

# DIRECTRICES INSTITUCIONALES



## 1. MISIÓN

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro con funciones delegadas por el estado, que lidera y articula con los actores de la región, procesos en procura del desarrollo sostenible y la competitividad regional, brindando a los empresarios y comunidad en general, servicios de calidad que generen confianza y credibilidad a través de un equipo humano competente.

## 2. VISIÓN

Ser una entidad protagonista del desarrollo regional, reconocida por su liderazgo institucional, responsabilidad social, sostenibilidad financiera y buen gobierno.

## 3. POLÍTICA INTEGRADA (SG de Calidad, SG SST)

La Cámara de Comercio de Tuluá, para la implementación y el fortalecimiento de su Sistema integrado de Gestión, está comprometida con la optimización y mejora en la prestación de los servicios delegados por el Estado, la articulación interinstitucional para la búsqueda de la Competitividad Regional, y la prevención y protección de las personas, el medio ambiente y la infraestructura de la organización.

Lo anterior, mediante la adecuada gestión del riesgo, la disposición de recursos, el fortalecimiento de las competencias, el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables y el mejoramiento continuo de los sistemas integrados de gestión, para lograr la sostenibilidad, la satisfacción de nuestras partes interesadas, la participación activa y comprometida de todos los niveles de la organización y la generación de un ambiente de trabajo sano y seguro.

## 4. VALORES CORPORATIVOS

Son Valores corporativos aquellos enunciados que se asumen como conductas indispensables por lo tanto obligatorias por parte de todos los miembros de la organización y sobre los cuales la empresa no acepta ninguna transacción es decir que se expresan en valores absolutos de ser o no ser y son ellos:

- 4.1. **Confianza:** Manejar y custodiar responsablemente la información y prestar de manera eficiente y oportuna los servicios.
- 4.2. **Transparencia:** Transmitir mensajes y acciones claras a la comunidad que expresen genuinamente la razón de ser de la organización.
- 4.3. **Responsabilidad:** Dar cabal cumplimiento a los compromisos funcionales individuales y organizacionales dentro del marco normativo.
- 4.4. **Integridad:** Actuar con entereza moral y comportarse de manera coherente con los valores personales y organizacionales.

# DIRECTRICES INSTITUCIONALES



- 4.5. **Compromiso:** Hacer los mejores esfuerzos individuales y organizacionales encaminados a dar cumplimiento a los objetivos de la organización
- 4.6. **Respeto:** Reconocer los derechos de las otras personas y actuar en consecuencia

## 5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Por su parte existen unos principios que son también conductas pero esperadas de la organización por parte de todos sus miembros y que pueden estar asociadas con sus competencias individuales que en suma constituyen competencias organizacionales es decir que se entiende que todas las personas se desempeñan con igual nivel y ellos son:

- 5.1. **Liderazgo:** Es el proceso de influir en las actividades colectivas y particulares, en las decisiones que se tomen y los esfuerzos que se realicen encaminados a metas, en una situación determinada.
- 5.2. **Trabajo en Equipo:** Obra o resultado de la actividad desarrollada coordinadamente entre varios funcionarios con sentido de cooperación para lograr metas institucionales.
- 5.3. **Sentido de Pertenencia:** Motivación de los funcionarios de la organización para comprometerse con el logro del objetivo institucional con eficiencia y eficacia.
- 5.4. **Vocación por el Servicio:** Situación funcional en la que una persona desempeña efectivamente el puesto que le corresponde para satisfacer alguna necesidad social en cumplimiento de sus objetivos.
- 5.5. **Cuidado del Medio Ambiente:** Todos los actos de la institución se desarrollan con la cautela y la consideración de la prevención y cuidado de la naturaleza y el impacto al espacio vital del ser humano.
- 5.6. **Responsabilidad Social Empresarial:** Las iniciativas de la institución propenden por el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, comunidades vecinas, clientes y proveedores, estableciendo relaciones de mutuo beneficio y que permitan la sostenibilidad y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## 6. ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tuluá aplica a la Prestación de servicios de registros públicos: Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes, Registro de Entidades Privadas Sin Ánimo de Lucro; Conciliación; Publicación de la revista "Región Activa"; Formación Empresarial y Afiliación.

## 7. PARTES INTERESADAS

- 1. Empresarios
- 2. Afiliados

# DIRECTRICES INSTITUCIONALES



3. Inversionistas Regionales
4. Comunidad en General
5. Junta Directiva
6. Colaboradores Cámara de Comercio
7. Aliados Estratégicos
8. Proveedores
9. Gobierno y autoridades en general
10. Entidades de vigilancia y control

## 8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los Objetivos Estratégicos contruidos con base a la metodología del Balanced Score Card (B.S.C.), están totalmente alineados con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual, estos igualmente representan nuestros Objetivos de Calidad.

PERSPECTIVA	OBJETIVO
FINANCIERA	<b>OBJETIVO 1:</b> Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución mediante la oferta de servicios y productos
CLIENTES	<b>OBJETIVO 2:</b> Ofrecer servicios y programas que generen valor y satisfacción a los empresarios promoviendo el desarrollo regional
	<b>OBJETIVO 3:</b> Incrementar la utilización de los servicios virtuales del Registro Público y Desarrollo Empresarial
PROCESOS	<b>OBJETIVO 4:</b> Incentivar la formalización a través de estrategias y articulación interinstitucional
	<b>OBJETIVO 5:</b> Mejorar la gestión de la CCT en el relacionamiento con sus partes interesadas a través del aprovechamiento de las herramientas tecnológicas
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	<b>OBJETIVO 6:</b> Mantener las competencias organizacionales y del personal de la CCT