



**CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGC

Anexo 2

Página 1 de 5

ROL	CARGOS	RESPONSABILIDADES	AUTORIDAD
COMITÉ CORPORATIVO (ALTA DIRECCIÓN)	Presidente Ejecutivo	<p>Asegurar que se establezcan y cumplen las necesidades y expectativas del Cliente.</p> <p>Establecer la política y los objetivos de calidad y asegurarse de que son compatibles con el contexto y la dirección estratégica.</p> <p>Asegurar que los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad son conocidos por toda la Organización.</p> <p>Revisar el Sistema de Gestión de Calidad parcial o totalmente y asegurar su adecuación, conveniencia, eficacia y alineación.</p> <p>Velar por la administración eficiente y eficaz de los recursos asignados a cada proceso.</p> <p>Rendir cuentas respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Apoyar a jefes, profesionales, coordinadores para que demuestren su liderazgo en las áreas o procesos bajo su responsabilidad.</p>	<p>Actualizar y aprobar la Política a los objetivos de calidad cada vez que sea necesario.</p> <p>Solicitar auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad cuando lo considere necesario.</p> <p>Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere necesario.</p> <p>Tomar decisiones respecto al desarrollo de los servicios y procesos del SGC producto del análisis y revisión parcial o total del SGC.</p> <p>Pre-aprobar los recursos necesarios para el funcionamiento y mejora del SGC por medio del presupuesto.</p>
	Director General Director de Desarrollo Empresarial Director de Desarrollo Competitivo Jefe de Control Interno Jefe de Mercadeo y Comunicaciones	<p>Apoyar a la Presidencia en la toma de decisiones del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Asegurar que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se planeen e identifiquen cambios que afecten el Sistema.</p> <p>Participar en la construcción y revisión del Plan Estratégico.</p>	No Aplica



**CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGC

Anexo 2

Página 2 de 5

	<p>Jefe de Talento Humano y Servicios Administrativos</p>	<p>Tomar decisiones sobre no conformidades y acciones correctivas que no hayan sido resueltas en instancias inferiores. Rendir cuentas respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad logra los resultados previstos. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Apoyar a jefes, profesionales, coordinadores para que demuestren su liderazgo en las áreas o procesos bajo su responsabilidad. Asegurarse de que se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables. Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la institución.</p>	
<p>LÍDERES DE PROCESO</p>	<p>Directores, Jefes, Coordinadores y Profesionales</p>	<p>Velar por el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad. Fija los criterios necesarios y suficientes para una adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del proceso respectivo. Gestiona los medios necesarios para la implementación de acciones que mejoren las actividades asociadas al proceso. Analiza los indicadores del proceso. Presentan ante las instancias correspondientes los resultados obtenidos del proceso. Velar por el cumplimiento de las directrices dadas por los</p>	<p>Tomar acciones de mejora respecto a los resultados de sus procesos.</p>



**CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGC

Anexo 2

Página 3 de 5

		<p>Representantes de la Alta dirección. Velar por la adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del proceso. Cumple las responsabilidades y autoridades signadas en la documentación del Sistema. Asegurarse de que se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables. Determinar y gestionar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes. Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. Informar sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora.</p>	
<p>PROFESIONAL DEL SGC</p>	<p>Profesional del SGC</p>	<p>Participar en control, la elaboración o modificación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Hacer seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Hacer seguimiento a las No Conformidades reales y potenciales; a las acciones tomadas para la solución de las mismas. Promover, coordinar, asesorar ejecutar y evaluar las políticas institucionales de calidad en la gestión administrativa conforme a las normas legales y reglamentarias. Organizar, coordinar, orientar, asesorar y evaluar la formulación y ejecución de los procedimientos conforme a la normatividad vigente.</p>	<p>Reportar NO Conformidades producto de revisión y auditoría del SGC.</p> <p>Actualizar, controlar y aprobar los documentos del proceso de mejora continua.</p> <p>Designar el equipo de auditores internos de calidad.</p>



**CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGC

Anexo 2

Página 4 de 5

		<p>Organizar, coordinar, orientar, asesorar y evaluar la obtención de evidencias y soportes de Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Organizar, coordinar, asesorar y evaluar la formulación y ejecución de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Organizar, coordinar, asesorar, y evaluar el cumplimiento de los planes de mejoramiento de los procesos y procedimientos.</p> <p>Elaborar, preparar, presentar y sustentar los informes de evaluación técnica del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Organizar, coordinar, asesorar, y evaluar la realización de las auditorías de calidad del Sistemas de gestión de la Calidad de conformidad con las normas técnicas que hayan implementado la institución.</p> <p>Divulgar los procedimientos para la elaboración y control de documentos y control de registros. Administra los listados maestros del Sistema de Gestión de la Cámara.</p> <p>Administrar y velar por el cuidado y protección de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Atiende las solicitudes de asesoría y consulta para la elaboración o mejoramiento de la documentación.</p>	
<p>AUDITORES INTERNOS</p>	<p>Auditores Interno de Calidad</p>	<p>Programar las Auditorías internas de Calidad.</p> <p>Realizar Auditorías.</p> <p>Rendir informes sobre resultados obtenidos de las auditorías.</p> <p>Asegurar que se toman acciones oportunas para la solución de No Conformidades detectadas.</p> <p>Hacer seguimiento a los hallazgos de las Auditorías.</p>	<p>No Aplica</p>



**CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGC

Anexo 2

Página 5 de 5

<p>FUNCIONARIOS EN GENERAL</p>	<p>Directores, Jefes, Coordinadores, Profesionales y Auxiliares</p>	<p>Aplica los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la política de calidad y los objetivos de calidad. Proponer acciones de mejora para prevenir la ocurrencia de una No Conformidad relacionada con los procesos, programas o servicios a su cargo. Participa en la solución de No Conformidades detectadas en los procesos en los que participa cuando sea asignado. (Control de Producto o Servicio No Conforme, Acciones Correctivas). Proponer acciones y/o estrategias de mejora para el Sistema de Gestión de la calidad. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del Sistema de Gestión y en la normatividad vigente. Informar al responsable de su proceso sobre las oportunidades de mejora, cambios o innovaciones y la necesidad de recursos. Comprender en el contexto de su cargo como aporta al cumplimiento de la política y objetivos de calidad de la institución. Participar en las diferentes actividades de información, capacitación, evaluación y mejora del SGC a las cuales sea invitado o convocado. Aplicar los procedimientos, políticas, guías, protocolos, manuales, formatos y demás estándares que se han establecido para el desarrollo de sus actividades y funciones.</p>	<p>Las que les sean aplicables a cada cargo y las que le sean delegadas.</p>
---------------------------------------	---	--	--