proceso Gestión Registral, Istmina: Atiende todo lo relacionado con la matricula y renovación de Registros (Mercantil, Entidades Sin Ánimo de Lucro, Único de Proponentes) en la sede San Juan (Istmina).

Caracterización del Proceso Conciliación: Comprende todo lo relacionado con las Conciliaciones en materia civil, comercial y de familia.

Caracterización del proceso de Gestión Humana: Tiene como objetivo administrar el recurso humano para cumplir con todos los objetivos y metas institucionales.

Caracterización del proceso Gestión Administrativa: Es el proceso a través del cual la organización se relaciona con los respectivos proveedores.

Caracterización del Proceso Gestión de Infraestructura: Por medio de este se gestiona la administración tanto de la Infraestructura física como de la Tecnológica de la entidad.

Caracterización del Proceso Gestión de las Comunicaciones: Es uno de los procesos transversales de la empresa, por medio de este se gestionan las comunicaciones tanto internas como externas.

Proceso Gestión de Calidad: Es el encargado de diseñar, implementar, asesorar, guiar, monitorear, controlar, etc. El Sistema Gestión de la Calidad de la organización.



Anexo 3.
**Correspondencia Entre los Procesos y los Numerales de la Norma
NTC ISO 9001**
R: Responsable, A: Aplicable

PROCESOS NUMERALES NORMA NTC ISO 9001:2008	Direccio n	Relacionam ento Grupos de interes	Gestión de Calidad	Gestión Registral	Conciliación	Gestión Tecnológica e infraestruct	Gestión Humana	Gestión Administra ti va	Comunica c iones
4.1 Requisitos generales									
4.2 Requisitos de la documentación	A	A	R/A	A	A	A	A	A	A
5 Responsabilidades de la Dirección									
5.1 Compromiso de la Dirección	R								
5.2 Enfoque al cliente	R								
5.3 Política de Calidad	R	A	A	A	A	A	A	A	A
5.4 Planificación	R	A	A	A	A	A	A	A	A
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	R	A	A	A	A	A	A	A	A
5.6 Revisión por la Dirección	R								
6 Gestión de los recursos									
6.1 Provisión de recursos	R	A	A	A	A	A	A	A	A
6.2 Recursos humanos				A	A		R		
6.3 Infraestructura				A	A	R			
6.4 Ambiente de trabajo				A	A	R			
7 Realización del producto									
7.1 Planificación de la realización del producto				R/A	R/A				
7.2. Procesos relacionados con el cliente		R							
7.3 Diseño y desarrollo									
7.4 Compras								R	
7.5 Producción y prestación del servicio				R/A	R/A				
7.6 control de los equipos de seguimiento y medición									
8 Medición, análisis y mejora									
8.1 Generalidades									
8.2 Seguimiento y medición			R						
8.3 control del producto no conforme			R	A	A				
8.4 análisis de datos	A	A	R	A	A	A	A	A	A
8.5 Mejora continua	A	A	R	A	A	A	A	A	A

Anexo 4.
Correspondencia entre los Objetivos de Calidad y los procesos

DIRECTRIZ	OBJETIVO	PROCESO
Proporcionar en nuestros servicios una atención oportuna y confiable.	Garantizar la prestación del servicio oportuno y de calidad, con seguridad jurídica de los actos y documentos registrados en la CCCH	Gestión registral
		Conciliaciones
Satisfacer requerimientos y expectativas del usuario	Mejorar el grado de satisfacción de los clientes (empresarios y ciudadanos), así como de los empleados	Relacionamiento grupos de interés
Promover principios de honestidad, liderazgo, desarrollo del recurso humano	Conservar y difundir los principios y valores institucionales en el trabajo diario	Talento humano
Impulsar una cultura de mejoramiento continuo y de calidad	Generar una cultura de mejoramiento continuo en la institución por medio de la optimización de cada uno de los procesos y procedimientos	Gestión de Calidad
Promover principios de honestidad, liderazgo, desarrollo del recurso humano	Motivar e incentivar constantemente el compromiso del talento humano, fortaleciendo sus competencias, valores éticos y principios	Direccionamiento estratégico
Garantizar seguridad en los procesos	Disponer en forma permanente de plataforma tecnológica e infraestructura física adecuadas	Gestión de Infraestructura física y tecnológica
Garantizar seguridad en los procesos	Fortalecer el compromiso de los proveedores externos, cumpliendo con las necesidades y expectativas.	Gestión Administrativa