

**MANUAL DE CALIDAD**



**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO DEL SISTEMA	3
2. ALCANCE DEL SISTEMA	3
3. DEFINICIONES	4
4. PRESENTACION DE LA ENTIDAD	13
4.1. RESEÑA HISTORICA	13
4.2. DATOS DE UBICACIÓN	15
4.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	17
4.3.1. MISION	17
4.3.2. VISION	17
4.3.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y DE CALIDAD	17
4.3.4. VALORES	17
4.3.5. PILARES DE LA CULTURA	18
4.3.6. POLITICA DE CALIDAD	18
4.4 DESCRIPCIÓN PARTES INTERESADAS	19
4.4.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS ORIENTADOS A LAS PARTES INTERESADAS	24
4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	27
4.6 ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS	28
4.7 CARACTERIZACION POR PROCESOS	29

## **INTRODUCCIÓN**

Gracias a una gran apuesta para la Planeación estratégica 2023-2027, son muchos los logros alcanzados que nos permiten decir hoy, que estamos en un proceso de transición hacia la transformación total de la organización, orientada hacia sus activos más valiosos: sus colaboradores y los empresarios, pilares fundamentales de su propósito de vida.

La convicción como motor para hacerlo realidad han sido cruciales para los resultados obtenidos hasta el momento. Además, el apoyo de los directivos y su disposición para cambiar las reglas del juego con sus equipos, han sido cruciales para que las cosas pasen.

Apenas estamos comenzando y es verdad, el tiempo que llevamos es solo el principio del plan que hemos trazado para ser una organización, diferente, que marca el liderazgo en su sector y lo mejor, que sea capaz de dejar una huella positiva para incitar a otras a que tomen la decisión de transformarse.

Al igual que la Cámara de Comercio de Buga, las empresas se enfrentan a nuevas realidades sociales y económicas en un mercado cada vez más competitivo, lo que conlleva a mejorar las capacidades para innovar y mejorar su productividad.

En la celebración de los 95 años de vida institucional y cerca de cumplir los 100 años, visionamos una Cámara de Comercio diferente, con grandes retos y un plan estratégico desafiante.

Atentamente,

Wilder López Jiménez  
Presidente Ejecutivo

## **1. OBJETIVO DEL SISTEMA**

El sistema de gestión de la Cámara de Comercio de Buga, se estructura en la administración por procesos y está encaminado a lograr el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y de calidad, metas y política de calidad de la entidad, para bien de nuestros grupos de interés, garantizando un proceso de mejora continua e innovación en todos sus niveles.

## **2. ALCANCE DEL SISTEMA**

El sistema integrado de gestión aplica a los servicios misionales de registros públicos: Registro mercantil, registro de proponentes y registro de entidades sin ánimo de lucro, actualización en temas de orden empresarial, fortalecimiento empresarial y Centro de Conciliación.

El sistema está estructurado con base en los requisitos definidos en la norma NTC ISO 9001: 2015. En el Sistema de Gestión aplicado a la Cámara de Comercio se excluyen los requisitos:

Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo ya que los servicios de registros públicos y Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos son reglamentados por el estado por lo tanto no se diseñan y son suministrados acordes con la reglamentación. En el servicio de Actualización empresarial los servicios de seminarios y rutas o programas a los empresarios no se realizan diseños de contenido de estos. Los demás servicios son ofrecidos de manera estándar y por tanto no se realizan diseños particulares sin que esto afecte la capacidad de cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

Numeral 8.5.3. Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos: Aplica a los procesos de Registros Públicos, y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Se excluyen los procesos: Actualización Empresarial y Suministro de Información, porque para la prestación de este servicio no se recibe ningún producto del cliente.

Numeral 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición, pues no se requieren equipos de seguimiento y medición para demostrar la conformidad de los servicios con los requisitos especificados.

### 3. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual se aplican las definiciones contenidas en la norma, NTC-ISO 9001:2015, de manera enunciativa se precisan las siguientes definiciones:

**Efectividad:** Involucra los conceptos de eficiencia y eficacia, es decir el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Lograr el impacto.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**Plan:** Contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Es un documento en que constan las cosas que se pretenden hacer y la forma en que se piensa llevarlas a cabo.

**Producto o servicio:** Resultado de un proceso o de un conjunto de procesos. Es cualquier ofrecimiento que tiene la capacidad de satisfacer una necesidad o un deseo. No está limitado a objetos físicos; cualquier cosa que pueda satisfacer una necesidad se puede llamar producto (objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas).

**Programa:** Estrategia de acción cuyas directrices determinan los medios que, articulados gerencialmente, apoyan el logro de uno o varios objetivos de la parte general del Plan.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido sus requisitos y expectativas.

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

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

**Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Comité de Alineación:** Integrado por el presidente ejecutivo y los propietarios de proceso. Tiene como objetivo definir los lineamientos para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad y de la entidad y hacer seguimiento a la ejecución de las actividades programadas.

**Equipo Auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Plan de Seguimiento y Medición:** Documento que tiene por objetivo controlar las variables críticas dentro de un proceso.

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

**Consultor del Sistema de Gestión de la Calidad:** Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información.

**Participación:** Tomar parte en una actividad, evento situación.

**Compromiso:** Participación y contribución en las actividades para lograr objetivos compartidos.

**Autoridad de Decisión:** Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración.

**Responsable de la resolución de conflictos:** Persona individual designada por un proveedor para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.

**Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**Contexto de la Organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Proveedor Externo:** Proveedor que no es parte de la organización.

**Asociación:** Organización formada por organizaciones o personas miembro.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Planificación de la Actividad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

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

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

**Control de Cambios:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.

Gestión de Proyectos: Planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un proyecto y la motivación de todos aquellos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Proyecto: Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Contratar Externamente: Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

Contrato: Acuerdo vinculante.

Diseño y Desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

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 relacionada con la calidad.

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Política de Calidad: Política relativa a la calidad.

Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

Objeto: Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisito de la Calidad: Requisito relativo a la calidad.

Requisito Legal: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Innovación: Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.

Objetivo: Resultado a lograr.

Éxito: Logro de un objetivo.

Salida: Resultado de un proceso.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Servicio extraordinario: Dar valor a lo que el cliente paga y crear experiencias memorables a partir de los momentos de verdad.

Desempeño: Resultado medible.

Datos: Hechos sobre un objeto.

Información: Datos que poseen significado.

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Sistema de Información: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Plan de la Calidad: Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Caso Específico: Tema del plan de la calidad.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Servicio al Cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto.

Conflicto: Desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor.

Característica: Rasgo Diferenciador.

Característica de la Calidad: Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Determinación: Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos.

Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Inspección: Determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentada para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.

Auditoria Combinada: Auditoria llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.

Auditoria Conjunta: Auditoria llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras.

Programa de la Auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Alcance de la Auditoria: Extensión y límites de una auditoria.

Plan de Auditoria: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Evidencia de la Auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoria y que es verificable.

Hallazgos de la Auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

Conclusiones de la Auditoria: Resultado de una auditoria, tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

Cliente de la Auditoria: Organización o persona que solicita una auditoria.

Auditado: Organización que es auditada.

Guía: Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor.

**Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoria.

**Experto Técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

**Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor.

**Registros Públicos:** Es el compendio de los registros de carácter legal que son prestados por la Cámara de Comercio, se clasifican en: Registro Mercantil (RM), Registro de Proponentes (RP), Registro de Personas Jurídicas sin ánimo de Lucro (ESAL), Registro nacional de turismo (RNT), Registro de veedurías ciudadanas, Registro de la economía solidaria, Registro de juegos de azar y Registro de ONG extranjeras, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza.

**Centro de Atención Empresarial (CAE):** Espacio empresarial de servicio a disposición del sector productivo, para realizar todos los trámites que deben surtir los empresarios al momento de constituirse y formalizarse. Ofrece productos integrales relacionados con las gestiones afines con el registro y los servicios de la Cámara de Comercio, así como los trámites relativos a las demás entidades del orden local y nacional que intervienen en el proceso de creación de empresa.

**Actualización Empresarial:** cursos, seminarios, conferencias y diplomados ofrecidos a la comunidad empresarial.

**Información Comercial procesada:** El sistema de información comercial es una herramienta de información que permite conocer quienes conforman el universo empresarial de la Cámara de Comercio y los municipios de su jurisdicción. Este Sistema contiene información actualizada inscrita en la Cámara de Comercio con su zona de influencia.

**Servicio de Solución de Conflictos:** Los métodos alternos de solución de conflictos, además de ser una herramienta fundamental dentro de los programas de mejoramiento de la justicia, pueden considerarse como un instrumento efectivo para lograr un adecuado clima de convivencia social.

**Asesoría:** Acompañamiento técnico en actividades sobre un tema determinado, en áreas afines de atención al turismo y comercio.

**Área de Jurisdicción:** Área geográfica de jurisdicción de la Cámara de Comercio de Buga que comprende los municipios de San Pedro, Yotoco, Ginebra, Guacarí, El Cerrito, Restrepo, Calima – El Darién y Guadalajara de Buga.

**Competitividad:** Capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores al menor precio, o sea con producción al menor costo posible.

**Productividad:** Relación existente entre un producto y un insumo. Depende, por lo tanto, de la tecnología, la organización, el comportamiento de los actores sociales involucrados.

**Fortalecimiento:** Proceso por el cual se ejecuta una labor o acción que permite afianzar procesos, situaciones o empresas.

**Formalización:** La formalización no es un concepto neutro. En realidad, el grado hasta el cual está formalizada una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de esta.

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

**Expediente:** Es el conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

**SGD Sistema Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (art. 3 Ley 594 de 2000).

**Diagnóstico:** Son los resultados que se arrojan luego de un análisis, estudio o evaluación a determinada situación u objeto con el objeto de identificar las debilidades y/o fortalezas y de acuerdo con ello proceder al diseño de planes de acción que permitan aminorar ó corregir y mejorar dichos resultados.

**Comercio:** Actividad social y económica que implica la adquisición y el traspaso de un producto o servicio. Local, negocio o tienda. Grupo conformado por comerciantes.

**Comerciante:** Aquella persona natural o jurídica, que vive del comercio.

**Mercado:** Los mercados son los consumidores reales y potenciales de un producto y/o servicio.

**Estrategia:** Son acciones que se llevan a cabo para alcanzar determinados objetivos relacionados con el marketing, tales como dar a conocer un nuevo producto, aumentar las ventas o lograr una mayor participación en el mercado.

**Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por una persona natural o jurídica, privada o pública en el ejercicio de una actividad comercial con el fin de promover las ventas de productos y/o servicios.

**Ventas:** Es la acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido).

**Compra:** Acción y efecto de comprar. Este verbo refiere a obtener algo a cambio de dinero.

**Estudios socioeconómicos:** Analizar y estudiar el comportamiento social y económico del país, el Municipio de Buga y su entorno. Ejemplos: (Composición Empresarial, Inversión Neta, Informe socioeconómico de la zona, guía del inversionista).

**Turismo:** Conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

**Servicio:** Todo aquello que alguien entrega para beneficios de otros.

**Atributos:** Características que permiten referenciar, diferenciar, posicionar y personalizar el servicio de la Cámara de Comercio de Buga, de manera que sean percibidos por los clientes como extraordinarios.

**Competitividad:** Sostenimiento de un desempeño superior, a través de tres estrategias (liderazgo en costos, diferenciación y/o segmentación).

**Sostenibilidad:** Conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad.

**Grupos de interés:** Conjunto de personas, empresas e instituciones que tienen intereses y expectativas por las actividades de la Cámara de Comercio de Buga.

**Valor:** Lo que el cliente percibe por el servicio que recibe de la Cámara de Comercio de Buga al compararlo con el dinero pagado.

**Ciclo de servicio:** Conjunto de momentos de verdad que resumen la relación de un cliente con la institución, con su servicio o con uno de los procesos.

**Propuesta de valor:** Planteamiento que sintetiza las percepciones de los clientes y el direccionamiento de la Cámara de Comercio de Buga para que el servicio se convierta en extraordinario.

**Cientes:** Personas que manifiestan una necesidad con relación a los servicios que presta una persona, proceso o la institución en general. El concepto de cliente se referirá tanto a los clientes internos (colaboradores) como a los externos (empresarios: matriculados y no matriculados, afiliados y visitantes).

**Afiliados:** Empresarios que cumplen con unos requisitos legales adquieren ciertos derechos y acceden a beneficios especiales que los convierten en aliados preferenciales de la entidad.

**Matriculados:** Empresarios que tienen vigente su registro mercantil, de proponentes o de entidades sin ánimo de lucro.

**No matriculados:** Empresarios que no cumplen los requisitos que la ley exige para su formalidad.

**Visitantes:** Personas que actúan en nombre de una empresa o de otra persona para realizar consultas, pagos y reclamos.

**Colaboradores:** Personas que independiente de su modalidad contractual actúan como anfitriones de la entidad.

## **4-PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD**

### **4.1 RESEÑA HISTÓRICA**

Las Cámaras de Comercio fueron creadas por los comerciantes cuando vieron la necesidad de organizarse. Desde sus inicios han cumplido con los mismos objetivos: defender y promover los derechos de los comerciantes.

En Marsella, Francia, se registra la primera Cámara de Comercio de la cual se tenga conocimiento y el nombre surge del lugar donde se reunían: en una "cámara" o cuarto, en el que los comerciantes y manufactureros deliberaban para proteger sus derechos, promover y exhibir sus productos y estimular algunas transacciones. Así, la Cámara de Marsella fijó las pautas para dichas instituciones en Francia, luego en otros países de Europa y posteriormente en América.

Con el decreto 2176 del 28 de diciembre de 1926, el Ministerio de Industria de entonces, dio a conocer el texto mediante el cual se creó la Cámara de Comercio de Buga "... por su creciente desarrollo, por las grandes expectativas de su comercio, la intensa laboriosidad de sus habitantes y el incremento de todas sus actividades comerciales.

La Cámara de Comercio de Buga cumplió 96 años ejerciendo jurisdicción en los municipios de Calima El Darién, El Cerrito, Guacarí, Ginebra, Yotoco, San Pedro y Restrepo.

En la actualidad ha desplegado una labor significativa en defensa de los intereses comerciales e industriales. Ha contribuido en proyectos importantes, como la construcción de vías y la apertura de sedes bancarias en la ciudad, impulsando el crecimiento económico de la región.

Además de sus funciones tradicionales, la Cámara de Comercio de Buga se ha destacado en aspectos como la responsabilidad social, el fomento de la cultura exportadora, programas de formación y diplomados, así como en la solución de controversias mediante su Centro de Conciliación y Arbitraje.

La institución ha buscado estar a la vanguardia tecnológica para mejorar sus servicios y brindar facilidades a los empresarios, incluyendo un Registro Único Empresarial y una red de interconexión con otras Cámaras de Comercio del país.

En los últimos años, la Cámara ha renovado su certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y ha impulsado campañas de formalización y fortalecimiento del comercio local.

Actualmente, la Cámara de Comercio de Buga se proyecta como una institución más cercana a sus grupos de interés, enfocándose en el relacionamiento con los comerciantes y empresarios para acompañarlos en sus procesos de crecimiento y desarrollo.

Con casi un siglo de historia, la Cámara de Comercio de Buga sigue siendo un motor fundamental para el progreso y fortalecimiento del tejido empresarial del Centro del Valle.

Con una mirada hacia el futuro, la institución se prepara para llegar a su centenario con una estrategia de acompañamiento personalizado y un compromiso firme con el desarrollo económico y social de la región.

## 4.2 DATOS DE UBICACIÓN

El Gobierno Nacional determina la jurisdicción, teniendo en cuenta la continuidad geográfica y vínculos comerciales de los municipios que agrupare, teniendo en cuenta ello las sedes de nuestra entidad son las siguientes:

- **Sede principal en Buga** - Carrera 14 No. 5-53 – teléfono 602-2371123 [www.cbuga.org.co](http://www.cbuga.org.co) - email: [camara@cbuga.org.co](mailto:camara@cbuga.org.co)

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- **Oficina receptora de documentos en el municipio de El Cerrito** – Calle 7 No. 8-42 – teléfono 602- 2571822

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 a. m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- **Jurisdicción:**

**Municipio de Ginebra** – Carrera 4 No. 6 –54

Horario de atención: Martes de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Municipio de Guacarí** – Calle 6 No. 4-56 Local 2

Horario de atención: jueves de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Municipio de Restrepo** – Calle 10 No. 8-40

Horario de atención: Miércoles de 9:00 a.m. a 11:30 a. m.

**Municipio de Calima El Darién** – Carrera 8 No. 10-15 Local 3

Horario de atención: Viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 3:00 p.m.

**Municipio de Yotoco** – Calle 4 No. 5-97

Horario de atención: Martes de 8:00 a.m. a 11:00 a. m.

**Municipio de San Pedro** – Carrera 5 No. 4-75

Horario de atención: Jueves de 8:30 a.m. a 11:30 a. m.

La Cámara de Comercio tiene la página web [www.cbuga.org.co](http://www.cbuga.org.co)

### Redes sociales

Facebook @camaradecomerciodebuga

Instagram camaradecomerciodebuga

Twitter @camarabuga

Youtube Cámara de Comercio de Buga

WhatsApp 3162455507

## **4.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **4.3.1. MISIÓN**

“Ayudar a nuestros empresarios a generar condiciones para su sostenibilidad, procurando mejor calidad de vida para sus familias, colaboradores y un importante impacto en el desarrollo del territorio.”

### **4.3.2. VISIÓN**

“En 2027 la Cámara de Comercio de Buga será reconocida como referente por su capacidad para innovar, transformar e impulsar el tejido empresarial de la región.”

#### **Mega institucional**

“En 2027 seremos una nueva Cámara de Comercio, compuesta por potentes unidades de negocio orientadas a impactar y servir al territorio y a sus empresarios desde la perspectiva pública, social y privada.”

### **4.3.3 OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y DE CALIDAD**

- Ser uno de los mejores lugares para trabajar en la región
- Desarrollar procesos ágiles y efectivos que mejoren la competitividad de los servicios de la CCBuga.
- Mantener el relacionamiento como eje transversal de nuestras acciones.
- Continuar trabajando en alianza con actores locales, regionales y nacionales para gestionar económicamente el territorio.
- Generar valor para los empresarios de la jurisdicción de manera colaborativa a través de programas y proyectos que permitan su sostenibilidad, fortalecimiento y crecimiento.
- Alfabetizar digital y comercialmente a los empresarios de la jurisdicción.
- Comunicar de manera efectiva los beneficios de la formalidad.
- Generar unidades estratégicas de negocio privadas actuales serán autosostenibles y rentables.
- Dar cumplimiento a las funciones encomendadas por el gobierno nacional para impactar al territorio y sus empresarios.
- Lograr sostenibilidad financiera a través de los ingresos públicos.
- Lograr sostenibilidad financiera a través de los ingresos privados.

### **4.3.4. VALORES**

Compromiso: Alcanzamos la excelencia a través de la mejora continua desde el saber, el pensar y el hacer.

Responsabilidad: Actuamos en beneficio de la institución, las personas, los compañeros, y las partes interesadas. La diligencia y cuidado los asumimos para el desempeño de las funciones asignadas.

Proactividad: Asumimos con iniciativa y actitud positiva el control de nuestro actuar para traducirlo en actividades, servicios y productos para nuestras partes interesadas.

Sinergia: Somos articuladores, aliados y promotores de relaciones, que permiten integrar propósitos y acercar partes. Así construimos cadenas para el servicio, en las que la participación se convierte en elemento clave para las decisiones.

Disposición al cambio: Estamos dispuestos al aprendizaje permanente, con la apertura a recibir experiencias nuevas y a reconocer lo que otros hacen mejor.

#### **4.3.5 PILARES DE CULTURA**

Líderes somos todos: doy dirección, promuevo alineación, genero compromiso y apoyo el trabajo en equipo.

Apasionados por lograr lo extraordinario: nos mueve la pasión por lo que hacemos.

Pensamos y obramos con integridad: rasgos de carácter y ética de trabajo sobresalientes.

Siempre activos Siempre cre-activos: actitud propositiva y proactiva en mi labor.

Servimos para ser inolvidables: servicio extraordinario para nuestros grupos de interés.

#### **4.3.6. POLITICA DE CALIDAD**

“Nuestro compromiso es lograr la satisfacción de los grupos de interés. Para alcanzar este propósito mejoramos continuamente el desempeño, brindamos un servicio extraordinario, desarrollamos procesos innovadores que crean valor, fortalecemos las competencias de los colaboradores, utilizamos tecnologías actualizadas, actuamos con enfoque de sostenibilidad y con sentido de responsabilidad social. ”

#### 4.4 DESCRIPCION DE PARTES INTERESADAS

### PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERES

No	CLIENTES/GRUPO DE INTERES	DESCRIPCION	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PODER	INTERÉS
1	EMPRESARIOS / EMPRESAS	Grupo de personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades comerciales inscritas en el registro mercantil	Reconocimiento como empresario a través del registro mercantil Servicios de soporte que les brinde herramientas para un mejor desempeño de su negocio Manejo confiable de los registros públicos que elabora la cámara de comercio	Apoyo integral a la <u>sostenibilidad</u> de su negocio	MUCHO	ALTO
2	GOBIERNO MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL Y NACIONAL	Grupo de entidades que representan la autoridad del estado en la jurisdicción	Disminuir el porcentaje de informalidad de los comerciantes Apoyo en proyectos relacionados con el plan de desarrollo Manejo confiable de los registros públicos que elabora la cámara de comercio	Soporte a acciones gubernamentales que tengan relación con el objeto de la cámara de comercio Manejo transparente de los recursos dados a la cámara de comercio	MUCHO	ALTO
3	ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES/ ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	Grupo de entidades que desarrollan actividades de beneficio social	Reconocimiento como entidad a través del registro de entidades sin ánimo de lucro Servicios de soporte que les brinde herramientas para un mejor desempeño de sus entidades	Apoyo integral a la <u>sostenibilidad</u> de su entidad	POCO	BAJO
4	CAMARAS DE COMERCIO	Entidades pares en las diferentes regiones del país	Apoyo en el desarrollo de trámites a través del sistema RUESS Energía para el desarrollo de proyectos conjuntos Economías de escala Unificación de buenas prácticas	Información confiable y en tiempo real Alianzas estratégicas y convenios de colaboración	POCO	BAJO

## PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERES

No	CLIENTES/GRUPO DE INTERES	DESCRIPCION	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PODER	INTERÉS
5	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Grupo de personas o entidades que trabajan en medios de comunicación como prensa, radio, televisión, digitales y redes sociales	Fuente confiable de información relacionada con el objeto social de la cámara de comercio Participación en los medios de comunicación a través de las Pautas	Oportunidad y facilidad de acceso a la información Reconocimiento y valoración de los medios de comunicación	POCO	ALTO
6	COMUNIDAD	Grupo de personas sobre las cuáles la gestión de la cámara puede tener algún impacto	Apoyo a la construcción de tejido social	Oportunidad de ser partícipes en acciones de bienestar	POCO	BAJO
7	COLABORADORES	Grupo de personas vinculadas laboralmente a la cámara de comercio	<u>Remuneración</u> equitativa del trabajo y del desempeño Crecimiento y desarrollo profesional y personal Reconocimiento explícito de los aportes proporcionados a la institución	Continuidad en las políticas de direccionamiento de la institución Estabilidad laboral Carga laboral ajustada a los requerimientos del cargo	POCO	ALTO
8	ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL	Organismos privados y públicos que ejercen control o vigilancia sobre las entidades	Información oportuna y confiable Respuesta a sus requerimientos	Cumplimiento de la normatividad Mejoramiento de los procesos frente a hallazgos encontrados en la cámara de comercio Manejo transparente de los recursos dados a la cámara de comercio	MUCHO	ALTO

## PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERES

No	CLIENTES/GRUPO DE INTERES	DESCRIPCION	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PODER	INTERÉS
9	AGREMIACIONES CAMERALES	Entidades que asocian sectores económicos de interés para la cámara de comercio	Información oportuna y confiable <u>Sinergia</u> para el desarrollo de proyectos <u>conjuntos</u> Economías de escala Pago oportuno de aportes	Articulación de iniciativas para desarrollo empresarial	POCO	ALTO
10	AGREMIACIONES	Entidades que asocian sectores económicos de interés para la cámara de comercio	<u>Sinergia</u> para el desarrollo de proyectos conjuntos Economías de escala	Presentación de proyectos que apoyen el desarrollo de su objeto social	POCO	BAJO
11	PROFESIONALES	Personas naturales que tienen interés en los servicios de la cámara de comercio	Portafolio de productos acorde a sus necesidades de formación profesional	Oferta variada y de calidad	POCO	BAJO
12	USUARIOS DE ACCIONES DE FORMACIÓN, ASESORIA Y/O EMPRENDIMIENTO	Persona que están interesados y/o reciben programas de capacitación y/o emprendimiento de la cámara de comercio	Portafolio de productos acorde a sus necesidades de formación Asesoría especializada para el desarrollo de ideas de negocio	Oferta variada y de calidad Fuentes de información confiable	POCO	POCO
13	PROVEEDORES DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN Y CONSULTORÍA	Personas naturales o jurídicas que ofrecen servicios de educación y consultoría especializada	Demanda de servicios Continuidad en la contratación de servicios Pago oportuno	Tratamiento como un socio valioso de la organización Respeto de los derechos de autor Apropiación de los conocimientos por parte de grupo Referenciación del trabajo desarrollado	POCO	BAJO

## PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERES

No	CLIENTES/GRUPO DE INTERES	DESCRIPCION	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PODER	INTERÉS
14	PROVEEDORES DE COMUNICACIONES	Empresas que prestan servicios especializados de impresión, diseño y producción digital	Demanda de servicios Continuidad en la contratación de servicios Pago oportuno	Oportunidad en la solicitud de los servicios Entrega de insumos para la prestación del servicio Reconocimiento y referencia del trabajo realizado	POCO	BAJO
15	PROVEEDORES DE INSUMOS	Empresas que proveen insumos para el funcionamiento de la cámara de comercio	Demanda de servicios Continuidad en la contratación de servicios Pago oportuno	Oportunidad en la solicitud de los servicios Entrega de insumos para la prestación del servicio Reconocimiento y referencia del trabajo realizado	POCO	BAJO
16	ARRENDATARIOS	Personas naturales y jurídicas que reciben servicios de arriendo de espacios por parte de la cámara de comercio	Espacios dotados respecto a sus necesidades Precios equitativos de acuerdo con el mercado	Solución rápida a sus requerimientos	POCO	BAJO
17	JUNTA DIRECTIVA	Miembros que conforman el <u>organo</u> de administración de la entidad elegidos por los comerciantes y designados por el gobierno	Aportar su conocimiento y experiencia Reconocimiento como elemento <u>valioso</u> en el aporte a la sociedad	Influir positivamente en el desarrollo de su sector y de la cámara de comercio	MUCHO	ALTO

## PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERES

No	CLIENTES/GRUPO DE INTERES	DESCRIPCION	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PODER	INTERÉS
18	PROponentes	Personas naturales o jurídicas que contratan con entidades públicas y privadas y se encuentran inscritos en el RUP	Manejo confiable de los registros públicos que elabora la cámara de comercio Reconocimiento como proponente a través del RUP Asesoría la elaboración del RUP	Soporte oportuno para el proceso de RUP	POCO	BAJO
19	ENTIDADES FINANCIERAS	Entidades que tienen relación comercial con la cámara de comercio	Colocación de recursos Uso de servicios bancarios	Oportunidad en la solicitud de los servicios Entrega de insumos para la prestación del servicio Reconocimiento y referencia del trabajo realizado	POCO	BAJO
20	AFILIADOS	Personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades comerciales y que cumplen con los requisitos establecidos por la ley para ser afiliados, siendo el grupo de interés relevante para la cámara de comercio	Pertenecer a un grupo preferencial Retribución de cuota en servicios de la cámara Valores agregados	Beneficios favorables respecto a otro grupo de usuarios de la cámara	MUCHO	ALTO

#### **4.4.1. PRODUCTOS Y SERVICIOS ORIENTADOS A LAS PARTES INTERESADAS**

Nuestra razón de ser:

La Cámara de Comercio de Buga es una institución de derecho privado, sin ánimo de lucro, de carácter gremial, con autonomía administrativa y patrimonio propio. Cumple funciones delegadas por el Gobierno Nacional, llevando el Registro mercantil, el Registro de proponentes, el Registro de entidades sin ánimo de lucro, Registro de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro nacional de turismo, Registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro, Registro de las entidades de la economía solidaria, Registro público de las Veedurías Ciudadanas y Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza.

Nuestros clientes son los matriculados y los afiliados.

¿Qué es ser matriculado?

Son aquellas personas naturales o jurídicas que, por ejercer una actividad comercial, cumplen el requisito legal de inscribirse en el registro llevado por la Cámara obteniendo así su registro mercantil.

¿Qué es ser afiliado?

Son las personas naturales o jurídicas que, estando matriculadas, solicitan su vinculación como afiliados mediante el pago de un aporte anual que les permite obtener beneficios y servicios especiales, a su vez que apoyan los grandes proyectos que lidera la Cámara.

Con el fin de acompañarle en el aprovechamiento de las actividades, servicios y programas que tiene para usted la Cámara de Comercio de Buga, le estamos presentando a continuación la siguiente guía informativa de servicios:

Modelo de fortalecimiento empresarial

- Asesoría personalizada a micronegocios del área de jurisdicción, permitiendo su fortalecimiento en sus procesos comerciales y financieros
- Programa Centro de Transformación Digital, que permite que los empresarios implementen nuevas herramientas digitales (Redes sociales - Comercio Electrónico – Software – Inteligencia Artificial).
- Diseño y desarrollo de actividades que promuevan el aumento de las ventas de micronegocios y comerciantes en los municipios del área de jurisdicción.
- Programas dirigidos a negocios de la economía popular y de género, que los lleve a fortalecer sus unidades productivas desde lo administrativo, comercial y manejo de sus finanzas.
- Capacitación con temas de interés y actualidad, dirigidos a empresarios y comerciantes de la jurisdicción (Charlas complementarias a las asesorías personalizadas - temas de actualidad).
- Actividades que conduzcan al fortalecimiento de la economía rural empresarial.
- Programa para el mejoramiento de las prácticas empresariales por medio de asesoría personalizada a prestadores de servicios turísticos del área de jurisdicción.
- Fortalecimiento de competencias laborales a propietarios y trabajadores del sector turismo.

- Asistencia a eventos nacionales e internacionales para la promoción y atracción de turistas (Toma Regiones - Ferias - Ruedas de Negocio).
- Actividades que permitan consolidar los productos gastronómicos, culturales, naturales y deportivos que se tienen en la jurisdicción (Yo Recomiendo - Rueda Negocios Centro del Valle - Congreso Turismo).
- Preparación a empresarios para llegar a mercados internacionales mediante la identificación de un mercado objetivo y organización de su empresa para lograrlo (Impo - Expo).
- Acompañamiento a empresarios para llegar a otros mercados a través de la conexión con canales regionales y nacionales.
- Programa para el acompañamiento a nuevos emprendedores en la definición de su modelo de negocio y estrategia comercial.
- Asesoría a los empresarios en los procesos de: registro de marca, registro de patentes, registro Invima, código de barras.
- Acompañamiento a empresas del área de jurisdicción y que hagan parte de cadenas productivas que se den en el territorio, en la mejora de su productividad y competitividad.
- Asesoría y acompañamiento para la presentación de empresarios a fuentes de financiación, tipo proyectos, convocatorias o concursos.
- Investigación, Analítica y Medición: Realizar estudios que permitan conocer la dinámica económica del territorio y el impacto de los programas desarrollados por la Ccbuga.

#### Representación y vocería

La Cámara de Comercio de Buga cumple también funciones de representación y vocería de los intereses de los empresarios en grandes temas que propenden el desarrollo, progreso e inclusión de Buga y los municipios del área de jurisdicción.

La competitividad regional se promueve a través del impulso de grandes proyectos como la construcción de la variante férrea Loboguerrero - Buga, que reducirá en cerca de 100 km el recorrido actual; el desarrollo de una plataforma logística para la realización de actividades de transporte multimodal, logística y distribución de mercancías; la doble calzada Buga - Buenaventura, que ya se comienza a consolidar como una realidad; el cruce de la Cordillera Central a través del trazado Buga - Roncesvalles, que conformará el corredor transversal de alta competitividad que permitirá optimizar y dinamizar las economías de Colombia y Venezuela.

La cultura y la preservación de las tradiciones también son de interés para la Cámara. De esta forma se apoyan celebraciones importantes del municipio como la Semana Santa, la Feria Agropecuaria, la Semana Coral y otros en los que intervenga el talento regional. Como parte de la Gestión Social, se apoyan iniciativas como la siembra de árboles.

#### Centro de Atención Empresarial CAE

A través de este Centro ofrecemos todos los servicios relacionados con:

- Registro Mercantil
- Registro de Proponentes
- Registro de Entidades sin ánimo de lucro

- Registro nacional público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar
- Registro Nacional de Turismo
- Registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro
- Registro de las entidades de economía solidaria
- Registro Público de las Veedurías Ciudadanas
- Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza
- Registro Único Empresarial
- Recaudo del impuesto de Registro
- Auto consulta

#### Portal Nacional de Creación de Empresas

Tenemos a su disposición el portal [www.crearempresa.com.co](http://www.crearempresa.com.co) a través del cual puede realizar trámites tales como:

- Matricula persona natural y jurídica
- Renovación
- Elaboración de Minutas de sociedades
- Consulta de nombre previo a la matrícula
- Consulta de uso del suelo
- Consulta de marca
- Inscripción en el Registro Único Tributario, RUT

#### Asesoría

Brindamos a nuestros usuarios información personalizada que les facilita su gestión en temas de:

- Constitución empresas y entidades sin ánimo de lucro
- Contratos Mercantiles
- Reformas del Contrato Social
- Diligenciamiento del Libro Fiscal
- Ofertas de crédito de las entidades financieras
- Consultorios empresariales y subastas financieras

#### Estudios de Costumbre Mercantil

Hacemos estudios de los usos reiterados de los comerciantes que no encuentran regulación en la ley y que son de obligatorio cumplimiento por haber sido acatados de manera voluntaria en una determinada región.

#### Métodos Alternos de Solución de Conflictos

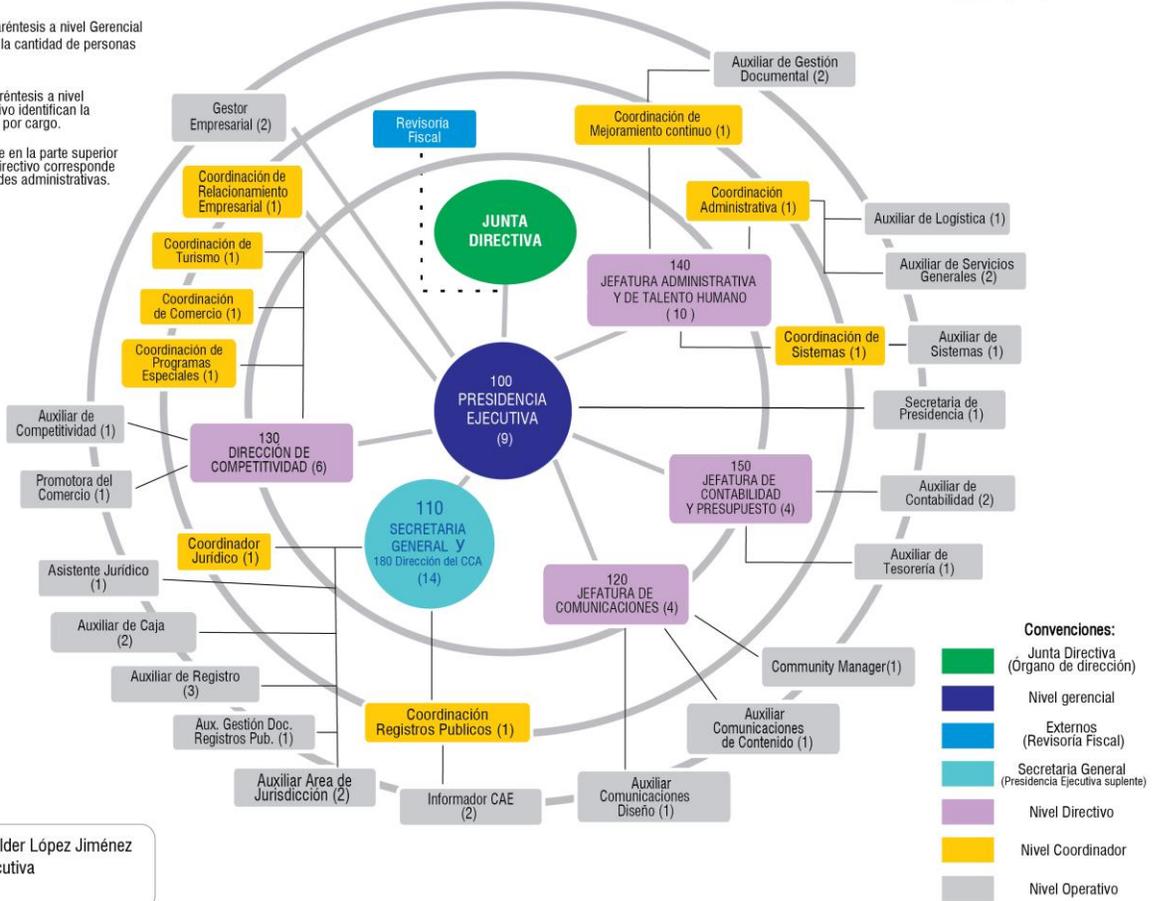
Promovemos la utilización de mecanismos para la resolución de conflictos en el ámbito empresarial.

- Conciliación
- Arbitraje
- Amigable Composición
- Proceso de insolvencia de persona natural no comerciante
- Recuperación empresarial

## 4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### ORGANIGRAMA

- Los números entre paréntesis a nivel Gerencial y Directivo identifican la cantidad de personas por proceso.
- Los números entre paréntesis a nivel Coordinador y Operativo identifican la cantidad de personas por cargo.
- El número que aparece en la parte superior del nivel Gerencial y Directivo corresponde al código de las unidades administrativas.



APROBADO: Wilder López Jiménez  
 Presidencia Ejecutiva  
 Fecha: 2024

## 4.6. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS

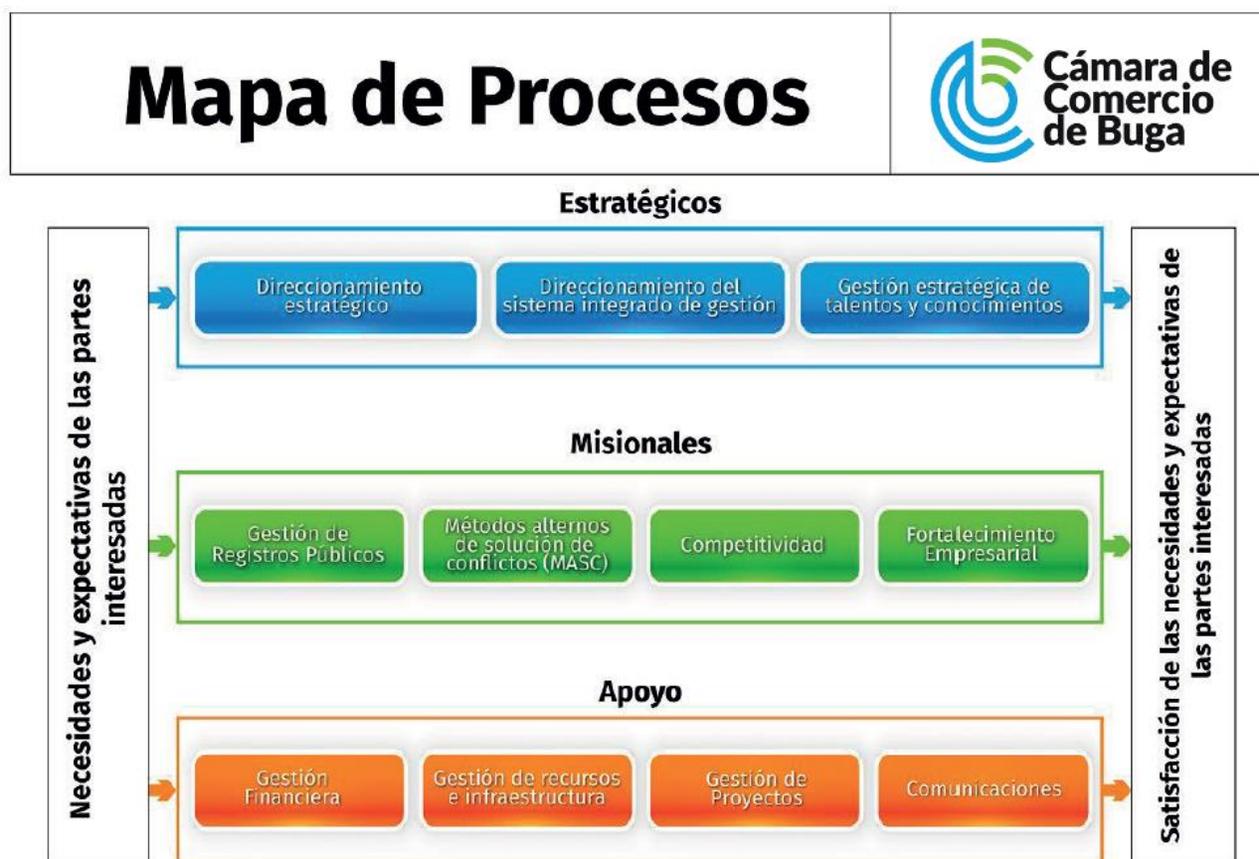
La estructura de los procesos de la entidad se clasifica en:

Procesos Estratégicos: los cuales tienen por objetivo entregar los lineamientos y orientación de la entidad. Los procesos definidos son: Direccionamiento Estratégico, Direccionamiento del Sistema Integrado de Gestión y Gestión Estratégica de Talentos y Conocimientos.

Procesos Misionales: tienen por objetivo definir la gestión de las operaciones que impactan directamente al grupo de interés. Los procesos definidos son: Gestión de Registros Públicos, Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), Competitividad y Fortalecimiento Empresarial.

Procesos de Apoyo: son los encargados de entregar el soporte a los procesos de valor para facilitar su ejecución. Los procesos definidos son: Gestión Financiera, Gestión de Recursos e Infraestructura, Gestión de Proyectos y Comunicaciones.

### La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



## **4.7 CARACTERIZACION POR PROCESOS**

Los procesos de la Cámara de Comercio de Buga se encuentran caracterizados de acuerdo con su estructura mediante el ciclo PHVA. Estas caracterizaciones se encuentran documentadas en el aplicativo KAWAK módulo de gestión documental, así:

### **Procesos estratégicos**

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO C-DE-44

DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION C-SG-46

SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL SGD - DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION C-SG-48

GESTION ESTRATEGICA DE TALENTOS Y CONOCIMIENTOS C-TC-1

### **Procesos misionales**

GESTION DE REGISTROS PUBLICOS C-RG-159

METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS (MASC) C-CC-28

COMPETITIVIDAD C-CP-66

SERVICIOS EMPRESARIALES – FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL C-FE-64

ACTUALIZACION EMPRESARIAL – FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL C-FE-65

INFORMACION COMERCIAL PROCESADA – FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL C-FE-66

### **Procesos de apoyo**

GESTION FINANCIERA C-GF-54

GESTION DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA C-GR-52

SOPORTE EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION C-GR-53

GESTION DE PROYECTOS C-PY-60

COMUNICACIONES C-CO-65