

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN CUMPLIMIENTO DE
LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SIG EN
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

Lizeth Cano Jiménez

María Camila Martínez López

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

TUNJA BOYACÁ

2019

DISEÑO DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN CUMPLIMIENTO DE
LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SIG EN
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

Trabajo de grado:

Práctica con proyección empresarial y social

Dirigido por:

Mg. Ernesto Sandoval Ortega

Docente

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

TUNJA BOYACÁ

2019

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Tunja, Junio de 2019

Agradecimientos

A Dios en primer lugar, por guiarnos en el transcurso de nuestras vidas, especialmente en cada etapa de este proceso, por permitirnos vivir una experiencia transformadora y productiva, para nuestro ámbito personal y profesional.

A nuestras familias, que son el eje fundamental de nuestras vidas, quienes nos dieron la fuerza y apoyo incondicional, de modo que pudiésemos cumplir con nuestro objetivo, la culminación satisfactoria de nuestro proyecto.

A la Cámara de Comercio de Tunja, en cabeza del Dr. Julián Galvis, Presidente Ejecutivo y la Dra. Nelly Janneth Herrera Jiménez, Asesora de Control Interno, por brindarnos la oportunidad de hacer parte de su equipo de trabajo, apoyarnos durante el desarrollo del proyecto y brindarnos todas las herramientas necesarias para la realización del mismo.

A nuestro director de trabajo de grado, Mg. Ernesto Sandoval, por proporcionarnos conocimientos y herramientas fundamentales para la ejecución del proyecto, así como su colaboración.

Tabla de Contenido

1.	6
1.1.	6
1.2.	6
1.3.	9
1.4.	11
1.4.1.	11
1.4.2.	11
1.5.	12
1.6.	13
1.6.1.	13
1.6.2.	23
1.6.3.	27
1.7.	32
1.7.1.	33
1.7.2.	33
1.7.3.	35
2.	36
3.	Error! Bookmark not defined.
4.	56
Bibliografía	80

1. Aspectos generales de la práctica

1.1. Título de la Práctica

Diseño de manual de procesos y procedimientos en cumplimiento de la actualización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIG) en la Cámara de Comercio de Tunja.

1.2. Descripción de la Cámara de Comercio de Tunja

La Cámara de Comercio de Tunja, fue creada mediante el Decreto 1057 de julio 10 de 1917 del Gobierno Nacional e instalada el mismo día, luego de que un grupo de comerciantes de la ciudad lidera la idea. En 1979 inauguró su propio edificio en donde actualmente presta sus servicios a los comerciantes de la región y cumple las funciones asignadas por el Estado Colombiano. (Cámara de Comercio de Tunja, Política Sistema Integrado de Gestión, 2018)

Las Cámaras de Comercio, son personas jurídicas sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujetas en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, las cuales tienen como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en Colombia, y llevar los registros mercantiles de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que formen parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma, (Cámara de Comercio de Tunja, Manual de Calidad de la Cámara de Comercio de Tunja, 2016).

Las Cámaras de Comercio estarán sujetas en sus actos de administración, gestión y contratación, a las normas de carácter público que les sean aplicables a los particulares que ejercen funciones administrativas por delegación legal cuando así se disponga expresamente en las mismas diferenciándose con las aplicables a los delegatarios de funciones públicas en virtud de un contrato o un acto administrativo, (Confecámaras, s.f.)

En 1995, mediante acta privada de la Junta Directiva, la Cámara de Comercio de Tunja adoptó su actual estructura orgánica que está conformada por una Junta Directiva y una Presidencia Ejecutiva. Adicionalmente, se encuentra dividida en 6 departamentos, Registros, Administrativo y financiero, Sistemas, Gestión empresarial, Control Interno, y Comunicaciones. Además la Cámara de Comercio cuenta con una Seccional en la ciudad de Chiquinquirá, una oficina en la ciudad de Guateque, Garagoa, Moniquirá, Ramiriquí, Villa de Leyva, Miraflores, Otanche, Muzo, Samaca, San Luis de Gaceno, Santana encargadas de recibir y apoyar los procesos de Registro Público de actividades del comercio de cada zona en esta región.

Así mismo es importante señalar, que la Cámara de Comercio de Tunja, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado con la ISO 9001:2015. Sin embargo, en dicho sistema implementado no existía manual de procesos y procedimientos claramente definidos y ordenado de acuerdo al mapa de procesos; los procesos existentes reposaban en cada una de las áreas bajo la custodia del responsable del proceso, sin existir un manual de procesos objeto del desarrollo del presente trabajo.

Adicional, es importante señalar que la cámara de comercio de Tunja tiene como misión certificar, gestar y proveer la formalización de la actividad comercial, fortaleciendo el sector privado a través de la innovación y la realización de proyectos y programas de desarrollo

empresarial, social e institucional para mejorar la competitividad regional, así mismo, su visión es ser reconocida en el 2021 como una entidad líder a nivel nacional en formalización, desarrollo y crecimiento del sector empresarial en la región, comprometida con la prestación de servicios enfocados a las necesidades de los empresarios y la mejora continua, (Cámara de Comercio de Tunja, s.f.).

La Cámara de Comercio de Tunja cuenta con la siguiente estructura, en la cual se indican las partes relacionadas, la jerarquía y la función de cada una de ellas, como se muestra en la siguiente figura:

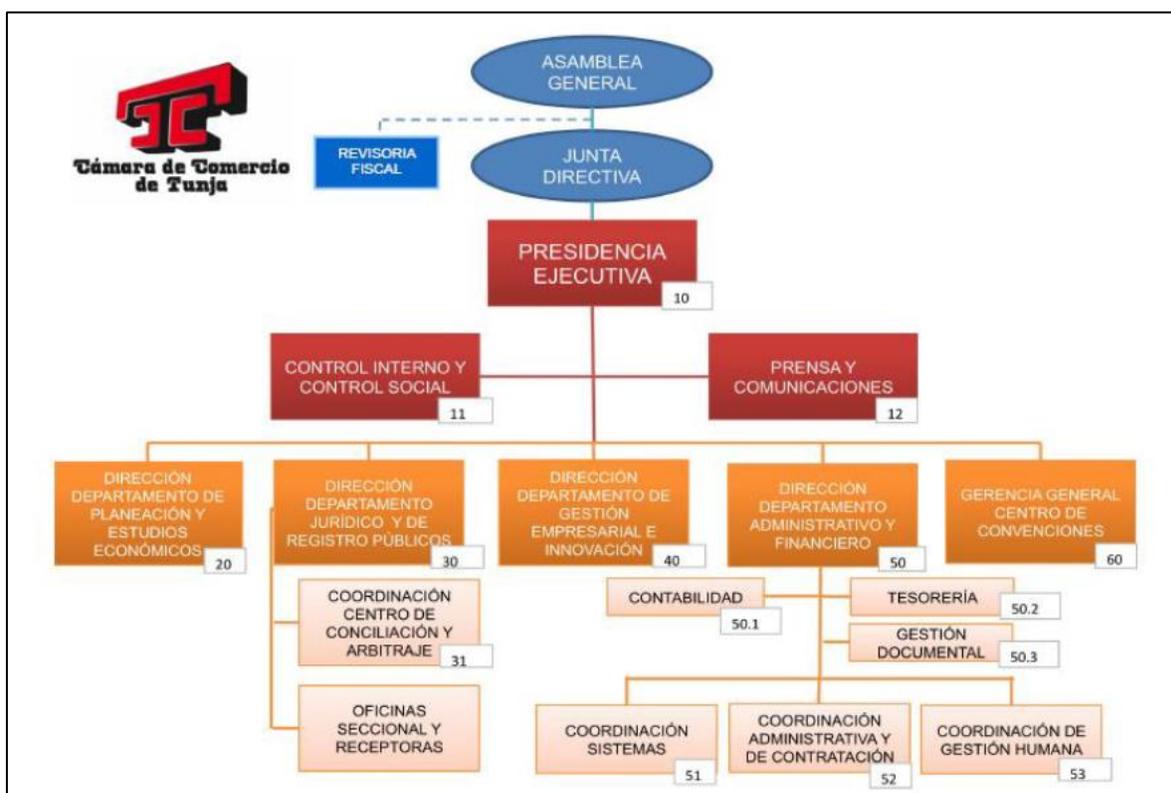


Figura 1. Organigrama Cámara de Comercio de Tunja. Recuperado de: Acta Número 316 del 16 de junio de 2015, por la junta directiva de la Cámara de Comercio de Tunja.

1.3. Planteamiento del problema

Las Cámaras de comercio, son entidades privadas que cumplen por delegación legal algunas funciones públicas, conforme a los ordenamientos que las consagran y las regulan; en la Cámara de Comercio de Tunja se identifica el desarrollo de procesos y procedimientos tanto públicos como privados, sin embargo, no cuenta con un manual de procesos y procedimientos que recopile de forma ordenada y clara todos ¹ los procesos y procedimientos caracterizados, de modo que, permita unificar criterios de contenido y parametrizar funciones de dirección, coordinación y evaluación administrativa; evidenciándose lo anterior en tres problemas esenciales: i) extralimitación de funciones, ii) retraso en los procesos, puesto que, no se gestionan los tiempos en cada actividad o tarea, y iii) desacierto en la asignación de responsabilidades, hechos que han llevado a que algunos procesos internos de la Cámara de Comercio no se realicen adecuadamente.

Adicional, los procesos actualmente manejados por cada dependencia son independientemente controlados por sus líderes, quienes reportan el proceso a Gestión de Calidad de forma individual, sin llegar a una evaluación crítica integral, donde se evalúen todos los procesos en conjunto.

Para ello se han dispuesto normas que recomiendan el diseño e implementación de un manual de procesos y procedimientos, por ejemplo, la Norma ISO 9001 2015 recomienda implementar dicho manual para mantener una estructura coherente de la información documentada del

¹ Se hace referencia como “todos” a los procesos ya construidos e implementados, junto con los procesos nuevos, que son caracterizados por las practicantes quienes desarrollan el presente trabajo.

sistema; y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, título VIII, Cámaras de Comercio, en la sección 8.2.3. “Manuales de procedimiento”, la cual menciona que:

"Las Cámaras de Comercio deben contar con manuales de procedimiento para cada una de las actividades desarrolladas en la administración de los registros públicos, gestiones administrativas, financieras y contractuales, y en las demás actividades encaminadas al cumplimiento de las labores asignadas por el Gobierno Nacional a las Cámaras de Comercio"
(Superintendencia de Industria y Comercio, s.f.).

Formulación del problema

¿La elaboración de un manual de procesos y procedimientos para la cámara de comercio de Tunja contribuirá en el cumplimiento normativo nacional y fortalecerá sus ventajas competitivas internas y externas?

1.4. Objetivos

Para la presente práctica se establecieron los siguientes objetivos para los resultados que se esperan obtener.

1.4.1. Objetivo general

Elaborar el manual de procesos y procedimientos de la Cámara de Comercio de Tunja Boyacá.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos, procedimientos, actividades y tareas desarrollados por cada uno de los funcionarios en cada dependencia de la Cámara de comercio, mediante la práctica de entrevistas preliminares, para definir los procesos existentes y posibles procesos a construir.
- Recopilar y organizar la información correspondiente a los procesos activos que están en funcionamiento; y construir la caracterización de los procesos faltantes, que corresponden a las actividades que están siendo ejecutadas por los funcionarios y que no cuentan con una base documental.
- Elaborar y presentar el manual de procesos y procedimientos ante el jefe inmediato, para su revisión y posterior aprobación.

1.5. Justificación de la práctica

Los manuales de procesos y procedimientos sirven como instrumento de apoyo en la administración, y contribuyen al mejoramiento continuo de las entidades, son una herramienta que facilita la estandarización de los procedimientos que se realizan en los departamentos, por lo que respecta a funciones y responsabilidades en cada proceso, actividad o tarea, identificando concretamente las partes que intervienen; de manera que facilite la revisión y análisis de los procedimientos que se efectúan y realizar una retroalimentación.

De acuerdo a lo establecido en el planteamiento del problema es necesario realizar un manual de procesos y procedimientos de la Cámara de Comercio de Tunja; teniendo en cuenta que al tener estandarizados dichos procesos, (políticas, lineamientos, procedimientos) se generará un control específico, regularizando y estandarizado de los procesos; Además, en cumplimiento de la circular única emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, en la cual establece que las cámaras de comercio, deberán contar con un manual de procesos y procedimientos.

Este manual servirá como herramienta para indicar de forma secuencial y cronológica el desarrollo de los procedimientos, detallando el paso a seguir en cada actividad, para la realización de las funciones a cargo de los departamentos, adicionalmente, contribuirá a mejorar la eficiencia de los empleados de la Entidad, puesto que al indicar las actividades que les corresponde ejecutar y cómo hacerlo, se coordinarán las actividades; evitando duplicidades en las funciones.

Enfocándose en mejorar la forma en la cual se le da tratamiento a cada uno de los procesos internos, permitiendo determinar la ineficacia en la cual pueden incurrir las diferentes áreas, por el desconocimiento.

Lo anterior partiendo de los objetivos y de la necesidad establecida en el presente trabajo, iniciando con un estudio de campo en la entidad, a fin de conocer que se realiza en cada proceso, como se realiza, y quienes intervienen; identificando, analizando y evaluando cada uno de los procesos y actividades que se realizan en la Cámara de Comercio de Tunja.

1.6. Marcos de Referencia

Con el fin de tener una base para determinar antecedentes, teorías o límites del proyecto, se relacionan a continuación los siguientes marcos.

1.6.1. Marco Teórico

El Sistema de Gestión de la Calidad es “el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes” (Canton, 2010). Es decir, que se entiende como la aplicación de normas y estándares internacionales establecidos cuya función y relación se enfoca en cumplir los requisitos de calidad de la organización y mejorar su desempeño. Los elementos de Sistema de Gestión de Calidad se relacionan a continuación:

- ❖ **Estructura de la organización:** Responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
- ❖ **Estructura de responsabilidades:** implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- ❖ **Procedimientos:** responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- ❖ **Procesos:** responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- ❖ **Recursos:** no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial. (Icontec, 2015)

Lo anterior teniendo en cuenta que un Sistema Integrado de gestión genera grandes ventajas en la organización:

“Es mayor la eficacia en su evaluación, el control y el seguimiento. Existe una mayor participación de los trabajadores en su implantación. Se alcanzan cosas más altas en la mejora de las Condiciones de Trabajo, de la Calidad y del respecto por el Medio Ambiente” (Fraguela Formoso, Carral Couse, Iglesias Rodríguez, Castro Ponte, & Rodríguez Guerrero, 2011)

Debido a que el tema de Gestión de calidad ha tomado gran relevancia en el último siglo, se han creado normas de calidad, las cuales básicamente son un documento en donde se establece reglas

y directrices para los aspectos relacionados con la calidad o sus resultados, con el fin de generar mejores consecuencias respecto a la calidad de la organización. Dichas normas son establecidas y aprobadas por organismos reconocidos, Las principales organizaciones internacionales, emisoras de normas de calidad son: ISO (Organización Internacional de Estándares) y IEC (Comisión Electrotécnica Internacional)

La Organización Internacional de Estandarización, ISO, “es una organización sin ánimo de lucro de carácter no gubernamental creada el 23 de Febrero de 1947 que promueve el desarrollo y la implementación de normas a nivel internacional, tanto de fabricación como de servicios” (EAFIT, s.f.) La oficina encargada de la misma serie de normas adecuadas a la región latinoamericana es la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y el organismo que finalmente se encarga de adaptarlas para el caso Colombiano es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) el cual revisa las normas y las adapta para que éstas se ajusten mejor a la tipología de las empresas del país.

La Norma ISO 9001 “ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales (Icontec, 2015)

La documentación de procesos es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida. Por lo general, en

las organizaciones los procesos no están identificados y, por consiguiente, no se documentan ni se delimitan.

Frecuentemente los sistemas (conjuntos de procesos y subprocesos integrados) son difíciles de comprender, amplios, complejos y confusos; con múltiples puntos de contacto entre sí y con un buen número de áreas de conocimiento. Una buena documentación de los procesos puede dar la oportunidad de organizar y actualizar la información sobre un sistema. La idea con la documentación de procesos es hacer una descripción lo más exacta posible de un sistema y de las actividades llevadas a cabo en él. (U.M.B. Virtual, s.f)

Según Franklin, los manuales de procedimientos “son un documento que sirve como medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de la organización, así como las instrucciones y lineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus tareas” (Franklin, 2002).

Así mismo, los autores Terry y Franklin (2003), conceptualizan los procedimientos como una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo que va a desempeñarse. En efecto, contribuye al mejoramiento de la función administrativa, mediante la revisión y constante actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en las dependencias, (Terry & Franklin, 2003).

De modo que, un manual de procesos y procedimientos es un documento técnico que recopila todas las tareas a realizar en forma secuencial, en el cual se especifican las actividades

desarrolladas por cada funcionario, sus responsabilidades y documentos claves en el desarrollo del proceso.

Para ello los autores Münch y García (2004), indican que los manuales de procesos y procedimientos son importantes porque: determinan el orden lógico que deben seguir las actividades; promueven la eficiencia- y especialización; delimitan responsabilidades, evitan duplicidades; determinan cómo deben ejecutarse las actividades, y también cuándo y quién debe realizarlas y son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente. (Munch & Garcia, 2004)

Para elaborar un mapa de procesos, primero se deben identificar los actores y la línea Operativa, luego, añadir los procesos de soporte a la línea operativa y los procesos que afectan a todo el sistema (Estratégicos, Misionales, Apoyo, Mejora Continua y Control de la Gestión). En el manual de procedimientos se especifica: Quién debe hacer una actividad; Qué debe hacerse en esa actividad; Cómo debe hacerse la actividad; Dónde debe hacerse; y Cuándo debe hacerse la actividad.

De acuerdo a un documento emitido por la cámara de Comercio de Tunja, (Cámara de Comercio de Tunja, Manual de Calidad de la Cámara de Comercio de Tunja, 2016) los procesos en una empresa se pueden clasificar de la siguiente manera:

- ❖ Procesos Estratégicos. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.
- ❖ Procesos Misionales. Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- ❖ Procesos De Apoyo. Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de mejora continua.
- ❖ Proceso de Mejora Continua. El proceso de mejora continua es el que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de la entidad para dar mejores resultados.

La cámara de Comercio de Tunja, cuenta con un sistema Integrado de Gestión cuya política establece:

“se compromete con el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, con personal competente, garantizando condiciones de trabajo seguras y saludables mediante el control de riesgos laborales, tratamiento de riesgos de los procesos y mitigación de los impactos ambientales.” (Cámara de Comercio de Tunja, 2016)

Adicionalmente, desarrolla unos objetivos que se relacionan a continuación:

- ❖ Fortalecer el desempeño de los procesos establecidos en el SIG, permitiendo mejorar la satisfacción del cliente, ofreciendo servicios con calidad y oportunidad.
- ❖ Aplicar mecanismos de control y evaluación para garantizar la mejora continua del SIG.

- ❖ Formular líneas de acción orientadas al logro del compromiso institucional por parte de los colaboradores, facilitando la integración de la vida familiar, laboral y personal.
- ❖ Implementar estrategias que orienten los procesos de aprendizaje e innovación para la apropiación del sistema integrado de gestión por parte de los colaboradores.
- ❖ Gestionar el riesgo desde el contexto de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, ambiental y de procesos. (Cámara de Comercio de Tunja, 2016)

La cámara de Comercio de Tunja, cuenta con un Mapa de Procesos, en donde se especifican la subdivisión de procesos anteriormente mencionado, direccionado desde el Sistema Integrado de Gestión. La Entidad determinó cuatro macro procesos Estratégicos (Dirección, Planeación estratégica y Sistema Integrado de Gestión), Misionales o certificados (Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Formación y Capacitación, Afilados e Información Comercial), Procesos de Apoyo (Gestión de Recursos, Medición, análisis y mejora, Sistemas, Servicio al Cliente, Gestión Documental, Comunicaciones), Procesos de Control y Evaluación (Control Interno y Social). En estos procesos se han determinado la secuencia e interacción, los criterios y los métodos para asegurar la operación y el control. Igualmente se garantiza la disponibilidad de recursos para apoyar las operaciones y el seguimiento. (Cámara de Comercio de Tunja, 2016).

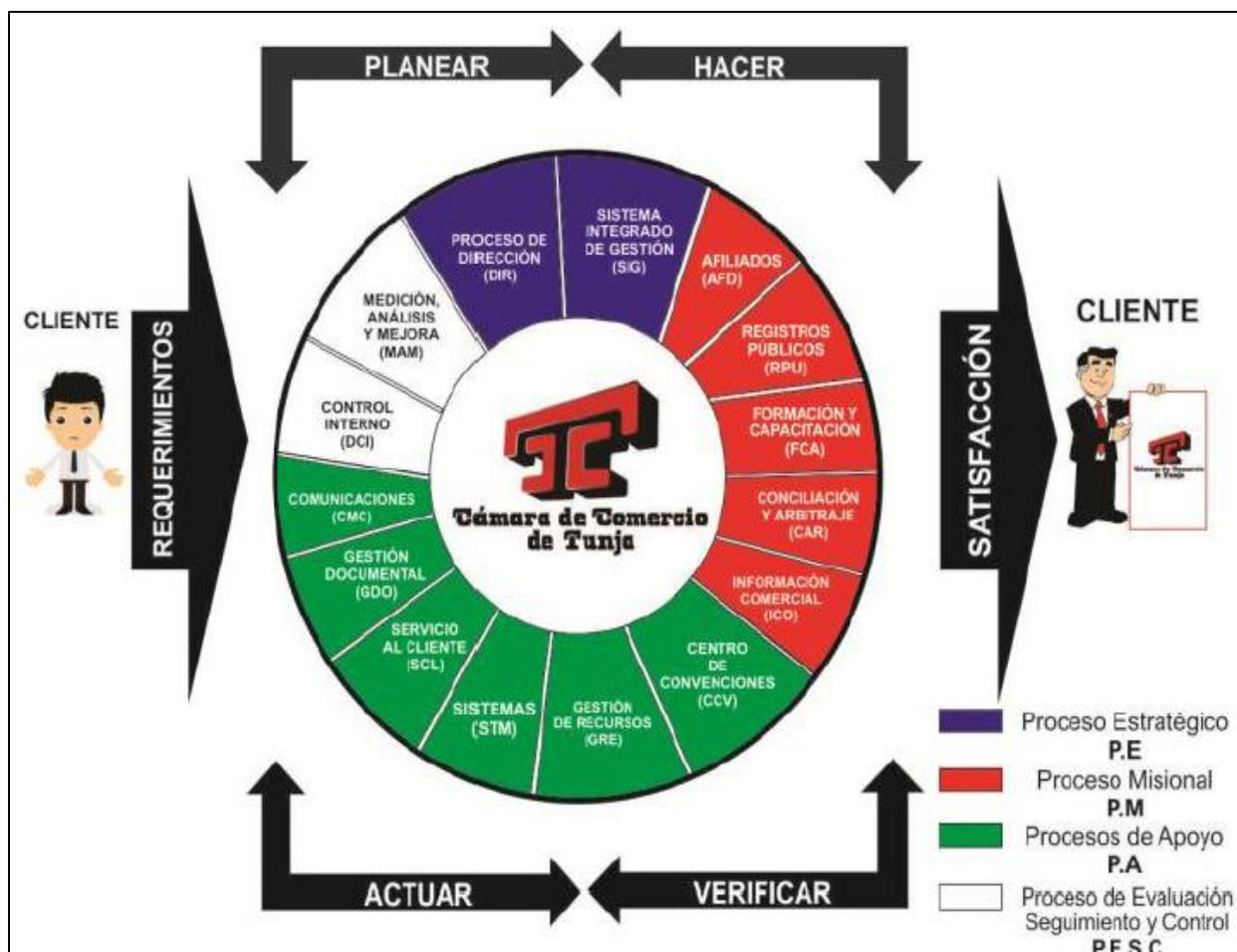


Figura 2. Mapa de procesos de la Cámara de Comercio de Tunja. Se relacionan los macro-procesos de la entidad con sus respectivos procesos que se encuentran documentados en el SIG. Recuperado de: Cámara de Comercio de Tunja.

El anterior mapa de procesos se encuentra de acuerdo al ciclo PHVA, planear, hacer, verificar, y actuar, como estrategia de mejora continua de la calidad que se resume en estos cuatro pasos, el cual se basa en un concepto ideado por el señor Walter A. Stewart, muy utilizado por los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), y sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI). Al implementar esta estrategia las empresas mejoran integralmente en cuanto a competitividad, a productos y servicios, mejora continua de la calidad, disminución de costos y aumento de rentabilidad, en algunos casos.

De acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO- 9001, el ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. El ciclo PHVA o también conocido como ciclo Deming, en alusión al difusor del concepto de calidad total William Edwards Deming, quien lo adoptó y promovió como herramienta para el logro del mejoramiento continuo, sus siglas hacen referencia a cuatro pasos que se deben seguir secuencial y repetidamente, los cuales se explican brevemente a continuación, y se muestran en la figura 2.

- ❖ **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- ❖ **Hacer:** Implementar lo planificado;
- ❖ **Verificar:** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- ❖ **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. (Icontec, 2015).

Esta metodología es útil para la mejora y el control de procesos que van desde, la planificación estratégica de una empresa hasta el proceso de manejo de correspondencia de la misma esto es, a cualquier nivel ejecutivo u operativo. Es una herramienta comúnmente aceptada entre los que

implementan un Sistema de Gestión de la Calidad, puesto que les permite el “análisis, la resolución de problemas y la toma de decisiones” (Da Fonseca, Leite, Freiras, Vieira, & Fujiyama, 2016), citado por (Alfonso Ortiz & Soto Ramírez, 2017)

De acuerdo a la actualización de las ISO 9001 – 2015, es recomendable implementar en el Sistema Integrado de Gestión un manual de procesos y procedimientos que permita darle una mayor unificación a la organización y a su funcionamiento, por ello la importancia de implementarlo.

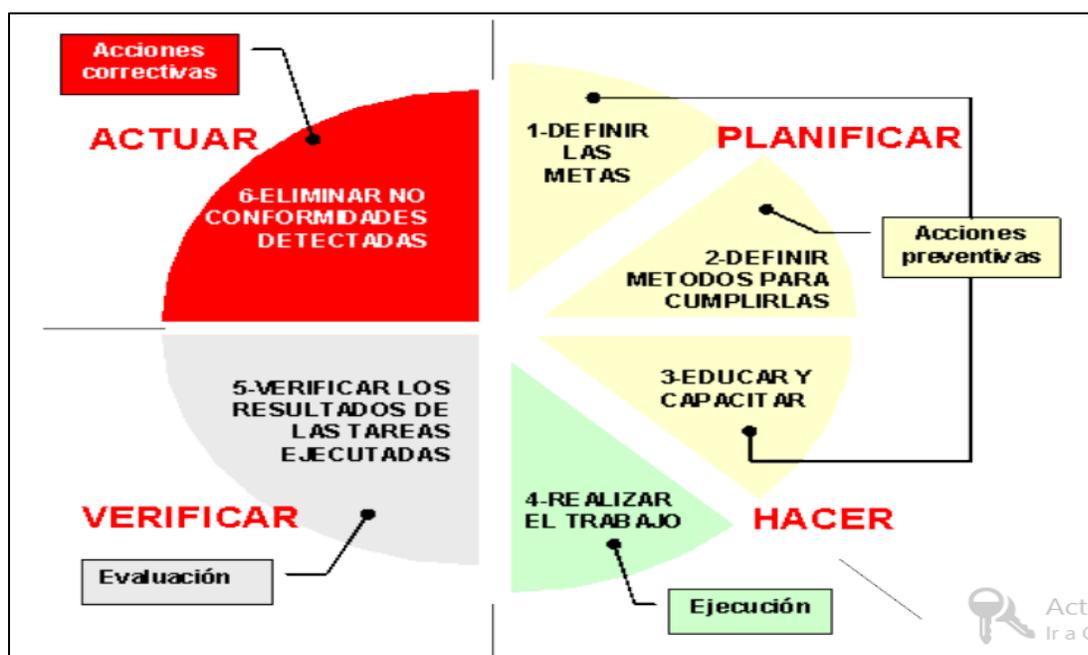


Figura 3. Ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Señala el proceso y las características en cada paso. Recuperado de: Montoya Elisa.

1.6.2. Marco Conceptual

Para la comprensión del trabajo a continuación se abordan conceptos relacionados con el desarrollo del trabajo, son términos o conceptualizaciones propias del tema abordado y que tienen que ver con el sistema de gestión de la calidad, el ambiente de control de la calidad y la construcción de los procesos.

- **Actividad.** Hacer algo, <gestión de proyectos> el menor objeto de trabajo identificado en un proyecto, (Icontec, 2015).
- **Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, (Icontec, 2015).
- **Caracterización.** Identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para la gerencia. (Icontec, 2015).
- **Control Interno.** Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos, (Min ambiente, s.f.).

- **Documento.** Información y su medio de soporte, (Icontec, 2015).
- **Diagrama de Flujo.** El diagrama de flujo o diagrama de actividades, también conocido como flujo grama es la representación gráfica del algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos industriales y psicología cognitiva. Resulta útil para investigar oportunidades para la mejora mediante la comprensión detallada de la forma en que funciona en realidad un proceso, (Icontec, 2015).
- **Diseño y desarrollo.** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características específicas o en la especificación de un producto, proceso o sistema, (Icontec, 2015).
- **Eficacia.** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, (Icontec, 2015).
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, (Icontec, 2015).
- **Evaluación del control.** Revisión sistemática de los riesgos para garantizar que los controles aún son eficaces y adecuados. (Icontec, 2015).
- **Efectividad.** Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. (Icontec, 2015).

- **Equipo de trabajo:** para efectos del presente documento se define así a las dos estudiantes practicantes, quienes desarrollan el trabajo de campo en la práctica social empresarial en la cámara de comercio de Tunja.
- **Funciones.** Conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición. (Arjones, s.f.).
- **Gestión.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, (Icontec, 2015).
- **Mapa de Procesos.** El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos. (Min comercio, s.f.).
- **Organigrama.** El organigrama de una empresa consiste en la representación gráfica de la estructura de la empresa, de manera que no sólo representa a los empleados y recursos humanos de la empresa, sino que también representa las estructuras departamentales, además de ser un buen esquema de las relaciones jerárquicas y competenciales dentro de la empresa. (Gestion.org, s.f.).
- **Perfil del puesto.** El perfil del puesto permite identificar las aptitudes, cualidades y capacidades que, conforme a su descripción, son fundamentales para la ocupación y

desempeño del mismo. (Dirección General de Desarrollo Humano y Servicio Profesional de Carrera, s.f.).

- **Política.** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección. (Icontec, 2015).
- **Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, (Icontec, 2015).
- **Proceso.** Un proceso es una sucesión de tareas, que tienen como origen unas entradas y como fin unas salidas. El objetivo del proceso es aportar valor en cada etapa, (Autónomos, 2009).
- **Producto.** Resultado de un proceso, (Icontec, 2015).
- **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, (Icontec, 2015).

1.6.3. Marco Normativo

Las normas que se detallan a continuación, fueron base fundamental para el desarrollo y elaboración del manual de procesos de la entidad.

❖ **Ley 1314 de 2009.**

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. (Normativa, 2009).

❖ **Código de Ética y de Buen Gobierno**

La Cámara de Comercio de Tunja en uso de sus atribuciones legales, y especialmente dando cumplimiento al artículo 26 del Decreto 898 de 2002, por medio del cual indica que las cámaras de comercio adoptaran un código de ética y de buen gobierno.

El Código de Ética y Buen Gobierno contiene los principios y reglas de buen gobierno corporativo de la Cámara de Comercio Tunja, y tiene como destinatarios a los miembros de Junta Directiva de la Cámara, su representante legal y funcionarios. (Cámara de Comercio, 2011).

❖ **Estatutos de contratación cámara de comercio de Tunja.**

Estatutos Acuerdo No 10 de 2013, Por la cual se aprueba la reforma a los Estatutos de la Cámara de Comercio de Tunja.

❖ **NTC 9001 Versión 2015:** Sistemas de Gestión de la Calidad.

Requisitos: Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos. (Icontec, 2015).

❖ **ISO 9000.**

Son un conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Esta norma internacional propone un Sistema de Gestión de Calidad SGC, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a cumplir sus objetivos. (Organización Internacional de Normalización, 2015).

❖ **Manual de seguridad de la Cámara de Comercio de Tunja.**

El presente Documento, ha sido redactado en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 el cual recoge las medidas de índole técnica y organizativa posibles y necesarias para garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal que están bajo la responsabilidad de la Cámara de Comercio de Tunja. (CCT, 2016).

❖ **Circular única, título VIII, Cámaras de Comercio, en la sección 8.2.3.**

“Manuales de procedimiento”.

Las Cámaras de Comercio deben contar con manuales de procedimiento para cada una de las actividades desarrolladas en la administración de los registros públicos, gestiones administrativas, financieras y contractuales, y en las demás actividades encaminadas al cumplimiento de las labores asignadas por el Gobierno Nacional a las Cámaras de Comercio (Superintendencia de Industria y Comercio, s.f.).

❖ **Artículo 86 del Código de Comercio, Decreto 2042 de 2014.**

De acuerdo al artículo 86 del código de Comercio, y al decreto 2042 de 2014, reglamentario de la ley 1727 de 2014, las cámaras de comercio tienen las siguientes funciones:

- Servir de órgano consultivo del Gobierno nacional y, en consecuencia, estudiar los asuntos que este someta a su consideración y rendir los informes que le soliciten sobre la industria, el comercio y demás ramas relacionadas con sus actividades.
- Adelantar, elaborar y promover investigaciones y estudios jurídicos, financieros, estadísticos y socioeconómicos, sobre temas de interés regional y general, que contribuyan al desarrollo de la comunidad y de la región donde operan.
- Llevar los registros públicos encomendados a ellas por la ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos.
- Recopilar y certificar la costumbre mercantil mediante investigación realizada por cada Cámara de Comercio dentro de su propia jurisdicción. La investigación tendrá por objeto establecer las prácticas o reglas de conducta comercial observadas en forma pública, uniforme, reiterada y general, siempre que no se opongan a normas legales vigentes.

- Crear centros de arbitraje, conciliación y amigable composición por medio de los cuales se ofrezcan los servicios propios de los métodos alternos de solución de conflictos, de acuerdo con las disposiciones legales.
- Adelantar acciones y programas dirigidos a dotar a la región de las instalaciones necesarias para la organización y realización de ferias, exposiciones, eventos artísticos, culturales, científicos y académicos, entre otros, que sean de interés para la comunidad empresarial de la jurisdicción de la respectiva Cámara de Comercio.
- Participar en la creación y operación de centros de eventos, convenciones y recintos feriales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1558 de 2012 y las demás normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen.
- Promover la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial, así como desarrollar actividades de capacitación en las áreas comercial e industrial y otras de interés regional, a través de cursos especializados, seminarios, conferencias y publicaciones.
- Promover el desarrollo regional y empresarial, el mejoramiento de la competitividad y participar en programas nacionales de esta índole.
- Promover la afiliación de los comerciantes inscritos que cumplan los requisitos señalados en la ley, con el fin de estimular la participación empresarial en la gestión de las cámaras de comercio y el acceso a los servicios y programas especiales.
- Prestar servicios de información empresarial originada exclusivamente en los registros públicos, para lo cual podrán cobrar solo los costos de producción de la misma.
- Prestar servicios remunerados de información de valor agregado que incorpore datos de otras fuentes.

- Desempeñar y promover actividades de veeduría cívica en temas de interés general de su correspondiente jurisdicción.
- Promover programas, y actividades en favor de los sectores productivos de las regiones en que les corresponde actuar, así como la promoción de la cultura, la educación, la recreación y el turismo.
- Participar en actividades que tiendan al fortalecimiento del sector empresarial, siempre y cuando se pueda demostrar que el proyecto representa un avance tecnológico o suple necesidades o implica el desarrollo para la región.
- Mantener disponibles programas y servicios especiales para sus afiliados.
- Disponer de los servicios tecnológicos necesarios para el cumplimiento y debido desarrollo de sus funciones registrales y la prestación eficiente de sus servicios.
- Publicar la noticia mercantil de que trata el numeral 4 del artículo 86 del Código de Comercio, que podrá hacerse en los boletines u órganos de publicidad de las cámaras de comercio, a través de Internet o por cualquier medio electrónico que lo permita.
- Realizar aportes y contribuciones a toda clase de programas y proyectos de desarrollo económico, social y cultural en el que la nación o los entes territoriales, así como sus entidades descentralizadas y entidades sin ánimo de lucro tengan interés o hayan comprometido sus recursos.
- Participar en programas regionales, nacionales e internacionales cuyo fin sea el desarrollo económico, cultural o social en Colombia.
- Gestionar la consecución de recursos de cooperación internacional para el desarrollo de sus actividades.

– Prestar los servicios de entidades de certificación previsto en la Ley 527 de 1999, de manera directa o mediante la asociación con otras personas naturales o jurídicas.

❖ **Política del Sistema Integrado de Gestión**

Mediante esta la cámara de comercio se compromete a cumplir con todas las funciones legales en pro de lograr la formalización y fortalecimiento de las empresas del sector, cumpliendo con los requisitos legales y organizacionales que contribuyan al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. (Cámara de Comercio de Tunja, 2018)

1.7. Aspectos metodológicos

En la metodología del presente trabajo se aplican procedimientos y técnicas de manera ordenada y sistemática, para recolectar, ordenar y analizar los datos recopilados en la ejecución de la práctica.

El tipo de investigación será el que da el enfoque al estudio, determinando el paso a seguir, las técnicas y los métodos empleados para el cumplimiento de los objetivos.

1.7.1. Diseño metodológico

Para la recolección de la información en la Cámara de Comercio de Tunja, sobre los procesos y procedimientos, se utilizó el método analítico y el tipo a aplicar será de carácter propositivo.

Teniendo en cuenta el método analítico, se evaluó los procesos y procedimientos ejecutados actualmente por los funcionarios de la Cámara de Comercio de Tunja, involucrando diversos factores, elementos y recursos que son utilizados por el personal en los tiempos, los lugares y la manera como se ejecutan, la gestión para el desarrollo de las actividades, se realizaron visitas desde el punto de vista interno y externo de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.

De carácter propositivo, puesto que el equipo de trabajo evaluó los procesos, procedimientos, actividades y tareas que se ejecutan por parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Tunja, como resultado final y posterior a diversas actividades; se propone a la entidad un manual de procesos y procedimientos que pueda aplicarse de acuerdo a los lineamientos propuestos por el Sistema Integrado de Gestión.

1.7.2. Fuentes de información

Con base en las siguientes fuentes de información, se seleccionaron los datos representativos que permitieron la elaboración del manual de procesos y procedimientos para la entidad.

1.7.2.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias son aquellas que suministran la información de forma directa, la información obtenida no ha sido evaluada, tratada o suministrada por nadie más.

En el presente trabajo se utiliza como fuente primaria la aplicación de entrevistas, las cuales fueron dirigidas a los funcionarios de la Cámara de Comercio de Tunja, se aplicaron técnicas para la obtención de la información como la observación directa a los funcionarios, confirmación de datos, investigación, análisis y entrevistas a los jefes inmediatos.

1.7.2.2. Fuentes secundarias

Son aquellas fuentes que ya han sido organizadas y sintetizadas, que sirven de apoyo a las fuentes primarias y que se pueden obtener de forma física o en medio magnético.

Estas fuentes pueden ser obtenidas de terceros relacionados, o de los directamente entrevistados.

Dentro de las fuentes secundarias utilizadas en el presente proyecto están las actas, resoluciones, decretos, normas que emite la Cámara de Comercio de Tunja, norma ISO 9001-2015, adicional a estos, todos los documentos de apoyo que emite Confecámaras y demás entes que la regulan.

1.7.3. Técnicas de recolección de datos

Las siguientes técnicas fueron empleadas para la recolección de los datos:

- ❖ Entrevistas: Mediante esta técnica se pretende tener contacto directo con los funcionarios, ya que son ellos quienes diariamente desempeñan cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad, lo que permite al entrevistador obtener información completa y detallada.

- ❖ Observación: El entrevistador con el fin de verificar la información obtenida en la entrevista directa, se desplaza hacia las oficinas de la entidad en donde se desarrollan las actividades de cada procedimiento, observando todo lo que sucede a su alrededor, y lo descrito por la persona quien realiza el procedimiento, actividad o tarea.

- ❖ Investigación Documental: en esta se seleccionan y analizan los documentos que contengan información acerca de los procedimientos desarrollados en la entidad, adicional todos aquellos que sean relevantes para el estudio. De modo que se pueda identificar el origen, el trámite que debe seguir y el fin del proceso.

2. Exposición de Resultados

A continuación se exponen las etapas, y los resultados de los objetivos propuestos en la práctica con proyección empresarial, en un principio se muestra de forma estructural y secuencial las actividades desarrolladas , luego, los productos entregables.

2.1. En cumplimiento al objetivo No.1. Los Procesos, procedimientos, actividades y tareas Identificadas mediante visita directa en cada dependencia.

Primero se realizó un estudio previo de la entidad, observando que cuenta con un mapa de procesos en el cual se identifican procesos estratégicos, en los que se establecen las políticas y estrategias; de apoyo, aquellos que proveen los recursos necesarios; misionales, proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social; y de evaluación y seguimiento, para realizar el control y la evaluación a los procesos, esto con el fin de obtener información previa de los procesos y procedimientos desarrollados en la entidad.

Con base en el mapa de procesos de la entidad y junto a los departamentos de Control Interno y Sistema Integrado de Gestión, se elaboró un documento en el cual se relacionan los procesos ejecutados en la Cámara de Comercio de Tunja, y los responsables de ejecutarlos, información recopilada en el siguiente formato.

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL																						
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS																						
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA																						
FECHA	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center;">DD</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">MM</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">AÑO</td> </tr> </table>	DD	MM	AÑO																		
DD	MM	AÑO																				
RESPONSABLE:	_____																					
CARGO:	_____																					
DEPARTAMENTO	_____																					
<p>En la siguiente tabla se relacionan los procesos desarrollados y los responsables:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; height: 150px;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> </table>																						
ELABORÓ _____	REVISÓ _____																					
Fuente: Elaboración Propia																						

Formato 1: Procesos caracterizados en el SIG y sus respectivos responsables: Se relaciona la información por director de departamento. Elaboración Propia.

Una vez identificados los procesos y procedimientos, el equipo de trabajo procede a elaborar las entrevistas preliminares, de tipo abiertas, para ser aplicadas a los líderes de cada proceso con el fin de obtener la información de las personas directamente relacionadas con los procesos, para identificar que actividades específicas desarrollaban, si estaban conforme al mapa de procesos, si estaban o no caracterizadas en el Sistema Integrado de Gestión y si contaban con bases documentales, información recolectada mediante el siguiente formato.

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
FECHA	<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;"> DD MM AÑO </div>	
RESPONSABLE:	_____	
CARGO:	_____	
DEPARTAMENTO:	_____	
¿Qué Procesos desarrolla este departamento?		

De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen estan de acuerdo a las funciones que usted realiza?		
SI ___ NO ___		
En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?		

Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuales son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable?		

_____	_____	
ENTREVISTADO	ENTREVISTADOR	
Fuente: Elaboración Propia		

Formato2. Entrevista Preliminar Departamento de Control Interno: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

De acuerdo a las entrevistas preliminares se recolectó información acerca de los procesos y procedimientos desarrollados en la Cámara de Comercio De Tunja, de modo que, el equipo de trabajo identifico los siguientes procesos, que están activos en la Entidad, cuentan con una base documental y además están relacionados en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

<p>Proceso de Gestión Financiera</p> <p>*Procedimiento de Cajas Menores.</p>
<p>Proceso de Gestión De Compras</p>
<p>Proceso de Gestión Humana</p>
<p>Proceso de Gestión Documental</p>
<p>Proceso de Servicio Al Cliente</p>
<p>Proceso de Control Interno</p> <p>-Procedimiento de ejecución de auditorías Control Interno.</p> <p>-Procedimiento de Seguimiento y verificación de la realización y envío de informes a entes de Control.</p>
<p>Proceso de Seguridad y Salud En El Trabajo</p> <p>-Procedimiento de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>-Procedimiento Reporte e investigación de accidentes en el trabajo.</p> <p>-Procedimiento de gestión de plan de prevención – preparación y respuestas ante emergencias.</p> <p>-Procedimiento Evaluación y comunicación de la gestión del cambio.</p>
<p>Proceso Medición, Análisis y Mejora</p> <p>-Procedimiento de Elaboración, actualización y modificación de documentos.</p> <p>-Procedimiento de Medición, análisis y mejora.</p> <p>-Procedimiento Auditorías Externas-</p> <p>-Procedimiento Oportunidad de mejora.</p> <p>-Procedimiento Plan de acción.</p>
<p>Proceso de Centro de Convenciones</p>
<p>Proceso de Sistemas</p>

<ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de Mantenimiento Preventivo. -Procedimiento de Soporte técnico. -Procedimiento de Copias de seguridad. -Procedimiento de Bases de Datos.
<p>Proceso de Conciliación Y Arbitraje</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de Selección de secretarios, conciliadores y Árbitros. -Procedimiento de Conciliación. -Procedimiento de Arbitraje.
<p>Proceso de Gestión Empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de asesoría personalizada -Procedimiento de Formación y Capacitación.
<p>Proceso de Registros Públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Constitución -Cancelación -Renovación

Adicional, se relacionan procedimientos y procesos que requieren de caracterización y documentación, puesto que estos son ejecutados por los funcionarios y carecen de directrices que faciliten el cumplimiento de tareas en la entidad.

<p>Proceso de Planeación y Estudios Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de Programa Anual.
<p>Proceso de Gestión Financiera</p>

<p>-Procedimiento de Elaboración de Presupuesto.</p> <p>-Procedimiento de Cierres y Elaboración de Estados Financieros.</p> <p>-Procedimiento Ingresos Cámara de Comercio de Tunja</p> <p>-Procedimiento Ingresos Centro de Convenciones.</p>
<p>Proceso de Gestión de Compras</p> <p>-Procedimiento de Compras mínimas.</p> <p>-Procedimiento de Compras Generales.</p> <p>-Procedimiento de Carta de Invitación.</p> <p>-Procedimiento de Invitación a Cotizar.</p>
<p>Proceso de gestión de Control Interno</p> <p>-Procedimiento de Seguimiento al Plan de Trabajo de las Oficinas; seguimiento al tratamiento de la gestión del riesgo y/o seguimiento a las auditorías Internas y Externas del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>-Procedimiento de Arqueos</p>

2.2. En cumplimiento del objetivo No. 2, se relaciona la información de los procesos activos o en funcionamiento, y procesos que fueron construidos durante la práctica.

Para la elaboración del manual de procesos y procedimientos de la cámara de comercio se elaboró una guía para recopilar y organizar la información de todos los procesos y procedimientos de una manera ordenada, sencilla y fácil de entender, la cual está conformada por varios formatos, los cuales se mencionan a continuación:

Para el primer formato, se relaciona el nombre del proceso que se va a trabajar; da de manera clara la idea del contenido, el propósito de dicho proceso, es decir la finalidad o su razón de ser. Así mismo, se requiere información adicional respecto al alcance, el cual se entiende como el ámbito de aplicación del procedimiento; las referencias, es decir los documentos de apoyo utilizados para la elaboración del procedimiento, esto con el fin de relacionar al usuario del manual con los documentos utilizados; es importante señalar el responsable del procedimiento, pues será quien revise y apruebe el manual y sus posibles modificaciones, y por último las definiciones, entendidos como los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico, lo anterior para que el usuario del manual, tenga un introducción del proceso.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

PROCESO :

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

B) ALCANCE

C) REFERENCIAS

D) RESPONSABILIDADES

E) DEFINICIONES

Formato 3: Información General del Proceso: Se relaciona la información general del Proceso. Elaboración Propia.

Los procesos de la entidad se encuentran divididos en procedimientos, por lo tanto, en el siguiente apartado, se debe relacionar el nombre del procedimiento correspondiente al proceso mencionado anteriormente. Para los procedimientos el método de trabajo debe tener en cuenta los siguientes ítems:

Políticas y lineamientos:

Señala los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades, de manera que se prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al ejecutar el procedimiento, es decir que se debe exponer los criterios a los que se deben ajustar para actuar ante caso que eventualidades.

Para la realización de las políticas es necesario considerar los siguientes puntos:

- Serán de carácter general, las cuales orientaran en la toma de decisiones
- Deben ser claras y concisa, para que sean comprendidas por el lector, incluso cuando este no esté familiarizado con el proceso
- Debe establecer situaciones alternativas que se pueden presentar.
- Debe relacionar las disposiciones y requisitos imprescindibles, así como responsables y recursos.

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

PROCEDIMIENTO:
Area Responsable:
POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Formato 4: Políticas y Lineamientos: Se relaciona las políticas y lineamientos del Procedimiento. Elaboración Propia.

Descripción de las actividades

A modo general en la descripción de actividades, se narra de manera cronológica y secuencial las actividades realizadas en cada proceso, precisando en el cómo se realiza una actividad o tarea.

Así mismo debe tener una serie de características, las cuales se relacionan a continuación.

Se define de forma clara y concisa, quién, cómo, cuándo y dónde, se ejecuta cada actividad.

Se describe las actividades generales que se desarrollan.

En cuanto al diligenciamiento del formato, se enumera las actividades en forma secuencial y progresivamente. Seguidamente se especifica los órganos que interviene en la ejecución del procedimiento. En la descripción de actividad se hace un recuento de la manera como se desarrolla cada actividad, y por último si aplica para cada actividad es necesario relacionar el documento de apoyo que requiere la actividad.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO:
Área Responsable:

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

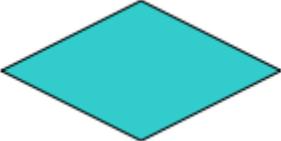
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
TERMINA EL PROCEDIMIENTO			

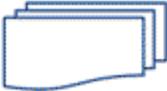
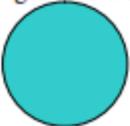
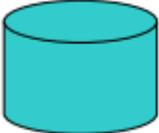
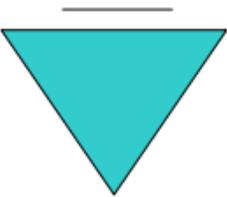
Formato 5: Descripción de actividades: Se relaciona el desarrollo del procedimiento. Elaboración Propia

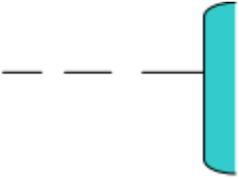
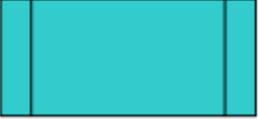
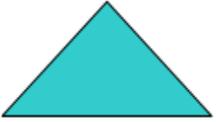
Diagrama de flujo:

Se realizará una representación gráfica del procedimiento, cada actividad irá representada por un símbolo el cual contiene una breve descripción, dicho diagrama ofrece una descripción visual de las actividades relacionadas en el procedimiento mencionado anteriormente, mostrando relación secuencial entre ellas, dicho diagrama facilita la rápida comprensión de cada actividad y su correlación con las demás.

Para el formato que se implementó se tuvo en cuenta las siguientes directrices.

	INICIO O TERMINO	Señala donde inicia y termina un procedimiento.
	ACTIVIDAD	Representa la ejecución de una o más tareas.
	DECISIÓN	Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar camino alternativos
	CONECTOR DE PAGINA	Mediante este símbolo se pueden unir las tareas que quedan separadas en diferentes paginas
	DOCUMENTO	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.

	DOCUMENTOS	Indica un conjunto de documentos, formatos o escritos
	VISTO BUENO O FIRMA QUE APRUEBA	Indica aprobación de un documento, proceso o decisión mediante Firma.
	BASES DE DATOS	Se emplea para indicar la grabación de datos.
	SALIDA VISUALIZADA	Representa una función de Entrada –Salida en donde la información es extraída en el momento del proceso de una forma visual por medio de la pantalla.
	TAMBOR MAGNETICO	Representa una función de Entrada –Salida para la cual el soporte es un tambor magnético.
	MEMORIA EXTERIOR AL SISTEMA	Representa una función de conservación de una información en el exterior del sistema, sin tener en cuenta el soporte sobre el que se registra la misma.
	ENTRADA - SALIDA	Representa una función de Entrada-Salida, como la puesta a disposición de una información para su proceso (entrada) o registro de la misma ya procesada (salida).

	COMENTARIO	Representa la función de anotación en un diagrama de flujo, es decir la adición de comentarios descriptivos destinados a realizar aclaraciones.
	OPERACIÓN AUXILIAR	Representa una operación periférica al sistema efectuado con un equipo que no se encuentre bajo el control directo de la unidad central de tratamiento.
	SUB- PROGRAMA	Representa un tratamiento con referencia, compuesto de una o varias operaciones o secuencias de Programa o subrutina.
	PREPARACIÓN	Representa la modificación de una instrucción o grupo de instrucciones que alteren el programa de forma repetitiva.
	FUSIÓN	Representa la combinación de dos o más archivos.
	SEPARACIÓN	Representa la extracción de uno o varios archivos.
	ENTRADA - MANUAL	Representa una función de entrada donde se introduce de forma manual la información por medio de teclado.

	<p>CINTA MAGNETICA</p>	<p>Representa una función de Entrada –Salida para la cual el soporte es una cinta magnética</p>
	<p>LINEA DE FLUJO</p>	<p>Indica el sentido de flujo del proceso</p>

Recuperado de: <https://electronicsdj.files.wordpress.com/2009/09/diagramas-de-flujo.pdf>

Formatos e instructivos

Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción del procedimiento, se incluyan los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivas guías de llenado.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

PROCEDIMIENTO:
Área Responsable:

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

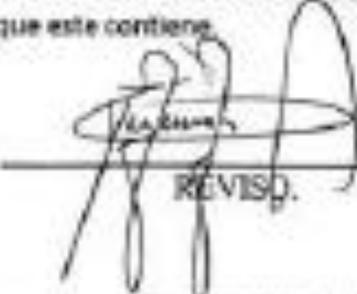
--

Formato 6: Formatos e instructivos: Documentos para el procedimiento. Elaboración Propia

El equipo de trabajo se dispuso organizar la información suministrada en las entrevistas con los jefes y líderes de los procesos a los formatos guía, así mismo y de acuerdo a las entrevistas, se adicionaron nuevos procedimientos que no estaban documentados ni caracterizados, dentro de los procesos y que son necesarios para el sistema integrado de gestión.

2.3. En cumplimiento del Objetivo No. 3. Entrega del manual de procesos y procedimientos al jefe inmediato, para su revisión y posterior aprobación.

Luego de recopilar y organizar toda la información acerca de los procesos y procedimientos desarrollados en la Cámara de Comercio de Tunja, se procede a entregar una copia a los líderes de cada proceso, para ser socializado y realizar los ajustes y recomendaciones pertinentes a los procesos; luego de ser corregidos, verificados, y aprobados, mediante un acta de recibo a satisfacción el líder de cada proceso se hace responsable de la información suministrada, acreditando la veracidad del documento, como se muestra en el siguiente formato, y en los anexos

PRÁCTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	28 04 2019
PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Hugoito Costañeda Mora
PROCEDIMIENTOS	Elaboración de Presupuesto Crear y eliminación de Estados Financieros Ingresos Cámara de Comercio de Tunja Ingresos Centro de Convenciones Abastecimiento cosas nuevas
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CARINA MADRINEZ JILETH CANO JIMENEZ ELABORO	 REVISÓ. Hugoito Costañeda Mora



Scanned with
CamScanner

Formato 7: Entrega Final Proceso de Gestión Financiera: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia.

Por último, al tener la aprobación de cada líder del proceso se hizo entrega del Manual de Procesos y Procedimientos a los directivos de la Cámara de Comercio de Tunja, dando su visto bueno y aprobándolo mediante el acta de recibo y satisfacción final, en la cual se hizo entrega total del manual de procesos y procedimientos como se muestra en el siguiente formato.

Tunja, 08 de febrero de 2019

**ACTA DE ENTREGA FINAL Y RECIBIDO A SATISFACCION:
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CAMARA DE COMERCIO DE
TUNJA**

Por medio de la presente acta se hace entrega del producto final de la Práctica con Proyección Empresarial con la Cámara de comercio de Tunja, el cual corresponde al manual de procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

El manual consta de 212 hojas las cuales contiene la siguiente información:

- Introducción
- Objetivo
- Procedimientos
 - Proceso de gestión financiera
 - Proceso de gestión de compras
 - Proceso de gestión humana
 - Proceso de gestión documental
 - Proceso de planeación y estudios económicos
 - Proceso de control interno
 - Proceso seguridad y salud en el trabajo
 - Proceso de medición, análisis y mejora
 - Proceso centro de convenciones
 - Proceso de sistemas
 - Proceso de conciliación y arbitraje
 - Proceso de gestión empresarial
 - Proceso de registros públicos

Luego de adelantar la inspección del manual de procesos y procedimientos, se establecido que este cumple con los requerimientos normas y/o especificaciones dadas por parte de la entidad y la entrega cumplió dentro del plazo establecido.

EN CONSTANCIA, FIRMAN QUIENES INTERVINIERON:

<p>NELLY J. HERRERA J. NELLY JANETH HERRERA SUPERVISOR</p>	<p>LIZETH CANO JIMENEZ JOHANA LIZETH CANO PASANTE- ELABORO</p>	<p>MARIA CAMILA MARTINEZ MARIA CAMILA MARTINEZ PASANTE- ELABORO</p>
--	--	---

Formato 8: Entrega Final y recibido a satisfacción del Manual de procesos y Procedimientos de la Cámara de Comercio de Tunja: Acta de recibido por parte del jefe inmediato en la entidad donde se relacionan los procesos incorpora el manual. Elaboración Propia

3. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 2019 CAMARA DE COMERCIO DE
TUNJA (ANEXO)

*Espacio dejado en blanco
intencionalmente*



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CAMARA DE COMERCIO DE TUNJA

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. PROCEDIMIENTOS.....	6
3.1. PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA.....	6
3.1.1. Elaboración de Presupuesto	10
3.1.2. Cierre y elaboración de Estados Financieros	16
3.1.3. Ingresos Cámara de Comercio de Tunja	21
3.1.4. Ingresos Centro de Convenciones	24
3.1.5. PROCESO CAJAS MENORES	26
3.2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS	31
3.2.2. Compras Generales	38
3.2.3. Carta de Invitación	45
3.2.4. Invitación a cotizar	51
3.3. PROCESO DE GESTIÓN HUMANA	59
3.4. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	70
3.5. PROCESO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS.....	78
3.5.1. Servicio Al Cliente	80
3.5.2. Programa Anual	85
3.6. PROCESO CONTROL INTERNO	91
3.6.1. Ejecución De Auditorías Control Interno	94
3.6.2. Seguimiento al Plan de Trabajo de las Oficinas; Seguimiento al Tratamiento de la Gestión del Riesgo y/o Seguimiento a las Auditorías Internas y Externas del Sistema Integrado de Gestión (SIG). 97	97
3.6.3. Seguimiento y Verificación de la realización y envío de informes a Entes de Control.....	100
3.6.4. Arqueos.....	102
3.7. PROCESO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	105
3.7.1. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	108
3.7.2. Reporte e Investigación de accidentes en el trabajo	111
3.7.3. Gestión plan de prevención- preparación y respuesta ante emergencias	114
3.7.4. Evaluación y comunicación de la gestión del cambio	116
3.8. PROCESO MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.....	119

3.8.1. Elaboración, Actualización, y modificación de documentos	123
3.8.2. Medición, análisis y mejora	126
3.8.3. Auditorías Externas	131
3.8.4. Oportunidad de mejora.....	134
3.8.5. Plan de acción.....	137
3.9. PROCESO CENTRO DE CONVENCIONES.....	140
3.10. PROCESO SISTEMAS.....	147
3.10.1. Mantenimiento preventivo.....	150
3.10.2. Soporte técnico.....	152
3.10.3. Copias de seguridad.....	154
3.10.4. Bases de datos.....	156
3.11. PROCESO CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	159
3.11.1. Selección Secretarios, Conciliadores Y Árbitros	162
3.11.2. Arbitraje	169
3.11.3. Conciliación	176
3.12. PROCESO GESTIÓN EMPRESARIAL.....	184
3.12.1. Asesoría Personalizada.....	187
3.12.2. Formación y capacitación	189
3.13. PROCESO DE REGISTROS PUBLICOS	194
3.13.1. Constitución.....	198
3.13.2. Cancelación.....	206
3.13.3. Renovación	210

1. INTRODUCCIÓN

Los manuales de procesos y procedimientos sirven como instrumento de apoyo en la administración, y contribuyen al mejoramiento continuo de las entidades, son una herramienta que facilita la estandarización de los procedimientos que se realizan en el departamento, por lo que respecta a funciones y responsabilidades en cada proceso, actividad o tarea, identificando concretamente las partes que intervienen. De manera que facilite la revisión y análisis de los procedimientos que se efectúan y realizar una retroalimentación.

Este manual servirá como herramienta para indicar de forma secuencial y cronológica el desarrollo de los procesos y procedimientos de la Cámara de Comercio de Tunja, detallando el paso a seguir en cada actividad, para la realización de las funciones, Adicionalmente contribuirá a mejorar la eficiencia en los empleados de la Entidad, puesto que al indicar las actividades que les corresponde ejecutar y cómo hacerlo, se coordinaran las actividades; evitando duplicidad en las funciones.

Por ultimo este manual, permitirá identificar de manera detallada los procedimientos y el trámite a seguir en los procesos; es decir, un manual que contenga la descripción de las actividades, definiendo la responsabilidad y participación de cada colaborador, así como, documentos mínimos requeridos para desarrollar de manera adecuada cada actividad, a fin de estandarizarlos y actualizarlos

2. OBJETIVO

Este manual se elaborará con el fin de mejorar la calidad de las auditorías realizadas, la evaluación y el control interno, directamente relacionado. Teniendo como resultado el control en la gestión administrativa y financiera mediante la coordinación de actividades, unificando criterios de contenido, parametrizando las funciones de dirección, coordinación y evaluación administrativa a través de la identificación de los procesos, sistematización de las actividades, y la definición del método para efectuarlas.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

3. PROCEDIMIENTOS

3.1. PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CAMARA DE COMERCIO DE TUNJA

PROCESO

“GESTION FINANCIERA”

PROCESO: GESTION FINANCIERA

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Controlar y administrar los recursos económicos de la Entidad para desarrollar las actividades programadas.

B) ALCANCE

Inicia con las necesidades de pago de obligaciones adquiridas por la entidad y termina con la elaboración de la información financiera de la Entidad.

C) REFERENCIAS

Ley 1314 de 2009
Decreto 3022 de 2013
Decreto 2490 y 2496 de 2015

D) RESPONSABLE

Director Departamento Administrativo y Financiero

E) DEFINICIONES

Ingreso: Entradas de dinero que tienen como contrapartida una entrega de bienes o prestación de servicios. Son consecuencia de la actividad de la empresa que es posible porque previamente se han desembolsado unos gastos determinados. Precisamente, la diferencia entre los gastos aplicados al desempeño de la actividad y los ingresos derivados de ella constituye el resultado económico.

Egresos: Desembolso de dinero que tiene como contrapartida a una contraprestación en bienes o servicios, la cual contribuye al proceso productivo. En el momento en que se origina en un gasto se produce, por tanto, una doble circulación económica: por un lado, sale dinero y por otro entran bienes y servicios, con los cuales se podrán obtener unos ingresos derivados de la actividad económica con lo que se consigue recuperar los desembolsos originales. El gasto puede afectar únicamente al período en que se origina (gasto corriente), o afectar a varios períodos (gasto amortizable). Es importante diferenciar entre gasto y pago; así, el gasto no siempre se produce a la vez que la corriente monetaria (pago anticipado, pago diferido, gasto a distribuir en varios ejercicios) ni el pago se produce siempre por un gasto, sino que puede deberse a cualquier otra transacción económica.

Cuentas por pagar: Cuenta del pasivo circulante que representa las deudas de una sociedad con terceros.

Cuentas por cobrar: Cuenta del activo circulante que recoge las cantidades que los deudores y clientes deben a una empresa.

Presupuesto: Resumen sistemático y cifrado que recoge la previsión de los gastos, así como de los ingresos que se estiman van a ser necesarios para la realización de aquéllos durante un período de tiempo determinado para una unidad económica.

Ejecución presupuestal: Llevar a cabo el presupuesto.

Adiciones y traslados: Movimientos presupuestales que permiten hacer modificaciones al presupuesto de tal forma que se aumente o disminuyan partidas presupuestales.

Programa: Es una actividad propia de la Entidad encaminada a cumplir con el objeto social, la misión, la visión y los objetivos estratégicos. El presupuesto de la entidad contiene programas que son los rubros que lo conforman.

Asiento contable: Anotación contable que, en el sistema de contabilidad de partida doble, implica dos apuntes en dos cuentas distintas pero relacionadas entre sí, una en él debe y otra en el haber.

Cierre contable: En contabilidad, proceso de elaboración de las cuentas anuales correspondientes al fin de un período y de cálculo del resultado correspondiente.

Ajustes: Apunte contable necesario para conseguir el correcto registro contable de una operación que previamente adolecía de errores, cualquiera que fuera su naturaleza.

Estados financieros: Resumen ordenado de la información contable de una sociedad acumulada mediante los procesos de identificación de los hechos contables, su valoración y registro. Estos estados están destinados a informar a acreedores, proveedores, clientes, socios, etc. Y, en definitiva, a todos aquellos que posean algún interés en la marcha de la empresa. El Plan General de Contabilidad denomina Cuentas Anuales a los estados financieros de cierre de ejercicio.

Estado de Situación Financiera: Es un informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado. Se estructura a través de tres conceptos patrimoniales, el activo, el pasivo y el patrimonio neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales.

Estado de Resultado: Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. El estado financiero es cerrado, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto, debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Estado de Cambio en el Patrimonio: Es el estado que suministra información acerca de la cuantía del patrimonio neto de un ente y de cómo este varía a lo largo del ejercicio contable como consecuencia de: Transacciones con los propietarios (Aportes, retiros y dividendos con los accionistas y/o propietarios) y el resultado del período.

Estado de cambio en la situación Financiera: Es un estado financiero que muestra qué ha hecho la empresa con el dinero que ha ganado durante un periodo de tiempo concreto. Igualmente, informa de la forma en que se obtuvo dicho dinero, pudiendo analizar de manera detallada las ganancias del negocio y cuánto efectivo queda disponible, ya sea en caja o en banco.

Estado de flujo de efectivo: Es un estado financiero básico que informa sobre las variaciones y movimientos de efectivo y sus equivalentes en un período determinado. Según la NIF-B2, el estado de flujo de efectivo es un estado que muestra las fuentes y aplicaciones del efectivo de la entidad durante un periodo, las cuales se clasifican en actividades de operación, inversión y de financiamiento.

3.1.1. Elaboración de Presupuesto

PROCEDIMIENTO: Elaboración de Presupuesto

Área Responsable: Departamento Administrativo y Financiero

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- En caso de que las Dependencias soliciten un ajuste al presupuesto el Director de Departamento Administrativo y Financiero debe verificar e tipo de ajuste que se requiere, si es un traslado del mismo capítulo, el director deberá verificar la necesidad de dicho ajuste y podrá realizar el cambio sin previa autorización de la Junta; si por el contrario se requiere realizar un traslado de un capítulo diferente o una adición, el Director del Departamento en mención, deberá verificar el rubro a trasladar o ingreso a adicionar y deberá enviar a la junta directiva para su aprobación.
- En cualquier caso de adición o traslado se deberá informar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la plataforma destinada para ese efecto.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

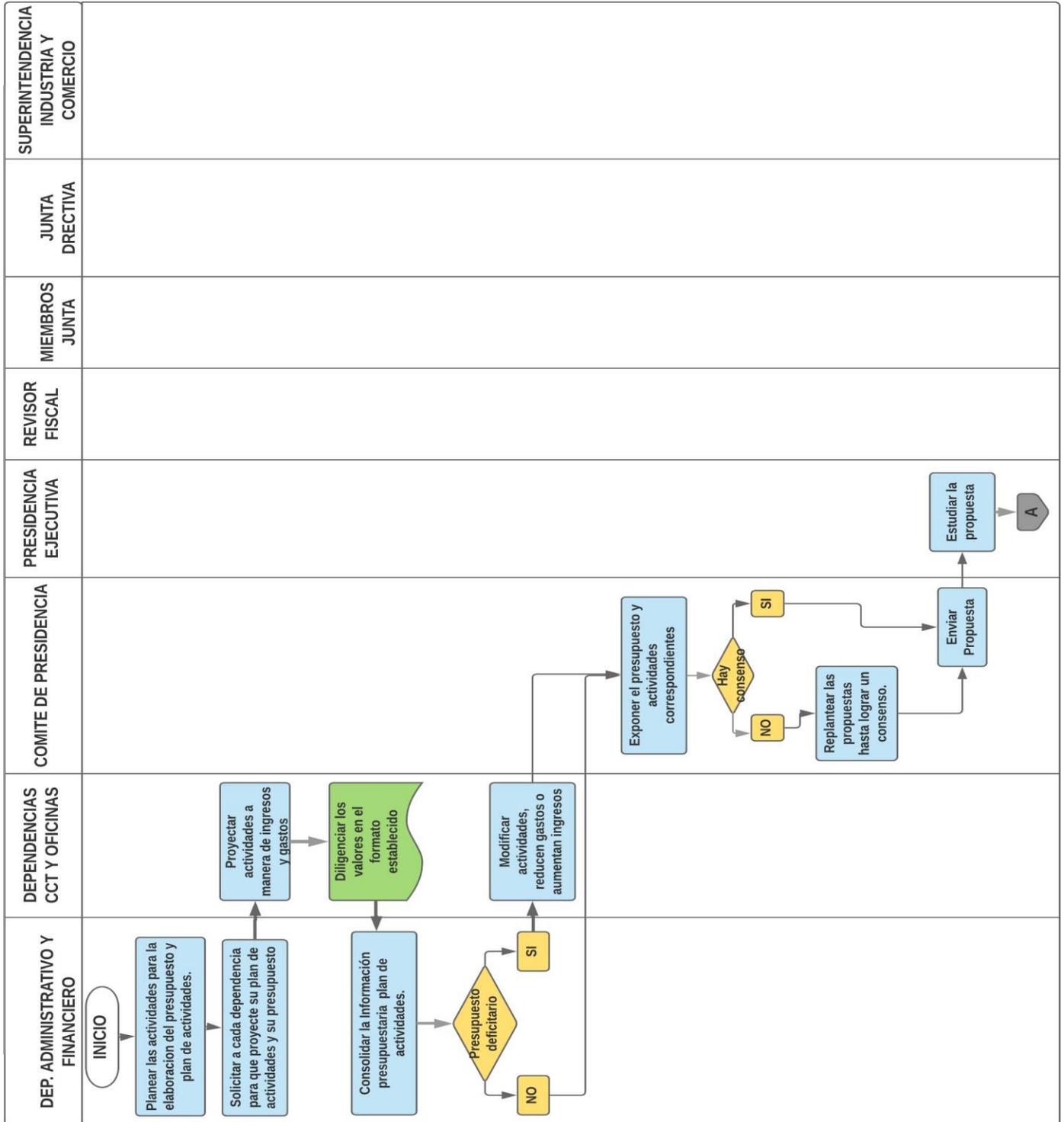
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Funcionarios departamento administrativo y financiero	Planean las actividades necesarias para la elaboración del plan de trabajo y presupuesto	
2.		Realizan la solicitud a las diferentes dependencias para que proyecten su presupuesto y actividades para el año siguiente.	
3.	Presidencia ejecutiva, dependencias, oficinas, centro de convenciones CCT	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Proyectan sus actividades y posteriormente asignan los recursos cuando sea necesario (a manera de ingresos y gastos) y lo Ponen a consideración al director al director del área al cual pertenezca</p> <p>Los directores de cada área incorporan la información que les llegue de las dependencias a su cargo y la consolidan con la propuesta de actividades y valores Presupuestales a su cargo.</p>	
4.		Diligencian el formato establecido por el departamento administrativo y financiero, relacionando actividades, ingresos y gastos consolidados de su dependencia y los remite al área administrativa y financiera	Formato de Presupuesto
5.	Funcionarios departamento administrativo y financiero	<p>Recepciona y consolidan los formatos de las proyecciones de todas las dependencias, oficinas y centro de convenciones de la cámara de comercio de Tunja; luego realizan una revisión del documento consolidado. Y solicitan aclaración que consideren pertinentes</p> <p>Si luego de realizar la consolidación hay Presupuesto deficitario, se devuelven las proyecciones a las dependencias y oficinas para que modifiquen los valores de ingresos y gastos proyectados y/o modifiquen actividades.</p> <p>Si por el contrario no hay presupuesto deficitario se realiza última revisión del presupuesto, y se cita al comité de presidencia para su revisión</p>	
6.	Comité de presidencia	Exponen las actividades y presupuesto y en conjunto el comité manifiesta las observaciones a que diera lugar el presupuesto consolidado.	

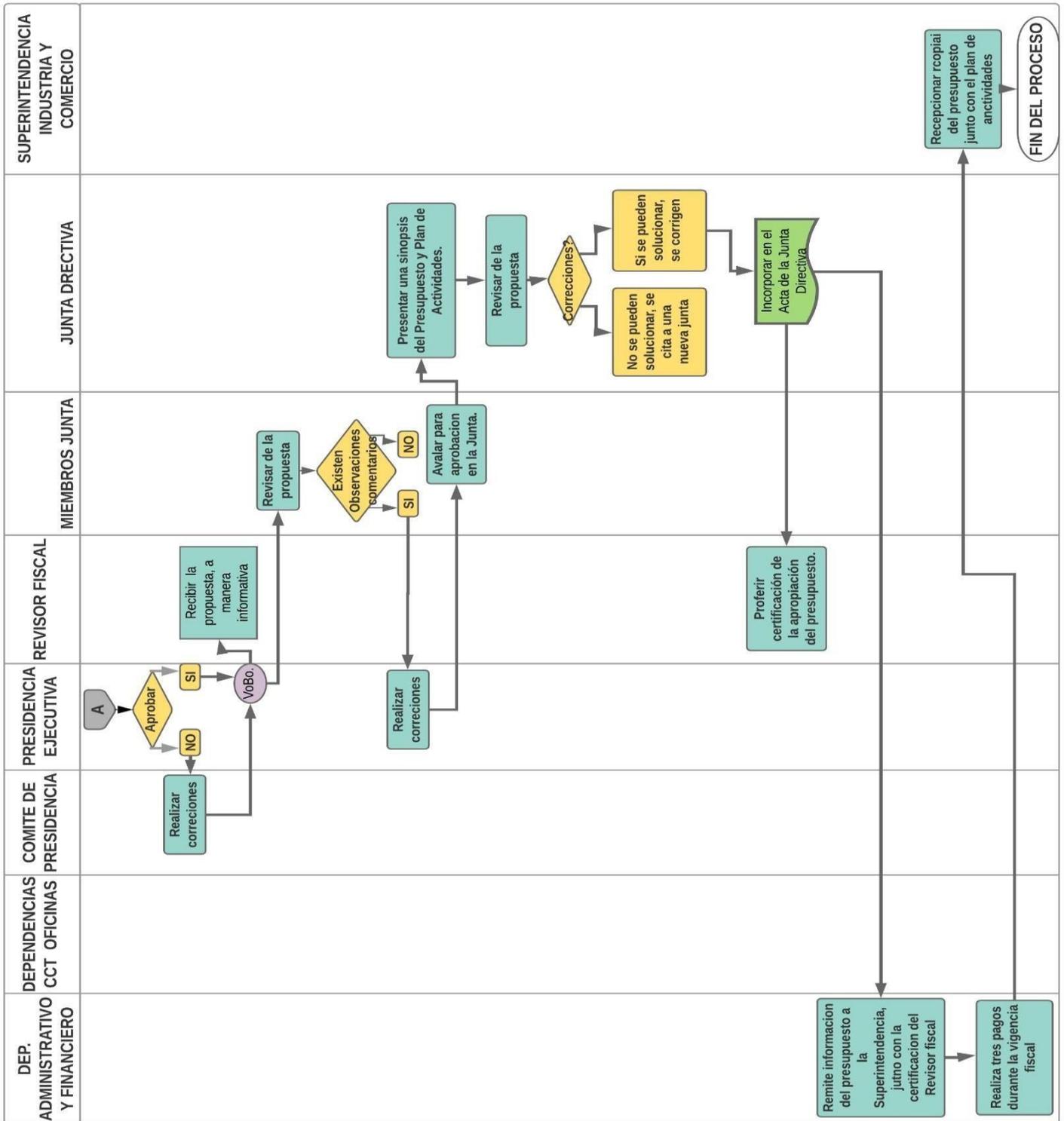
		<p>Si se considera necesario modificar las propuestas el comité las replantea para buscar un consenso del proyecto de presupuesto y actividades a realizar</p> <p>Luego de haber consenso en cuanto a la proyección de ingreso y proyección de gastos y resultado económico esperado, se envía la propuesta a la presidencia ejecutiva para su conocimiento consideración</p>	
7.	Presidencia ejecutiva	<p>Estudia y analiza las variables de la propuesta a manera de ingresos, gastos y actividades.</p> <p>Si no aprueba la propuesta, se devuelve al Comité de presidencia para que este proponga una nueva estrategia.</p> <p>Si por el contrario aprueba la propuesta, da el visto bueno, y se envía al Revisor fiscal para su conocimiento y a los miembros de la junta para su revisión.</p>	
8.	Revisor fiscal	<p>Recibe la propuesta aprobada, para informarse del presupuesto y hace observaciones si lo considera necesario. las cuales son tenidas en cuenta por el comité de presidencia para los ajustes pertinentes</p>	
9.	Miembros de la junta	<p>Revisan el informe proyectado consolidado del presupuesto.</p> <p>Si hay comentarios y observaciones se devuelve a la presidencia ejecutiva para que realice las correcciones pertinentes.</p> <p>Si no hay comentarios, se da por avalado y para ser considerado en reunión de junta directiva.</p>	
10.	Junta directiva	<p>De acuerdo a un punto específico del orden del día de la reunión de junta directiva la presidencia ejecutiva presenta una sinopsis del plan de actividades y presupuesto el cual ha sido enviado previamente a la junta directiva para ser puesto oficialmente a su consideración y aprobación, apoyada la exposición por los directores o funcionarios responsables de las distintas actividades.</p> <p>La junta directiva revisa la propuesta planteada por la</p>	

		<p>administración y si es avalada se pone en consideración para su aprobación oficial.</p> <p>Si se presenta observaciones que la junta considera puede ser de una vez solucionadas se hacen as correcciones y se pone en consideración su aprobación.</p> <p>Si por el contrario las observaciones no pueden ser solucionadas, se cita a una nueva junta directiva para que el presupuesto se presente con las recomendaciones hechas para su aprobación.</p> <p>la aprobación de presupuesto debe quedar expresamente registrada en el acta de la junta directiva</p> <p>.</p>	
12.	Revisor fiscal	La revisoría fiscal profiere certificación de la aprobación del presupuesto con las cifras globales de ingresos gastos y resultado.	
13.	Departamento administrativo y financiero	el área financiera remite la información del presupuesto a la plataforma destinada para tal fin por la superintendencia de industria y comercio registrando, los en forma separada los ingresos y gastos públicos y privados y su resultado correspondiente, anexando la certificación expedida por la revisoría fiscal y el acta de junta directiva en el cual conste la aprobación del presupuesto.	
14.	Departamento administrativo y financiero	Realiza tres pagos durante la vigencia fiscal correspondiente, equivalentes al 1% del total del presupuesto de ingresos aprobado	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO





ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.1.2. Cierre y elaboración de Estados Financieros

PROCEDIMIENTO: Cierre y Elaboración de Estados Financieros

Área Responsable: Departamento Administrativo y Financiero

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- El presupuesto de la Cámara de Comercio de Tunja, recoge los requerimientos financieros y logísticos que permitirán el desarrollo de los procesos de la entidad.
- La información contenida en los Estados Financieros contendrán la información real de la Entidad.
- La presentación de los hechos económicos se hacen de acuerdo con su importancia relativa o materialidad, para efecto de revelación, una transacción, hecho u operación es material cuando, debido a su cuantía o naturaleza, su conocimiento o desconocimiento, considerando las circunstancias que lo rodean incide en las decisiones que puedan tomar o en las evaluación que puedan realizar los usuarios de la información contable.
- La cámara de comercio de Tunja presenta los activos y pasivos clasificados en corrientes y no corrientes.
- Las partidas incluidas en los estados financieros se expresan en la moneda del ambiente económico primario donde opera la entidad (pesos colombianos COP)
- Las inversiones se reconocen inicialmente a su valor razonable más los costos de transacción en el caso de que los activos financieros se clasifiquen al costo.
- Las cuentas por pagar se reconocen inicialmente a su valor razonable y posteriormente se remiden a su costo amortizado, usando el método de interés efectivo.
- La propiedad, planta y equipo se reconocen en la contabilidad si, y solo si, es probable que los beneficios económicos futuros asociados con los elementos vayan a fluir a la cámara y el costo de elemento pueda determinarse de forma confiable.
- Se reconocen los ingresos cuando su importe se puede medir confiablemente, es probable que beneficio económicos fluyan a la entidad en el futuro y el grado de avance en la fecha del balance pueda ser valorado de forma fiable, los costos incurridos y los costos para completarla, puedan ser valorados con fiabilidad.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Contador	Realiza una revisión mensual de los registros contables, y procede hacer ajuste o correcciones que sean necesarias.	Asientos contables
2.	Auxiliar II Departamento administrativo y financiero	Realiza conciliación bancaria, con base en los extractos bancarios mensuales y los libros auxiliares de bancos, de todas y cada una de las cuentas de la Entidad	Extractos Bancarios y Libros de Bancos
3.	Contador auxiliares departamento administrativo y financiero	Revisa que no existan cuentas pendientes por cobrar o por pagar a terceros. Si existen se saldan las cuentas pendientes.	
4.	Contador	Realiza la depreciación mensual de la Propiedad, Planta y Equipo de acuerdo a las políticas de depreciación establecidas por la entidad, a cierre fiscal, se verifica que la depreciación se haya realizado correctamente.	
5.		<p>◆ Punto de Control</p> <p>Liquida los impuestos según periodicidad que corresponda</p> <p>Retención en la Fuente mensualmente; IVA Bimensual; IMPOCONUMO Bimensual ICA anual; Renta Anual.</p> <p>Se revisan las cuentas y soportes necesarios para la presentación y pago del impuesto, realizan el borrador en la plataforma de la entidad para que posteriormente sea firmado por el representante legal y el revisor fiscal, se firma y se presenta en la plataforma de la Dian para posteriormente realizar el pago.</p>	
6.		Consolida los saldos de las cuentas del Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos y Gastos. Si existen errores se corrigen	
7.		Verifica que se hayan realizado todos los registros y ajustes necesarios, genera el balance de prueba y envía al Director administrativo y Financiero.	Balance de Prueba

8.	Director departamento administrativo y financiero	<p>Verifica y evalúa el Balance de Prueba</p> <p>Si no está correcto se devuelve para su corrección.</p> <p>Si por lo contrario es correcto se firma y envía al contador.</p>	
9.	Contador	<p>Verifica y analiza el balance de Prueba y posteriormente elabora los Estados de resultados</p> <p>Si el informe a realizar es trimestral se presentará en el formato informativo</p> <p>Si el informe a realizar es anual se presentara en el formato general</p>	
10.		<p>Revisa los Estados Financieros y firma. Y envía al Director del Departamento.</p>	
11.	Director departamento administrativo y financiero	<p>Verifica y evalúa los Estados Financieros</p> <p>Si no es aprobado se devuelve para corregir</p> <p>Si por el contrario es aprobado se firma y envía.</p>	
12.	Presidente ejecutivo	<p>Verifica y los Estados Financieros, si están correctos firma.</p>	
13.	Revisor fiscal	<p>Verifica y evalúa los Estados Financieros. Si están correctos las firmas.</p>	
14.	Presidente ejecutivo	<p>Recepciona los Estados Financieros Firmados y los envía a la Junta Directiva para la Aprobación</p>	
15.	Junta directiva	<p>Verifica y evalúa los Estados Financieros</p> <p>Si no es aprobado se devuelve para corregir</p> <p>Si por el contrario es aprobado se firma y aprueba.</p>	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: CIERRE Y ELABORACIÓN DE EEFF

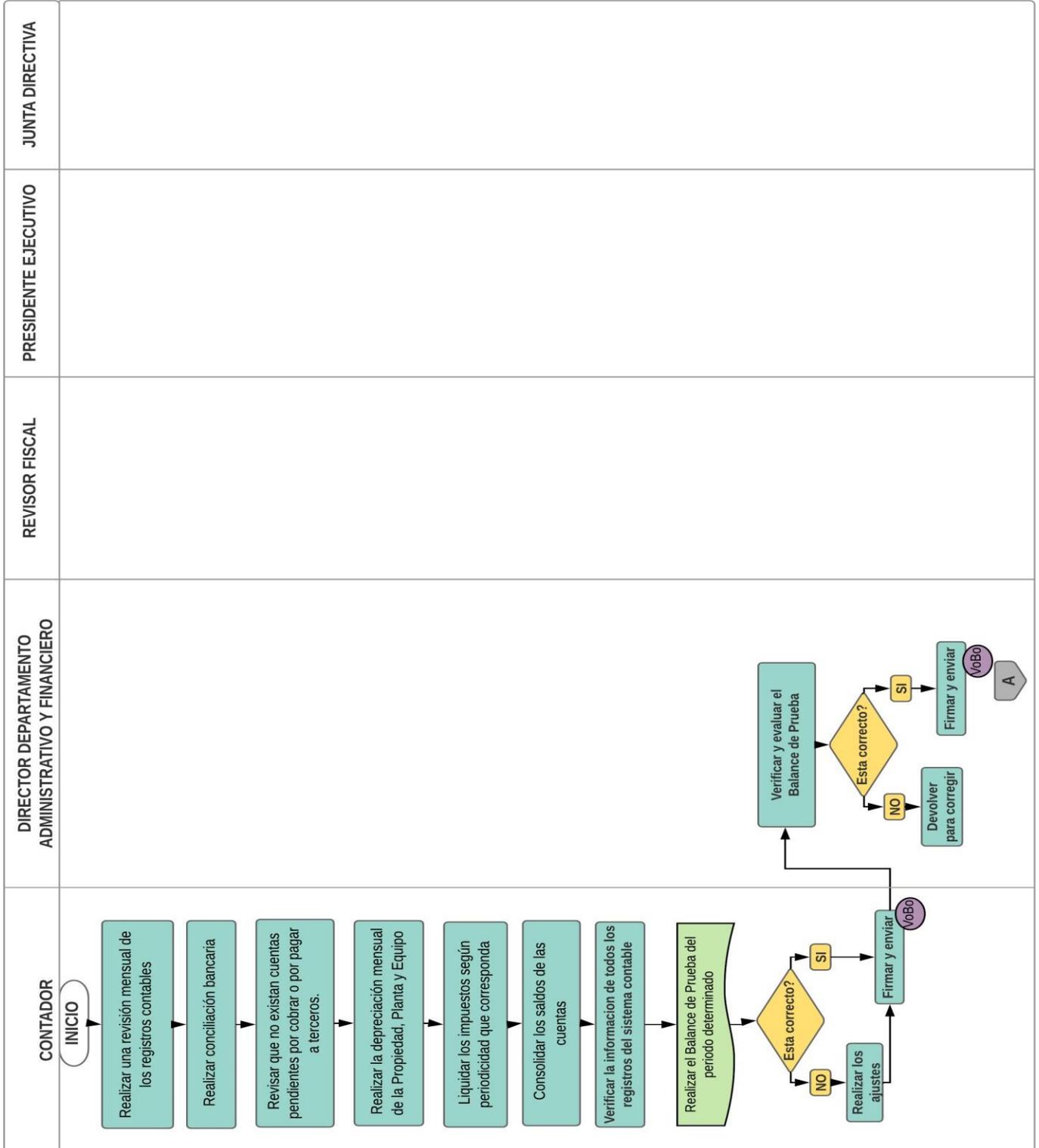
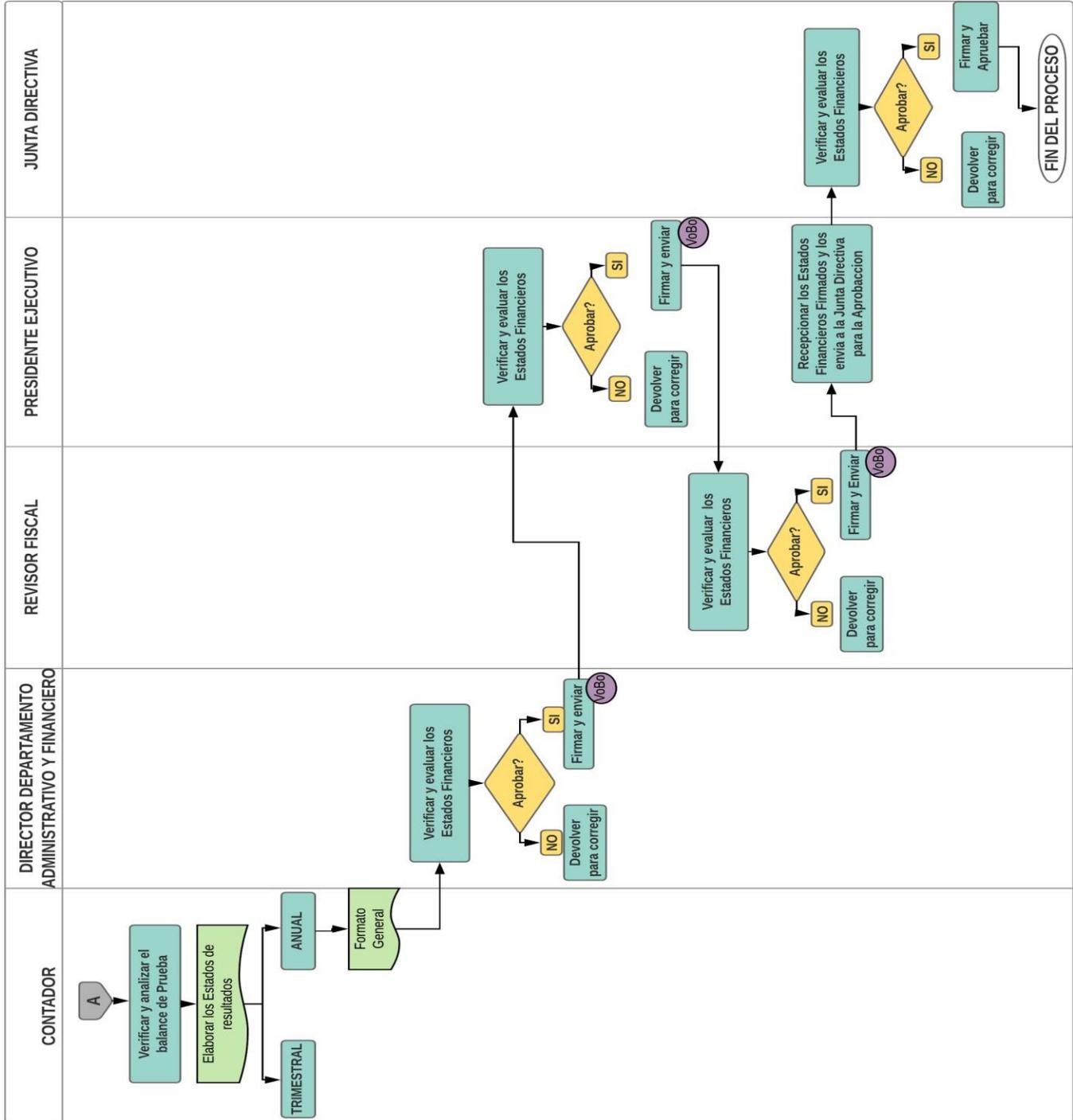


DIAGRAMA DE FLUJO: CIERRE Y ELABORACIÓN DE EEFF



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.1.3. Ingresos Cámara de Comercio de Tunja

PROCEDIMIENTO: Ingresos Cámara de Comercio de Tunja

Área Responsable: Departamento Administrativo y Financiero

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

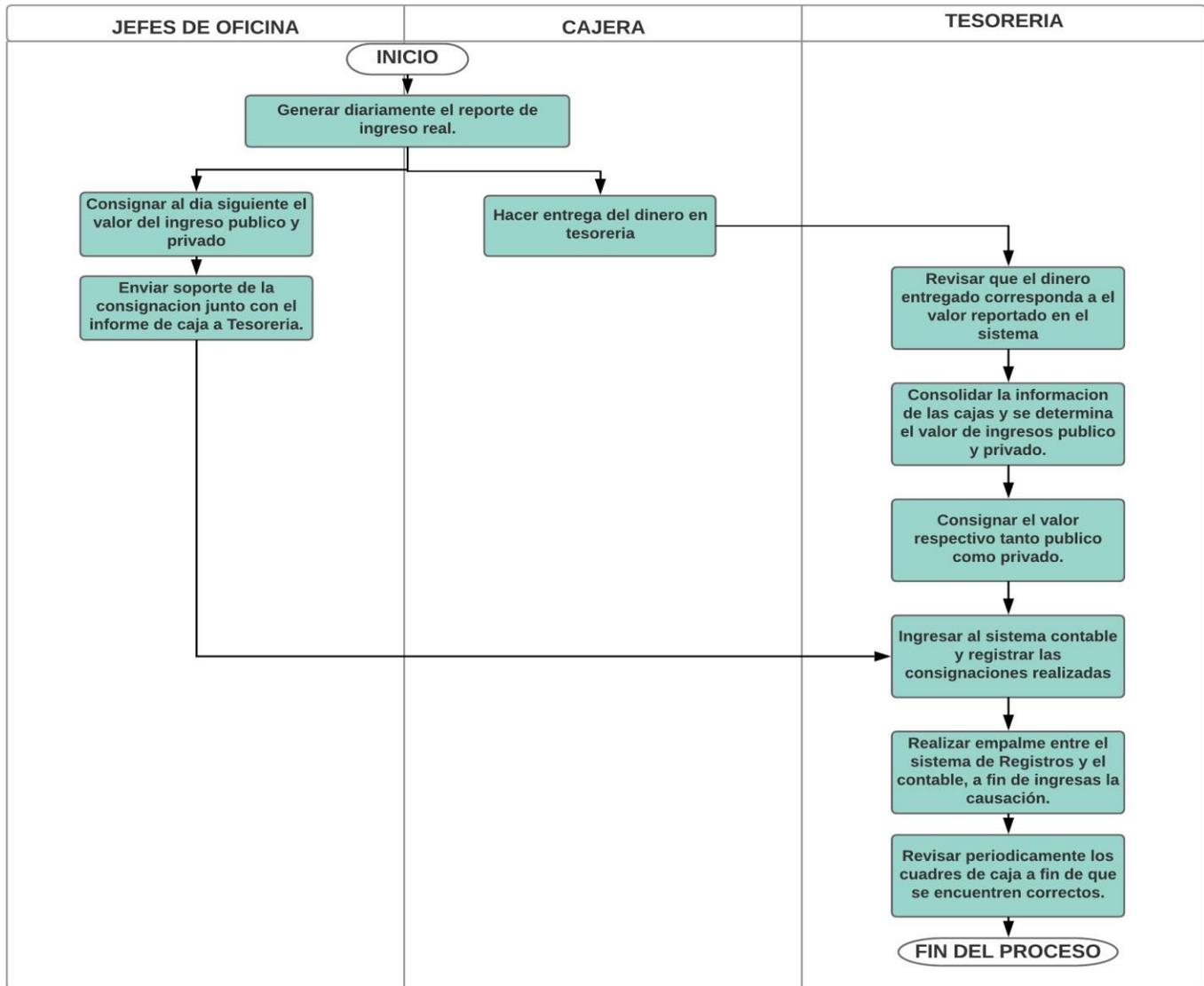
- Se reconocen los ingresos cuando su importe se puede medir confiablemente, es probable que beneficios económicos fluyan a la entidad en el futuro y el grado de avance en la fecha del balance, pueda ser valorado de forma fiable, los costos incurridos y los costos para completarla, puedan ser valorados con fiabilidad.
- Cuando los servicios se presen a través de un número indeterminado de actos a lo largo periodo especificado, una entidad reconocerá los ingresos de actividades ordinarias de forma lineal a lo largo del periodo especificando, a menos que haya evidencia de que otro método representa mejor el grado de terminación.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Cajeros Jefes de Oficinas	Generar diariamente el reporte del ingreso real obtenido.	
2.		<p>◆ Punto de Control Los cajeros de la sede Tunja, hacen entrega del dinero recogido diariamente a tesorería.</p> <p>Los jefes de oficina revisan el dinero en efectivo y el saldo de caja, al día siguiente consignan el valor del ingreso Público y Privado y envía soportes a tesorería.</p>	
3.	Tesorería	Recibe el dinero de las cajas de Tunja, junto con el reporte diario de caja y revisa que el saldo de caja concuerde con el dinero en efectivo	
4.		Consolida al día siguiente la información de todas las cajas de la sede de Tunja y se determina el valor de los ingresos Público y Privado.	
5.		Consigna el valor público y privado respectivamente.	
6.		<p>◆ Punto de Control Ingresa al sistema contable y registra las consignaciones realizadas de los ingresos afectando las cuentas bancarias que corresponden</p>	
7.		Realiza empalme entre el sistema de registros y el contable a fin de generar la causación del ingreso	
8.		Revisa periódicamente que los cuadros de caja se encuentren perfectos.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: INGRESOS CCT



ELABORO	REVISO	APROBO
<p>Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López</p>	<p>Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero</p>	<p>Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno</p>

3.1.4. Ingresos Centro de Convenciones

PROCEDIMIENTO: Ingresos Centro de Convenciones

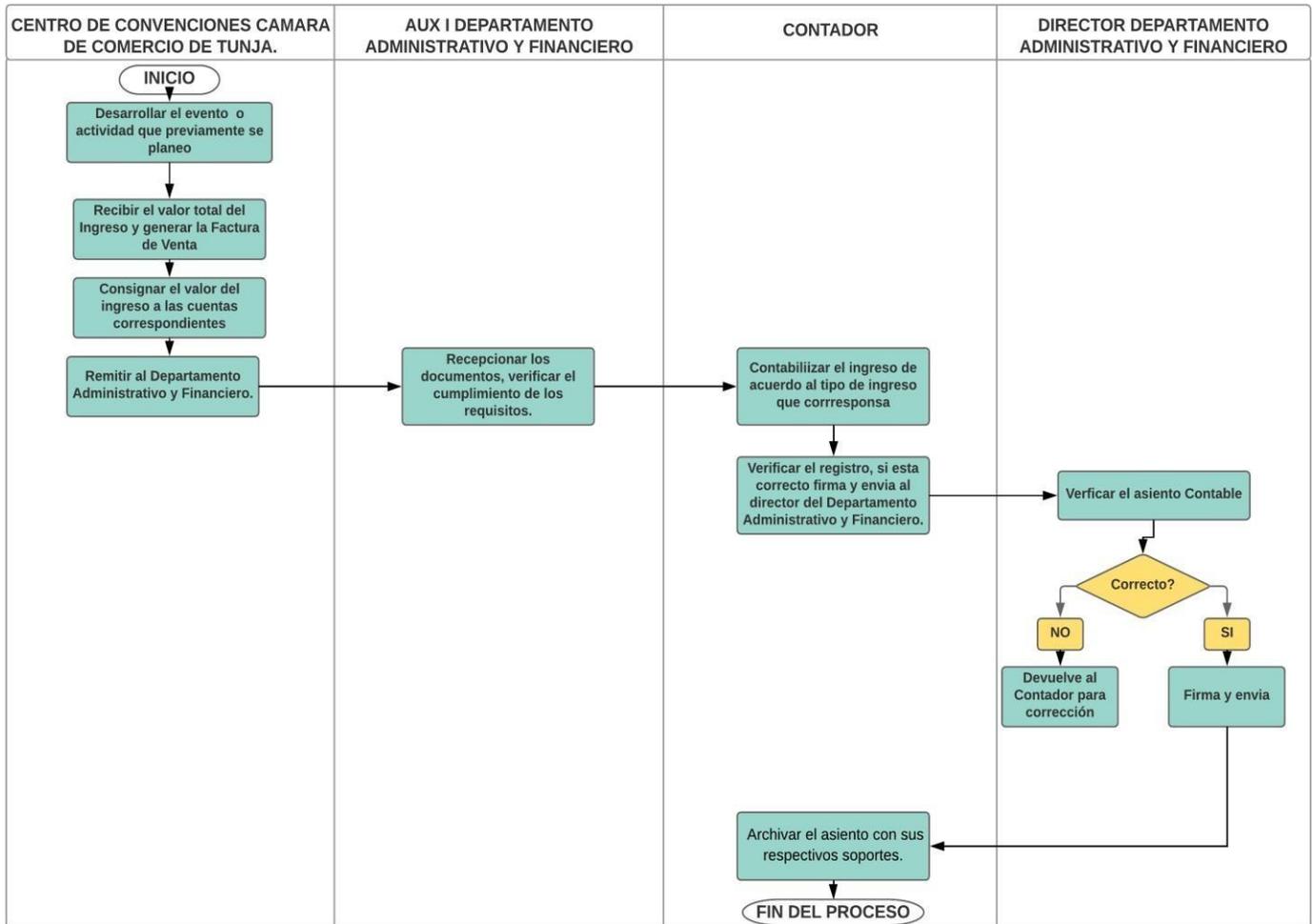
Área Responsable: Departamento Administrativo y Financiero

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Centro de Convenciones	Realiza el evento o actividad que previamente se planeó.	
2.		Genera la factura de venta en el sistema, y la remite a al Departamento Administrativo y Financiero, junto con los demás documentos soportes.	
3.		Consigna el valor del ingreso a la cuenta bancaria que corresponda y se envía el soporte del movimiento.	
4.	Auxiliar I. Departamento Administrativo y Financiero.	Recibe la documentación y revisa que los valores estén correctos, que coincidan con la cotización, en general, que cumpla con los requisitos establecidos por la Cámara de Comercio	
5.	Contador	Ingresa al sistema y contabiliza el ingreso según corresponda (público o privado).	
6.		Revisa que el asiento contable este correcto	
7.		Archiva el asiento con sus respectivos soportes.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: ONGRESOS CENTRO DE CONVENCIONES



ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.1.5. PROCESO CAJAS MENORES

PROCEDIMIENTO: Reembolso cajas menores

Área Responsable: GESTIÓN FINANCIERA

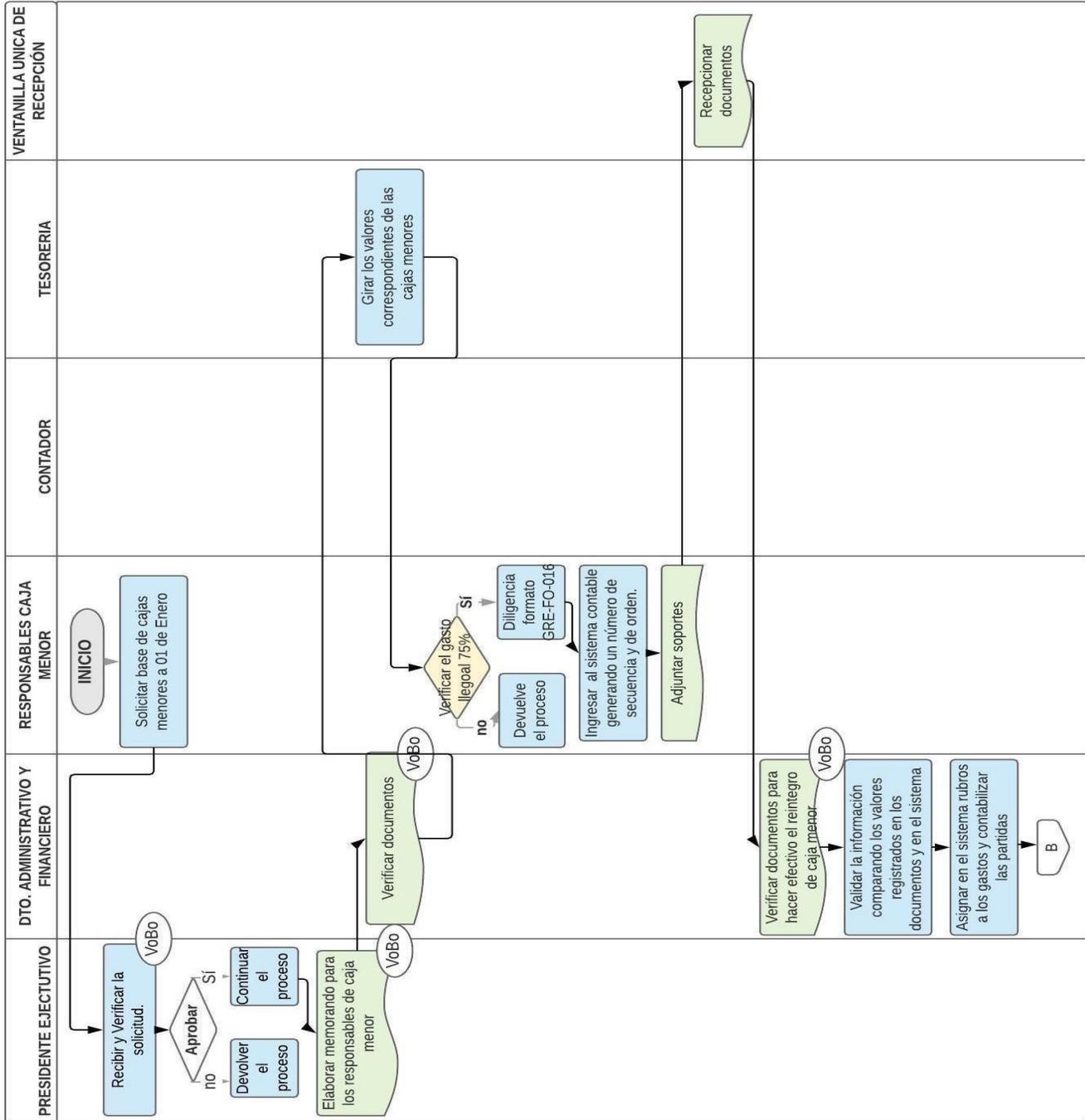
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Responsables De Caja Menor (Responsables Jefes De Oficinas Seccionales, Centro De Convenciones, Y Tesorería)	Solicitan base de cajas menores a 01 de enero al área de presidencia.	
2	Presidente Ejecutivo	Procede a realizar memorandos para los responsables de caja menor, da visto bueno aprobando la base y radica al Departamento Administrativo y Financiero, para que se giren dichos dineros.	
3	Director Administrativo Y Financiero, Tesorería	El Director administrativo y financiero da visto bueno, y traslada a Tesorería para su respectivo giro.	
4	Responsables De Caja Menor	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Ingresan al sistema los pagos efectuados, de tal modo que se verifique el porcentaje del gasto ejecutado de acuerdo a la normatividad vigente, cuando la caja menor haya utilizado el 75% de su dinero deberá diligenciar el formato GRE-FO-016 denominado reembolso de caja menor, que se encuentra en la carpeta pública de la entidad anexando todos sus soportes.</p> <p>Se procede a ingresar al sistema contable generando un numero de secuencia y numero de orden, ejecuta él envió al departamento administrativo para ser revisado por Contratación.</p>	
5	Ventanilla Única De Recepción	Recepción los documentos y soportes que envían los responsables de caja menor y los envía al departamento administrativo y financiero.	
6	Auxiliar II Departamento Administrativo Y Financiero	Radican los documentos y soportes que envían los responsables de caja menor, haciendo entrega a contratación, para su revisión.	
7	Contratación Administrativa Financiero Y Presidencia.	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Verifica los documentos soporte para hacer efectivo el reintegro de cajas menores, si los documentos están acorde a la normatividad vigente se da visto bueno y se envía al Director Administrativo y Financiero para su firma de revisado, por el contrario devuelve el proceso,</p>	

		una vez firmado el formato por contratación y el Director Administrativo se procede a enviar para aprobación de Presidencia Ejecutiva.	
8	Auxiliar I Departamento Administrativo Y Financiero	Valida la información comparando los valores registrados en los documentos recibidos con los del sistema, y genera en el sistema un comprobante del soporte de reembolso de caja menor.	
9		Asigna en el sistema los rubros a los gastos y contabiliza las partidas.	
		Imprime el formato de reembolso de caja menor, y firma como la persona quien elabora el formato.	
10	Contador	Revisa y verifica la contabilización de las partidas, y da su visto bueno aprobando la contabilización si está conforme a la normatividad legal vigente, por el contrario devuelve el proceso.	
11	Director Departamento Administrativo Y Financiero	Verifica toda la documentación para el reintegro de caja menor, da el visto bueno si cumple con todos los requisitos exigidos por la normatividad legal vigente, de modo que aprueba el reembolso de las cajas menores de la Cámara de Comercio.	
12	Tesorería	Realiza el giro del dinero según relación de gastos de las cajas menores de la entidad.	
13	Responsables De Caja Menor (Responsables Jefes De Oficinas Seccionales, Centro De Convenciones, Y Tesorería)	Para cierre de año se solicita a los responsables de cajas menores que a 31 de diciembre realicen reintegros del dinero en efectivo y envíen los soportes de caja menor para el cierre de las cajas.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: CAJAS MENORES



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

GRE-FO-016 Reembolso de caja menor

ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

3.2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CAMARA DE COMERCIO DE TUNJA

PROCESO
“GESTIÓN DE COMPRAS”

PROCESO: GESTION DE COMPRAS

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Proveer los bienes y servicios de manera oportuna, determinando y aplicando criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de proveedores externos de acuerdo con los requisitos de compra establecidos por la entidad. Y garantizar el mantenimiento oportuno de la infraestructura.

B) ALCANCE

El proceso de compras inicia desde las necesidades de adquisición de bienes y servicios, de construcción, funcionamiento, mantenimiento y de infraestructura y finaliza con la compra y suministro de acuerdo con las especificaciones requeridas por directores, gerente, jefe y líderes de procesos y entrega de la infraestructura.

C) REFERENCIAS

Estatuto de contratación cámara de comercio de Tunja
Acuerdos de junta directivo 8 de 2011 y 013 de 2014.
Instructivo de gestión de compras.

D) RESPONSABLE

Director Administrativo y Financiero

E) DEFINICIONES

Proveedor: Persona natural o jurídica que suministra un producto, insumo o servicio a la Entidad.

Cliente: La Cámara de Comercio es la receptora del producto, insumo o servicio suministrado por el proveedor.

Especificación: El documento denominado orden de compra, suministro o servicio, establece los requisitos específicos, haciendo referencia a cantidad, calidad y condiciones que puedan ser verificables.

Solicitud y Orden de Compra de Bien y/o Servicios: Documento utilizado para definir los requisitos de compra y solicitar al proveedor el bien y/o servicio.

Estatuto de Contratación: Documento que contiene la normatividad interna de la Cámara en materia de contratación y compra de bienes y servicios (Acuerdo No. 008 de 2011 y 013 de 2014).

3.2.1. Compras Mínimas

PROCEDIMIENTO: Compras Mínimas

Área Responsable: Área Responsable: Departamento Administrativo y financiero - Contratación

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- Entiéndase como compras mínimas, compras que no superen un (1) SMMLV.
- Sin perjuicio de la observancia de los requisitos y autorizaciones que establezcan tanto las normas legales como reglamentarias, aplicables a la Cámara, la competencia para ordenar y dirigir los procesos de la selección, para escoger contratistas y celebrar contratos, será del Presidente Ejecutivo, Presidente de la Junta Directiva, La Junta Directiva, de acuerdo al mundo de sus atribuciones.
- Para compras por montos superiores a los establecidos en el reglamento de caja menor y hasta por 1 SMMLV, se requiere visto bueno en el documento soporte por parte del presidente ejecutivo, directores de departamento, los Jefes de oficinas receptoras o seccionales y el Gerente General y Gerente Administrativo del centro de convenciones o sus equivalentes.

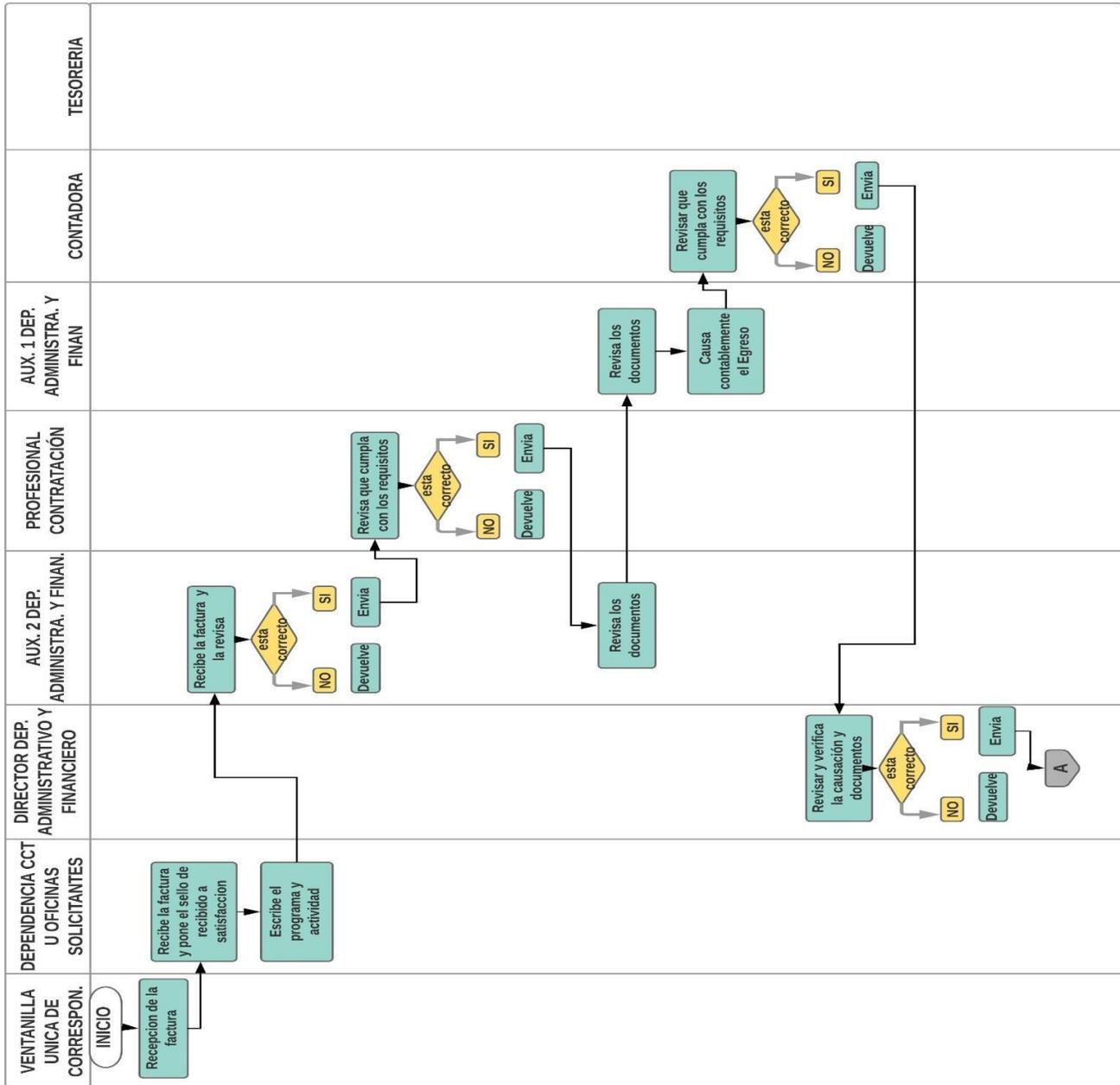
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

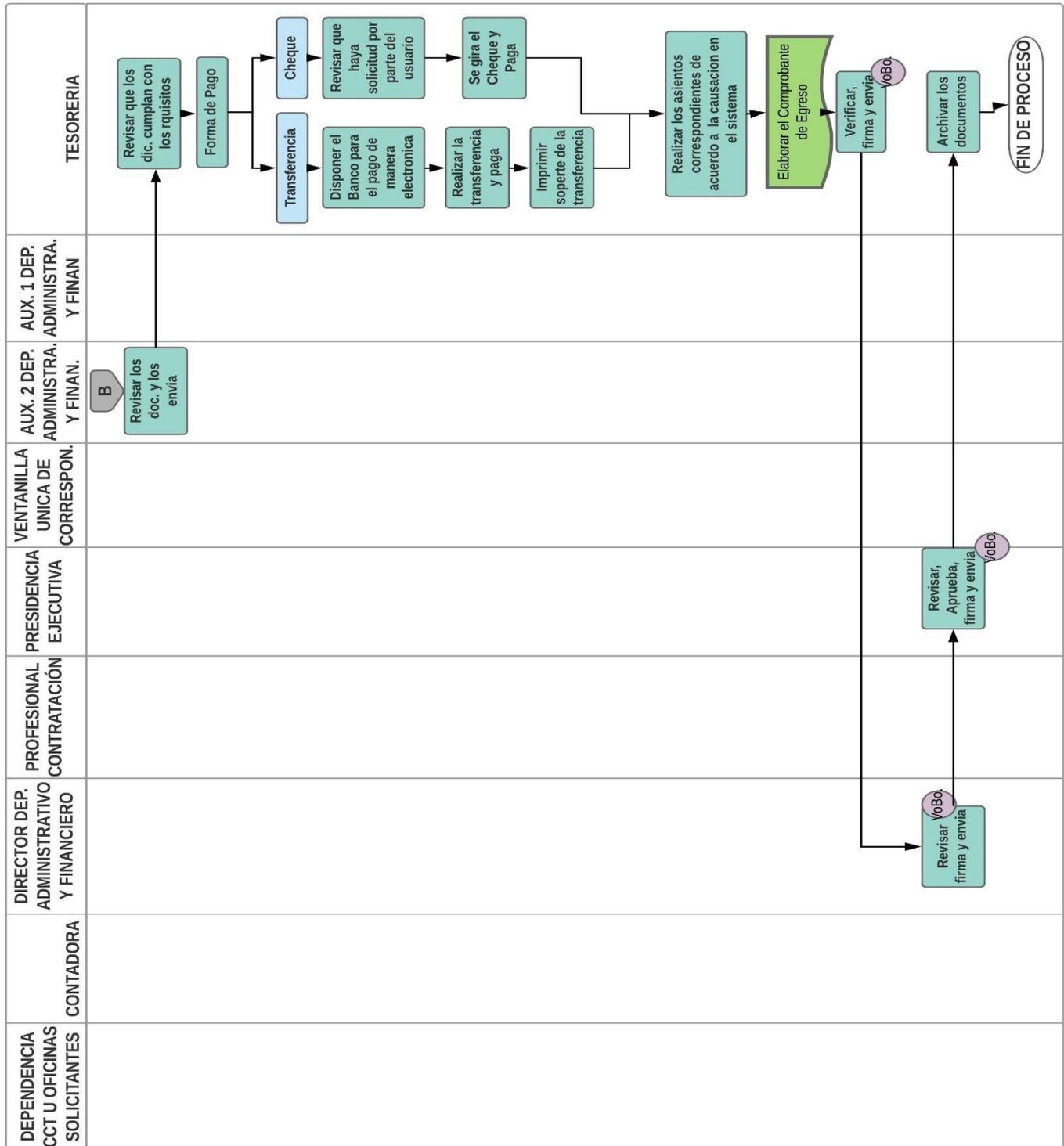
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Ventanilla Única De Correspondencia	Recepciona la factura, y envía a la dependencia y oficina correspondiente.	
2.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	◆ Punto de Control Recibe la factura y pone el sello de recibido a satisfacción, escribe el programa y actividad	
3.	Auxiliar II Departamento Administrativo y Financiero.	Recibe la factura y la revisa Si no está correcta se devuelve. Si por lo contrario es correcta se envía al profesional de contratación.	
4.	Profesional Contratación	Revisa que cumpla con los requisitos. Si no es correcto se devuelve. Si por lo contrario es correcta se envía al auxiliar 2 de la dependencia administrativa y financiera	
5.	Auxiliar II Departamento Administrativo y Financiero	Revisa que el documento cumpla con los requisitos establecidos por la entidad, y envía al Auxiliar I del mismo departamento.	
6.	Auxiliar I Departamento Administrativo y Financiero	Revisa los documentos, causa contablemente el Egreso	
7.	Contadora	Revisa que cumpla con los requisitos. Si no es correcto se devuelve. Si por lo contrario es correcto se envía al director del departamento administrativo y financiero.	
8.	Director Departamento Administrativo Y Financiero	Revisar y verifica la causación y documentos Si no es correcto se devuelve. Si por lo contrario es correcto se envía	
19.	Auxiliar II Departamento. Administrativo Y Financiero	Recibe los documentos que previamente ya han sido a probados y envía a Tesorería	

20.	Tesorería	<p>Revisa que los documentos cumplan con los requisitos establecidos por la entidad. Y procede a realizar el pago.</p> <p>Si lo realiza por transferencia, dispone el banco para el pago de manera electrónica, realiza la transferencia, paga e imprime el soporte de la transferencia.</p> <p>Si por el contrario, realiza el pago por Cheque, revisa que haya solicitud por parte del usuario, gira el cheque y paga.</p>	
21.		Realiza los asientos correspondientes de acuerdo a la causación en el sistema	
22.		Elabora el Comprobante de Egreso, verifica el documento, lo firma y envía al Departamento Administrativo y Financiero	COMPROBANTE DE EGRESO
23.	Director Del Departamento Administrativo Y Financiero	Revisa el soporte y los documentos, firma y envía	
24.	Presidencia Ejecutiva	Revisa los documentos y el comprobante, firma, aprueba y envía	
25.	Tesorería	Recepciona los documentos previamente aprobados. Y archiva los documentos.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: COMPRAS MINIMAS





ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.2.2. Compras Generales

PROCEDIMIENTO: Compras Generales

Área Responsable: Área Responsable: Departamento Administrativo y financiero - Contratación

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- Entiéndase como compras generales aquellas cuya cuantía sea superior a (1) SMMLV e igual o inferior a (10) SMMLV.
- Sin perjuicio de la observancia de los requisitos y autorizaciones que establezcan tanto las normas legales como reglamentarias, aplicables a la Cámara, la competencia para ordenar y dirigir los procesos de la selección, para escoger contratistas y celebrar contratos, será del Presidente Ejecutivo, Presidente de la Junta Directiva, La Junta Directiva, de acuerdo al mundo de sus atribuciones.
- Se requerirá Orden de Compra cuando su cuantía sea superior a un (1) Salario Mínimo Mensual Legal Vigente SMMLV e igual o superior a 10 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes SMMLV.
- Se debe contar con Disponibilidad Presupuestal expedida por el Director Administrativo y Financiero de la CCT.
- Para la celebración de órdenes de compra por cuantía superior a (1) y hasta (5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes SMMLV, se requerirá mínimo una cotización, para la celebración de Órdenes de compra por cuantía superior a cinco (5) SMMLV y hasta diez (10) SMMLV, se requerirá mínimo dos cotizaciones. Recibidas las cotizaciones, se efectuara una comparación entre las mismas, a fin de determinar la más conveniente para la Entidad, teniendo en cuenta para el efecto el menor precio ofrecido y las condiciones de calidad. Una vez realizada la evaluación de las cotizaciones, se deberá informar al oferente favorecido para proceder a la legalización de la contratación.

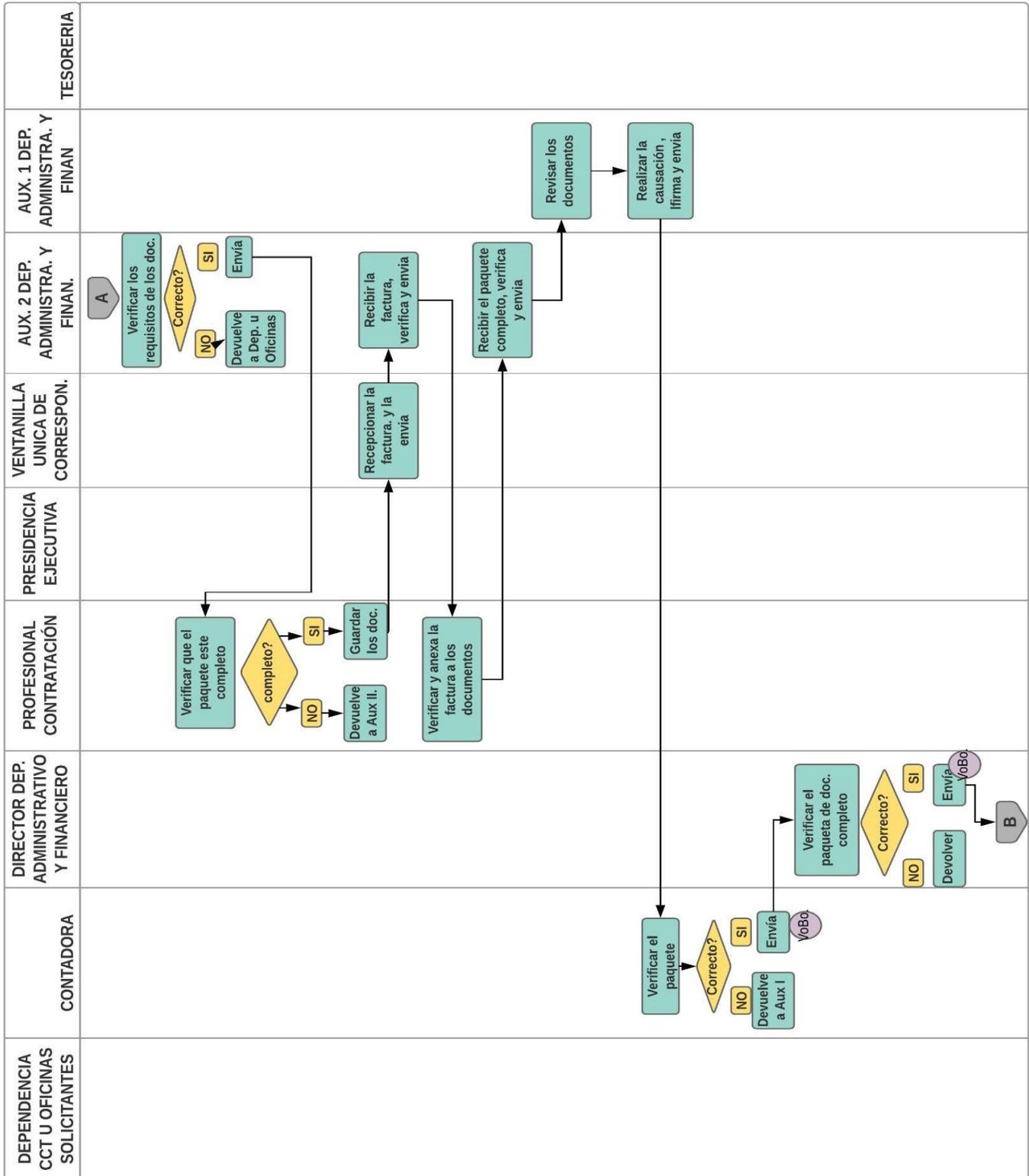
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Ingresan al sistema de la Entidad y diligencian el Formato de Solicitud de compra, en el cual establece el tipo de bien o servicio a adquirir junto con las especificaciones del mismo.	
2.		Anexa una cotización del bien o servicio a adquirir.	
3.	Contratación	Verifica la solicitud del bien o servicio. Firma la solicitud y envía de vuelta a la dependencia u oficina solicitante.	
4.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Ingresar al Sistema y realiza la requisición de disponibilidad presupuestal.	
5.	Contador	Ingresar al Sistema, verifica que el rubro presupuestal tenga disponibilidad. Si no hay disponibilidad, devuelve e informa que no hay disponibilidad, para la adquisición. Si por el contrario, hay disponibilidad, Firma la disponibilidad y envía a la Dependencia u Oficina solicitante.	Disponibilidad Presupuestal
6.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Realizar en el sistema contable la orden de compra o de trabajo y envía a contratación.	Orden De Compra O De Trabajo
7.	Contratación	Verifica en el sistema contable de la Entidad, que la Orden de compra o de trabajo cumpla con las políticas establecidas.	
8.	Presidencia Ejecutiva	Verifica que la orden de compra o de trabajo cumpla con las necesidades y con lo establecido por la entidad. Si no está correcta, se devuelve. Si por el contrario, está correcta Aprueba y Firma.	
9.		Imprime la orden de compra o de trabajo y la información presupuestal, la firman y la envían	Orden De

10.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	<p>Si el proceso de compra se realizó desde una Oficina o del Centro de Convenciones se envían los documentos a la Ventanilla Única de Correspondencia, donde Recepciona los documentos y los envía Aun II del departamento Financiero y Administrativo</p> <p>Si por el contrario, el proceso de compra se realiza desde una Dependencia, se envía directamente al Auxiliar II del departamento Financiero y Administrativo</p>	Compra O De Trabajo
11.	Aux. II Departamento. Administrativo Y Financiero	<p>◆ Punto de Control Recepciona los documentos, revisa que cumpla con los parámetros establecidos por la entidad.</p> <p>Si no están correctos los documentos, los devuelve.</p> <p>Si por el contrario, están correctos, deja el visto bueno y envía.</p>	
12.	Profesional De Contratación	<p>Verifica que el paquete este completo.</p> <p>Si el paquete no está completo lo devuelve al auxiliar II.</p> <p>Si por el contrario si está completo, guardo los documentos.</p>	
13.	Ventanilla Única De Correspondencia	Recepciona la factura y la envía al Aux. II de Departamento Administrativo y Financiero.	
14.	Aux. II Departamento. Administrativo Y Financiero	Recibe la factura, verifica que esta correcta y envía la factura al Profesional de Contratación	
15.	Profesional De Contratación	Verifica y anexa la factura junto con los documentos.	
16.	Aux. II Departamento. Administrativo Y Financiero	Recibe el paquete completo, verifica y envía al auxiliar I Departamento Administrativo y Financiero	
17.	Aux. I Departamento. Administrativo Y Financiero	<p>Revisa que los documentos estén correctos.</p> <p>Realiza la causación de la compra, firma y envía al contador.</p>	
18.		<p>Verifica que el paquete este correcto.</p> <p>Si no está correcto devuelve al Aux I</p>	

	Contador	Si por el contrario está correcto, firma y envía al Director del Departamento Administrativo y Financiero.	
19.	Director Del Departamento Administrativo Y Financiero	Verifica el paquete de documentos completo. Si no está correcto devuelve al Aux I. Si por el contrario está correcto, firma y envía los documentos al Auxiliar I del Departamento Administrativo y Financiero	
20.	Aux. II Departamento. Administrativo Y Financiero	Recibe los documentos que previamente ya han sido a probados y envía a Tesorería	
21..	Tesorería	Revisa que los documentos cumplan con los requisitos establecidos por la entidad. Y procede a realizar el pago. Si lo realiza por transferencia, dispone el banco para el pago de manera electrónica, realiza la transferencia, paga e imprime el soporte de la transferencia. Si por el contrario, realiza el pago por Cheque, revisa que haya solicitud por parte del usuario, gira el cheque y paga.	
22.		Realiza los asientos correspondientes de acuerdo a la causación en el sistema	
23.		Elabora el Comprobante de Egreso, verifica el documento, lo firma y envía al Departamento Administrativo y Financiero	Comprobante De Egreso
24.	Director Del Departamento Administrativo Y Financiero	Revisa el soporte y los documentos, firma y envía	
25.	Presidencia Ejecutiva	Revisa los documentos y el comprobante, firma, aprueba y envía	
26.	Tesorería	Recepciona los documentos previamente aprobados. Y archiva los documentos.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO



3.2.3. Carta de Invitación

PROCEDIMIENTO: Carta De Invitación

Área Responsable: Departamento Administrativo y financiero - Contratación

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- Entiéndase como Carta de Invitación aquellas cuya cuantía sea superior a (10) SMMLV e inferior a (20) SMMLV.
- Sin perjuicio de la observancia de los requisitos y autorizaciones que establezcan tanto las normas legales como reglamentarias, aplicables a la Cámara, la competencia para ordenar y dirigir los procesos de la selección, para escoger contratistas y celebrar contratos, será del Presidente Ejecutivo, Presidente de la Junta Directiva, La Junta Directiva, de acuerdo al mundo de sus atribuciones.
- Cualquier contrato que supere la suma equivalente a diez (10) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes SMMLV, el presidente ejecutivo deberá contar con la autorización previa y expresa del Presidente de la junta directiva, cuando el valor de contrato oscile entre más de 10 SMMLV y hasta 20 SMMLV, antes de su celebración el presidente ejecutivo requerirá autorización del Presidente de la Junta Directiva. Cuando el valor del contrato sea superior a 20 SMMLV requerirá autorización previa de la Junta Directiva.
- Para la celebración de contratos que superen la suma equivalente a diez (10) SMMLV y hasta veinte (20) SMMLV, la entidad deberá solicitar formalmente, por escrito. Con arreglo a las condiciones determinadas previamente, la presentación de ofertas o cotizaciones a un número no inferior a tres (3) eventuales contratistas.
- La Carta de Invitación debe referirse por lo menos a los siguientes aspectos.
 - a. Los requisitos indispensables que deberán tener las obras, los bienes o los servicios solicitados.
 - b. Los requisitos que se le exige al proponente para que su propuesta pueda ser considerada validez o elegible
 - c. Los criterios para calificar las propuestas y su ponderación.
 - d. El lugar y forma de entrega de las propuestas.
 - e. Garantías de acuerdo al bien o servicio a contratar.
 - f. Forma de pago
 - g. Debe presentarse foliada y en sobre sellado a la hora y sitio determinado
- Una vez realizada la selección del contratista, se deberá informar al participante favorecido para proceder a la legalización del contrato y a los participantes no favorecidos para efectos informativos.

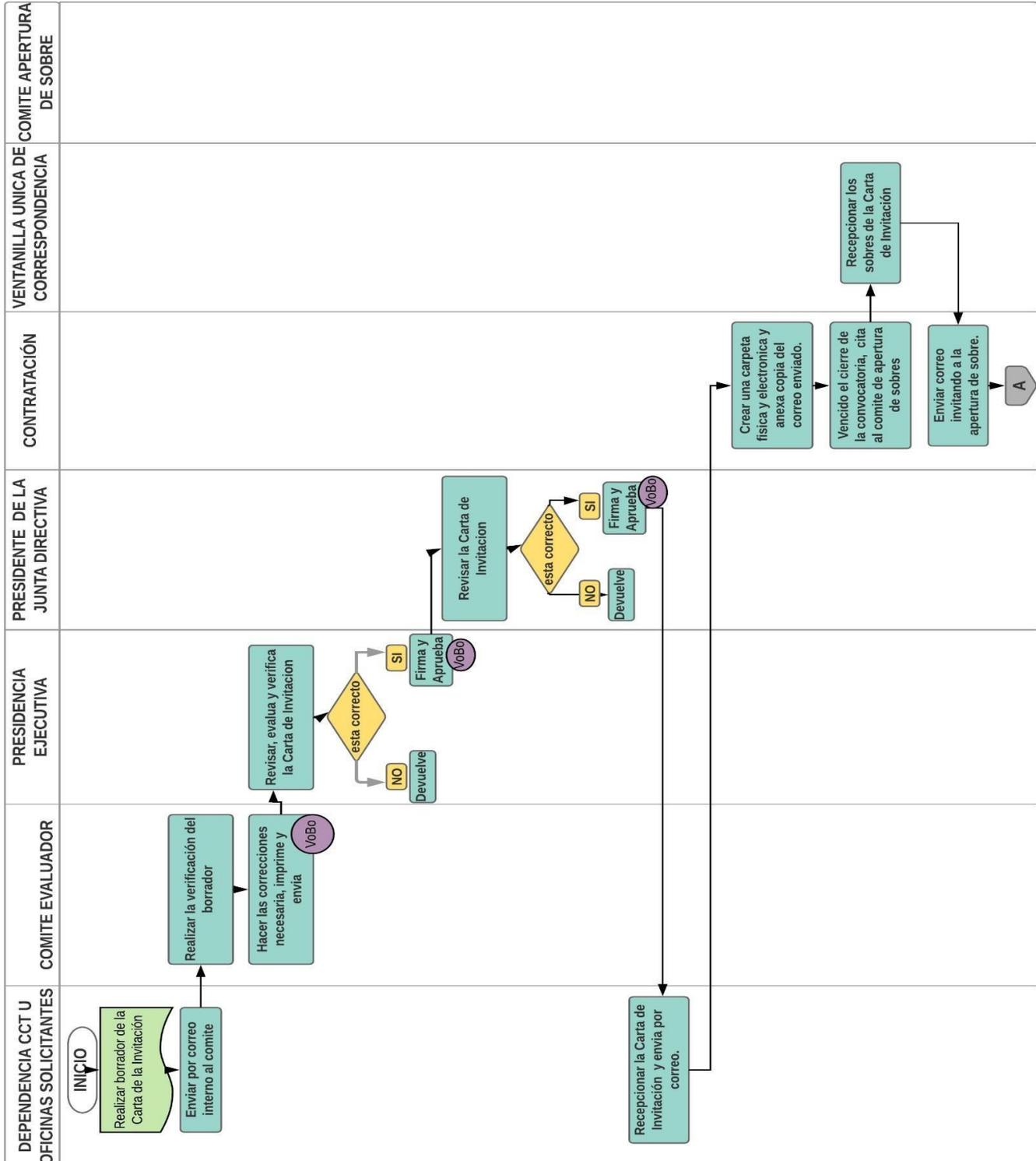
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

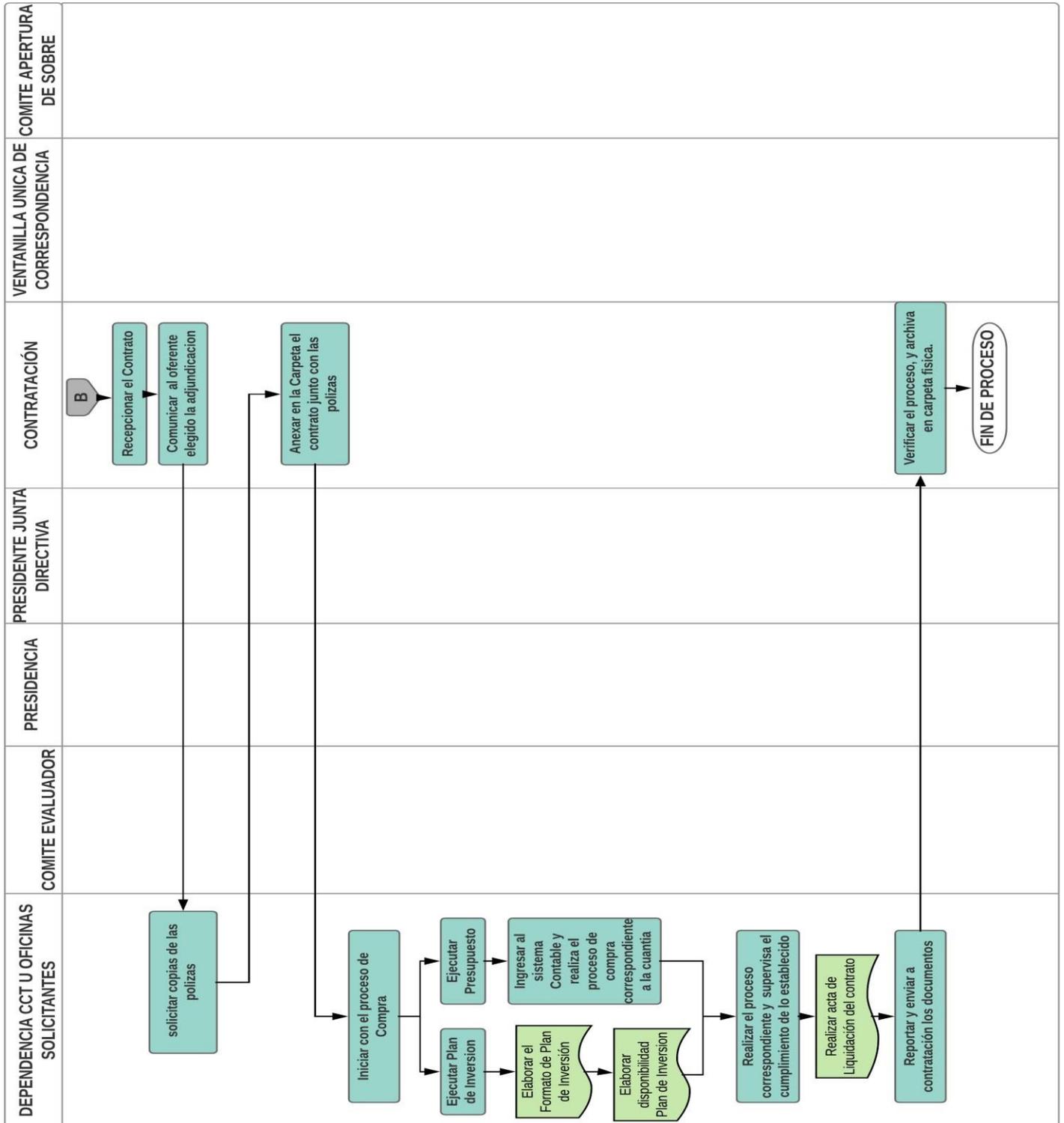
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Dependencia CCT U Oficinas Solicitantes	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Realiza borrador de la Carta de la Invitación, Envía por correo interno al comité de Evaluación.</p>	
2.	Comité Evaluador	Realiza la verificación del borrador, hacen las correcciones necesaria, imprime y envía	
3.	Presidencia Ejecutiva	<p>Revisa, evalúa y verifica la Carta de Invitación.</p> <p>Si la carta de invitación no está correcta, se devuelve.</p> <p>Si por el contrario esta correcta, la aprueba, firma y envía al presidente de la Junta Directiva</p>	
4.	Presidente De La Junta De Directiva	<p>Revisa la Carta de Invitación.</p> <p>Si la carta de invitación no está correcta, se devuelve.</p> <p>Si por el contrario esta correcta, la aprueba, firma y envía a la Dependencia u oficinas solicitantes</p>	
5.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Decepciona la Carta de Invitación y envía por correo al profesional de Contratación.	
6.	Contratación	Crea una carpeta física donde guarda la evidencia del correo enviado a los oferentes al igual que las cartas que fueron enviadas.	
7.		Vencido el cierre de la convocatoria, cita al comité de apertura de sobres, envía correo invitando a la apertura de sobre, indicando Hora de la recepción de sobres para su respectiva apertura, al igual se le informa al funcionario de ventanilla Única.	
8.	Ventanilla Única De Correspondencia	Recepciona los sobres de la Carta de Invitación	
9.	Comité Apertura De Sobre	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Revisan que los sobres cumplan con los tiempos.</p> <p>Si los sobres no cumplen con los términos de tiempos establecidos no se abre el sobre y se labora una carta de devolución, donde se le informe los motivos por los cuales no entra a participar.</p> <p>Si por el contrario, cumple con los términos, se hace la apertura del sobre y se genera acta de apertura la cual es firmada por los miembros del comité.</p>	Acta de apertura de sobres

10.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes Comité Evaluador	Diligencia Acta de Evaluación, Diligencian acta de calificación, Seleccionan el / los posibles oferentes y se envía a la Presidencia la Calificación obtenida.	
11.	Presidencia	Revisa la propuesta del Oferente. Si no se aprueba el oferente se devuelve. Si por el contrario se aprueba se le comunica a contratación.	
12.	Contratación	Informa por correo al ganador que fue seleccionado.	
13.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Realiza contrato con términos precisos y establecidos.	
14.	Contratación	Revisa y asigna un consecutivo al contrato y envía.	
15.	Comité Evaluador	Revisan el Contrato, hacen correcciones e imprimen. Envían a Presidencia para aprobación.	
16.	Presidencia	Si no se aprueba el oferente se devuelve. Si por el contrario se aprueba se le comunica a contratación.	
17.	Contratación	Recepciona el Contrato, Comunica al oferente elegido la adjudicación	
18.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Solicita copias de las pólizas	
19.	Contratación	Anexa en la Carpeta el contrato junto con las pólizas	
20.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Inicia con el proceso de Compra. Si la compra se ejecuta desde el plan de inversión, se elabora el Formato de Plan de Inversión y elabora disponibilidad Plan de Inversión. Si por el contrario se ejecuta el presupuesto, se ingresa al sistema Contable y realiza el proceso de compra correspondiente a la cuantía.	
21.		Realiza el proceso correspondiente y supervisa el cumplimiento de lo establecido, realiza acta de Liquidación del contrato, reporta y envía a contratación los documentos	
22.	Contratación	Verifica el proceso, y archiva en carpeta física.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: CARTA DE INVITACIÓN





ELABORÓ

Lizeth Cano Jiménez
Camila Martínez López

REVISÓ

Hipólito Castañeda Mora
Director Administrativo y
Financiero

APROBO

Nelly Janneth Herrera J
Asesora Control Interno

3.2.4. Invitación a cotizar

PROCEDIMIENTO: Invitación A Cotizar

Área Responsable: Departamento Administrativo y financiero - Contratación

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- Entiéndase como Invitación a Cotizar aquellas cuya cuantía sea superior a (20) SMMLV.
- Cualquier contrato que supere la suma equivalente a veinte (20) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes SMMLV, el presidente ejecutivo deberá contar con la autorización previa y expresa de la junta directiva, Cualquier contrato que supere la suma equivalente a diez (10) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes SMMLV, el presidente ejecutivo deberá contar con la autorización previa y expresa de la junta directiva.
- Cuando los contratos a celebrar superen la suma equivalente a más de veinte (20) SMMLV, la Invitación a Cotizar se publicará en la página Web de la Entidad con las condiciones fijadas previamente.
- La cámara de Comercio de Tunja, dará a conocer a los posibles proveedores o contratistas las condiciones de la contratación a través del documento llamado "términos de referencia", que deberá ser elaborado por el director del Departamento que requiere el bien o servicio y revisado por la Oficina Jurídica, quien lo remitirá vía correo electrónico al presidente ejecutivo, revisor discal y los integrantes de la junta directiva para sus comentarios dentro de los dos días hábiles siguientes.
- La apertura del proceso de contratación debe ser comunicada a los posibles interesados mediante la publicación de los términos de referencia en la página Web de la Cámara de Comercio de Tunja.
- Las ofertas deberán ser entregadas de la siguiente forma:
 - a. Los proponentes deberán entregar las ofertas en la fecha, lugar, hora y medio que se haya especificado en los términos de referencia. Las ofertas presentadas extemporáneamente no serán tenidas en cuenta y serán devueltas a los proveedores invitados sin ser abiertas.
 - b. La apertura de las ofertas deberá hacerse en un mismo momento y con la presencia del Comité de Apertura de Sobres, integrado por la Oficina de Control Interno, el Jefe de Oficina Jurídica, el Director del Departamento administrativo y Financiero, el revisor Fiscal y/o su delegado y los proponentes que concurren. (La presencia del Presidente Ejecutivo y/o los miembros de junta será opcional).

- c. Se deberá levantar un acta donde conste la siguiente información: Fecha, hora de la apertura, objeto de la contratación; personas que participaron en la apertura de las ofertas, identificación y nombre de cada proponente, número de folios de cada propuesta, valor de cada propuesta, si la propuesta contiene muestras físicas y el régimen tributario al que pertenece el proponente.

- d. El comité Evaluador estará conformado por el Director del área de internos, el director Jurídico, el director Financiero y el Profesional Administrativo y de Contratación, quien hará las funciones de secretario de este comité.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

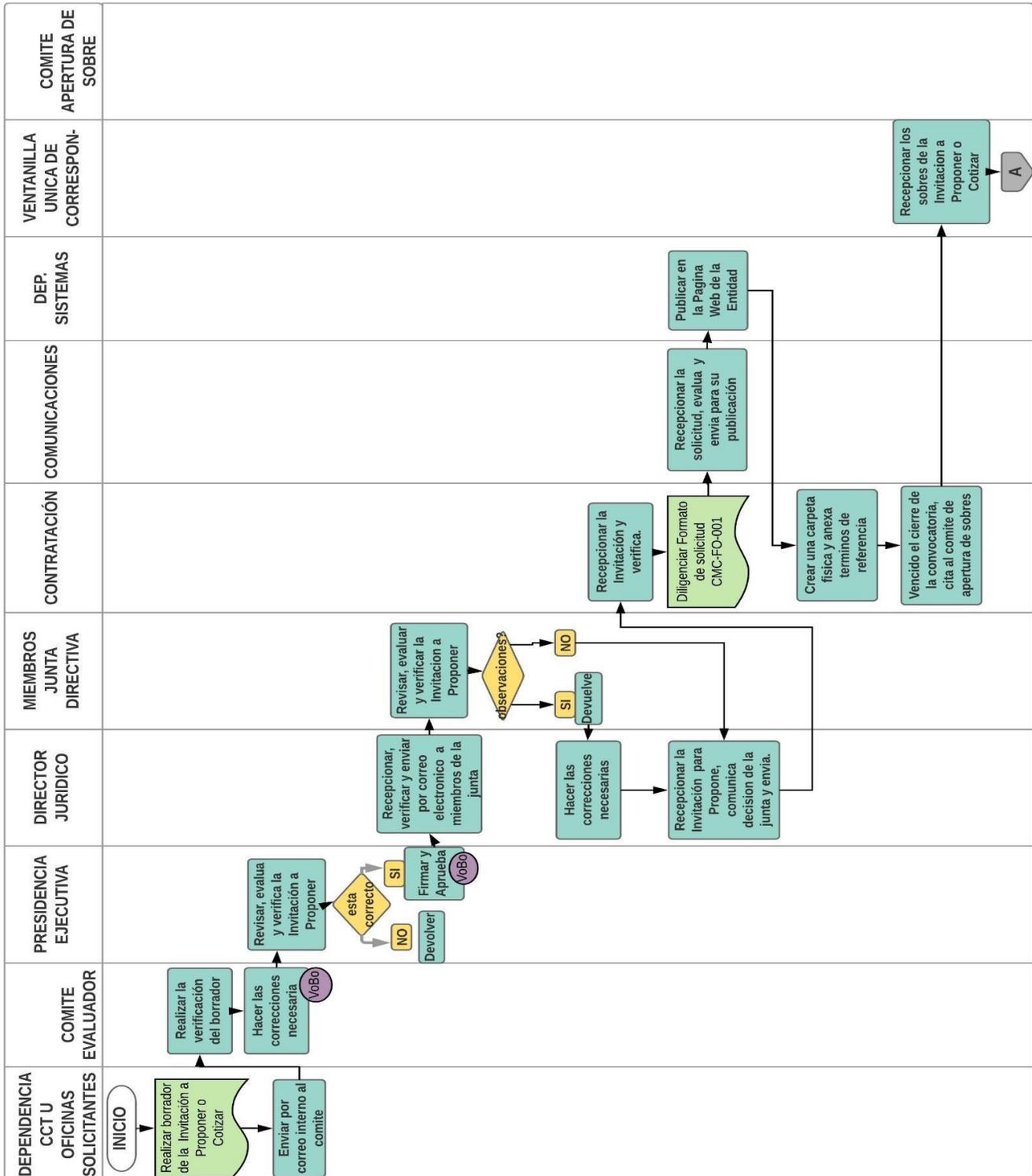
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Realiza borrador de la Invitación a proponer o Cotizar, envía por correo interno al comité</p>	
2.	Comité Evaluador	Realiza la verificación del borrador, hacen las correcciones necesaria	
3.	Presidencia Ejecutiva	<p>Revisa, evalúa y verifica la Invitación a Proponer.</p> <p>Si no está correcta se devuelve.</p> <p>Si por el contrario esta correcta aprueba y firma</p>	
4.	Director Jurídico y de los Registros Públicos	Recepciona, verifica y envía por correo electrónico a miembros de la junta Directiva.	
5.	Miembros Junta Directiva	<p>Revisa, evalúa y verifica la Invitación a Proponer</p> <p>Si hay observaciones se devuelve al Director Jurídico para que se hagan las correcciones necesarias.</p> <p>Si por el contrario no hay observaciones al Director Jurídico Recepciona la Invitación para proponer.</p>	
6.	Director Jurídico y de los Registros Públicos	Previa recepción de la invitación comunica decisión de la junta y envía.	
7.	Contratación	Recepciona la Invitación y verifica, diligencia Formato de solicitud CMC-FO-001	
8.	Comunicaciones	Recepciona la solicitud, evalúa y envía para su publicación	
9.	Departamento de Sistemas	Publicar en la página Web de la Entidad	
10.	Contratación	Crea una carpeta física y anexa los términos de referencia soporte de la publicación en la página Web de la Entidad	
11.		Vencido el cierre de la convocatoria, cita al comité de apertura de sobres	

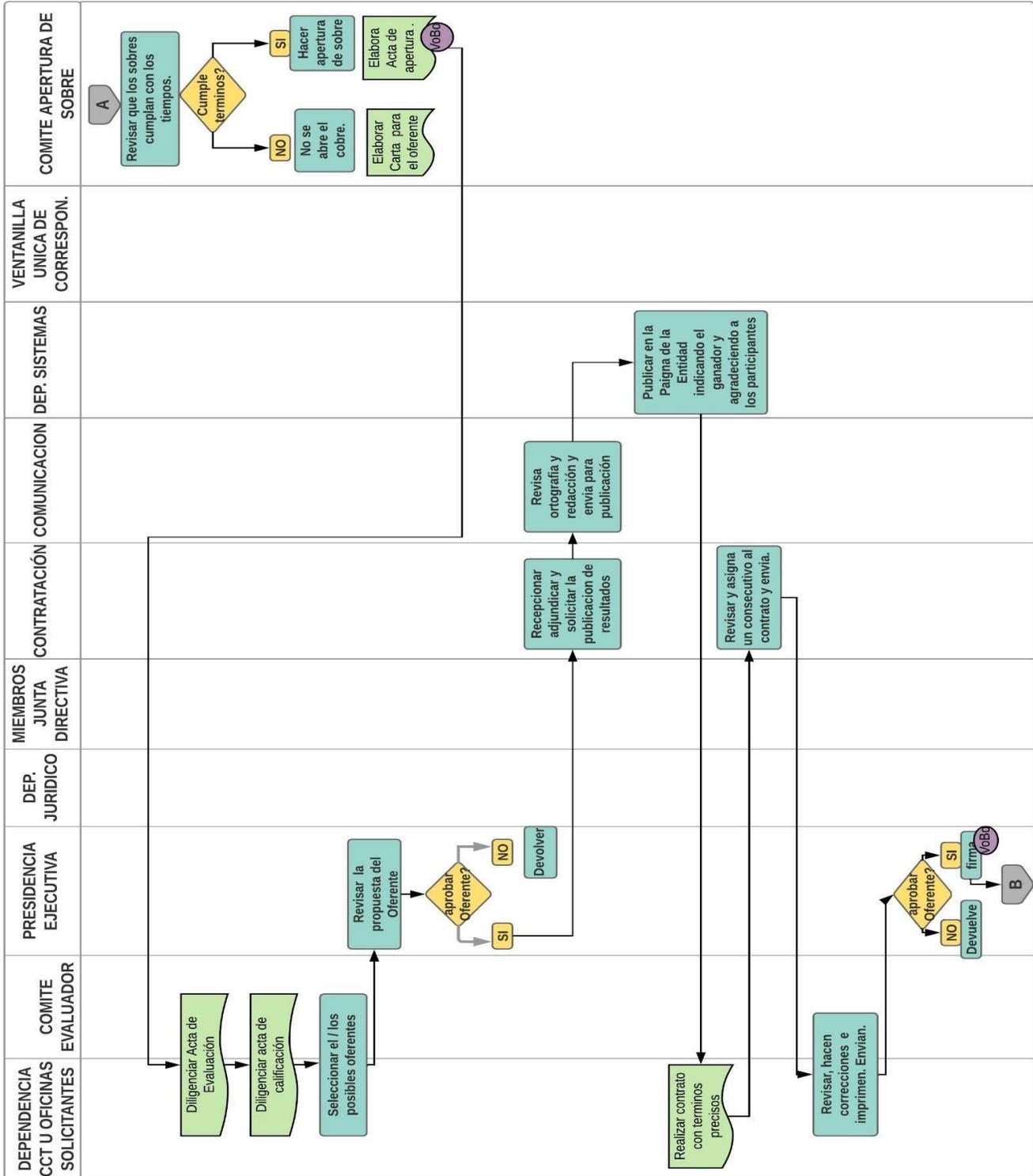
12.	Ventanilla Única De Correspondencia	Recepciona los sobres de la invitación a Proponer o Cotizar	
13.	Comité Apertura De Sobre	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Revisan que los sobres cumplan con los tiempos.</p> <p>Si los sobres no cumplen con los términos de tiempos establecidos no se abre el sobre y se labora una carta de devolución, donde se le informe los motivos por los cuales no entra a participar.</p> <p>Si por el contrario, cumple con los términos, se hace la apertura del sobre y se diligencia el Acta de apertura el cual es firmado por los miembros del comité.</p>	
14.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes Comité Evaluador	Diligencia Acta de Evaluación, diligencian acta de calificación, seleccionan el / los posibles oferentes y se envía a la Presidencia la Calificación obtenida	
15.	Presidencia Ejecutiva	<p>Revisa la propuesta del Oferente</p> <p>Si no se aprueba el oferente se devuelve.</p> <p>Si por el contrario se aprueba se le comunica a contratación.</p>	
16.	Contratación	Elabora acta de adjudicación y se solicita la publicación de los resultados a comunicaciones	
17.	Comunicaciones	Revisa la ortografía y redacción y posteriormente envía a sistemas.	
18.	Departamento de Sistemas	Publica en la Página de la Entidad indicando el ganador y agradeciendo a los participantes	
19.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Realiza contrato con términos precisos	
20.	Contratación	Revisa y asigna un consecutivo al contrato y envía.	
21.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes Comité Evaluador	Revisan, hacen correcciones e imprimen. Envían.	

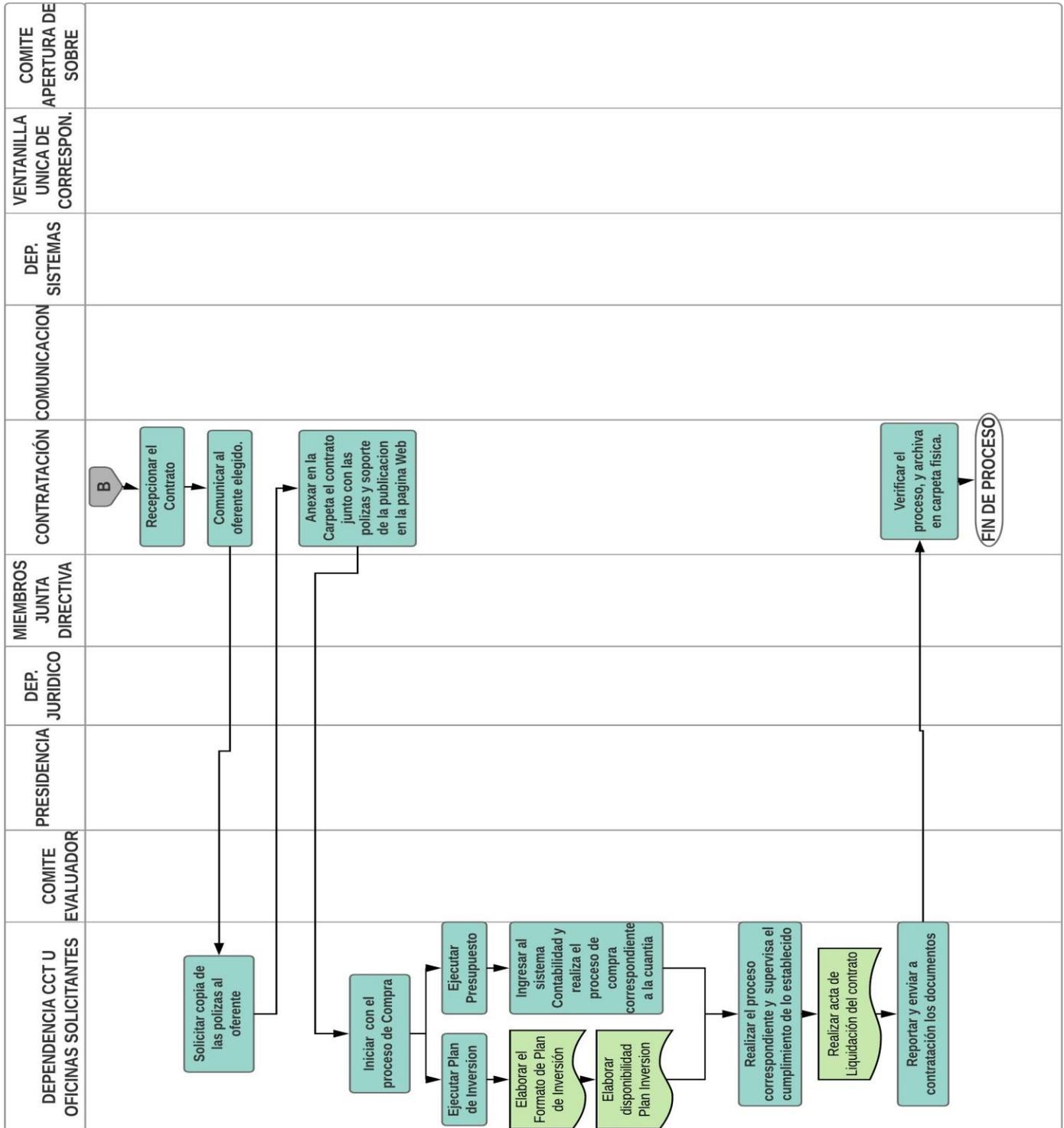
22.	Presidencia Ejecutiva	Si no se aprueba el oferente se devuelve. Si por el contrario se aprueba se le comunica a contratación.	
23.	Contratación	Recepciona el Contrato, comunica al oferente elegido.	
24.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	Solicita copia de las pólizas al oferente.	
25.	Contratación	anexa en la Carpeta el contrato junto con las pólizas y soporte de la publicación en la página Web	
26.	Dependencia CCT u Oficinas Solicitantes	◆ Punto de Control Inicia con el proceso de Compra. Si la compra se ejecuta desde el plan de inversión, se elabora el Formato de Plan de Inversión y elabora disponibilidad Plan de Inversión. Si por el contrario se ejecuta el presupuesto, se ingresa al sistema Contable y realiza el proceso de compra correspondiente a la cuantía.	
27.		Realiza acta de Liquidación del contrato, reporta y envía a contratación los documentos	
	Contratación	Verifica el proceso, y archiva en carpeta física.	

TERMNA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: INVITACIÓN A COTIZAR







ELABORO

Lizeth Cano Jiménez
Camila Martínez López

REVISO

Hipólito Castañeda Mora
Director Administrativo y
Financiero

APROBO

Nelly Janneth Herrera J
Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

3.3. PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

“GESTIÓN HUMANA”

PROCESO: "GESTIÓN HUMANA"

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer las actividades propias de Gestión Humana, asegurando la conformidad de los requisitos legales aplicables, con el fin de hacer seguimiento al proceso y desempeño de los funcionarios y asegurar las competencias necesarias que garanticen un adecuado desempeño en la organización

B) ALCANCE

El Alcance del proceso de Gestión Humana inicia desde el proceso de convocatoria del personal hasta el retiro del mismo, aplica para la administración del talento humano involucrado en todos los procesos de la entidad.

C) REFERENCIAS

Manuales internos, normatividad legal vigente, documentos de apoyo de la Cámara de Comercio de Tunja (Reglamento interno de trabajo, Manual de funciones).

D) RESPONSABLE

Director Administrativo y Financiero

E) DEFINICIONES

Funcionario: Persona que ejecuta trabajos específicos requeridos por la Entidad y que hace parte de la misma con previa suscripción de un contrato laboral.

Provisión Del Talento Humano: Corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae candidatos para realizar su proceso selectivo.

Convocatoria interna: Aplica a los candidatos que trabajan en la organización, para promoverlos o transferirlos a otras actividades. Se lleva a cabo a través de oferta de ascensos (cargos más elevados y, en consecuencia, más complejos) y transferencias (cargos del mismo nivel, pero que involucran otras habilidades).

Convocatoria externa: Se dirige a los candidatos que están fuera de la organización, para someterlos al proceso de selección de personal.

Contratación: Procedimiento por el que se pacta un acuerdo por virtud del cual una persona natural se obliga a prestar un servicio a la Entidad, cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración.

Retiro: Procedimiento por el cual se termina el contrato de trabajo por justas causas o voluntad de las partes contratantes.

Capacitación: Proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden y/o refuerzan conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

Seguimiento: Conjunto de actividades que aseguran que el proceso de administración del Talento Humano se cumpla a cabalidad y además garantice el buen ambiente laboral de los funcionarios y su aumento en el desempeño laboral. Dentro de las actividades involucradas se realiza la evaluación de desempeño la cual es una actividad mediante la que se realiza una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo de planta.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

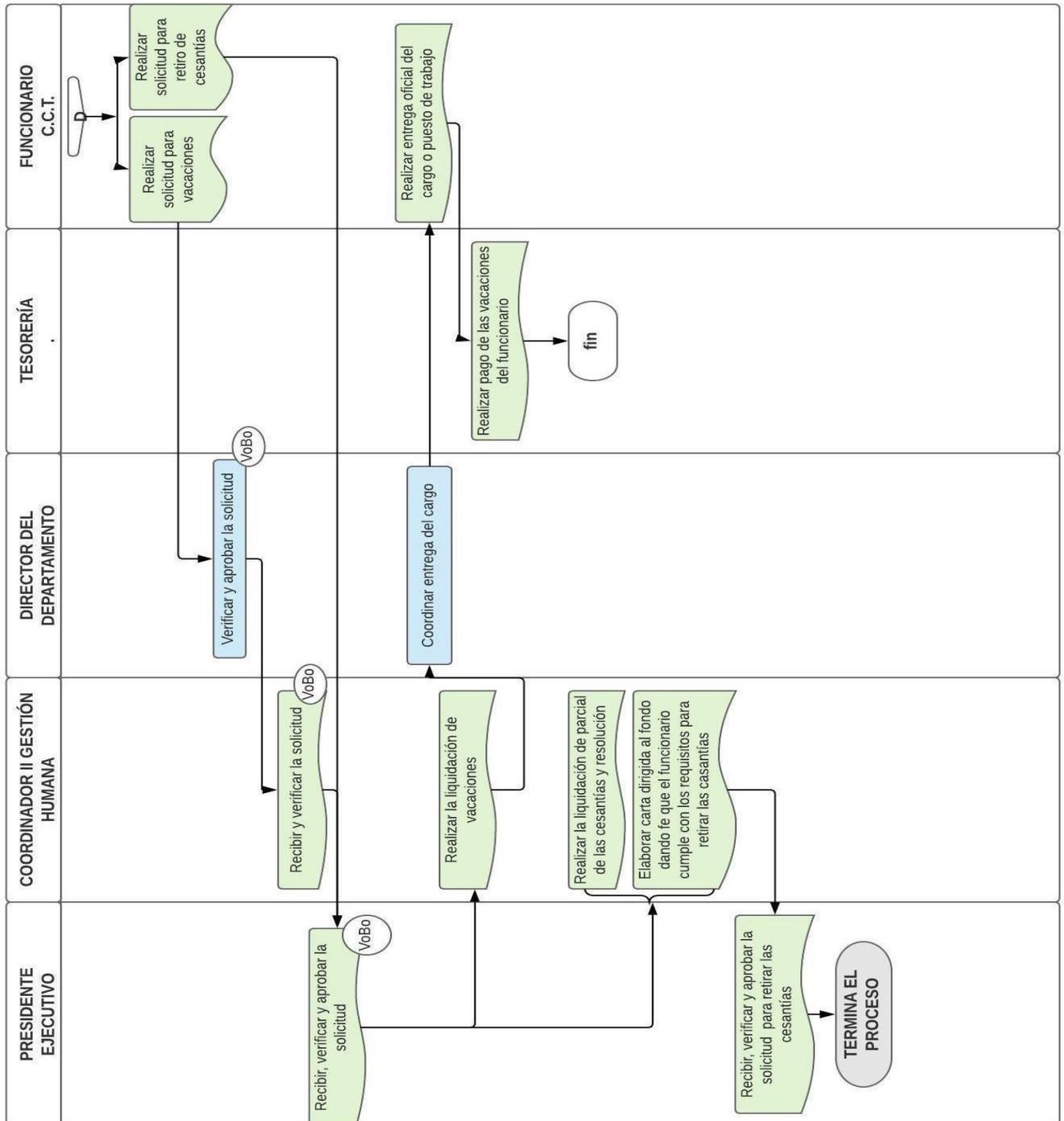
Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Evaluadores Hojas De Vida (Presidente Ejecutivo, Coordinador (A)II Gestión Humana, Director Del Departamento)	Una vez se realiza la solicitud para abrir la vacante a determinado cargo de planta, indican el perfil, los requisitos, y los documentos soporte que deben cumplir los aspirantes al cargo. Evalúan el tipo de convocatoria, cuando es por convocatoria interna el Coordinador(a) de Gestión Humana envía un correo a los funcionarios de la cámara de Comercio, para que los interesados envíen su hoja de vida dentro de las 24 horas siguientes, anexando datos adicionales, se tendrá en cuenta su desempeño laboral; cuando es por convocatoria externa, el Coordinador(a) de Gestión Humana solicitará al responsable la publicación de la misma en la página web y redes sociales de la Cámara de Comercio, durante máximo 5 días calendario, los interesados podrán enviar su hoja de vida al correo de la Cámara de Comercio; al correo de Coordinación de Gestión Humana; o radicarla en la ventanilla única de recepción de la Cámara de Comercio.	
2	Ventanilla Única De Recepción	Una vez el interesado en la convocatoria externa entrega su hoja de vida, el encargado de esta área la recibe y envía al Coordinador(a) II de Gestión Humana.	
3	Coordinador (A) II Gestión Humana. Director Del Departamento De La Vacante.	◆ Punto de Control Una vez se tienen todas las hojas de vida se reúnen el Coordinador (a) II Gestión Humana y el Director del departamento de la vacante para verificar y evaluar todas las hojas de vida. Seleccionan las hojas de vida que cumplan con el perfil solicitado por la Cámara de Comercio.	
4	Presidente Ejecutivo	Revisa y evalúa las hojas de vida.	
5	Evaluadores Hojas De Vida	Evalúan y seleccionan las hojas de vida que cumplen con el perfil solicitado por la Cámara de Comercio.	
6	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Verifica los antecedentes y las referencias de los elegidos. Comunica a los aspirantes que fueron seleccionados y los cita para la entrevista.	
7	Evaluadores Hojas De Vida	Una vez se notifica a los seleccionados se lleva a cabo la entrevista. Adicional, se les informa cuando y donde se realizan las pruebas psicológicas y/o psicotécnicas, y los exámenes médicos.	
8		Una vez se tienen los resultados de las pruebas y los exámenes, se evalúa en su totalidad al aspirante (teniendo en cuenta la hoja de vida, la entrevista, las	

		pruebas, los exámenes médicos, y demás documentos).	
9	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Elabora el contrato de acuerdo a los parámetros establecidos por la Cámara de Comercio; lo envía al Director administrativo y financiero, y al Director Jurídico.	
10	Director Administrativo Y Financiero; Director Jurídico	Reciben y verifican el contrato, dando el visto bueno, para que pueda ser firmado por las partes intervinientes. Si hay alguna modificación o corrección se devuelve el proceso a la actividad No. 10, de lo contrario continua el proceso.	
11	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Una vez se tiene listo el contrato para la respectiva firma comunica al aspirante que fue seleccionado y las condiciones.	
12	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Realiza la apertura de nómina y la afiliación a salud, pensión, riesgos laborales A.R.L. (24 horas antes de ser contratado).	
13	Presidente Ejecutivo	Se reúnen las partes intervinientes en el contrato para firmarlo.	
14	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Cuando el funcionario es contratado, el Coordinador(a) II realiza la inducción general (diligenciando el formato GRH-FO-001), brindando información sobre el reglamento interno de trabajo, manuales, horarios, presentación personal, y demás información que considere pertinente, para que el funcionario pueda iniciar a trabajar en la Cámara de Comercio. Adicional, coordina las inducciones con las demás áreas de la Cámara de Comercio.	
15		Realiza seguimientos periódicos, evalúa el ambiente de trabajo, al desempeño en sus funciones, el cumplimiento de las normas y reglamentos en la Cámara de Comercio.	
16	Director Departamento	Del	Realiza evaluaciones de desempeño semestralmente.
17	Coordinador (A) II Gestión Humana.		Organiza capacitaciones para todos los funcionarios y/o áreas específicas, por necesidades del servicio o por sugerencia de la administración.
18			Programa re-inducciones cada semestre en temas generales y/o específicos, (diligenciando el formato GRH-FO-002)
19	Coordinador (A) II Gestión Humana.		Crea al funcionario en el sistema e ingresa todos los datos requeridos en el sistema (datos básicos, datos de formación, etc.)
20			Relaciona a los funcionarios en el sistema para que al final del mes se liquide la nómina y la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) de los funcionarios

		conforme a la normatividad vigente.	
21	Funcionario Cámara De Comercio	Cuando el funcionario desea adquirir algún crédito, seguro, o cualquier otro concepto susceptible de descuentos en la nómina, comunica al Coordinador(a) II de Gestión Humana.	
22	Presidente Ejecutivo Y/O Director Administrativo Y Financiero Coordinador (A) II Gestión Humana.	Evalúa la factibilidad de hacer el descuento por medio de la nómina; si es factible autorizan el convenio con la entidad y solicitan copia del formulario firmado; por el contrario termina el proceso.	
23	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Crea el proveedor y programa el sistema para que calcule el monto y cada cuanto se realizara dicho descuento. Archiva la copia del formulario.	
24		Ingresar al sistema las novedades que se presenten mes a mes.	
25	Director Administrativo Y Financiero	Revisa y verifica la nómina y la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), dando su visto bueno para la aprobación de las mismas.	
26	Coordinador(A) II Gestión Humana	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Elabora un oficio en el cual relaciona los funcionarios que tiene los descuentos a los que hace mención la actividad No.23 , y el valor que se debe pagar a dichas entidades con las que se realizó el convenio, y da su visto bueno para que Tesorería se realice el pago.</p>	
27	Tesorería	Verifica y realiza el respectivo pago.	
28	Presidente Ejecutivo	Una vez el funcionario cumple con el término del contrato laboral en la Cámara de Comercio, se evalúa si se renueva o se liquida el contrato.	
29	Coordinador (A) II Gestión Humana.	En caso de que se renueve el contrato, elabora el memorando de renovación, y lo envía al presidente Ejecutivo; por el contrario, si deciden liquidar el contrato, elabora la liquidación del contrato, y la envía al presidente Director Administrativo y Financiero, para su revisión y firma, luego lo envía al Presidente Ejecutivo; y elabora la carta para que el funcionario en mención se realice el examen médico de egreso.	
30	Presidente Ejecutivo	Verifica y aprueba, de este modo se renueva el contrato del funcionario; por el contrario cuando liquida, firma la liquidación del funcionario y se da por terminado el contrato.	
31	Funcionario Cámara De Comercio	<p>Cuando el funcionario continúa laborando en la Cámara de Comercio adquiere beneficios que le otorga la cámara de Comercio, como por ejemplo, derecho a las vacaciones y cesantías.</p> <p>Cuando el funcionario solicite las vacaciones, deberá hacerlo con un tiempo prudencial de anticipación, al director del departamento.</p>	

32	Director Del Departamento	Recibe y verifica la solicitud, da el visto bueno para la aprobación de la solicitud de vacaciones, y lo envía al Coordinador(a) II Gestión Humana.	
33	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Verifica y procede a dar visto bueno a la solicitud de vacaciones, y lo envía al presidente ejecutivo.	
34	Presidente Ejecutivo	Verifica y procede a aprobar la solicitud.	
35	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Realiza la liquidación de las vacaciones del funcionario.	
36	Director Del Departamento Y Funcionario Cámara De Comercio	Coordina el empalme (diligenciando el formato GRH-FO-007) para que el funcionario realice la entrega del puesto de trabajo al funcionario que lo remplazara durante las vacaciones, si es procedente.	
37	Tesorería	Realiza el pago de las vacaciones del funcionario.	
38	Funcionario Cámara De Comercio	Cuando el funcionario solicite las cesantías, por alguno de los conceptos que establece la ley, deberá realizar la solicitud Presidente Ejecutivo.	
39	Presidente Ejecutivo	Verifica y aprueba la solicitud de retiro de cesantías si está acorde a la normatividad vigente.	
40	Coordinador (A) II Gestión Humana.	Realiza la liquidación parcial y la resolución que emite la Cámara de Comercio, cuando las cesantías son las del año en vigencia y aún no se han consignado. Pero si ya fueron consignadas, elabora una carta dirigida al fondo, en la cual da fe y especifica que el funcionario cumple con los requisitos para poder retirar las cesantías.	
41	Tesorería	Realiza el pago de las cesantías al funcionario.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

3.4. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CAMARA DE COMERCIO DE TUNJA

PROCESO
GESTION DOCUMENTAL

PROCESO : GESTION DOCUMENTAL

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar actividades administrativas y operativas pertinentes a la planificación, procesamiento, manejo, organización, gestión de la información y custodia de la documentación, producida y recibida desde su origen hasta su destino final, facilitando su consulta, utilización y conservación.

B) ALCANCE

Este proceso se aplicará a todo tipo de información producida y/o recibida por la Cámara de Comercio de Tunja, sus dependencias, funcionarios, y en general por cualquier persona que desarrolle actividades inherentes en función de la Cámara de Comercio Tunja o que haya sido delegados por esta, independientemente del soporte y medio de registro (análogo o digital) en que se produzcan los documentos.

C) REFERENCIAS:

Resolución N°0015 del 2018

D) RESPONSABLE:

Director Administrativo y Financiero / Líder del Proceso

E) DEFINICIONES:

Documento Obsoleto: Documento que contiene información desactualizada por lo cual se prohíbe su uso.

Copia Controlada: Copias de documentos distribuidos los cuales son necesarias mantener actualizadas para su uso.

Listado Maestro: Relación de documentos internos del sistema Integrado de Gestión.

Aprobación: Actividad emprendida para determinar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

Archivo de Gestión: Es toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Archivo Central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo Histórico: Es el archivo cuya función es la custodia y conservación de los documentos calificados como de conservación permanente.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción. La oficina (Archivo de Gestión) y su conservación temporal (Archivo Central), hasta su eliminación o integración a un archivo permanente (Archivo Histórico).

Comité de Archivo: Grupo asesor de la Presidencia Ejecutiva, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Inventario Documental: Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Pueden ser esquemáticos, generales, analíticos y preliminares.

Tabla de Retención Documental (TRD): Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Transferencia documental: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

Unidad de Conservación: Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras: una caja, un libro, una carpeta o un tomo.

PROCEDIMIENTO: GESTION DOCUMENTAL

Area Responsable: Departamento Administrativo y Financiero

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

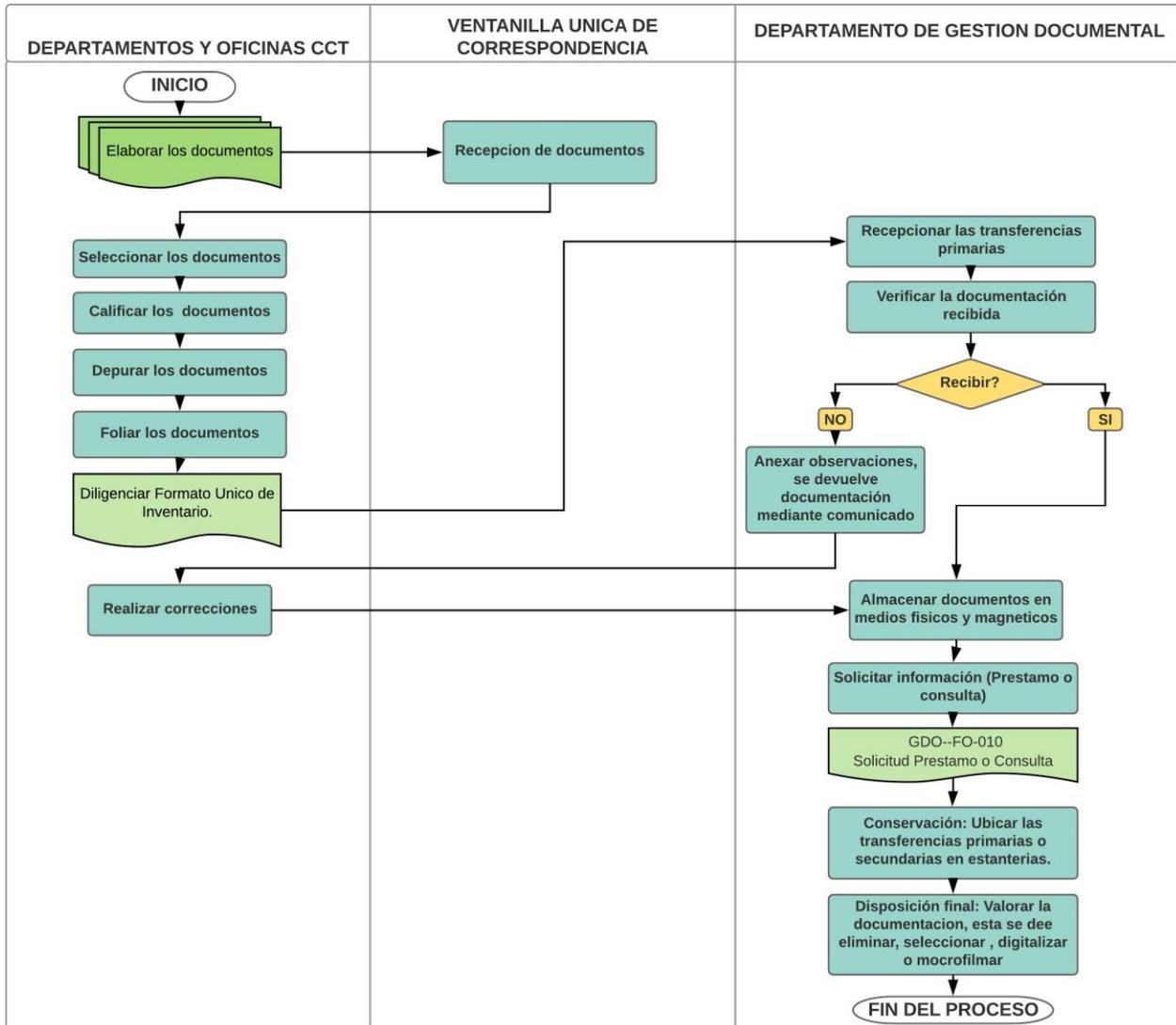
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Departamentos Cámara De Comercio	<p>Producción de documentos:</p> <p>Elaborar documentos de acuerdo a las directrices establecidas.</p> <p>Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.</p>	Guía de producción de documentos GDO-DG-004.
2.	Ventanilla Única De Correspondencia	<p>Recepción:</p> <p>Recepciona la documentación de acuerdo a los parámetros establecidos, posteriormente, se realiza la distribución ya sea electrónica o en físico cuando así se requiera, evidenciando ésta con planillas de distribución interna de correspondencia. La comunicación oficial se conforma como evidencia para la oficina receptora.</p>	Resolución N°0015 de 2015 pautas para el manejo de las comunicaciones oficiales
4.	Dependencia De Gestión Documental	<p>Selección:</p> <p>Seleccionar la documentación de acuerdo a las series, subseries y tipos de documentos (con base en la tabla de retención documental correspondiente).</p> <p>La Selección Documental se aplica a aquellas series y/o subseries documentales que no ameritan conservarse totalmente, pero que poseen valor informativo que se repite o se encuentra registrado en otras series y/o subseries documentales. Una vez que se efectuó la selección, implícitamente se está determinando eliminación sobre la documentación no seleccionada. Es aconsejable que para la documentación seleccionada se le acompañe de alguna técnica reprográfica.</p>	
5.		<p>Clasificación:</p> <p>Clasificar la documentación de acuerdo a los departamentos, por vigencias, series, subseries y</p>	Tablas de Retención Documental

		tipos documentales (con base en la tabla de retención documental correspondiente).	
6.		<p>Depuración:</p> <p>Eliminar del material abrasivo (ganchos clic, etc...)</p> <p>Esta operación consiste en sustraer del archivo los expedientes cuyo término de conservación ha prescrito a fin de darles de baja definitivamente.</p>	
7.		<p>Foliación:</p> <p>Asignar un número consecutivo a cada folio en su cara recta de cada unidad documental.</p>	
8.		<p>Inventario:</p> <p>Diligenciar el formato único de inventario, y describir la relación sistemática y detallada de las unidades documentales existentes en los archivos de gestión, y enviar la documentación al departamento de gestión documental.</p>	Formato Único de Inventario Documental
9.		<p>Recepción: transferencias documentales</p> <p>Recepciona las transferencias primarias, el responsable verifica que la información recibida corresponda a la información contenida en el formato único de inventario, de ser así, recibirá la documentación.</p> <p>Recepciona y verificar la documentación transferida de los archivos de gestión al Archivo Central, para su adecuada ubicación y posterior consulta. 2... Inicia con la solicitud de transferencia documental y finaliza con su ubicación en el lugar correspondiente del archivo central.</p>	Formato Único de Inventario Documental
10.		<p>El responsable procederá a verificar que la documentación se halla seleccionado, clasificado, eliminado, depurado, y foliado de acuerdo a los criterios establecidos y a la normatividad legal vigente. Si esta información se encuentra acorde a los parámetros establecidos se continuará con el proceso, de lo contrario, se anexaran las observaciones y/o sugerencias al formato único de inventario, devolviendo al departamento que envió la documentación, adicional enviará un comunicado explicando el motivo de la devolución.</p>	Formato Único de Inventario
11.		<p>Se almacena la información en la base de datos de cada dependencia en medio magnética y en medio físico se ubicara en la estantería.</p>	

		<p>Consulta o préstamo:</p> <p>La documentación almacenada en este departamento puede ser objeto de consulta o de préstamo, por clientes internos o por clientes externos.</p> <p>Los clientes internos pueden hacer la solicitud verbal, escrita o vía correo. Los clientes externos deberán solicitar la información estrictamente por escrito.</p> <p>La documentación para consulta, no puede salir del archivo central Y se solicita diligenciar el registro correspondiente.</p> <p>Cuando la documentación es solicitada para préstamo se deberá diligenciar el registro y el plazo máximo de entrega de los expedientes para los clientes internos es de 8 días. No obstante, se puede ampliar el tiempo de préstamo cuando se requiera, diligenciando nuevamente el registro.</p> <p>Para el préstamo de documentos a los Clientes externos, los expedientes deben estar bajo custodia del líder del proceso de gestión documental y de los apoyos administrativos que apoyan en área.</p> <p>Conservación:</p> <p>Al ubicar las transferencias primarias en la estantería se deberá clasificar en primaria y secundaria, la primera es la documentación que va del archivo de gestión al archivo central; y la secundaria la que va del archivo central al archivo histórico, en el cual se almacenan los documentos de conservación total como memoria institucional de la entidad.</p>	<p>GDO--FO-010</p> <p>GDO-FO-006</p>
		<p>Disposición Final:</p> <p>Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.</p>	<p>GDO-FO-004 GDO-FO-005</p>

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: GESTIÓN DOCUMENTAL



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- GDO-DG- 001 - PROGRAMA GESTION DOCUMENTAL
- GDO-DG-002 - INSTRUCTIVO ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO
- GDO-DG-003 - INSTRUCTIVO ÚNICO VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA
- GDO-DG-004 - GUIA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hipólito Castañeda Mora Director Administrativo y Financiero	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

3.5. PROCESO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

“SERVICIO AL CLIENTE Y PROGRAMA ANUAL

PROCESO : SERVICIO AL CLIENTE Y PROGRAMA ANUAL

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora continua del servicio, resultado de las mediciones a través de las encuestas y solicitudes de Sugerencia, felicitaciones y quejas por parte de los usuarios.

B) ALCANCE

Aplica desde la recepción de la Sugerencia, Felicitación o Queja y aplicación de la encuesta hasta la eficacia de la acción tomada.

C) RESPONSABLE

Dirección de Planeación y Estudios Económicos

D) DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Adoptada de la definición 3.1.4 de la Norma ISO 9000:2000.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Sugerencia: Acción de cualquier usuario recomendando se tome medidas frente al servicio recibido o prestado.

Felicitación: Manifestación de cualquier usuario expresando plena satisfacción frente al servicio recibido o prestado.

Quejas: Manifestaciones de inconformidades con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio público. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Recolección de datos: Es la recopilación de información de los usuarios de la entidad, la cual se realiza por medio de encuestas u otra herramienta estadística en las oficinas seccionales, receptoras y en la oficina principal de Tunja. El número de encuestas o la herramienta estadística a aplicar se determina por medio del método estadístico probabilístico y el muestreo aleatorio simple, siempre y cuando tenga un 95% de confiabilidad.

Evaluación: Es la identificación de las necesidades de servicio del usuario o cliente, determina lo prioritario a atender, permite hacer comparativos y conocer si los servicios se prestan de forma eficiente; de igual manera los resultados permiten determinar políticas tendientes a mejorar y satisfacer las necesidades de los usuarios de la Cámara de Comercio

3.5.1. Servicio Al Cliente

PROCEDIMIENTO: Servicio Al Cliente

Área Responsable: Departamento de Planeación y Estudios Económicos

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- El responsable del proceso debe semanalmente facilitar formatos SFQ en cada área que preste atención al público en la sede principal; así mismo debe verificar el contenido de los buzones de sugerencias y realizar el respectivo tratamiento a las solicitudes allegadas.
- Para el centro de convenciones, oficina seccional, oficinas receptoras y oficinas de apoyo; se suministrarán de acuerdo a la necesidad de cada oficina.
- Los jefes de oficina son responsables del envío de las SFQ halladas en los buzones y de la remisión al responsable del proceso de servicio al cliente.
- El Departamento de Planeación trimestralmente publicará las felicitaciones (pandion, intranet), así mismo cada semestre hará un reconocimiento notificando al funcionario las felicitaciones recibidas.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Usuario	<p>Cuando el usuario siente la necesidad de interponer una Sugerencia, Felicitación, Petición Reclamo o Queja S.F.P.Q puede interponerla mediante:</p> <p>*Medio físico: Los usuarios podrán manifestar sus SFPQ en el formato dispuesto en las áreas de atención al público y/o en los buzones de sugerencias.</p> <p>*Virtual: En la página Web de la entidad se encuentra disponible el formato de SFPQ, deberá diligenciar los campos obligatorios, enviar y el sistema arrojará un número de radicado.</p> <p>*Verbal: El usuario podrá manifestar su SFPQ por medio de llamada telefónica o acercándose a la oficina de servicio al cliente; en cualquiera de los dos casos el responsable del proceso debe tomar los datos y diligenciar el respectivo formato para dar trámite a la SFPQ.</p>	SCL-FO-001
		<p>Cuando la SFPQ es depositada en los buzones de la Sede principal – Tunja, el Auxiliar I del departamento de Planeación y estudios económicos se comunica con el Revisor Fiscal de la Entidad, para que abra el buzón.</p> <p>En caso de que la SFPQ sea depositada en los buzones del centro de convenciones, oficina seccional, oficinas receptoras y oficinas de apoyo, ellas procederán a enviarlas a la Sede Principal las cuales ingresan por la Ventanilla Única de Correspondencia.</p> <p>En los dos casos, se procede a enviar las SFPQ AL Auxiliar I Departamento de Planeación y Estudios Económicos.</p>	
2.	Auxiliar I Departamento De Planeación Y Estudios Económicos	Recepciona la SFPQ, y procede a realizar comunicado al usuario, (sin superar un tiempo de 3 días hábiles) indicándole que se le dará respuesta en los próximos Días (no superior a 15 días hábiles).	
3.		<p>◆ Punto de Control</p> <p>Realiza comunicado de traslado al director del departamento o dependencia responsable, indicando la descripción de la SFPQ y los tiempos establecidos para dar respuesta al responsable de servicio al cliente; se Remite dicho comunicado con el soporte de la SFPQ por correo electrónico.</p>	
4.	Departamento Involucrado	El director del Dpto. o dependencia analiza la SFPQ; si es queja, reclamo o sugerencia solicitara descargos al	

		<p>funcionario involucrado con el fin de dar respuesta (sin superar 4 días hábiles) y remitirla al responsable de Servicio al cliente.</p> <p>Cuando es una felicitación, se realiza el respectivo traslado (comunicado) al Director del Departamento informándole la felicitación manifestada por el usuario.</p>	
5.		<p>Elabora un oficio dando respuesta al Usuario respecto a su SFPQ en los tiempos establecidos, indicándole el tratamiento que se le dio y las medidas disciplinarias (si las hubiere) realizadas. Dicho oficio, es enviado Al Auxiliar I del Departamento de Planeación y Estudios Económicos.</p>	
6.	Auxiliar I Departamento De Planeación Y Estudios Económicos	<p>Recepciona el oficio, y procede a enviar la respuesta al Usuario. En caso que el usuario no tenga correo electrónico se entregará en medio físico en papel membretada de la CCT.</p>	
7.		<p>Diligencia el formato seguimiento y estado de la SFPQ, una finalizado el proceso de la SFPQ, con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos y la trazabilidad de la solicitud.</p>	SCL –FO-002
8.		<p>Procede a comunicarse con el Usuario para saber su opinión respecto a la respuesta dada en relación a la SFPQ.</p> <p>Si el usuario queda satisfecho con la respuesta dada, se cierra la SFPQ.</p> <p>Si por el contrario no se siente satisfecho con la respuesta dada, se vuelve a abrir la SFPQ.</p>	
9.		<p>Verifica si la SFPQ afecta algún producto no conforme de los procesos, y la prestación del servicio.</p> <p>Si afecta el producto no conforme y la prestación del servicio se procede a informar al Director del Departamento Involucrado que de acuerdo al análisis es necesario realizar acciones correctivas.</p> <p>Por el contrario si no afecta, se cierra definitivamente la SFPQ</p>	
10.		<p>Trimestralmente se realiza el informe, indicando el número de SFPQ recibidas, los departamentos afectados, la descripción de la solicitud y comparación de resultados con el trimestre del año anterior.</p>	INFORME SFPQ

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: SERVICIO AL CLIENTE

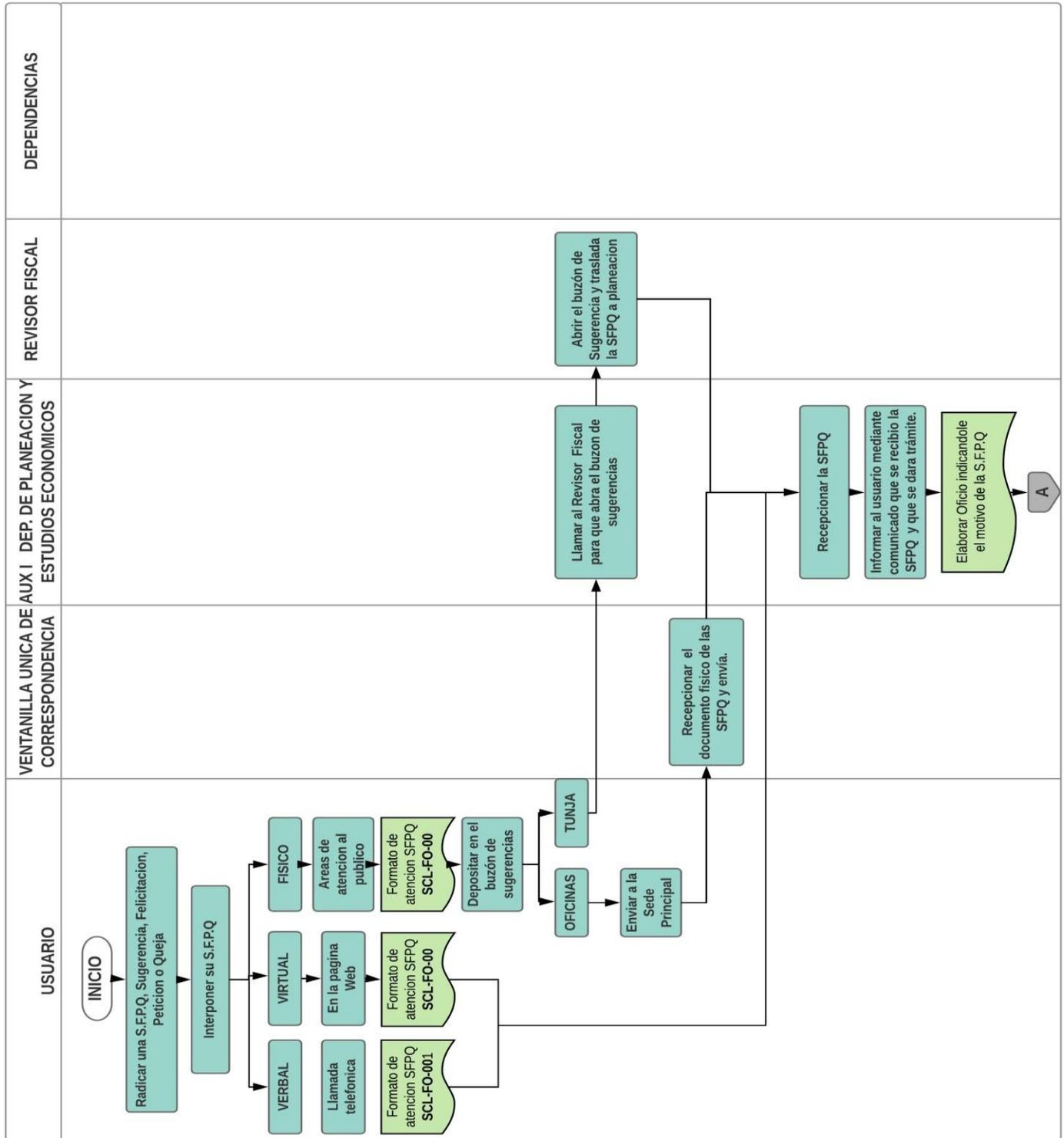
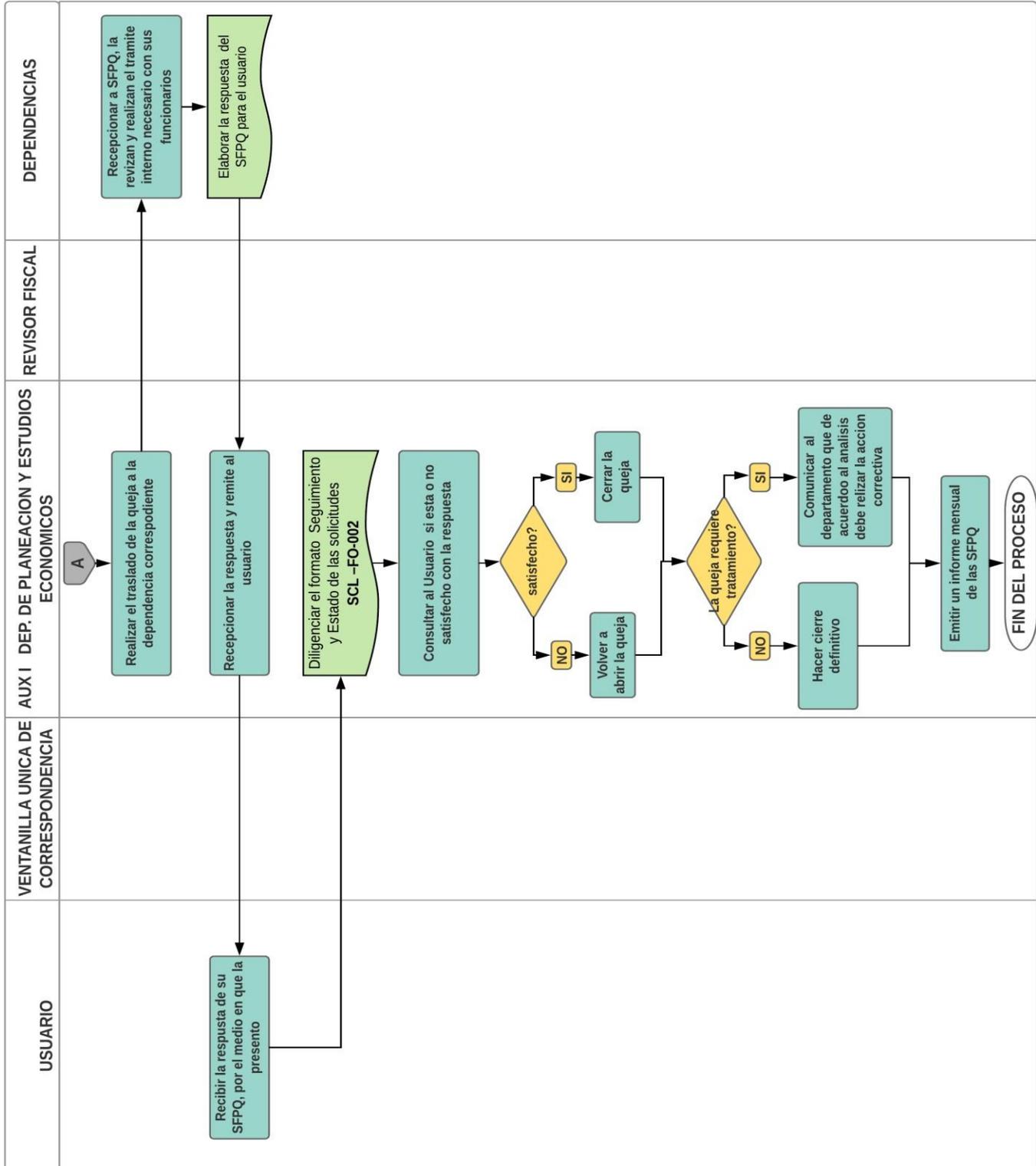


DIAGRAMA DE FLUJO: SERVICIO AL CLIENTE



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- SCL-FO-001 FORMATO ATENCION SFQ
- SCL-FO-002 SSEGUIMIENTO Y ESTADO DE LAS SOLICITUDES SFQ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Luis Alejandro Suarez Amaya Director Planeación Y Estudios Económicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.5.2. Programa Anual

PROCEDIMIENTO: Elaboración Programa Anual de Trabajo

Área Responsable: Departamento de Planeación y Estudios Económicos

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- Se registran en el Programa Anual de Trabajo las actividades proyectadas del proceso con su respectivo presupuesto. Una vez elaborado, se envía al Director de Planeación para su revisión.
- De acuerdo a las Necesidades del proceso, a los requerimientos y a las actividades propias de los procesos; se realiza la elaboración/actualización del plan de trabajo de acuerdo a las actualizaciones, modificaciones o mejoras del proceso, documento que debe ser enviado a la Coordinación del SIG.

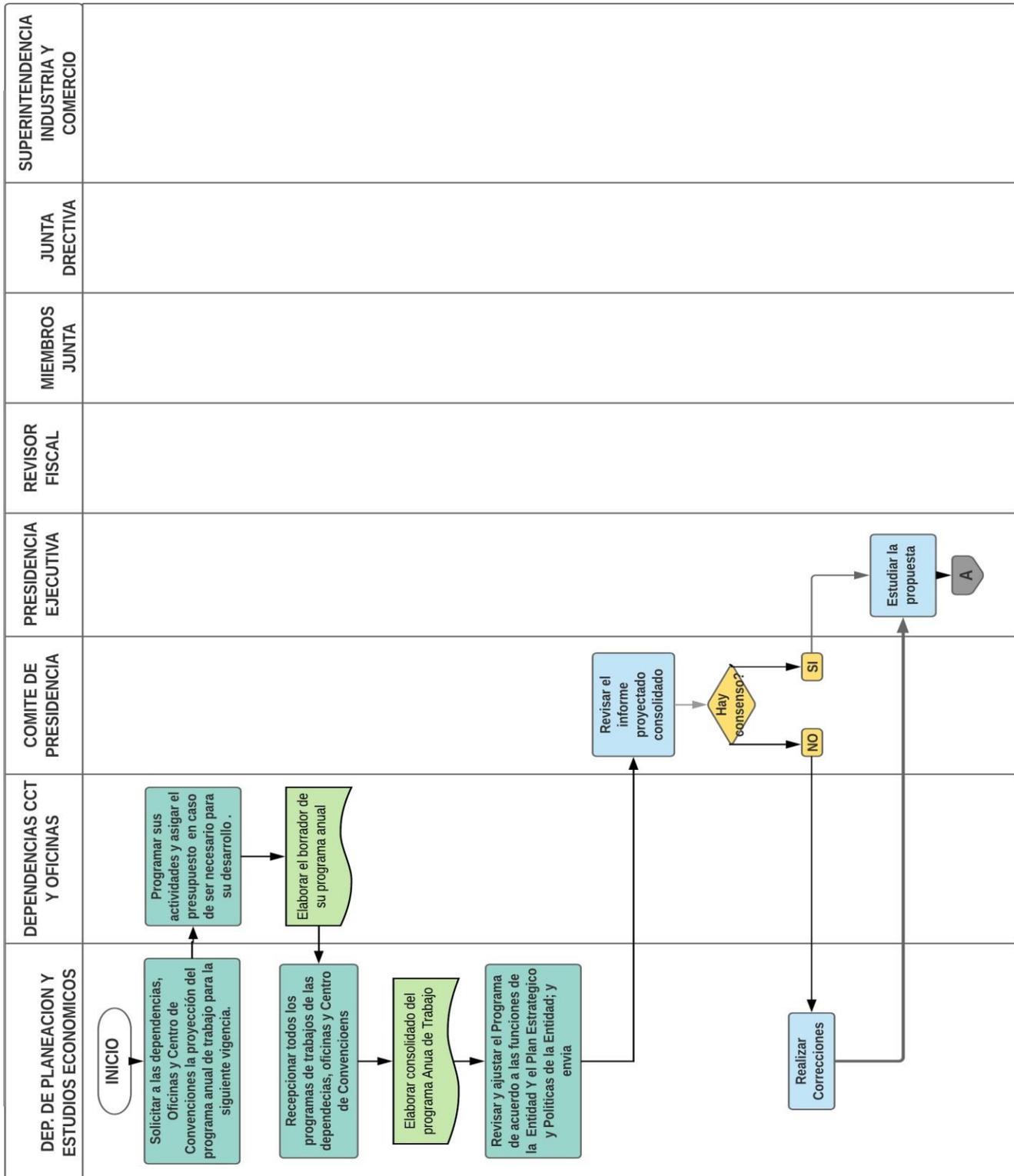
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Director Y Aux I Departamento De Planeación Y Estudios Económicos	Solicitan a las dependencias, oficinas y Centro de Convenciones proyección del programa anual de trabajo que se llevara a cabo para el siguiente año.	
2.	Dependencias, Oficinas, Centro De Convenciones CCT.	Proyectan sus actividades y posteriormente asignan los recursos cuando sea necesario.	
3.		Elaboran el Programa Anual de Trabajo, con sus respectivas actividades de manera explícita.	
4.	Director Y Aux I Departamento De Planeación Y Estudios Económicos	Recepciona y consolidan los formatos de las proyecciones de todas las dependencias, Oficinas y Centro de Convenciones de la Cámara de Comercio de Tunja. Revisa el consolidado del Programa Anual de Trabajo y los ajusta de acuerdo a las funciones de la Entidad. Y envía al Comité.	
5.	Comité De Presidencia	Revisan el informe proyectado consolidado del Programa Anual de Trabajo Si el comité no llega a ningún consenso, se devuelve al Departamento de Planeación y Estudios Económicos, para que realice las correcciones y tome las medidas necesarias. Si por el contrario el comité llega a un consenso, se envía la propuesta a presidencia.	
6.	Presidencia Ejecutiva	Estudia y analiza las variables de la propuesta a manera de ingresos, gastos y actividades. Si no aprueba la propuesta, se devuelve al Comité de presidencia para que este proponga una nueva estrategia. Si por el contrario aprueba la propuesta, da el visto bueno, firma y se la envía al Revisor fiscal de manera informativa y a los miembros de la junta para su revisión.	
7.	Revisor Fiscal	Recibe la propuesta aprobada, para informarse del Programa Anual de Trabajo	

8.	Miembros De La Junta Directiva	<p>Revisan el informe proyectado consolidado del Programa Anual de Trabajo.</p> <p>Si hay comentarios y observaciones se devuelve a la presidencia ejecutiva para que solicite las correcciones pertinentes.</p> <p>Si no hay comentarios, se da visto bueno y se envía a la Junta Directiva para su revisión.</p>	
9.	Junta Directiva	<p>Recibe y revisa la propuesta del Programa Anual de Trabajo.</p> <p>Si no se aprueba la propuesta, se devuelve al a la presidencia para que este proponga una nueva estrategia.</p> <p>Si por el contrario se Aprueba la propuesta, da el visto bueno.</p>	
10.		Incorpora la aprobación del Programa Anual de Trabajo en el acta de la Junta Directiva.	
11.	Funcionarios Departamento De Planeación Y Estudios Económicos	<p>Notifica a cada Dependencia la aprobación del programa Anual de Trabajo</p> <p>Envía el Programa Anual de Trabajo, con sus respectivas copias a la Superintendencia de Industria y Comercio. A través de la plataforma.</p>	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: PROGRAMA ANUAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

3.6. PROCESO CONTROL INTERNO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

“AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO”

PROCESO: CONTROL INTERNO

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Verificar el desempeño efectivo de las actividades en cada uno de los procesos de la Cámara de Comercio de Tunja a través de análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las revisiones efectuadas, procurando la preservación de la integridad patrimonial de la entidad, la eficiencia de su gestión económica, y la mejora continua mediante acciones pertinentes.

B) ALCANCE

Auditar y verificar todas las actividades realizadas por los procesos de la Entidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus políticas, objetivos, procesos y procedimientos, presentando observaciones, recomendaciones y los resultados a la Junta Directiva, a la Presidencia Ejecutiva y a las diferentes Áreas de la Entidad según corresponda, para que sean tomadas las acciones de mejora correspondiente.

C) REFERENCIAS

Manuales internos, normatividad legal vigente, documentos de apoyo de la Cámara de Comercio de Tunja (Reglamento interno de trabajo, Manual de funciones, generalidades de control Interno).

D) RESPONSABLE

Asesor Control Interno y Control Social

E) DEFINICIONES

Control Interno: Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con los decretos, leyes y demás normas legales, dentro de las políticas trazadas por la Administración (Presidencia Ejecutiva) y en atención a las metas u objetivos previstos.

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

Informe de auditoría: Documento que incluye el dictamen, los hallazgos y las recomendaciones u observaciones encontradas por el auditor.

Naturaleza de la auditoría: Es una forma de expresar el tipo de auditoría que se realiza. Es decir los

objetivos que se persiguen cuando se decide practicar un trabajo profesional de auditoría. Así, podemos hablar de auditorías de naturaleza financiera, operacional, ambiental, etc.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría-

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Recomendaciones de auditoría: Son acciones que los Auditores creen necesarias para corregir condiciones existentes o mejorar las operaciones.

Técnicas de auditoría: Son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia necesaria que fundamente su opinión

3.6.1. Ejecución De Auditorías Control Interno

PROCEDIMIENTO: Ejecución De Auditorías Control Interno

Área Responsable: CONTROL INTERNO

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Evaluar los objetivos relacionados con cumplimiento, información financiera, y todo lo relacionado con la operación, estos determinados por la eficiencia y eficacia de las operaciones, incluyendo los objetivos de rendimiento, rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas, mediante el autocontrol en el desarrollo de las actividades con evaluaciones periódicas.

Puntos importantes del control y autocontrol son: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones con el fin de prevenir el fraude durante el paso a paso de las actividades.

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permita a cada uno asumir sus responsabilidades y presentar informes que contengan datos operativos, financieros y de cumplimiento productivos internamente, al igual que información para generar informes a la Alta Dirección, los Entes de vigilancia y Control.

Es necesario realizar una supervisión o monitoreo, evaluando la calidad, el alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales, estas se determinan en función de la evaluación de los riesgos y de la eficiencia de los procedimientos de supervisión continuada.

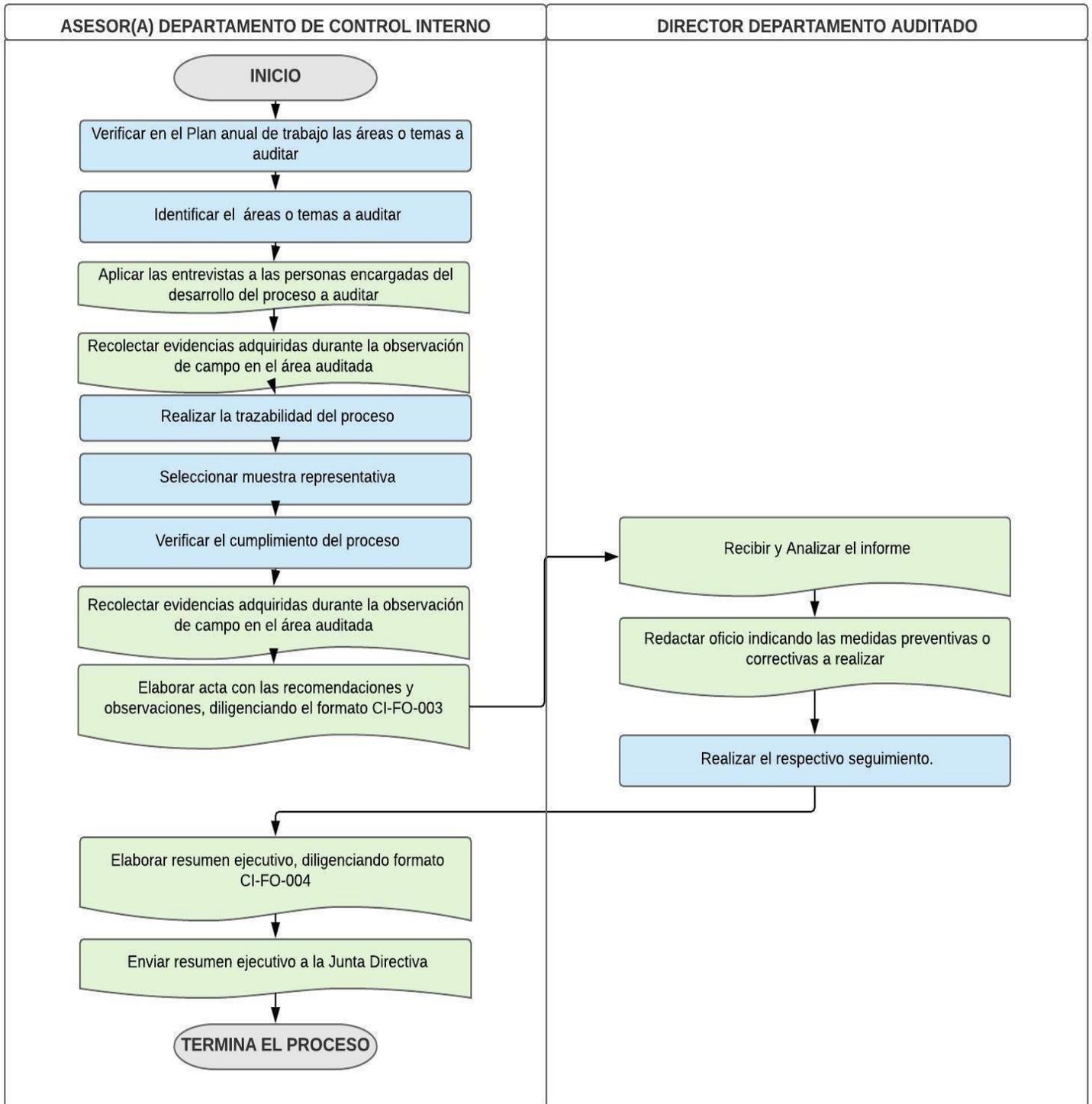
El alcance y la frecuencia de la evaluación o seguimiento del Control Interno se realizan de acuerdo a la magnitud de los riesgos objetos de control y la importancia de los controles para la reducción de los mismos. Así, los controles que actúan sobre los riesgos de mayor prioridad y los más críticos para la reducción de un determinado riesgo es objeto de evaluación con más frecuencia.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Asesor (a) Departamento De Control Interno	Realiza auditorías programadas en el Plan de trabajo y las que soliciten Presidencia Ejecutiva y Junta Directiva.	
2		Identifica el área de trabajo a auditar, informa al Director del Dpto. mediante correo electrónico los procesos que van a ser auditados y que documentación se requiere, la realización de la auditoria se acuerda con el dueño del proceso y se dirige al área para aplicar las entrevistas al personal encargado del desarrollo del proceso.	
3		Recolecta las evidencias adquiridas en la observación de campo en el área auditada.	
4		Realiza la trazabilidad, identificando quien es el responsable del proceso, como lo desarrolla, si cumple con las políticas y lineamientos vigentes establecidos por la entidad.	
5		Selecciona una muestra representativa, para poder verificar el cumplimiento del proceso, esto con base en los procedimientos documentados, manuales, normatividad vigente, entre otros.	
6		Elabora y redacta recomendaciones u observaciones, respecto a los hallazgos encontrados en la auditoría realizada. Diligenciando el formato CI-FO-003	
7		Envía el informe al Director del Departamento, con copia al Presidente Ejecutivo.	
8	Director del Departamento auditado	Recibe el informe y emite oficio dando respuesta si fuere el caso al asesor(a) del departamento de control interno con copia a Presidencia Ejecutiva, indicando las medidas que se efectuaran frente a las observaciones recibidas, y el seguimiento respectivo.	
9	Asesor (a) Departamento De Control Interno	Elabora el resumen ejecutivo con base en el informe que elaboró en los pasos anteriores, y la respuesta que emite el Director del Departamento auditado. Diligenciando el formato CI-FO-004	
10		Envía el resumen ejecutivo a la Junta Directiva.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.6.2. Seguimiento al Plan de Trabajo de las Oficinas; Seguimiento al Tratamiento de la Gestión del Riesgo y/o Seguimiento a las Auditorías Internas y Externas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

PROCEDIMIENTO: Seguimiento al Plan de Trabajo de las Oficinas; Seguimiento al Tratamiento de la Gestión del Riesgo y/o Seguimiento a las Auditorías Internas y Externas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Área Responsable: CONTROL INTERNO

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Una vez se ejecute cualquiera de los tres seguimientos, que pueden ser; Seguimiento al Plan de Trabajo de las Oficinas; Seguimiento al Tratamiento de la Gestión del Riesgo y/o Seguimiento a las Auditorías Internas y Externas del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el responsable debe presentar y elaborar un informe final al Presidente Ejecutivo y un resumen ejecutivo para ser enviado a la Junta Directiva.

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permita a cada uno asumir sus responsabilidades y presentar informes que contengan datos operativos, financieros y de cumplimiento productivos internamente, al igual que información para generar informes a la Alta Dirección, los Entes de vigilancia y Control.

Es necesario realizar una supervisión o monitoreo, evaluando la calidad, el alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales, estas se determinan en función de la evaluación de los riesgos y de la eficiencia de los procedimientos de supervisión continuada.

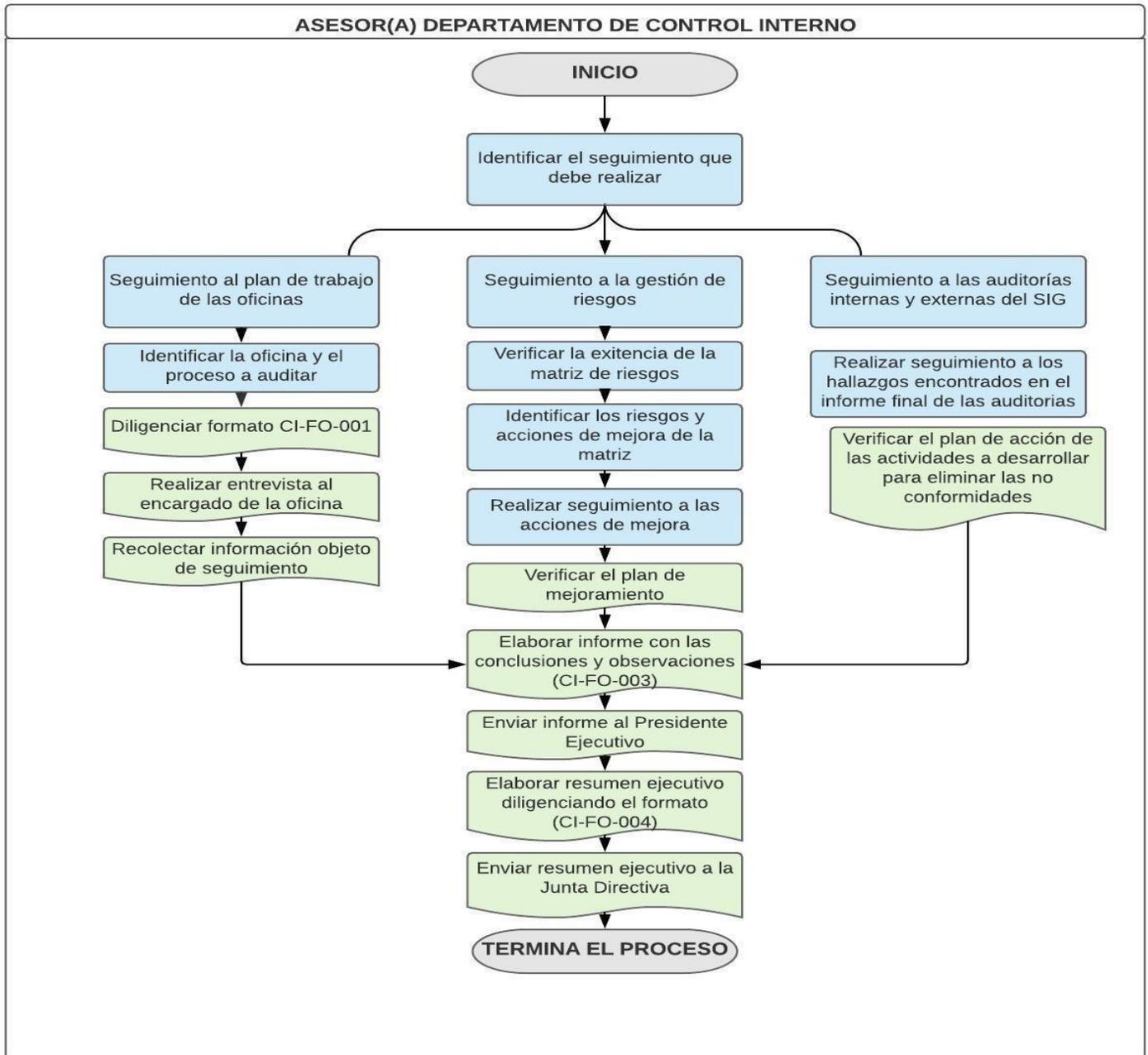
Se tiene como referencia el modelo de Control Interno COSO, el cual provee un enfoque integral y marca las pautas de comportamiento ético y moral de la entidad en pro de la mejora continua. De la misma manera, permite la adecuada gestión de los riesgos y ayuda a la toma de decisiones para optimizar el desempeño y el logro de los objetivos de la Cámara de Comercio de Tunja

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Asesor (a) Departamento De Control Interno	Previa planeación para el seguimiento a realizar, de acuerdo al Plan de actividades: seguimiento al plan de trabajo de las oficinas; seguimiento al tratamiento de la gestión del riesgo, seguimiento a las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).	
2		Seguimiento al plan de trabajo de las oficinas, identifica la oficina Seccional o Receptora y el proceso o procesos a auditar, diligenciando el formato CI-FO-001.	
3		Realiza la entrevista al encargado de la oficina, en el lugar de trabajo.	
4		Recolecta la información objeto del seguimiento.	
5		Cuando se realiza seguimiento al tratamiento de la gestión del riesgo, se procede a verificar la existencia de la matriz de riesgos del Departamento.	
6		Identifica los riesgos y acciones de mejora de la matriz.	
7		Realiza el seguimiento a las acciones de mejora para el manejo del riesgo	
8		Verifica el plan de mejoramiento.	
9		Cuando se realiza Seguimiento a las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión (SIG), realiza seguimiento a los hallazgos del informe final de las auditorías, y verifica el plan de acción de las actividades a desarrollar para eliminar las no conformidades.	Formato Informe final de auditoria interna (MAM FO 006)
10		Para estos seguimientos se elabora informe de Control Interno con las conclusiones de la información revisada, diligenciando el formato CI-FO-003.	
11		Envía el informe al Presidente Ejecutivo.	
12		Elabora el resumen ejecutivo con base en el informe del formato CI-FO-001, diligenciando el formato CI-FO-003.	
13		Envía el resumen ejecutivo a la Junta Directiva formato CI-FO-004.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: SEGUIMIENTOS



ELABORO	REVISÓ	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.6.3. Seguimiento y Verificación de la realización y envío de informes a Entes de Control

PROCEDIMIENTO: Seguimiento y Verificación de la realización y envío de informes a Entes de Control

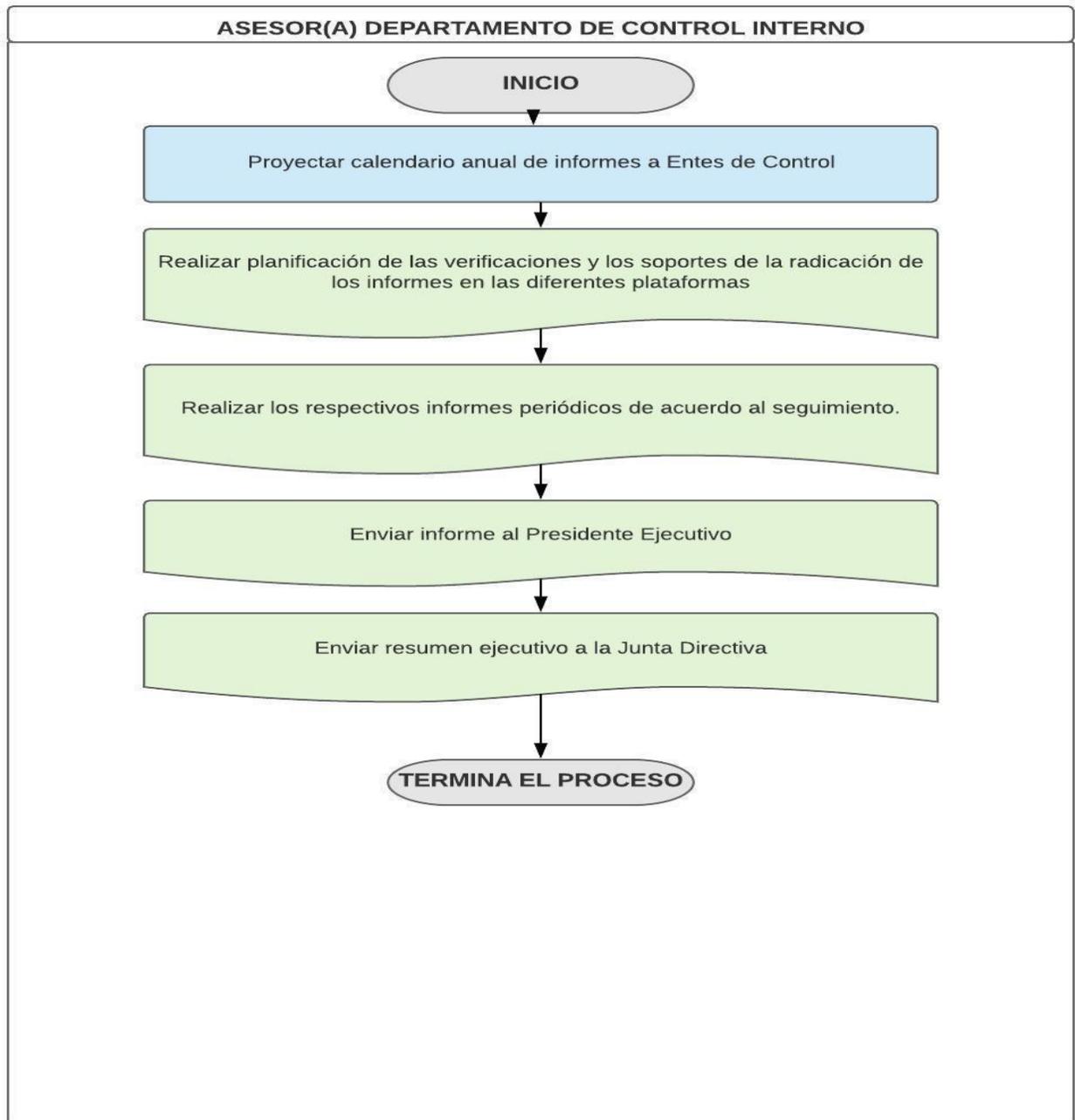
Área Responsable: CONTROL INTERNO

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Asesor (a) Departamento De Control Interno	Proyecta calendario anualmente de informes a Entes de Control y envía para conocimiento de todos los Directores de Departamentos, quienes son los responsables de preparar y enviar dichos informes.	
2		Realiza la planificación de las verificaciones y los soportes de la radicación de los informes en las diferentes plataformas en la Superintendencia de Industria y Comercio, la Contraloría General de la República, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, Pagos de Seguridad Social, Secop, Unidad de Pensiones y Parafiscales – UGPP.	
3		Dentro del Cronograma de auditorías se dejan programadas mensual, trimestral, semestralmente y anualmente los seguimientos para la verificación de los envíos de los respectivos informes, así como la asesoría a cada dependencia si hubiere necesidad.	
4		Realiza los respectivos informes periódicos de acuerdo al seguimiento.	
5		Envía informe a la Presidencia Ejecutiva formato CI-FO-003.	.
6		Envía el resumen ejecutivo a la Junta Directiva formato CI-FO-005.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN Y ENVÍO DE INFORMES A ENTES DE CONTROL



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.6.4. Arqueos

PROCEDIMIENTO: Arqueos

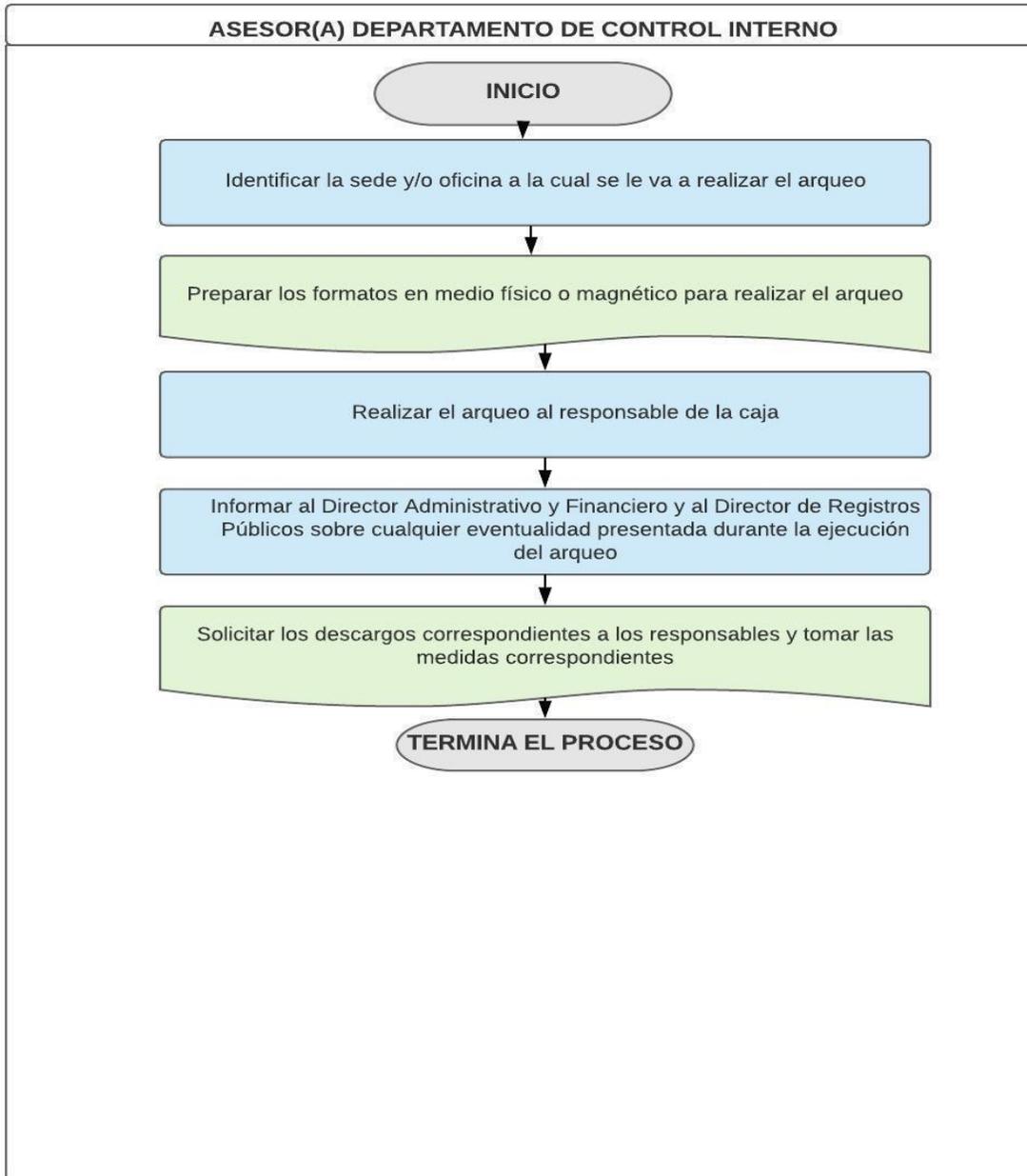
Área Responsable: CONTROL INTERNO

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Asesor (a) Departamento De Control Interno	Identifica la sede y/o oficina a la cual se le va a realizar el arqueo	
2		Prepara los formatos en medio físico o magnético para la realización del respectivo arqueo	
3		Realiza el arqueo en fechas no previstas para el responsable de caja	
4		Realiza informe correspondiente en el formato CI-FO-002 Arqueos de caja.	
5		Si se presentan recomendaciones o hallazgos deja plasmado e informa la situación al Director Administrativo y Financiero y al Director de Registros Públicos.	
6		Solicita los descargos correspondientes a los responsables y se toman las medidas correspondientes (llamados de atención, memorandos, etc.)	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: ARQUEOS



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

CI-FO-001 Auditoria de seguimiento a procesos
CI-FO-002 Arqueos de caja
CI-FO-003 Informe de Control Interno
CI-FO-004 Informe Junta Directiva
CI-FO-005 Seguimiento envío de informes a Entes de Control

ELABORO	REVISÓ	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
1 de 212

3.7. PROCESO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

“SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”

Sistema Integrado de Gestión (S.I.G.)

PROCESO: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Promover ambientes de trabajo seguros y saludables que permitan mantener condiciones de seguridad de los funcionarios, a través de la ejecución y evaluación de actividades que conlleven a prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

B) ALCANCE

Este procedimiento inicia con la verificación y cumplimiento de los requisitos legales, la planeación de actividades y finaliza con la intervención de los riesgos identificados.

C) REFERENCIAS

Manuales internos, normatividad legal vigente, documentos de apoyo de la Cámara de Comercio de Tunja (Reglamento interno de trabajo, Manual de funciones).

D) RESPONSABLE

Director de Planeación y Estudios Económicos – Coordinador (a) SIG

E) DEFINICIONES

Actividad no rutinaria: Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria " por su baja frecuencia de ejecución.

Actividad rutinaria: Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Amenaza: Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Auto-reporte de condiciones de trabajo y salud: Proceso mediante el cual el trabajador o contratista reporta por escrito al empleador o contratante las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.

Centro de trabajo. Se entiende por Centro de Trabajo a toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada

Rendición de cuentas: Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

Valoración del riesgo: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación. Ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Dicha vigilancia comprende tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo.

3.7.1. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

PROCEDIMIENTO: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

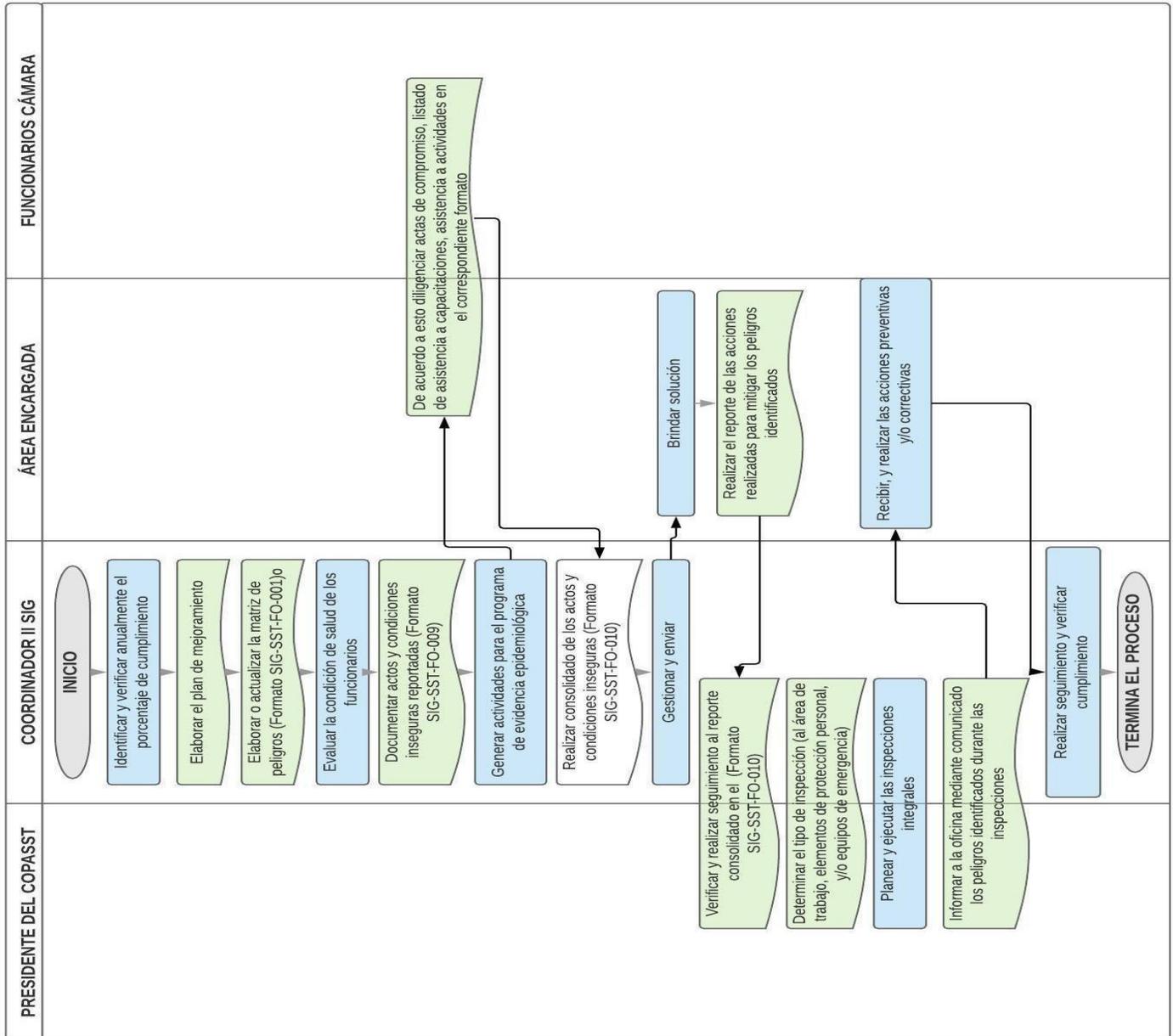
Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinador(A) II Sig.	Evalúa anualmente el porcentaje de cumplimiento de los planes de trabajo, planes de mejoramiento y requisitos normativos.	Planes de trabajo, planes de mejoramiento
2		Establece para el siguiente periodo (año), las actividades tanto del plan de trabajo como del plan de mejoramiento que se deban incluir, de acuerdo a los resultados de la evaluación realizada en la actividad N°1.	
3		<p>◆ Punto de Control</p> <p>La matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos requiere ser revisada anualmente; su actualización se realizara cada vez que ocurra un accidente de trabajo mortal o un evento catastrófico en la empresa o cuando se presenten cambios en los procesos, en las instalaciones en la maquinaria o en los equipos.</p> <p>Identificar, evaluar y valorar los peligros de las dependencias de la entidad diligenciando el formato SIG- SST-FO-001 denominado Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos, y determinación de controles, determinando las medidas de intervención para mitigar los riesgos identificados, las medidas de intervención para mitigar los peligros identificados</p>	SST-FO-001 Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos
4		<p>Evaluar las condiciones de salud de los funcionarios de la entidad, anualmente se aplican las evaluaciones de perfil sociodemográfico y morbilidad sentida.</p> <p>Una vez se obtienen los resultados de la encuesta anterior, se analizan y con base en estos se generan las actividades para el siguiente año, que se incluirán en el Plan Anual de Trabajo, las cuales se les deberá realizar seguimiento con el fin de mitigar los riesgos.</p>	
5		Funcionarios De La Entidad; Coordinador (A) II Sig.	<p>Los funcionarios pueden reportar de manera verbal o escrita cualquier condición insegura y/o acto inseguro, la cual se documenta diligenciando el formato SIG-SST-FO-009 denominado reporte de actos y condiciones inseguras</p> <p>Una vez se reportan los actos y condiciones inseguras, diligencia el formato SIG-SST-FO-010 en el cual se realiza el consolidado de los actos y condiciones inseguras identificados. El Coordinador (a) II SIG, se encarga de gestionarlo, y enviarlo al área encargada, es decir aquella que identifica el acto o la condición insegura, para que brinde solución, y proceda a tomar acciones correctivas y preventivas para mitigar los peligros identificados.</p>

6	Funcionarios De La Entidad; Coordinador (A) II Sig.	Una vez realizadas las actividades anteriores, se analiza los resultados, de modo que se pueda verificar si es necesario establecer programas de "prevención" de vigilancia epidemiológica en los casos en que no existan casos reales diagnosticados. Estas actividades son netamente propias del programa, las cuales deberán consolidarse en el Plan Anual de Trabajo, actividades que al ser desarrolladas para prevenir, se documentan diligenciando el formato GRH-FO-008 denominado actas de compromiso; el formato GRH-FO-006 denominado listado de asistencia a sensibilizaciones, capacitaciones, etc.; y el formato GRH-FO-009 denominado asistencia a actividades.	
8	Área Encargada	Realiza el reporte o contestación al Coordinador (a) II SIG de acuerdo a las acciones que realizaron para mitigar los actos y condiciones inseguras de la actividad N° 5.	
9	Director De Planeación Presidente Del Copasst; Coordinador (A) II Sig.	Verifican y realizan seguimiento a los reportes de actos y condiciones inseguras consolidados en el formato SIG- SST-FO-010	
10	Copasst; Coordinador (A) II Sig.	De acuerdo a su criterio eligen algunas oficinas o áreas de trabajo para realizar inspección. Una vez se definen las oficinas para realizar la inspección se determina que se va a inspeccionar, si se realiza al área de trabajo diligencia el formato SIG-SST-FO-014 inspección integral áreas de trabajo; a los elementos de protección personal diligencia el formato SIG-SST-FO-013 o a los equipos de emergencia diligencia el formato SIG-SST-FO-004.	
11		Ejecutan las inspecciones correspondientes de acuerdo a los planes trabajo y determinan los riesgos identificados durante la inspección.	
12	Director De Planeación; Copasst;	Redacta y envía un comunicado informando a la oficina objeto de inspección sobre los riesgos identificados, para que realicen las respectivas acciones correctivas y/o preventivas.	
13	Coordinador (A) II Sig.	Verifica y realiza seguimiento al cumplimiento a las acciones correctivas y/o preventivas que se deben realizar en las oficinas que fueron objeto de inspección. Una vez se programen las reuniones entre el COPASST y la coordinación del Sistema Integrado de Gestión, el Coordinador (a) II SIG, informa si las oficinas que fueron objeto de inspección están cumpliendo con lo acordado.	

DIAGRAMA DE FLUJO. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



ELABORO	REVISO	APROBO
<p>Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López</p>	<p>Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos</p>	<p>Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno</p>

3.7.2. Reporte e Investigación de accidentes en el trabajo

PROCEDIMIENTO: Reporte e Investigación de accidentes en el trabajo

Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Cualquier accidente laboral debe ser reportado inmediatamente a al Coordinador(a) del Sistema Integrado de Gestión o a la Coordinación de Gestión Humana; reporte válido ante la ARL para ser presentado ante el COPASST y realizar la respectiva investigación para determinar las medidas de intervención.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Funcionarios De La Entidad	Realiza un reporte interno, informando de manera verbal o escrita sobre cualquier accidente laboral al Coordinador (a) II SIG.	
2	Coordinador (A) II Sig.	Recibe el reporte interno. En caso de ser necesario se Prestará la atención primaria al funcionario afectado.	
3		Recolecta los datos básicos del funcionario afectado.	
4		Realiza el reporte a la Administradora de Riesgos Laborales (A.R.L)	
5		Informa al funcionario afectado que deberá asistir a la Instituto Prestador de Salud o Entidad Promotora de Salud más cercana , para un chequeo médico (en caso de ser necesario)	
6		Director De Planeación (Presidente Del Copasst); Coordinador (A) II Sig.; Jefe Directo; Integrante Del Copasst -	Se reúnen para investigar el accidente y evaluar los hechos ocurridos, diligenciando el formato SIG-SST-FO-008 denominado Reporte de incidentes de trabajo, adicional diligencian el formato de incidentes y accidentes de trabajo de la A.R.L.
7	Pertenece Al Equipo De Investigación De Accidentes	El resultado de las anteriores actividades genera las medidas de intervención.	
8		Evalúan el cumplimiento de las actividades que se realizaran para prevenir e intervenir, para evitar en el futuro posibles accidentes de este tipo.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

3.7.3. Gestión plan de prevención- preparación y respuesta ante emergencias

PROCEDIMIENTO: Gestión plan de prevención- preparación y respuesta ante emergencias

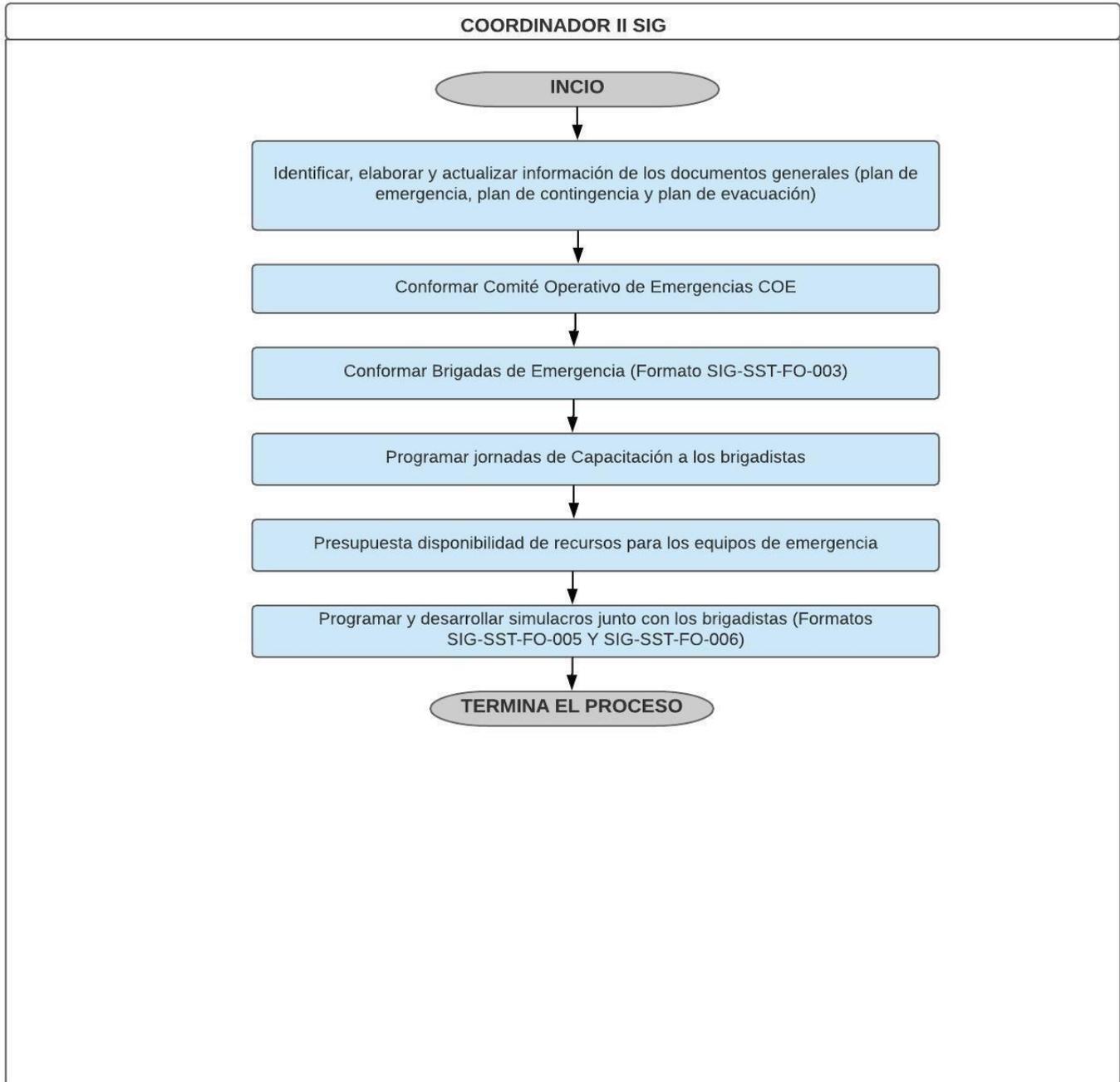
Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinador (A) II Sig.	Identifica, elabora y actualiza la información de los documentos generales ((Plan de emergencia para cada centro de trabajo, plan de contingencia, plan de evacuación.	
2		Conformación y verificación de cumplimiento de funciones como Comité Operativo de Emergencias COE	
3		◆ Punto de Control Conformación de las brigadas, de acuerdo al formato SIG-SST-FO-003 denominado hoja de vida de los brigadistas. Se programaran jornadas de capacitación a los equipos de brigadas de primeros auxilios, contra incendios y evacuación.	
4		Entrega de dotación de emergencia a los brigadistas.	
5		Programar y desarrollar simulacros junto con los líderes brigadistas diligenciando los formatos SIG-SST-FO-005 denominado Guion de simulacros, y SIG-SST-FO-006 denominado Evaluación de simulacros	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: PLAN DE PREVENCIÓN- PREPARACION Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS



ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.7.4. Evaluación y comunicación de la gestión del cambio

PROCEDIMIENTO: Evaluación y comunicación de la gestión del cambio

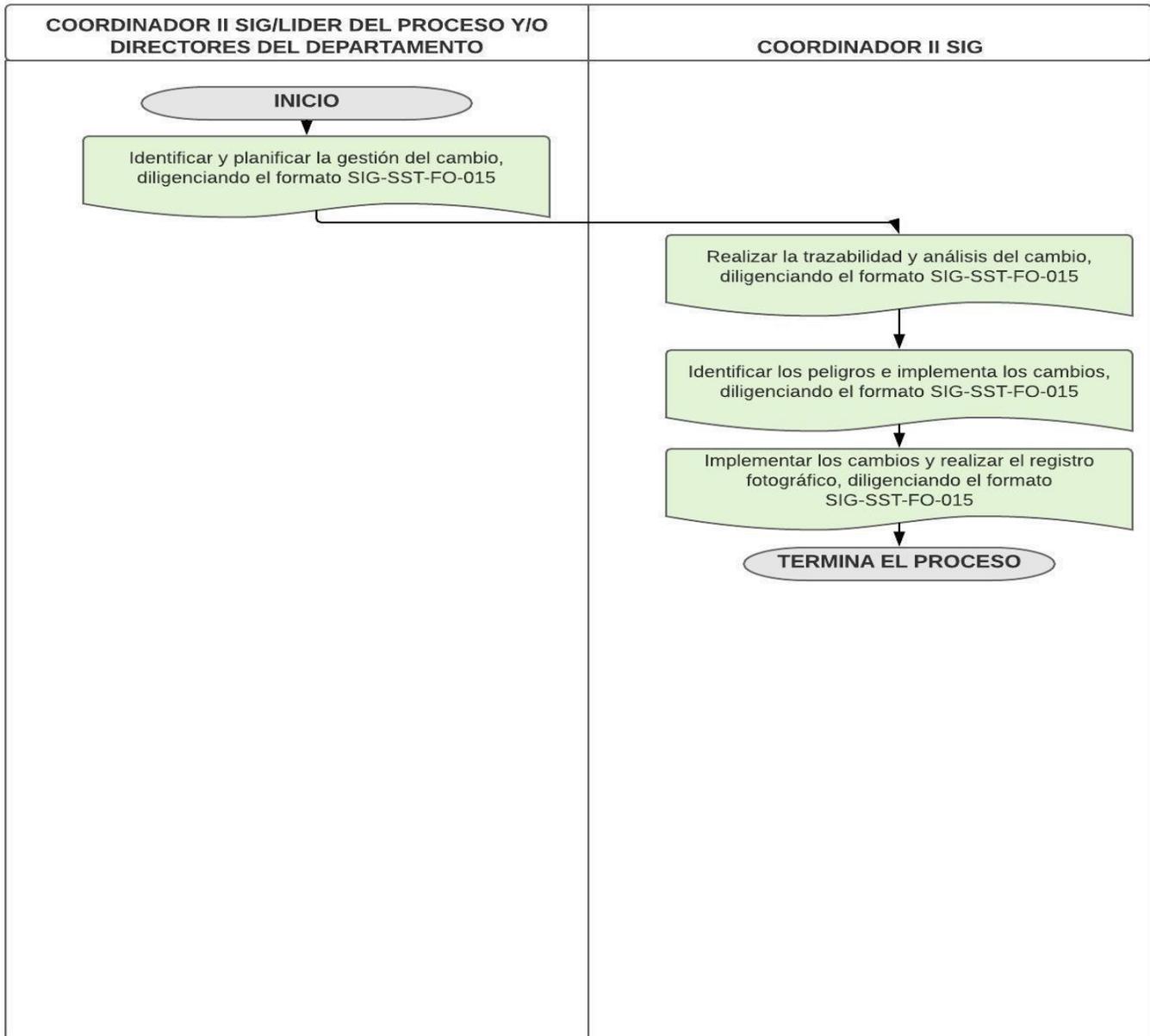
Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Líder Del Proceso Y/O Directores Del Departamento Coordinador (A) II Sig.;	Identifica y planifica la gestión del cambio, diligenciando el formato SIG-SST-FO-015.	
2	Coordinador (A) II Sig.	Realiza la trazabilidad y análisis del cambio, diligenciando el formato SIG-SST-FO-015.	
3		Identifica los peligros e implementa los cambios, diligenciando el formato SIG-SST-FO-015.	
4		Aprueba los cambios, y realiza el registro fotográfico, diligenciando el formato SIG-SST-FO-015. Si el cambio no es efectivo se realizaran acciones de mejora, diligenciando el formato SIG-SST-FO-015.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAMBIO



ELABORO	REVISÓ	APROBO
<p>Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López</p>	<p>Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos</p>	<p>Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno</p>

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

SIG-SST-FO-001 Formato matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles
SIG-SST-FO-002 Formato Programas en seguridad y salud en el trabajo
SIG-SST-FO-003 Formato hoja de vida del brigadista
SIG-SST-FO-004 Formato Inspección de equipos de emergencia
SIG-SST-FO-005 Formato guion de simulacro
SIG-SST-FO-006 Formato evaluación de simulacro
SIG-SST-FO-007 Formato matriz evaluaciones médicas ocupacionales
SIG-SST-FO-008 Formato Reporte de incidentes en el trabajo
SIG-SST-FO-009 Formato Reporte de actos y condiciones inseguras
SIG-SST-FO-010 Formato actos y condiciones inseguras
SIG-SST-FO-011 Formato Matriz de elementos de protección personal
SIG-SST-FO-012 Formato Entrega de elementos de protección personal
SIG-SST-FO-013 Formato Inspección de elementos de protección personal
SIG-SST-FO-014 Formato Inspección Integral Áreas de Trabajo

ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.8. PROCESO MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

“MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA”

Sistema Integrado de Gestión (S.I.G.)

PROCESO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y la mejora continua.

B) ALCANCE

Inicia con la identificación del hallazgo y el análisis de aplicabilidad para ser materializado como oportunidad de mejora, no conformidad, servicio no conforme o producto no conforme, continúa con la formulación un plan de acción que garantice que éstas no se vuelvan a presentar y verificando el tratamiento para eliminar la no conformidad, el servicio no conforme o producto no conforme. Continúa con la aplicación de acciones correctivas, de mejora, así como el cierre de las no conformidades detectadas.

C) REFERENCIAS

Normatividad legal vigente, documentos de apoyo de la Cámara de Comercio de Tunja

D) RESPONSABLE

Director de Planeación y Estudios Económicos – Coordinador (a) SIG

E) DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

Programación de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Planificación de Auditoría: Documento que establece el objetivo, alcance y criterios de la auditoría.

Criterios de Auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

Equipo Auditor: Grupo de auditores, o un auditor individual, designados para desempeñar una auditoría dada; el equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en prácticas. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.

Evidencia de Auditoría: Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuándo se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

Auditoria: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerarlo hallazgos.

Auditor: Persona calificada para efectuar auditorías.

Auditado: Una organización sometida a auditoria.

Observador: persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita. Un observador no es parte del equipo auditor y no influye ni interfiere en la realización de la auditoría.

No conformidad: Incumplimiento a un requisito especificado.

Evidencia objetiva: Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios.

Verificación: Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido requisitos especificados para determinar la conformidad.

Lista de Chequeo: Formato utilizado para registrar las preguntas que se van a realizar y los punto a verificar en la auditoria. Es una ayuda en el proceso de auditoría y se considera su uso como una herramienta funcional.

Resultados de la Auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada comparada contra los criterios de auditoría acordados. Los resultados de la auditoria proveen la base para el reporte de la auditoria.

Requisitos de la Cámara de Comercio de Tunja: Hace referencia a todos las políticas y procedimientos documentados (sea establecido, documentado, implementado y mantenido) del Sistema de gestión de Calidad.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Las auditorias se pueden clasifican en interna y externa.

Auditoría Interna Es el examen crítico, sistemático, detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tiene trascendencia a los terceros.

Auditoría Externa Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Auditor sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Problema: Resultado no esperado en la ejecución de una actividad.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Acción correctiva: Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad real defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Tratamiento de una no conformidad: Acción emprendida con respecto a una entidad no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad.

Acción de mejoramiento: Una acción emprendida para mejorar nivel de ejecución en los procesos.

Producto no conforme: Aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad.

3.8.1. Elaboración, Actualización, y modificación de documentos

PROCEDIMIENTO: Elaboración, Actualización, y modificación de documentos

Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Cualquier modificación, actualización y modificación de documentos de la Cámara de Comercio de Tunja deberá contar con previa autorización del Líder del Proceso, revisión de la Coordinador(a) del Sistema Integrado de Gestión y Aprobación del Director del departamento de Planeación.

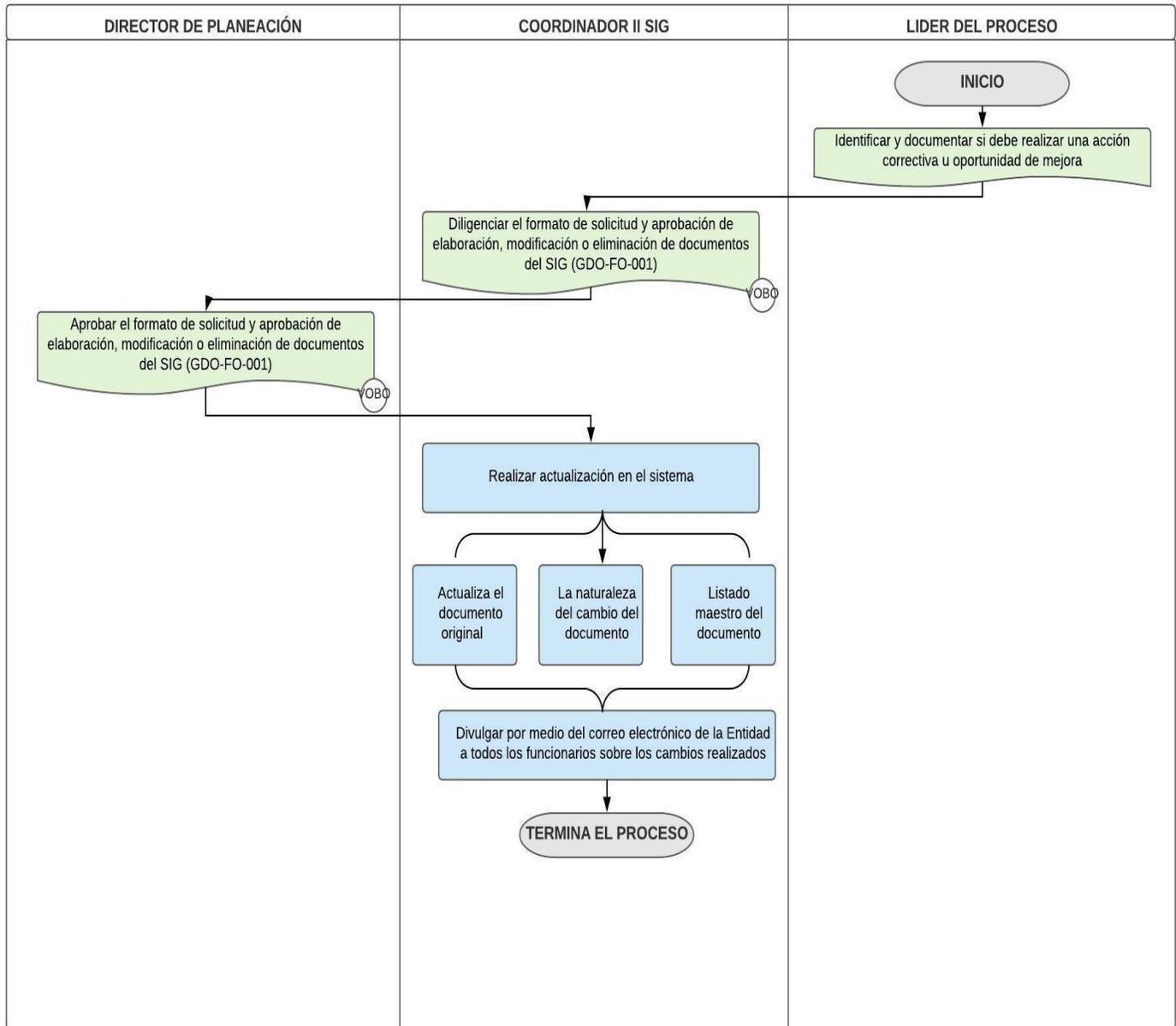
El Coordinador(a) del Sistema Integrado de Gestión es el responsable de actualizar el documento original, la naturaleza del cambio y el listado maestro del documento una vez se efectúen los cambios.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Líder Del Proceso	<p>Para la mejora de cualquier documento, se parte de Identificar y documentar si debe realizar una acción correctiva (originada de auditorías, producto no conforme, SFQ u oportunidad de mejora (análisis y mejora del proceso, u observaciones de auditoría interna).</p> <p>Para la mejora de infraestructura, equipos, recursos de transporte, tecnologías de la información y comunicación, mecanismos de información, divulgación, entre otras. Se dejaran documentadas como oportunidades de mejora del proceso.</p>	<p>Plan de Acción</p> <p>Oportunidad de Mejora</p>
2	Coordinador (A) II Sig.; Líder Del Proceso	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Una vez documentada cualquiera de las opciones acción correctiva u oportunidad de mejora. El coordinador(a) del SIG, diligencia el formato de Solicitud y aprobación de elaboración, modificación o eliminación de documentos del SIG (GDO-FO-001) en la sección 1, transcribiendo la misma solicitud (acción correctiva, oportunidad de mejora) y la Sección II se diligenciara por ambas partes (coordinador del SIG y Líder del proceso), de acuerdo a las necesidades que requieren de realizar los cambios Al tener estas dos secciones diligenciadas, el coordinador dará su visto bueno de la revisión del documento y de los cambios, y lo envía al Director de Planeación.</p>	<p>Solicitud y aprobación de elaboración, modificación o eliminación de documentos</p>
3	Director De Planeación	<p>Aprueba el formato de Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos del SIG (GDO-FO-001), dando su visto bueno de la aprobación de esos cambios.</p>	
4	Coordinador (A) II Sig.	<p>Realiza la actualización en el sistema (carpeta pública), actualiza el documento original, la naturaleza del cambio del documento y el listado maestro del documento</p>	
5		<p>Divulgar por medio del correo electrónico de la entidad a todos los funcionarios sobre los cambios realizados.</p>	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: ELABORACIÓN-MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS



ELABORO	REVISÓ	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.8.2. Medición, análisis y mejora

PROCEDIMIENTO: Medición, análisis y mejora

Área Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Durante el primer trimestre se Programan y socializan las auditorías la SIG que se realizaran durante el año.

Una vez se realice la reunión de apertura el auditor interno deberá presentar el plan de auditoría en las fechas establecidas. Sin este no podrá iniciar la ejecución de las auditorías.

Al finalizar el proceso de auditoría, el auditor interno deberá realizar la retroalimentación con el auditado de los hallazgos, observaciones y conclusiones de la auditoría, dejando evidencia por escrito mediante los formatos establecidos.

Se debe cumplir con cada una de las condiciones dispuestas dentro del documento de programa de auditoría.

Cumplimiento de las funciones de cada uno de los roles tanto como auditor líder, auditor y/u observador; según corresponda.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

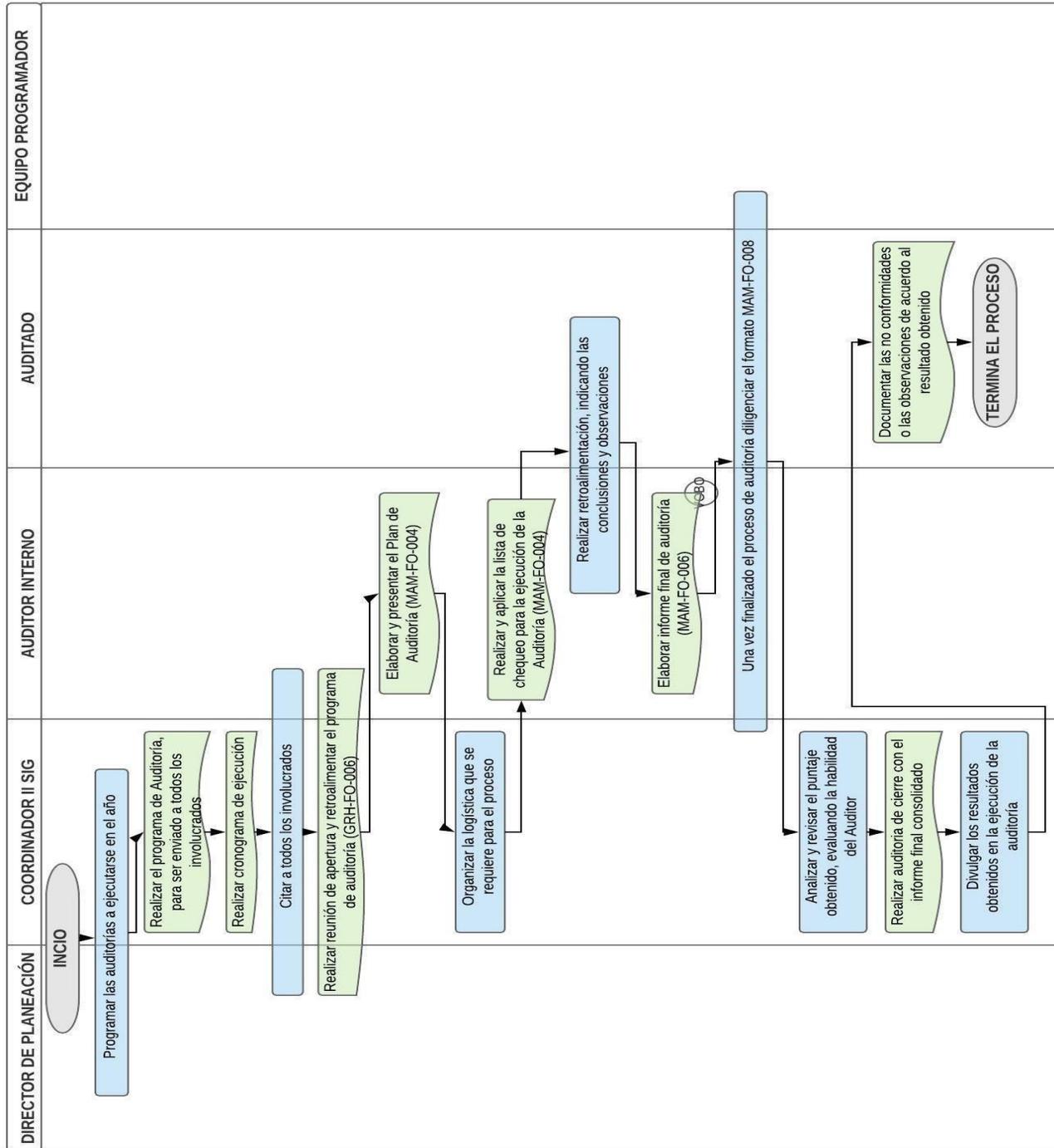
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinador (a) II SIG Director de planeación;	Dentro del primer trimestre de cada año se programa las auditorías a ejecutarse en el año, referentes al del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de SST; Programación que será socializada durante el mismo periodo, una vez sea revisada y aprobada por el Director de Planeación y Presidente Ejecutivo respectivamente.	
2	Coordinador (a) II SIG	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Realiza el programa de auditorías primer y segundo semestre de los sistemas que se auditaran; determinando objetivo(s), Criterio(s), Alcance(s), condiciones generales y condiciones para el proceso de auditoría, se establece las fechas de reunión de apertura y cierre, la entrega del plan de auditoría, elaboración de lista de chequeo, informe final y evaluación de auditores; así como las fechas para entrega de la documentación de no conformidades.</p>	
3	Director de planeación;	<p>Se realiza el respectivo cronograma de ejecución con las fechas y procesos a auditar; El equipo auditor (auditor líder, auditor, observador) serán seleccionados de acuerdo a los objetivos, necesidades de auditoría, competencias y perfil auditor; así como los resultados de las evaluaciones de auditores.</p> <p>Una vez se tiene elaborado el programa y cronograma será revisado y firmado por Director de Planeación y Presidente Ejecutivo, se enviara vía correo electrónico a todos los involucrados (auditores, observadores, auditados) y archivado respectivamente.</p>	
4	Director de planeación, Coordinador (a) II SIG; Auditor Interno.	De acuerdo a las condiciones del programa, se realiza la citación a todos los involucrados del proceso de auditoría. Se realiza la reunión de apertura y se retroalimenta el programa junto con algunas recomendaciones que se requieran, dejando evidencia diligenciando la lista de asistencia GRH-FO-006	Lista de asistencia GRH-FO-006
5	Auditor Interno	<p>Una vez socializado el programa y cronograma de auditoría en la reunión de apertura, el auditor líder elabora y presenta el plan de auditoría formato MAM-FO-004, en el cual registrara el objetivo de la auditoria (el mismo del programa), los criterios que determine para su desarrollo, el alcance y las respectivas firmas de ambas partes (auditor - auditado), entrega que deberá cumplir con las fechas establecidas.</p> <p>De acuerdo a la programación, la coordinación del SIG organiza la logística que se requiere para el proceso de auditoría.</p> <p>Los auditores tendrán que solicitar los respectivos viáticos, cuando la auditoria tiene alcance para oficinas seccional, receptoras o de apoyo.</p>	Plan de auditoría formato MAM-FO-004

6	Equipo Auditor o Auditor Interno	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Realiza la lista de chequeo para la ejecución de la auditoría diligenciando el formato MAM-FO-003, en el cual se indica los numerales que se auditara (teniendo como base los numerales establecidos dentro de los criterios del plan de auditoría general), una vez diligenciados se inicia a verificar las preguntas que requieren ser cuestionadas y de acuerdo a los numerales descritos. (Para lo cual se recomienda verificar la normatividad y los numerales a evaluar, de tal manera que las preguntas estén basadas en los requerimientos normativos).</p> <p>Durante el proceso de auditoría se aplica la lista de chequeo, registrando lo evidenciado / soportado para cada una de las preguntas establecidas, (soportado hace referencia a documentos, formatos, registros que permiten evidenciar las preguntas, NO lo que expone verbalmente el auditor) sin contrastar con soporte.</p>	Lista de chequeo formato MAM-FO-003
7	Equipo Auditor o Auditor interno; Auditado.	Al finalizar la auditoría dentro de este proceso (en tiempo real), el auditor realiza la retroalimentación con el auditado, indicando los hallazgos, fortalezas y observaciones de la auditoría detectadas.	
8	Equipo Auditor o Auditor Interno.	Elabora el informe final de la auditoría realizada diligenciando el formato MAM-FO-006, registrando la información obtenida al aplicar la lista de chequeo; en la cual registrara los hallazgos encontrados, observaciones y fortalezas. Firmando con el visto bueno del auditor y del auditado.	Informe final formato MAM-FO-006
9	Coordinador (a) II SIG; Equipo Auditor o Auditor; Auditado; Equipo Programador.	<p>Una vez finalizado el proceso de auditoría, el auditor realizara su autoevaluación en la parte I del formato MAM-FO-008, (si se requiere se realiza la retroalimentación - auditor al final del formato); ya evaluado lo envía al auditor para que evalúe la Parte II (si se requiere se realiza la retroalimentación - auditado al final del formato), al tener diligenciado ambas partes / secciones se envía al coordinador del SIG para la evaluación de la parte III equipo programador (si se requiere se realiza la retroalimentación - equipo programador, al final del formato).</p> <p>*(Al hablar de retroalimentación se hace referencia a registrar información que se quiera socializar del proceso de auditoría como mejora)</p> <p>Una vez se tiene los documentos: lista de chequeo e informe de auditoría se entregaran dentro de las fechas estimadas al coordinador (a) del SIG.</p> <p>*La evaluación es responsabilidad del auditado entregarla al área correspondiente.</p>	Evaluación de Auditores MAM-FO-008
10	Coordinador (a) II SIG	Diligencia la parte III, del formato de evaluación; analiza y revisa el puntaje que obtuvo, en cada una de los ítems, pondera y diligencia el puntaje de la evaluación final.	
11		Realiza la auditoría de cierre, con el informe final consolidado de la ejecución de la auditoría. las	

		<p>conclusiones generales de la auditoria, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Comportamiento de la auditoria *Hallazgos y Observaciones reiteradas *Compromiso de los auditores *Calidad de la información registrada en los formatos *Cumplimiento de las responsabilidades de cada uno de los roles que intervinieron en el proceso de auditoría. *Resultados promedio de las evaluaciones de auditores. *Cumplimiento de las fechas establecidas. 	
12		<p>Ya divulgados los resultados obtenidos en la ejecución de la auditoria, cada documento tendrá que ser archivado (programa, cronograma, planes, listas de chequeo, informes final, evaluación de auditores e informes final consolidado)</p>	
13	Auditado	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos, documentara las no conformidades, en el formato MAM-FO-001 plan de acción</p> <p>Si es una observación y su análisis permite que se deba implementar se diligencia el formato MAM-FO-005, para la creación de una oportunidad de mejora.</p> <p>Cuando la no conformidad contiene un producto no conforme se documentara en el plan de acción y en el formato Control de producto no conforme MAM-FO-009</p>	<p>Plan de acción MAM-FO-001</p> <p>Oportunidad de mejora MAM-FO-005</p> <p>Control de producto no conforme MAM-FO-009</p>

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.8.3. Auditorías Externas

PROCEDIMIENTO: Auditorías Externas

Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Gestionar la solicitud de auditoría y la orden de compra respectiva.

Una vez ha sido asignado el auditor externo este deberá presentar el programa o plan de Auditoría antes de ejecutar la auditoria.

Organizar todo el proceso logístico requerido para la ejecución de la auditoria.

Cuando se finalice la auditoría el coordinador(a) del Sistema Integrado de Gestión deberá divulgar los resultados obtenidos a los involucrados, de modo que se tomen las acciones correctivas pertinentes.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinador (A) II Sig.	De acuerdo a las necesidades de la cámara de comercio y a los procesos que se quieren auditar, se busca y define una Entidad certificadora, permitiendo realizar la gestión respectiva	
		La entidad certificadora una vez contactada, pedirá cumplir con algunos requerimientos (de acuerdo a sus procesos estandarizados) que pedirá a la empresa que solicita la auditoria para certificación. Una vez se recibe la cotización se verifica y según decisión será autorizada por la Presidencia Ejecutiva y se inicia el proceso de orden de compra.	
3	Auditor Externo	Es el responsable de entregar el programa/plan de auditoría a la Cámara de Comercio, Programa que contiene objetivo, alcance, criterios, tipo de auditoría, condiciones y cronograma de auditoría.	
4	Coordinador (A) II Sig.	El coordinador del SIG, será el responsable de preparar toda la logística requerida por el auditor externo (transporte, hospedaje, alimentación, anticipo para gastos y demás que se consideren necesario)	
5	Auditor Externo	Desarrolla la auditoria y realiza un informe final en el cual documenta las observaciones y/o no conformidades y lo envía al Coordinador II SIG y/o Director de Planeación	
6	Coordinador (A) II Sig.	Recibe y verifica el informe final.	
7		Divulga los resultados obtenidos en la auditoria, para que los directores tengan noción de los hallazgos encontrados en la ejecución de la misma.	
8	Líder Del Proceso Auditado	Documenta de acuerdo a los resultados las observaciones diligenciando el formato MAM-FO-005 como una oportunidad de mejora, o si es no conformidad diligencia el formato MAM-FO-001, que será el plan de acción a realizar.	MAM-FO-005 oportunidad de mejora, MAM-FO-001, plan de acción
9	Entidad Certificadora	Una vez ejecutada la auditoria y de acuerdo a los hallazgos encontrados, la entidad certificadora analiza y verifica si se puede o no otorgar la certificación.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

3.8.4. Oportunidad de mejora

PROCEDIMIENTO: Oportunidad de mejora

Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Cualquier mejora a los procesos deberá ser comunicado al líder del proceso

Se documentara todas las mejoras que se realicen a los procesos u oficinas; ya sea a la documentación, infraestructura, equipos, recursos de transporte, tecnologías de la información y comunicación, mecanismos de información, divulgación, entre otras.

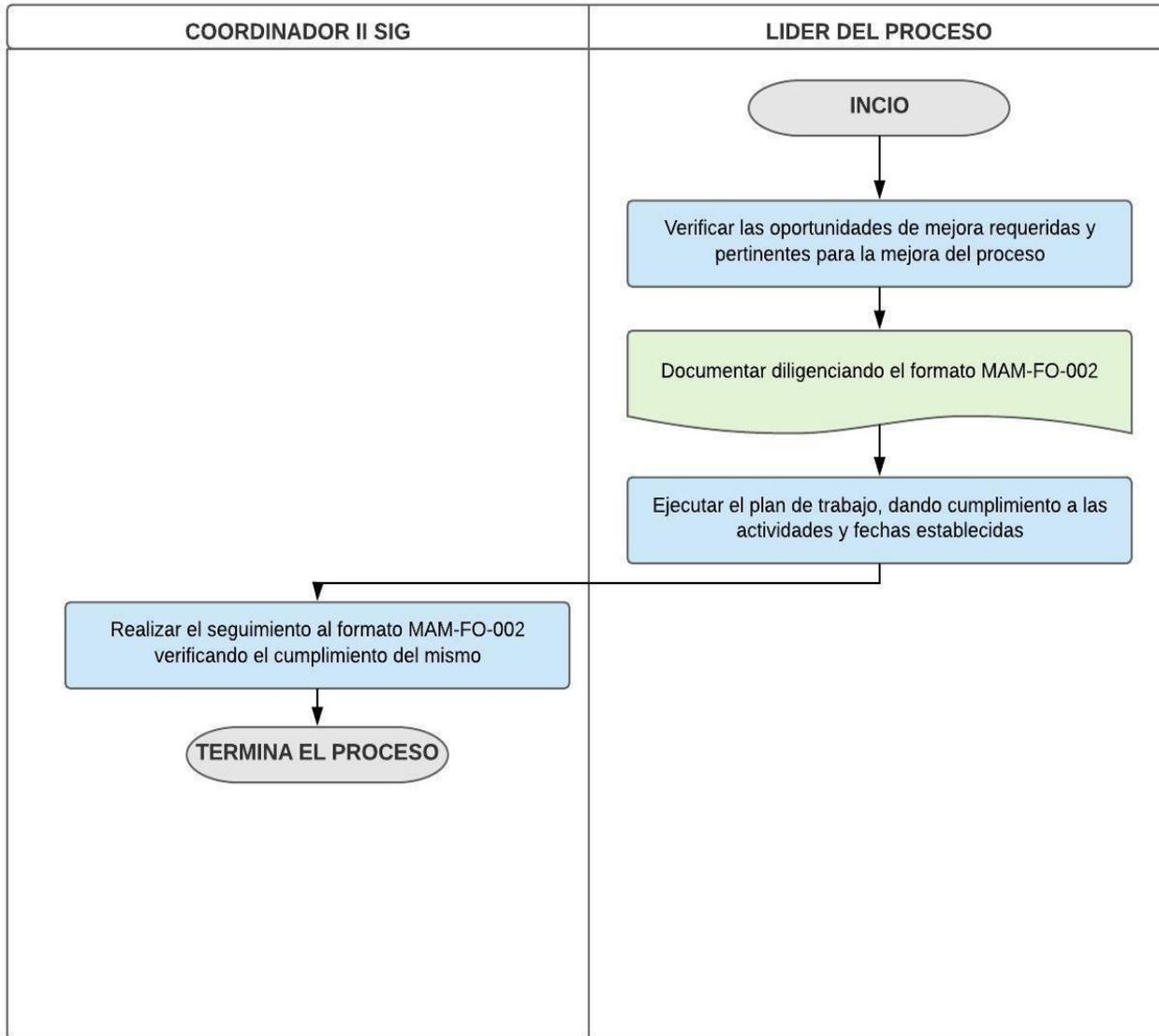
Las oportunidades registras se cerraran una vez cumplida su plan de trabajo

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Líder Del Proceso	Los líderes de proceso verifican las oportunidades de mejora requerida y pertinente para la mejora del proceso, estas oportunidades se pueden presentar por observaciones realizadas en las auditorías internas o en las externas, análisis interno del proceso, (mejoras a la documentación, infraestructura, puestos de trabajo, mecanismos de información, etc.)	
2		<p>◆ Punto de Control</p> <p>Una vez analizada e identificada la oportunidad de mejora, el líder del proceso o jefe de oficina la documentara diligenciando el formato MAM-FO-002 Oportunidad de Mejora en línea.</p> <p>Para los jefes de oficina que requieran hacer mejoras a los "procesos", esto deberá estar comunicado y aprobado (solicitud y aprobación vía correo) por el líder del proceso involucrado; Una vez se realice esta actividad, el jefe de oficina diligenciará el respectivo formato en línea.</p> <p>El responsable de ejecutar cada plan de trabajo en las actividades descritas en el formato, deberá dar cumplimiento a la actividad y a las fechas que establece, de tal manera que la oportunidad de mejora quede cerrada.</p>	MAM-FO-002 Oportunidad de Mejora
3	Coordinador (A) II Sig.	Realiza seguimiento al formato MAM-FO-002 y verifica el cumplimiento del mismo.	MAM-FO-002 Oportunidad de Mejora

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: OPORTUNIDAD DE MEJORA



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López</p>	<p>Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos</p>	<p>Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno</p>

3.8.5. Plan de acción

PROCEDIMIENTO: Plan de acción

Area Responsable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

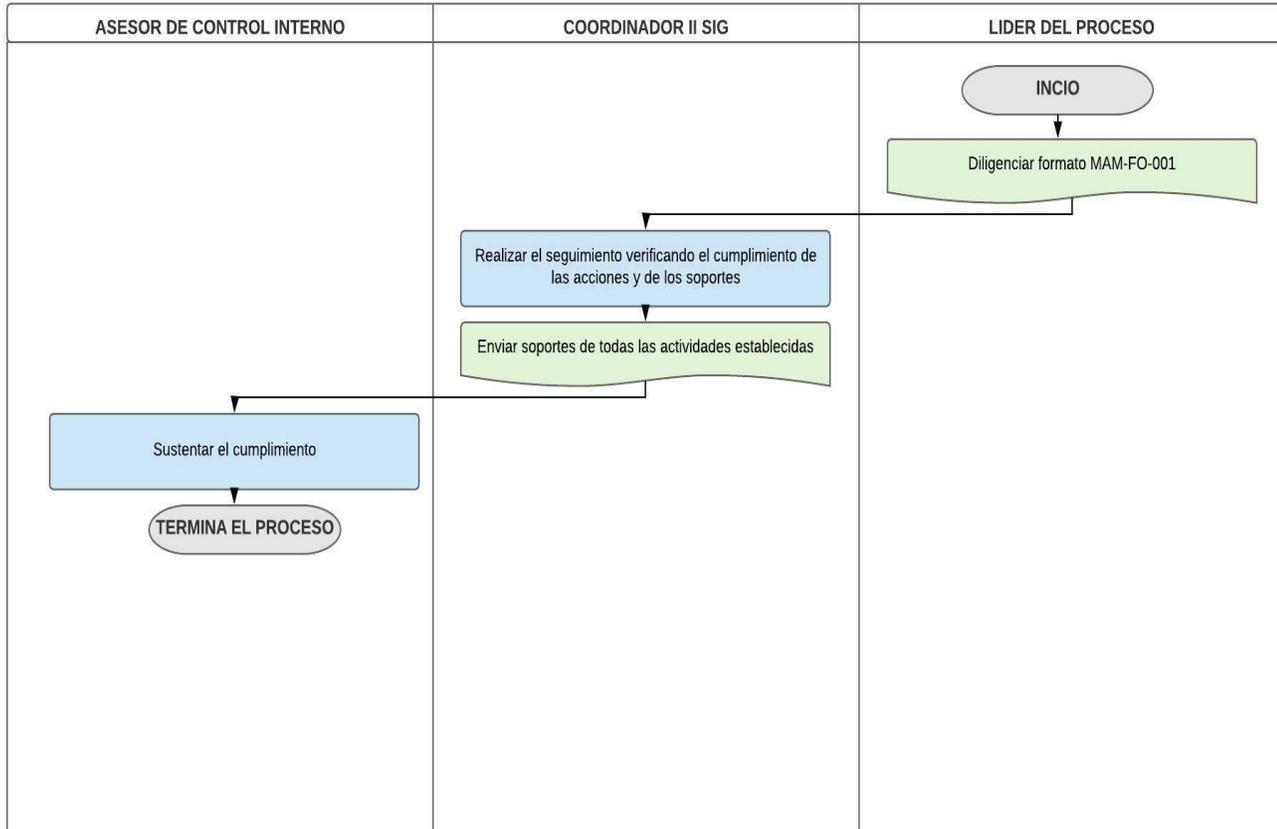
Los planes de acción se pueden derivar de una acción correctiva, realizada en una auditoria interna o por una auditoría externa, o con una SFQ, o la identificación de un producto no conforme.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Líder Del Proceso Auditado	El líder del proceso diligencia el formato MAM-FO-001, estableciendo la no conformidad, las causas que dieron lugar, planes de acción de mejora y fechas de cumplimiento. Los planes de acción son resultados de hallazgos en auditorías internas, análisis de procesos por parte de los líderes que permiten hacer correcciones a actividades que posiblemente se estaban omitiendo o hallazgos evidenciados fuera de un proceso de auditoría.	
2	Coordinador (A) II Sig.	Realiza el seguimiento verificando el cumplimiento de las acciones y de los soportes	
3	Coordinador Del Sig., Asesor De Control Interno	La coordinación del SIG, una vez tiene soportes de todas las actividades establecidas con la respectiva firma del líder del proceso se entrega al asesor de control interno el plan de acción y sus soportes; de esta manera el asesor sustentara el cumplimiento.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: PLAN DE ACCIÓN



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López</p>	<p>Luis Alejandro Suarez Amaya Director planeación y estudios económicos</p>	<p>Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno</p>



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
140 de 212

3.9. PROCESO CENTRO DE CONVENCIONES

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

“CENTRO DE CONVENCIONES (C.C.V.)”

PROCESO: CENTRO DE CONVENCIONES (C.C.V.)

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Definir los requisitos para la utilización de las instalaciones del Centro de Convenciones de Tunja, en eventos de carácter: académico, social, religioso, cultural, político y comercial; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos para una prestación adecuada y óptima de los servicios.

B) ALCANCE

El proceso de Centro de Convenciones inicia desde que el Cliente solicita información vía e-mail, telefónica o personalmente para la ejecución de un evento y finaliza con la evaluación de este y establecimiento de acciones correctivas si fuera el caso

C) REFERENCIAS

Manuales internos, normatividad legal vigente, documentos de apoyo de la Cámara de Comercio de Tunja (Reglamento interno de trabajo, Manual de funciones).

Manual de Crédito y Cartera Centro de Convenciones.

D) RESPONSABLE

Gerente General del Centro de Convenciones

E) DEFINICIONES

Cliente: Trabajador, empresa, empleador, organización o grupo de empresas que solicitan información acerca de los servicios que se ofrecen en el Centro de Convenciones de Tunja. (ISO 9001). Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

Cotización: Es un documento donde se establece la oferta que una empresa da en términos de cantidades y cualidades del producto que se ofrece, esto le sirve al comprador para determinar los beneficios del que oferta para escoger con que empresa negociar.

Proveedor: Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Alquiler: Dar algo a una persona por un tiempo determinado a cambio de dinero.

Reserva: Es solicitar la separación de un lugar, para tomar sus servicios.

Forma de Pago: Son los medios con los que se pagan las obligaciones adquiridas con un proveedor por prestar sus servicios.

Afiliado: Son Clientes que cuentan con descuentos, beneficios y atención preferencial en los servicios, contando con una tarifa preferencial. (Cámara de Comercio Tunja).

Inscrito: Las personas naturales y jurídicas que desarrollan permanentemente actividades mercantiles, por eso obtienen su matrícula y la de sus establecimientos en la Cámara de Comercio de Tunja. (Cámara de Comercio).

Particular: Es el cliente que no se encuentra denominado como cliente afiliado ni como cliente inscrito.

PROCEDIMIENTO: Prestación de Servicios

Área Responsable: CENTRO DE CONVENCIONES (C.C.V.)

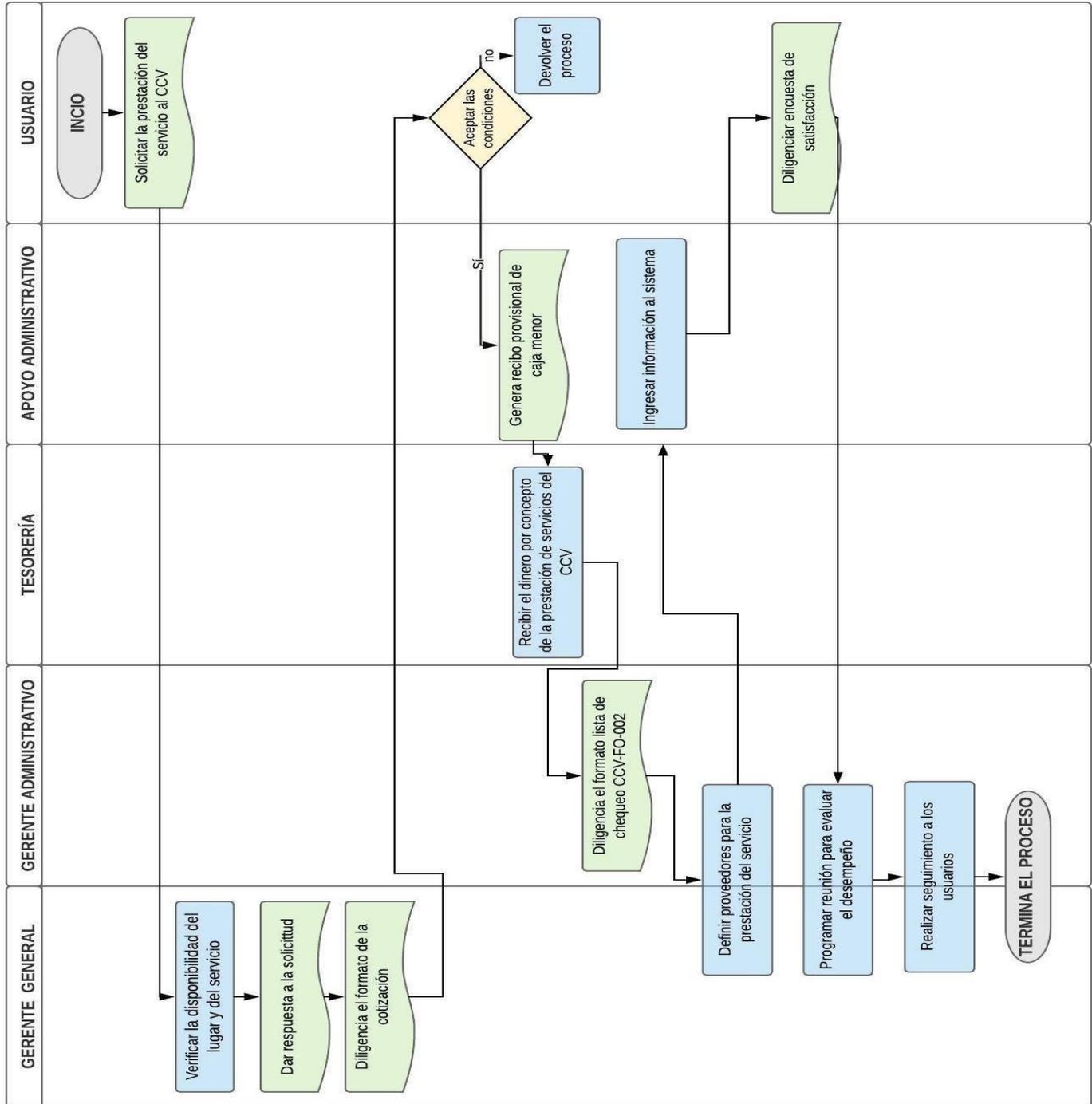
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Usuario	Solicita la prestación del servicio de manera personal o a través de la página web de la entidad.	
2	Gerente General	Verifica la disponibilidad del lugar y del servicio, para dar respuesta a la solicitud de la actividad N°1	
3		Presenta oficialmente las condiciones de cómo garantizar las reservas del espacio, junto con las tarifas establecidas de acuerdo al manual de crédito del Centro de Convenciones.	
4	Gerente General	Diligencia el formato de cotización (CCT-RG-001) especificando las condiciones para el uso del servicio.	
5	Usuario	Si el usuario está de acuerdo con las condiciones a las que se hace referencia en la actividad N° 3, y acepta el servicio, continua el proceso; Por el contrario el termina el proceso.	
6	Apoyo Área Administrativa	Genera un recibo provisional de caja menor, y elabora la factura; de modo que queda confirmada la reserva.	
7	Tesorería	Recibe el dinero por concepto de la prestación de servicios del C.C.V.	
8	Gerente Administrativo	◆ Punto de Control Diligencia el formato de lista de chequeo CCV-FO-002 en el cual se especifican todos los requerimientos necesarios para la realización del evento, fecha, responsable, tiempo, elementos de protección, etc.	
9		Una vez se identifican los requerimientos para la realización del evento, se procede a buscar y definir los proveedores que se necesitaran para la ejecución del mismo	
10	Apoyo Área Administrativa	Ingresa la información al sistema y discrimina los valores correspondientes a la parte pública y los que van a la privada.	

11	Gerente General Y Gerente Administrativo	Verifican todos los requerimientos previamente solicitados por el usuario, y se procede a la realización del evento.	
12	Usuario	Diligencia la encuesta de satisfacción, en el formato CCV-FO-003.	
13	Gerente General Y Gerente Administrativo	Una vez el usuario realice la encuesta de satisfacción se programara una reunión con todos los involucrados en el evento para evaluar el desempeño durante la ejecución del evento. Realizan seguimiento a los usuarios.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: CENTRO DE CONVENCIONES



ELABORÓ

Lizeth Cano Jiménez
Camila Martínez López

REVISÓ

Jorge Luis Ospina Cuervo
Gerente General

APROBÓ

Nelly Janneth Herrera J
Asesora Control Interno

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

CCV-FO-001 Formato Cotización de servicios
CCV-FO-002 Formato lista de chequeo
CCV-FO-003 Formato Encuesta de satisfacción del servicio

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Jorge Luis Ospina Cuervo Gerente General	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
147 de 212

3.10. PROCESO SISTEMAS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:
"SISTEMAS"

PROCESO: SISTEMAS

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Administrar y dar soporte a la plataforma tecnológica de la Cámara de Comercio de Tunja a fin de garantizar su óptima operación y brindar asesoría tecnológica a los empresarios que la soliciten

B) ALCANCE

Desde el Departamento de Sistemas inicia con la solicitud del servicio de soporte técnico de software y hardware o asesoría tecnológica y finaliza con la atención y solución de la solicitud y/o la asesoría tecnológica brindada.

C) REFERENCIAS

Manuales internos, normatividad legal vigente, documentos de apoyo de la Cámara de Comercio de Tunja (Reglamento interno de trabajo, Manual de funciones).

D) RESPONSABLE

Director departamento de Sistemas

E) DEFINICIONES

Hardware: Se denomina hardware o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen un ordenador. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.

Software: también conocido como programático y aplicación informática- es la parte lógica del ordenador, esto es, el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Es el conjunto de instrucciones que permite la utilización del equipo.

Copias de seguridad: Backup, Acción de copiar documentos, archivos o ficheros de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema.

Mantenimiento: la reparación de los equipos de los procesos que fallan, y el reacondicionamiento y renovación de los equipos en forma rutinaria, para prevenir fallas. El mantenimiento preventivo es posible gracias al análisis de fallos que permiten proyectar mejoras de diseños y el uso de instrumentos de diagnóstico para anticipar problemas potenciales. Las actividades de mantenimiento diarias se denominan comúnmente mantenimiento de rutina, el mantenimiento correctivo permite soluciones a problemática real y ya presentada como reacción a una falla.

Archivos: Un archivo o fichero informático es una entidad lógica compuesta por una secuencia finita de bytes, almacenada en un sistema de archivos ubicada en la memoria secundaria de un ordenador.

Los archivos son agrupados en directorios dentro del sistema de archivos y son identificados por un nombre de archivo. El nombre forma la identificación única en relación a los otros archivos en el mismo directorio.

Asesoría: Proceso de enseñanza de un tema específico a una persona que requiere del mismo para desarrollar una actividad determinada.

3.10.1. Mantenimiento preventivo

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo

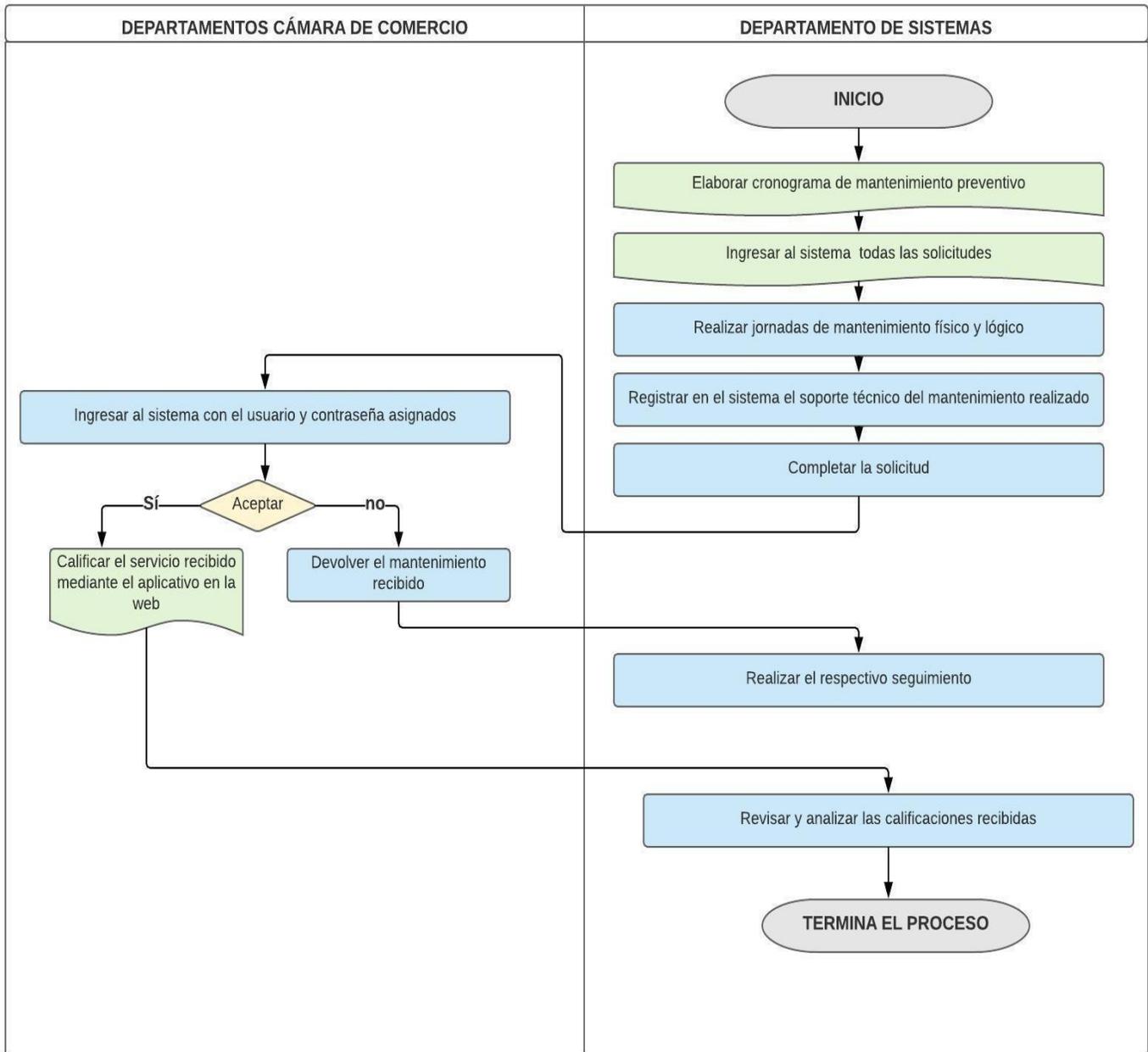
Área Responsable: DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Funcionario Cámara de Comercio de Tunja	El mantenimiento preventivo puede ser para aplicaciones o para equipos. Realiza la solicitud mediante el aplicativo en el sistema de la entidad, para que los funcionarios del departamento de sistemas procedan a realizar el mantenimiento preventivo.	
2	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Elabora el cronograma de mantenimiento preventivo	
3		Ingresar todas las solicitudes realizadas por los funcionarios, al sistema.	
4		◆ Punto de Control Una vez se define cuando y donde se realizara el mantenimiento preventivo, realiza las jornadas de mantenimiento físico y lógico.	
5		Registra en el sistema, el soporte técnico del mantenimiento realizado. De modo que se completa la solicitud realizada por el funcionario.	
6	Funcionario Cámara de Comercio de Tunja	Ingresa al sistema con el usuario y clave asignada, si el presenta alguna inconformidad respecto al mantenimiento recibido, no lo acepta, por tanto devuelve el proceso, y el jefe del departamento de sistemas realiza el seguimiento respectivo. Cuando acepta el mantenimiento, continúa con el proceso. Una vez se resuelve la no conformidad, quienes recibieron el mantenimiento califican el servicio recibido mediante el aplicativo en el sistema de la entidad.	
7	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Revisa y analiza las calificaciones recibidas respecto a los mantenimientos preventivos realizados.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hayder Ricardo Bernal Díaz Director Sistemas	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.10.2. Soporte técnico

PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico

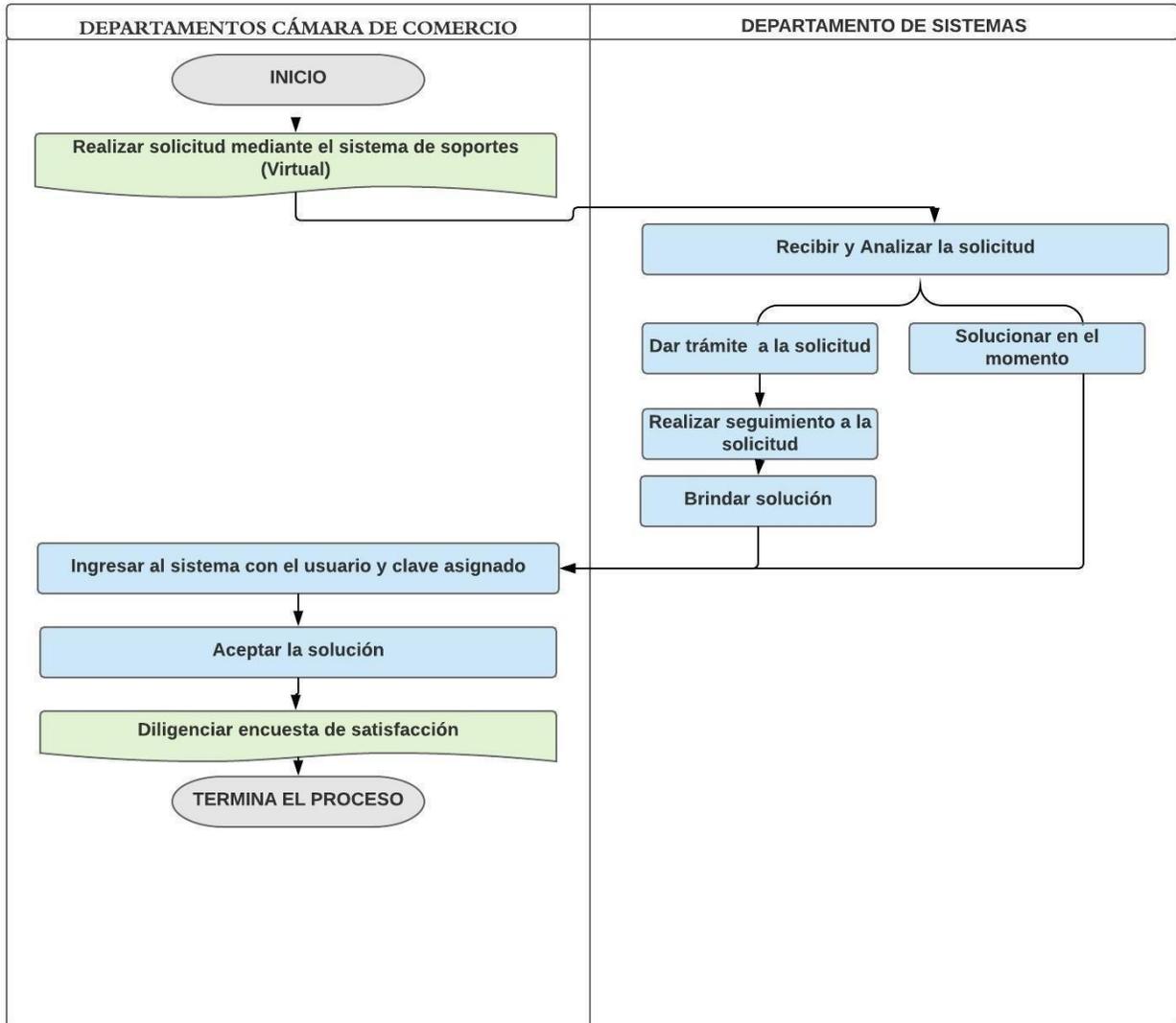
Área Responsable: DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Funcionario Cámara de Comercio de Tunja	Realiza la solicitud mediante el sistema, en el área de soporte	
2	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Recibe y analiza la solicitud. Puede solucionar en el momento el soporte requerido, la realiza, y continua a la actividad No. 3 O también puede dar trámite a la solicitud, realizándole seguimiento.	
3		Una vez culmina las actividades anteriores realiza el soporte técnico, brindando soluciones a la solicitud realizada.	
4	Funcionario Cámara de Comercio de Tunja	Ingresa al sistema con el usuario y la clave asignada, para indicar que ha recibido la solución, y diligencia la encuesta de satisfacción, que servirá como base para evaluar el desempeño del departamento, y para calcular el indicador de satisfacción del servicio.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: SOPORTE TÉCNICO



ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hayder Ricardo Bernal Díaz Director Sistemas	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.10.3. Copias de seguridad

PROCEDIMIENTO: Copias de seguridad

Área Responsable: DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Genera automáticamente copias de seguridad mediante el sistema de gestión documental, para el sistema de registros públicos y el sistema contable los proveedores del sistema se encargan de generar las copias de seguridad diarias.	
2	Director del departamento	Esta información queda almacenada en los equipos seleccionados y programados para este proceso.	
2	Coordinador I Sistemas; Auxiliar I Departamento de Sistemas	Graba en un DVD semanalmente toda la información obtenida en la actividad anterior.	
3		Envía semanalmente los DVD grabados al área de tesorería, diligenciando el formato (STM-FO-003)	
4	Tesorería	Recibe los DVD, verificando mediante el formato (STM-FO-003) las copias de seguridad que le enviaron. Una vez realiza la verificación, almacena y mantiene bajo custodia las copias de seguridad en la caja fuerte de la entidad.	
5	Coordinador; Auxiliar I Departamento de Sistemas	<p>◆ Punto de Control</p> Solicita al área de tesorería los DVD del mes que mantiene bajo custodia, y se encuentran relacionados en el formato (STM-FO-003), para ello deberá firmar en este mismo formato que se hace responsable de las copias de seguridad una vez le sean entregadas nuevamente. Envía mensualmente estos DVD grabados con la información de la última copia de seguridad.	
6	Auxiliar Centro de convenciones Cámara de Comercio	Recibe y verifica los DVD grabados con las copias de seguridad, y se encarga de almacenarlos y custodiarlos.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

3.10.4. Bases de datos

PROCEDIMIENTO: Bases de datos

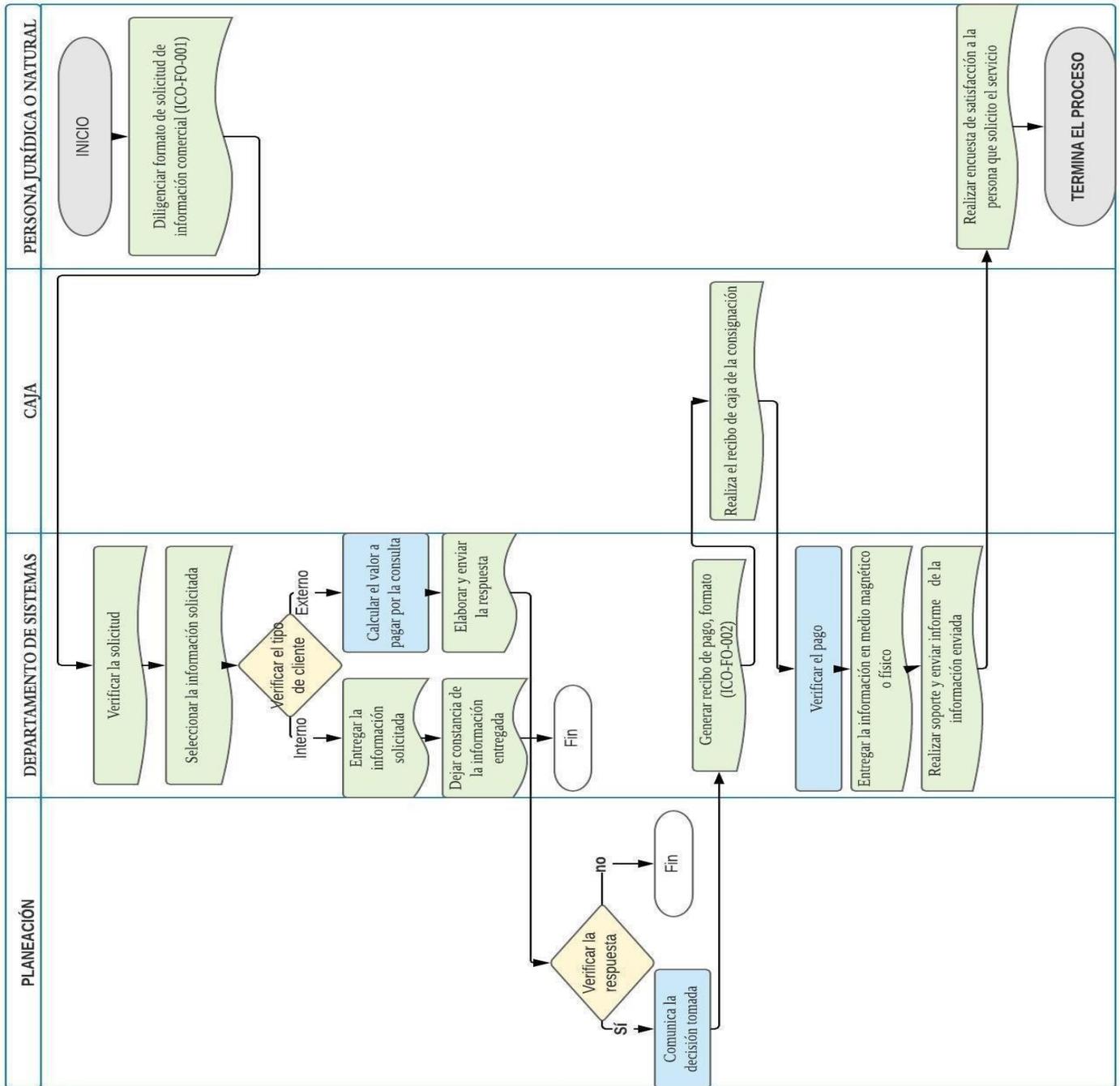
Área Responsable: DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Persona Natural/Persona jurídica	Diligencia el formato de solicitud de información comercial ICO-FO-001	
2	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Recibe y verifica la solicitud. Selecciona la información solicitada. Verifica el tipo de cliente, si es cliente interno, le suministra la información, y firma el recibido en el formato ICO-FO-001, y termina el proceso. Cuando el cliente es externo, calcula el valor a pagar por consultar la información, envía oficio de respuesta a través del correo electrónico.	
3	Persona Natural/Persona jurídica	Recibe y Verifica la solicitud. Si decide no aceptarla por cualquier motivo, finaliza el proceso. Cuando la acepta envía un oficio comunicando su decisión a los funcionarios de la entidad.	
4	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Genera el recibo de pago, diligenciando el formato ICO-FO-002, y lo envía al solicitante.	
5	Persona Natural/Persona jurídica	Una vez recibe el comprobante de pago, realiza el pago de acuerdo a las especificaciones dadas por el funcionario de la entidad.	
6	Caja	Realiza el recibo de pago o de consignación.	
7	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Verifica que se haya efectuado el pago, y procede a entregar la información al solicitante en medio magnético o físico.	
8	Persona Natural/Persona jurídica	Recibe y verifica la información recibida.	
9	Director de sistemas/ Coordinador I sistemas	Realiza reporte de la información entregada al solicitante. Elabora informe con la información que le entrego al solicitante, para ser enviada al departamento de planeación.	
10	Planeación	Recibe y verifica el informe, y procede a realizar una encuesta de satisfacción a la persona que recibió el servicio.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: BASES DE DATOS



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hayder Ricardo Bernal Díaz Director Sistemas	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

STM-FO-002 Planillas asesorías tecnológicas
STM-FO-003 Bitácora Elaboración copias de seguridad
STM-FO-004 Control de estabilidad de las bases de datos

ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Hayder Ricardo Bernal Díaz Director Sistemas	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
159 de 212

3.11. PROCESO CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

“CONCILIACION Y ARBITRAJE”

PROCESO : CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Garantizar la aplicación de los métodos de conciliación y arbitraje como alternativa de solución de conflictos, basado en la normativa legal vigente, dirigido a todas aquellas personas que se encuentran inmersas en un conflicto o pretendan evitarlo.

B) ALCANCE

El proceso de conciliación y arbitraje inicia con la solicitud de conciliación o solicitud de integración de tribunal de arbitramento y finaliza con el acta de conciliación, constancia de no acuerdo, no comparecencia y asunto no conciliable y en caso de arbitraje en laudo arbitral.

C) REFERENCIAS

Reglamento interno del centro de conciliación y arbitraje
Norma NTC 5906 de 2012
NTC 5906 diagnostico centro de conciliación y arbitraje
Ley 640 de 2001
Ley 1563 de 2012
Decreto 1829 de 2013
Decreto 1818 de 1998
Decreto 1069 de 2015
Norma técnica 5906 de 2012
Reglamento interno del centro de conciliación y arbitraje

D) RESPONSABLE

Director Centro de Conciliación y Arbitraje

E) DEFINICIONES:

Conciliación: Es un medio alternativo al proceso judicial a través de las cuales las personas envueltas en un conflicto, previa la actuación de un tercero imparcial llamado Conciliador, busquen llegar por sí mismas, a un acuerdo lógico y satisfactorio que ponga fin a la controversia o a evitar, de manera definitiva, que entre ellas surja un eventual litigio.

Conciliador: Abogado en ejercicio de su profesión, capacitado en mecanismos alternativos de solución de conflictos, inscrito en un centro de Conciliación.

Audiencia de Conciliación: Diligencia dentro del proceso conciliatorio mediante la cual el Conciliador escucha a las partes y facilita la proposición de fórmulas de arreglo entre ellas para lograr un acuerdo conciliatorio.

Tránsito a Cosa Juzgada: las partes que llegaron a un acuerdo no pueden acudir a ninguna otra

instancia judicial a debatir sobre los mismos hechos.

Acta de Conciliación: Es el documento que contiene el acuerdo logrado por las partes con la indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas; además deberá contener el lugar, la fecha y hora de la audiencia de Conciliación, la identificación del conciliador, la identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia y la relación suscita de las pretensiones motivo de la Conciliación.

Constancias: Es un documento que el Conciliador expide al interesado en los siguientes casos: 1. Cuando realizada la audiencia no existe acuerdo, 2. Cuando se presenta la inasistencia de una o de ambas partes a la audiencia y 3. Cuando se determina por el conciliador que el Asunto no es conciliable; además este documento deberá contener la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse.

Arbitramiento: Es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada Laudo Arbitral. El Arbitraje puede ser en derecho, en equidad o técnico.

Tribunal de Arbitramiento: Es la reunión formal del /los/ árbitro /s/ junto con el secretario.

Laudo Arbitral: Es la sentencia que profiere el tribunal de arbitramento, el laudo puede ser en derecho, en equidad y técnico. Este tiene los mismos efectos de una sentencia judicial y es de obligatorio cumplimiento por las partes.

Pacto Arbitral: Es un negocio jurídico en virtud del cual las partes se obligan a someter las controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas a la decisión de un tribunal arbitral, renunciando a hacer valer sus pretensiones ante los jueces.

Cláusula Compromisoria: es el pacto contenido en un contrato o en documento anexo, a él, en virtud del cual los contratantes acuerdan someter las eventuales diferencias que puedan seguir con ocasión del mismo, a la decisión de un tribunal arbitral. Si las partes no determinaren las reglas de procedimiento aplicables en la solución de un conflicto, se entenderá que el Arbitraje es legal.

3.11.1. Selección Secretarios, Conciliadores Y Árbitros

PROCEDIMIENTO: Selección secretarios, conciliadores y Árbitros

Área Responsable: DEPARTAMENTO JURIDICO Y DE LOS REGISTROS PUBLICOS

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- Teniendo en cuenta la solicitud del aspirante frente a los requisitos contemplados en el reglamento interno de Conciliación se determina el ingreso o no a la lista correspondiente y registrar dicha información en el SICAAC (Sistema de Información de centros de conciliación y arbitraje). Los criterios a tener en cuenta serán calificados de acuerdo a la tabla de valores y se consignara su evidencia.
- Se entiende que con la solicitud que haga el interesado al centro de pertenecer a la lista oficial, éste se obliga a cumplir con los principios, deberes y directrices contenidas en el reglamento.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

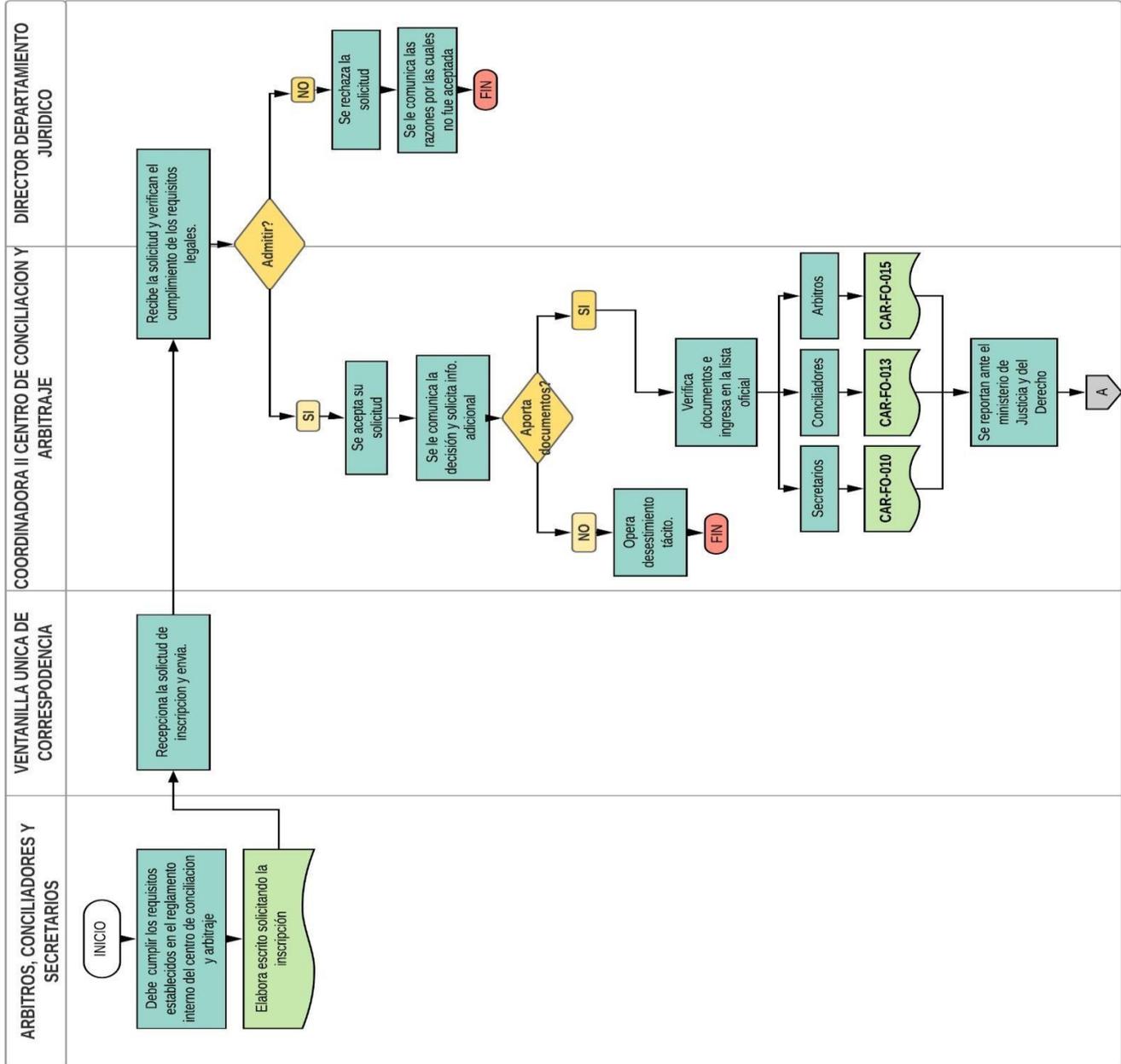
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1	Aspirantes A Secretarios, Conciliadores Árbitros	<p>Podrán en cualquier tiempo ser inscritos en la Lista Oficial de Árbitros, Conciliadores y Secretarios, previa aprobación del Director del Centro de Arbitraje, quienes cumplan con los siguientes requisitos establecidos en el Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje.</p> <p>ARBITROS:</p> <p>a) Ser abogado titulado con tarjeta profesional vigente b) Tener como mínimo 8 años de experiencia profesional. c) Acreditar formación como árbitro de acuerdo a una especialidad jurídica definida. d) No tener antecedentes disciplinarios ni judiciales, en este último caso salvo cuando se trate de delitos políticos o culposos.</p> <p>CONCILIADORES:</p> <p>a) Ser abogado titulado b) Haber sido capacitado en conciliación en derecho por una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho. c) Tener más de cuatro años de experiencia profesional comprobada. d) Tener más de dos años de experiencia específica en MASC. e) No registrar sanciones disciplinarias en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la Judicatura.</p> <p>SECRETARIOS:</p> <p>a) Ser abogado con tarjeta profesional vigente. b) Contar con al menos cuatro años de experiencia en el ejercicio profesional c) No haber sido sancionado disciplinaria ni judicialmente d) Acreditar experiencia en arbitraje.</p>	
2.		<p>◆ Punto de Control</p> <p>Presentar escrito solicitando la inscripción como Secretario, Conciliador o Árbitro, acompañando a la solicitud con los documentos correspondientes tales como:</p> <p>Para pertenecer a la lista, el aspirante debe presentar</p>	

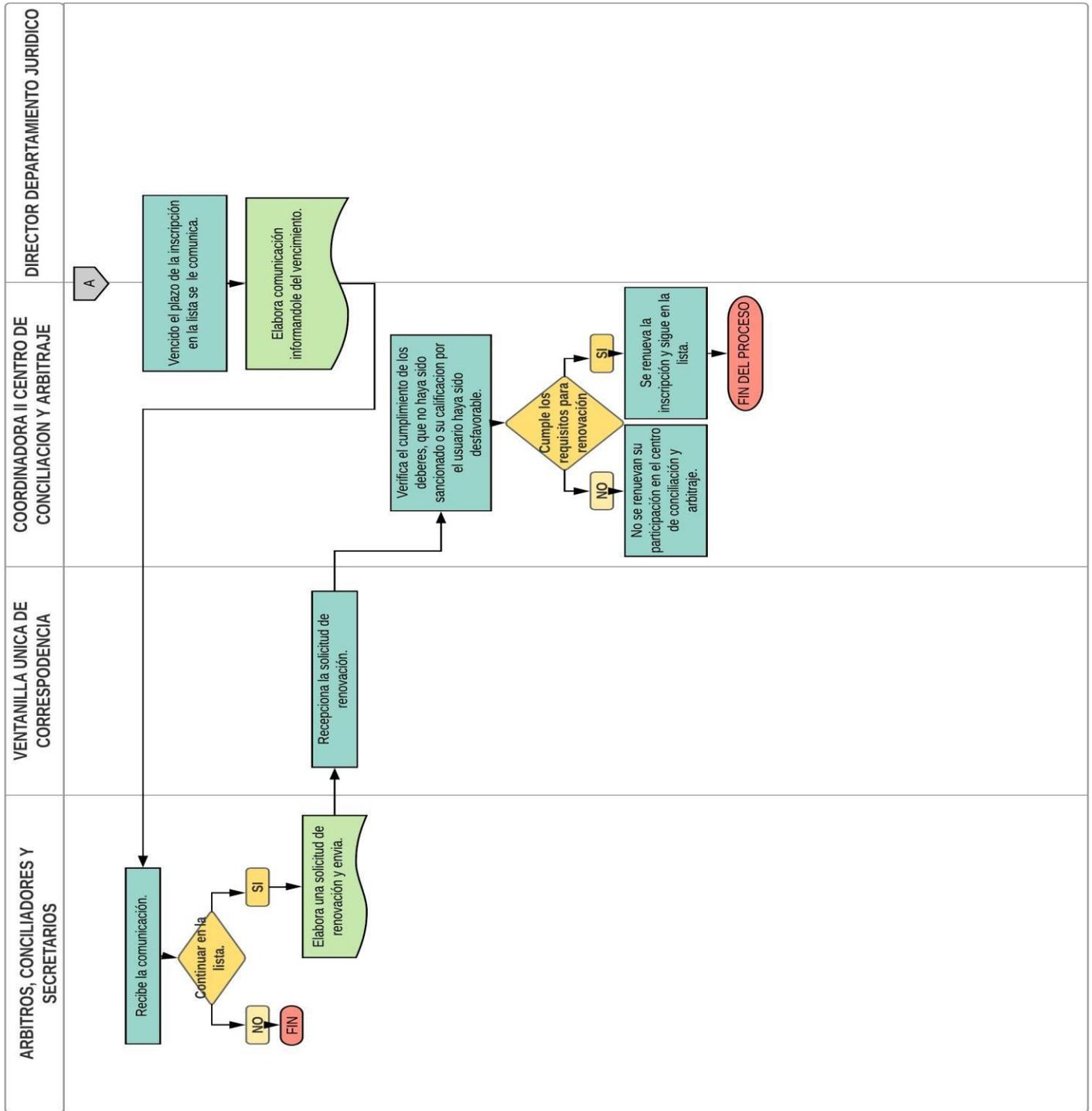
		<p>escrito solicitando la inscripción como árbitro, conciliador y secretario acompañando a la solicitud los siguientes documentos:</p> <p>a. Hoja de vida, anexando fotocopia de la cédula y/o tarjeta profesional y documento que acredite título profesional de abogado.</p> <p>b. Documento que acredite experiencia profesional exigida en el presente reglamento. c. Aportar certificado, el cual debe estar expedido por una entidad debidamente reconocida y avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.</p>	
3.	Ventanilla Única De Correspondencia	Recepciona la solicitud de inscripción de los aspirantes y envía al Centro de Conciliación y Arbitraje.	
4.	<p>Coordinador Centro De Conciliación Y Arbitraje</p> <p>Director Centro De Conciliación Y Arbitraje</p>	<p>Recibe la solicitud de inscripción como secretario, conciliador y árbitro. Y Verifican el cumplimiento de los requisitos legales y los señalados en el reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje.</p> <p>Si se rechaza la solicitud, se le informa la decisión de rechazo al interesado dentro de los quince días siguientes a la radicación de la solicitud, evento en el cual este último solo podrá presentar nuevamente la solicitud cuando acredite los requisitos señalados en el escrito de rechazo notificado por el Director.</p> <p>Si por el contrario se admite la solicitud del interesado, se le comunica la decisión dentro de los 15 días hábiles siguientes. Y se solicita información adicional para el proceso.</p>	
5.	Aspirantes A Secretarios, Conciliadores Árbitros	<p>Si el interesado no aporta documentación requerida por el Centro, se entenderá que operará el desistimiento tácito por parte del interesado. Termina el Proceso.</p> <p>Si por el contrario aporta los documentos, y envía al Centro de Conciliación y Arbitraje, sigue en el proceso para la verificación final.</p>	
6.	<p>Coordinador Centro De Conciliación Y Arbitraje</p> <p>Director Centro De Conciliación Y Arbitraje</p>	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Verifica los documentos e ingresa a la lista de acuerdo a su solicitud. CAR-FO-010 Lista de Conciliadores, CAR-FO-013 Lista de Árbitros Y CAR- FO-015 Lista de Secretarios.</p> <p>Reporta ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, el ingreso del aspirante a la Lista del Centro de</p>	

		Conciliación.	
7.	Director Centro De Conciliación Y Arbitraje	Envía una comunicación informándole el vencimiento de la inscripción. Vencido el plazo de dos años contados a partir de la notificación de aceptación como secretario, conciliador o árbitro.	
8.	Secretarios, Conciliadores Árbitros	Reciben la comunicación Si no desean seguir en la lista, no envían documentación y se entenderá que se renuncia a la lista y será excluido sin necesidad de formalidad alguna. Por el contrario los abogados desean continuar como secretarios, conciliadores o árbitros, envían una solicitud de renovación dentro de los 15 días hábiles siguientes a su vencimiento aportando la actualización de su hoja de vida con los respectivos soportes.	
9.	Ventanilla Única De Correspondencia	Recepciona la solicitud de renovación y envía al Centro de Conciliación y Arbitraje.	
10.	Coordinador Centro De Conciliación Y Arbitraje Director Centro De Conciliación Y Arbitraje	Verifican el cumplimiento de sus deberes como secretario, conciliador o árbitros, así mismo, que no haya sido sancionado o su calificación por el usuario haya sido favorable (método de calificación de encuestas, Sugerencias, Felicitaciones o Quejas). Si no cumplen con los requisitos, no se renueva su participación en el centro de conciliación y arbitraje Si por el contrario cumple con los requisitos, se procederá a renovar la inscripción del secretario, conciliador o Árbitro.	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: SELECCIÓN DE SECRETARIOS, CONCILIADORES Y ÁRBITROS





ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- CAR-FO-002 SELECCIÓN DE CONCILIADORES
- CAR-FO-003 SELECCIÓN DE ÁRBITROS
- CAR-FO-004 EVALUACION DE DESEMPEÑO COMO CONCILIADORES
- CAR-FO-005 EVALUACION DE DESEMPEÑO COMO ARBITROS
- CAR-FO-013 LISTA DE ARBITROS CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
- CAR-FO-015 LISTA DE SECRETARIO CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

3.11.2. Arbitraje

PROCEDIMIENTO: Arbitraje

Area Responsable: Departamento Jurídico y de los Registros Públicos

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- En aquellas demandas en las cuales una de las partes sea una entidad pública o en la cual el Estado tenga participación, debe acompañarse una copia de la convocatoria para el Ministerio Público y una copia para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Los árbitros nombrados por las partes no podrán ser recusados sino por causales sobrevinientes con posterioridad a su designación dentro de los cinco (5) días siguientes aquel en que la parte tuvo conocimiento de los hechos

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

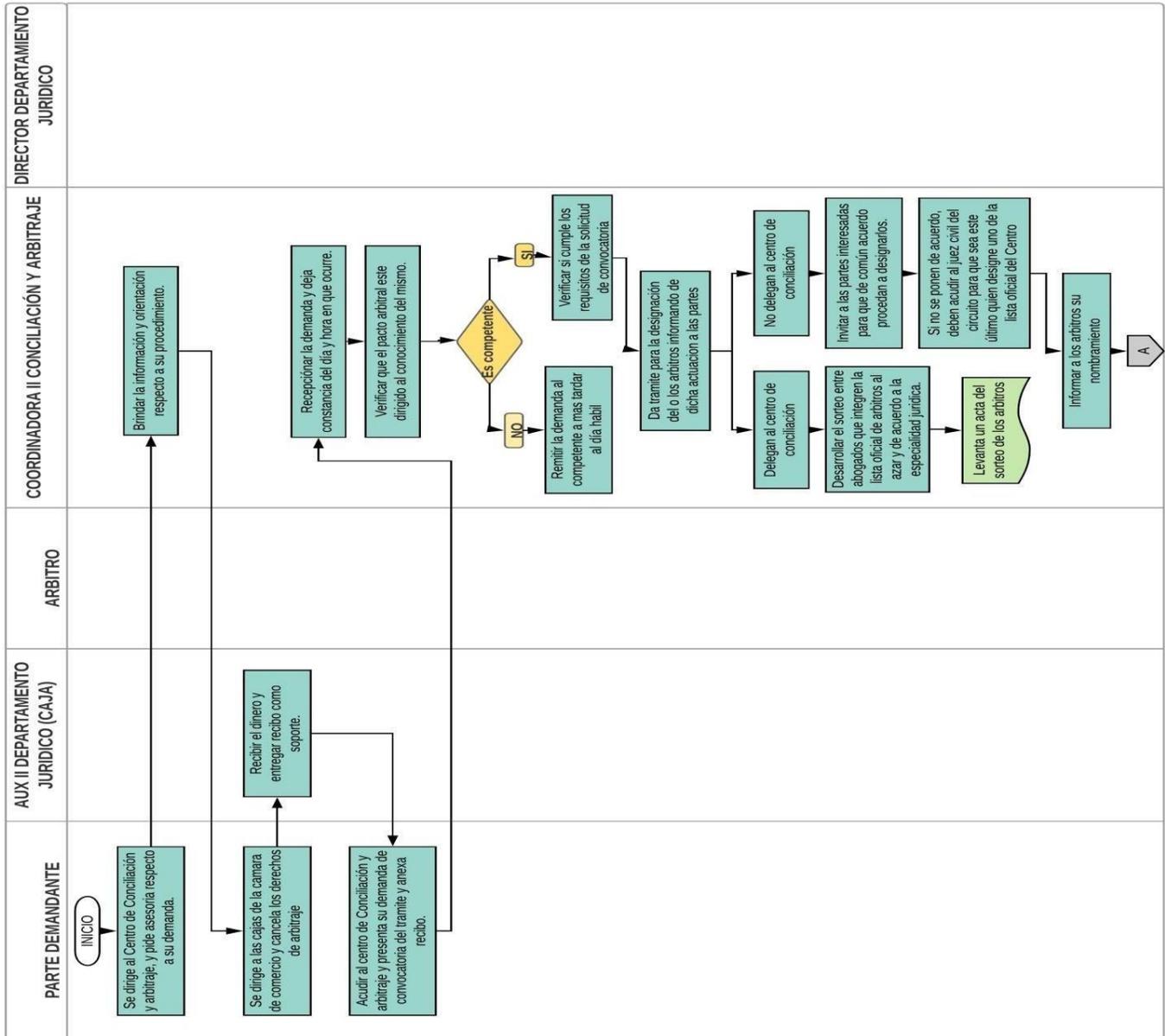
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Parte Demandante	Se dirige al Centro de Conciliación y arbitraje, y pide asesoría respecto a su demanda.	
2.	Coordinador Centro De Conciliación Y Arbitraje	Brinda la información y orientación respecto a su procedimiento.	
3.	Parte Demandante	Se dirige a las áreas de recaudo (cajas) de la cámara de comercio y cancela los derechos de arbitrajes.	
2.	Aux I Registros Públicos (Cajas)	Recibe el dinero, realiza el trámite en el sistema y entrega el recibo como soporte.	
3.	Parte Demandante	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Presentará su demanda de convocatoria del trámite en la forma establecida en la ley, allegando tantas copias impresas cuantos sean los demandados, al igual que una copia para el Tribunal, el archivo del Centro, y otra en medio magnético para el archivo digital</p>	
4.	Coordinador Centro De Conciliación Y Arbitraje	Recepciona la demanda arbitral y deja constancia del día y hora en que ocurra.	
5.	Arbitro	<p>Verifica que el pacto arbitral este dirigido al conocimiento del mismo.</p> <p>En caso de determinarse su falta de competencia, remitirá la demanda la competente a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción.</p> <p>Si por el contrario, es competente, verifican los requisitos de la solicitud de convocatoria y se procederá a dar trámite para la designación del árbitro o árbitros informando de dicha actuación a las partes.</p>	
6.	Coordinador Centro De Conciliación Y Arbitraje	En el evento en que, conforme al pacto arbitral, las partes hayan delegado al Centro la designación total o parcial del árbitro o árbitros, o hayan acordado regirse por sus reglas, se procederá a invitarlas para que presencien el sorteo público en la fecha y hora programada por el Director del Centro, la cual deberá	

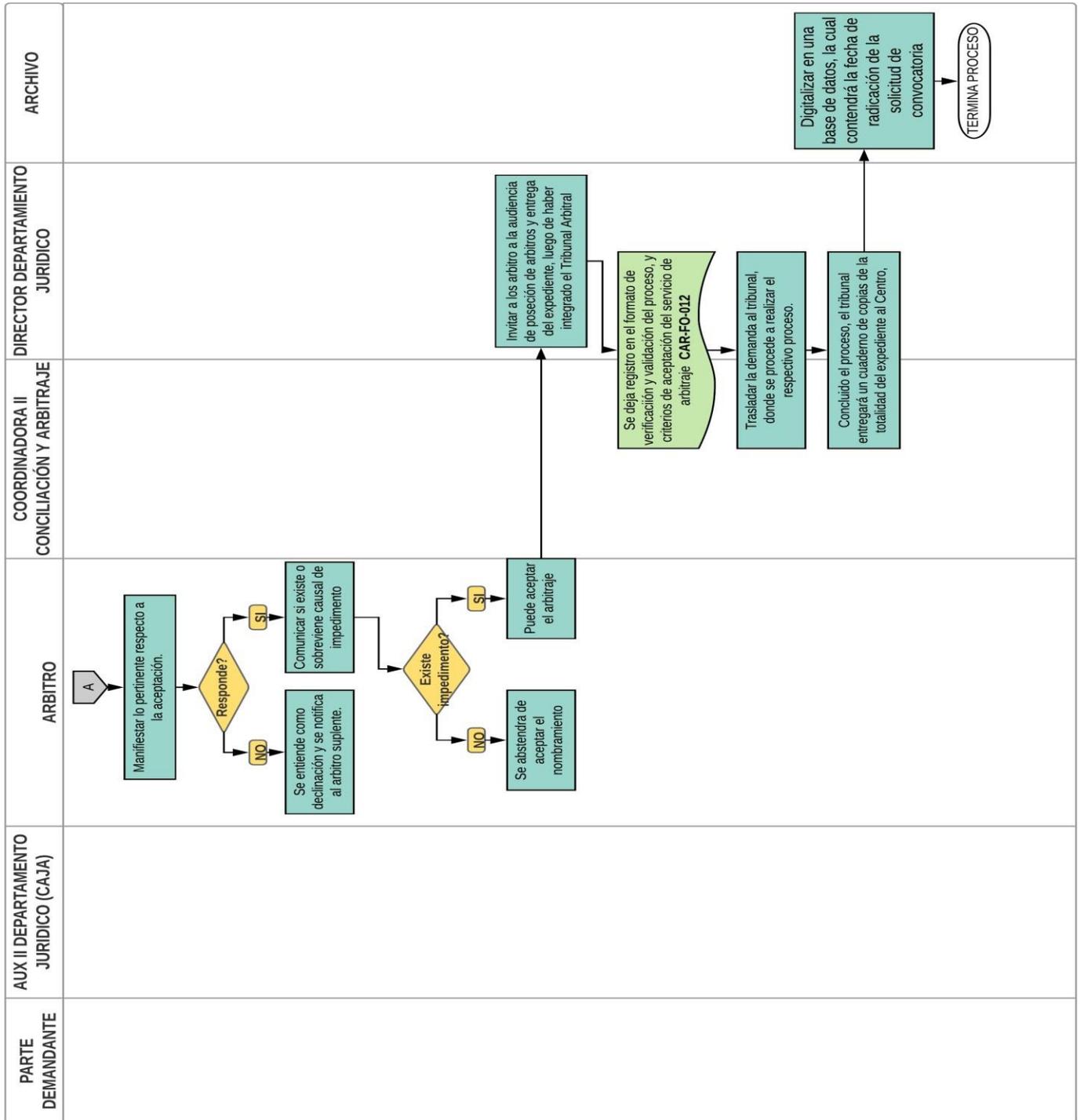
		<p>señalarse dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la correspondiente solicitud de convocatoria.</p> <p>El desarrollo del sorteo se hará entre los abogados que integren la lista oficial de árbitros del Centro, de acuerdo a la especialidad jurídica a tratar, a quienes se les asignará un número que corresponderá a una papeleta. Entre las papeletas correspondientes a los árbitros enlistados y enumerados, se escogerán al azar el árbitro o los árbitros principales y suplentes que deban ser elegidos por el Director del Centro, para que integren el respectivo tribunal de arbitramento. Del sorteo se levantará un acta.</p> <p>Si las partes no han delegado al Centro el nombramiento del árbitro o los árbitros, se procederá a invitarlas, en el término indicado en el artículo anterior, para que de común acuerdo o conforme a lo establecido en el pacto arbitral procedan a designarlos.</p> <p>Si una de las partes o ambas, no asisten, o lo hacen pero no se ponen de acuerdo en la designación total o parcial de los árbitros, la parte interesada queda en libertad de acudir al juez civil del circuito para que sea este último quien designe uno de la lista oficial del Centro, en la forma establecida en la ley.</p>	
7.	Arbitro	<p>Informa por cualquier medio escrito idóneo de su nombramiento, para que dentro de los cinco (5) días siguientes manifiesten por escrito lo pertinente. El silencio se entenderá como declinación, caso en el cual corresponderá al Director del Centro realizar la notificación al árbitro suplente para su aceptación, sin perjuicio de que su no aceptación requiera nuevamente poner a disposición de las partes la lista de árbitros para adelantar nuevamente el procedimiento determinado en los artículos 57 y 58 del reglamento, según el caso.</p>	
	Director Centro De Conciliación Y Arbitraje	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Invita a los árbitros a la audiencia de posesión de árbitros y entrega del expediente, Integrado el Tribunal Arbitral, De lo cual se deja registro en el formato Verificación y validación del proceso y criterios de aceptación del servicio de arbitraje A decisión del tribunal en la misma diligencia se designará al presidente del Tribunal, y nombrará secretario del mismo de la lista oficial registrada en el</p>	

		formato Lista de Secretarios Centro de Conciliación y Arbitraje	
9.	<p>Coordinador Centro De Conciliación Y Arbitraje</p> <p>Director Centro De Conciliación Y Arbitraje</p>	<p>Concluido el proceso, el tribunal entregará un cuaderno de copias de la totalidad del expediente al Centro, respecto del cual las partes podrán solicitar el desglose de los documentos que hayan sido aportadas por ellas, dejando en él copia de las mismas, en todo caso transcurrido el término fijado en la ley se podrá prescindir del archivo físico conservando las piezas del expediente por medios técnicos que garanticen su reproducción.</p> <p>El expediente arbitral se mantendrá en las instalaciones del Centro por el término señalado en la ley, el cual se legajará en carpeta debidamente foliada en orden cronológico de aportación de documentos</p>	
10.	Archivo	<p>Digitaliza en una base de datos, la cual contendrá la fecha de radicación de la solicitud de convocatoria, parte convocante y parte convocada, clase de asunto, síntesis de la pretensión o pretensiones, monto de lo pretendido, árbitro y/o árbitros designados y tramite actual.</p>	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: ARBITRAJE





ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- CAR-FO-016 SOLICITUD DE CONVOCATORIA ARBITRAL

ELABORO	REVISÓ	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.11.3. Conciliación

PROCEDIMIENTO: Proceso Conciliatorio

Área Responsable: DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- Los abogados en ejercicio que se inscriban ante este Centro de Conciliación y Arbitraje deberán renovar su inscripción cada dos años.
- Los profesionales inscritos en el centro estarán sujetos al control y vigilancia por parte del Consejo Superior de la Judicatura y a las obligaciones y principios que el presente reglamento establezca.
- En todos los casos se entiende que con la solicitud que haga el interesado al centro de pertenecer a la lista oficial conciliadores, éste se obliga a cumplir con los principios, deberes y directrices contenidas en el presente reglamento.
- Se entenderá que operará el desistimiento tácito por parte del interesado, cuando este no aporte la documentación requerida por el Centro conforme lo indicado en el presente artículo dentro del término arriba señalado.
- La solicitud de conciliación deberá recepcionarse únicamente por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Tunja.
- A las partes de la conciliación se les entregará copia auténtica del acta de conciliación constancia de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Cliente Externo	<p>Realiza solicitud de conciliación al departamento de conciliación y arbitraje, diligenciando el formato de solicitud de conciliación (CAR-FO-001).</p> <p>La petición podrá ser presentada por una o varias partes, o por sus representantes debidamente facultados, y cuando menos deberá anexar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de Existencia y Representación legal cuando alguno de los solicitantes o solicitados sea persona jurídica. 2. Recibo de pago de los derechos del trámite de la solicitud de conciliación 3. Copia de la solicitud para el conciliador y para cada uno de los convocados. 4. Los demás documentos que se consideren necesarios para la realización de la audiencia según la naturaleza del asunto a tratar. 	Reglamento Interno Centro de Conciliación y arbitraje
2	Coordinador II De Centro De Conciliación Y Arbitraje	<p>Recibe la solicitud de conciliación y procede al día siguiente a designar un conciliador, designación que en todos los casos se hará de manera rotatoria entre los abogados que integren la lista de conciliadores del centro de conciliación, salvo que en la solicitud la parte interesada indique e nombre de un conciliador inscrito en el centro de conciliación.</p>	
3	Conciliador Designado	<p>◆ Punto de Control</p> <p>El conciliador procederá analizar si el asunto es susceptible de transacción, conciliación y desistimiento y en caso afirmativo citará a las partes por el medio que considere más eficaz, a la dirección registrada en la petición respectiva, para lo cual fijará sitio, fecha y hora para que tenga lugar la audiencia de conciliación, indicando de manera sucinta el objeto de la misma e indicando las consecuencias jurídicas de la no comparecencia. De no ser conciliable el asunto puesto bajo su conocimiento o competente el Centro de Conciliación para conocer de la materia, el conciliador deberá levantar una constancia de asunto no conciliable dentro del término de diez días calendario contados a partir de su designación, actuación que en todo caso no se causará como valor del trámite de la solicitud, ya que dicho dineros deberán ser devueltos al usuario a solicitud de este último.</p>	Constancia De Asunto No Conciliable

4	Conciliador Designado	<p>Una vez en firme la designación, verifica la fecha disponible para realizar la audiencia de conciliación la cual no podrá superar los 10 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud, de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno del centro salvo situaciones ajenas al Centro.</p> <p>Adicionalmente, el conciliador tiene la responsabilidad de programar la fecha y hora de la audiencia de conciliación.</p>	Reglamento Interno Centro de Conciliación y arbitraje
5		<p>Envía las comunicaciones citando a las partes previa verificación, por cualquier medio de notificación manejado que se considere eficaz para notificar a las partes de la audiencia.</p>	Documentos evidencia del recibido de las comunicaciones por las partes intervinientes.
6	Coordinador II De Centro De Conciliación Y Arbitraje, Conciliador Designado	<p>El conciliador dará a las partes un margen de espera máximo de quince (15) minutos para su llegada, y las recibirá en la sala de espera del Centro. A la audiencia de conciliación deberán concurrir la parte convocante y convocada.</p> <p>En caso de que las partes concurren con apoderado o cuando acuda solamente el apoderado en los casos previstos en la normatividad vigente, deberá presentar poder dirigido al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Tunja, el cual deberá contener sello de presentación personal y debe indicar las facultades del apoderado para actuar dentro de la audiencia de Conciliación.</p> <p>Realizan la audiencia de conciliación</p> <p>En caso de lograrse un acuerdo entre las partes, el conciliador elaborará de inmediato el acta de conciliación para ser suscrita por las mismas y por el conciliador.</p> <p>Si las diferencias no pudieren resolverse en la primera audiencia, se convocará a una nueva audiencia a solicitud de ambas partes. En todo caso de llegarse a una quinta audiencia las partes deberán cancelar los derechos de pago que se causen por cada sesión adicional a esta, valor que será cancelado por la parte convocante salvo estipulación en contrario.</p>	
7	Conciliador Designado	<p>Elabora acta de conciliación que deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lugar, fecha y hora de audiencia de conciliación. b) Identificación del conciliador. c) Identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia. d) Información relativa a la dirección física y electrónica de quienes asistieron a la 	

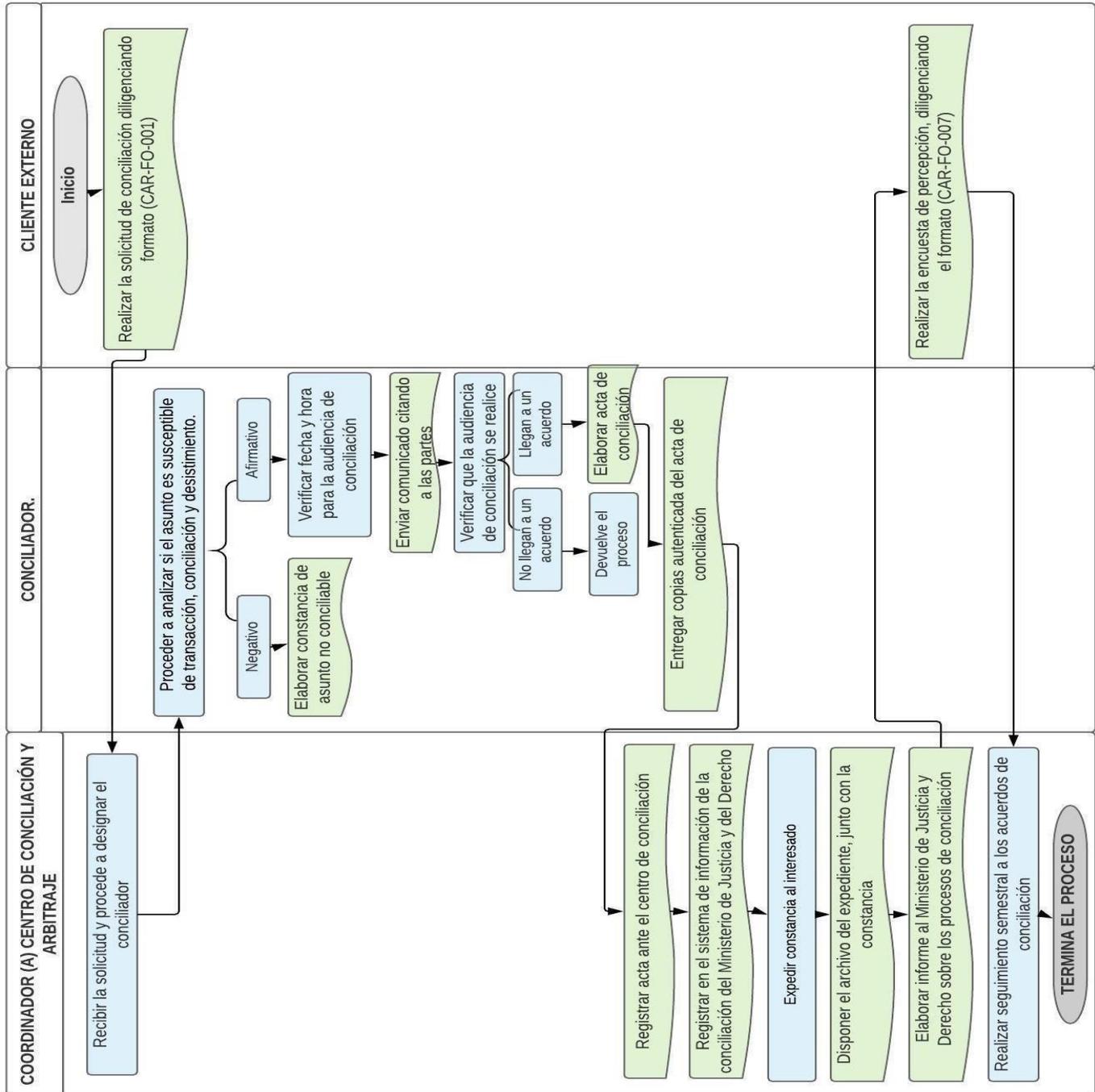
		<p>Audiencia.</p> <p>e) Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación.</p> <p>f) El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.</p> <p>g) La firma de las partes y del conciliador.</p> <p>Si las partes interesadas llegan a un acuerdo total o parcial, se consignará de manera clara y definida los puntos del acuerdo, determinando las obligaciones de Cada parte, el plazo para su cumplimiento y, si se trata de obligaciones patrimoniales, especificando su monto, modo, tiempo y lugar de cumplimiento.</p> <p>En la conciliación parcial, además, se determinarán los puntos de desacuerdo, Expresándose en el acta que las partes quedan en libertad de acudir a las vías extrajudiciales o judiciales que consideren oportunas. Las actas serán archivadas en el Centro de acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente sobre la materia.</p> <p>En las actas no se señalarán las propuestas y argumentaciones de la audiencia, sino exclusivamente los puntos de acuerdo o desacuerdo. Tampoco podrán hacerse remisiones a otros documentos o ser complementadas con documentos que pretendan hacerse valer como parte integral de las mismas.</p> <p>A las partes de la conciliación se les entregará copia auténtica del acta de Conciliación con constancia de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo.</p>	
8	Conciliador Designado	Logrado el acuerdo conciliatorio, total o parcial, los conciliadores dentro de los dos (2) días siguientes al de la audiencia, deberán registrar el acta ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Tunja. Para efectos de este registro, el conciliador entregará los antecedentes del trámite conciliatorio, un original del acta para que repose en el centro y cuantas copias como partes haya.	
9	Coordinador II De Centro De Conciliación Y Arbitraje	Dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del acta y sus antecedentes, certifica en cada una de las actas la condición de conciliador inscrito, hará constar si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las partes.	

10		Recibida el acta de conciliación por parte del centro, registrara en el sistema de información de la conciliación del ministerio de Justicia y del Derecho, de acuerdo a la normatividad vigente.	
11	Coordinador II De Centro De Conciliación Y Arbitraje Conciliador Designado	Cuando el acta sujeta a registro verse obre materias no conciliables, el coordinador(a) deberá informar por escrito al conciliador quien deberá tomar las medidas que considere pertinentes, si se insiste en su registro por el conciliador y las partes, el coordinador (a) procederá, pero la responsabilidad derivada por este hecho será exclusiva del conciliador.	
12	Conciliador Designado	Expide constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse, y se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación, en cualquiera de los siguientes eventos: a) Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo. b) Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia si las hubiere. c) Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los 10 días calendario siguiente a la presentación de la solicitud. En el contenido de la constancia se incluirá la información relativa a la dirección física y electrónica de quienes asistieron a la audiencia.	
13	Coordinador II De Centro De Conciliación Y Arbitraje	Culminado el trámite conciliatorio dispondrá el archivo del expediente, junto con la constancia y/o el acta se devolverá los documentos aportados por los interesados, caso en el cual el Centro de conciliación conservará una copia del expediente para su archivo, bajo condiciones de identificación, trazabilidad, conservación y seguridad para su acceso y uso.	
14	Conciliador Designado	Elabora informe al ministerio de Justicia y del Derecho sobre los procesos de conciliación, el cual se hace a través de la página web https://www.sicaac.gov.co ., ingresando los datos de los procesos conciliatorios ya concluidos.	

15	Cliente Externo	Una vez finalizada la audiencia de conciliación se entrega a la parte convocante el formato Encuesta de percepción (CAR-FO-007), con el fin de evaluar la prestación del servicio de Conciliación y Arbitraje.	
16	Coordinador II De Centro De Conciliación Y Arbitraje	Realiza el seguimiento a los acuerdos de conciliación con el fin de determinar su cumplimiento por medios escritos, telefónicos o electrónicos de la cual se hará un registro en el libro de seguimientos a acuerdos y en la página web www.sicaac.gov.co .	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: CONCILIACIÓN



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

CAR-FO-001 Solicitud de conciliación
CAR-FO-002 Selección de conciliadores
CAR-FO-004 Evaluación desempeño conciliadores
CAR-FO-006 Pago derechos de conciliación y arbitraje
CAR-FO-007 Encuesta de percepción
CAR-FO-008 Retiro de actas o constancia
CAR-FO-009 Verificación y validación del proceso y criterios de aceptación de conciliación
CAR-FO-010 Lista de conciliadores Centro de Conciliación y Arbitraje
CAR-FO-018 Seguimiento Acuerdos de conciliación

ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
184 de 212

3.12. PROCESO GESTIÓN EMPRESARIAL

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

“GESTIÓN EMPRESARIAL”

PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar formación y capacitación oportuna a los empresarios y demás partes interesadas, de acuerdo a las necesidades.

B) ALCANCE

El alcance del proceso se registra desde la identificación de necesidades, planificación de programas, organización de actividades y finaliza con el respectivo desarrollo y cumplimiento de las actividades, así mismo se realiza el seguimiento por medio de la evaluación de los eventos de formación y capacitación. Estas actividades tienen cobertura a todos aquellos actores que estén relacionados con el sector empresarial...

C) REFERENCIAS

Manuales internos, normatividad legal vigente, documentos de apoyo de la Cámara de Comercio de Tunja (Reglamento interno de trabajo, Manual de funciones).

D) RESPONSABILIDADES

Director de Gestión Empresarial

E) DEFINICIONES

Formación: Comprende el conjunto de enseñanzas, que dentro del sistema educativo, capacitan para el desarrollo cualificado de las distintas profesiones. Es el entrenamiento de conceptos pedagógicos prácticos y necesarios para el correcto desarrollo de la carrera profesional de los asistentes y su adaptación a situaciones y casos reales.

Capacitación: Es el entrenamiento de las habilidades que necesitan los empleados para desempeñarse satisfactoriamente. La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

Conferencia: Exposición oral de un tema en forma metódica, donde el conferencista asume una posición activa y los participantes se limitan a escuchar. Pueden asistir un gran número de participantes y su duración puede ser entre 2 y 4 horas.

Foro: Espacio abierto y participativo en el cual se puede responder, comentar, informar e investigar, compartir sus propias visiones sobre una realidad, conocer propuestas y sugerencias.

Seminarios y talleres: Programados en temas específicos y de interés general para los empresarios y la comunidad en general, donde los asistentes participan activamente.

Cursos: Se realizan en convenio con instituciones educativas, en temas específicos, con duración de más de 30 horas.

Especializaciones: Se realiza en convenio con instituciones de educación superior que estén debidamente aprobadas, con una duración de dos o tres semestres.

Diplomados: Cursos con una duración entre 80 y 120 horas programas especializados.

3.12.1. Asesoría Personalizada

PROCEDIMIENTO: Asesoría Personalizada

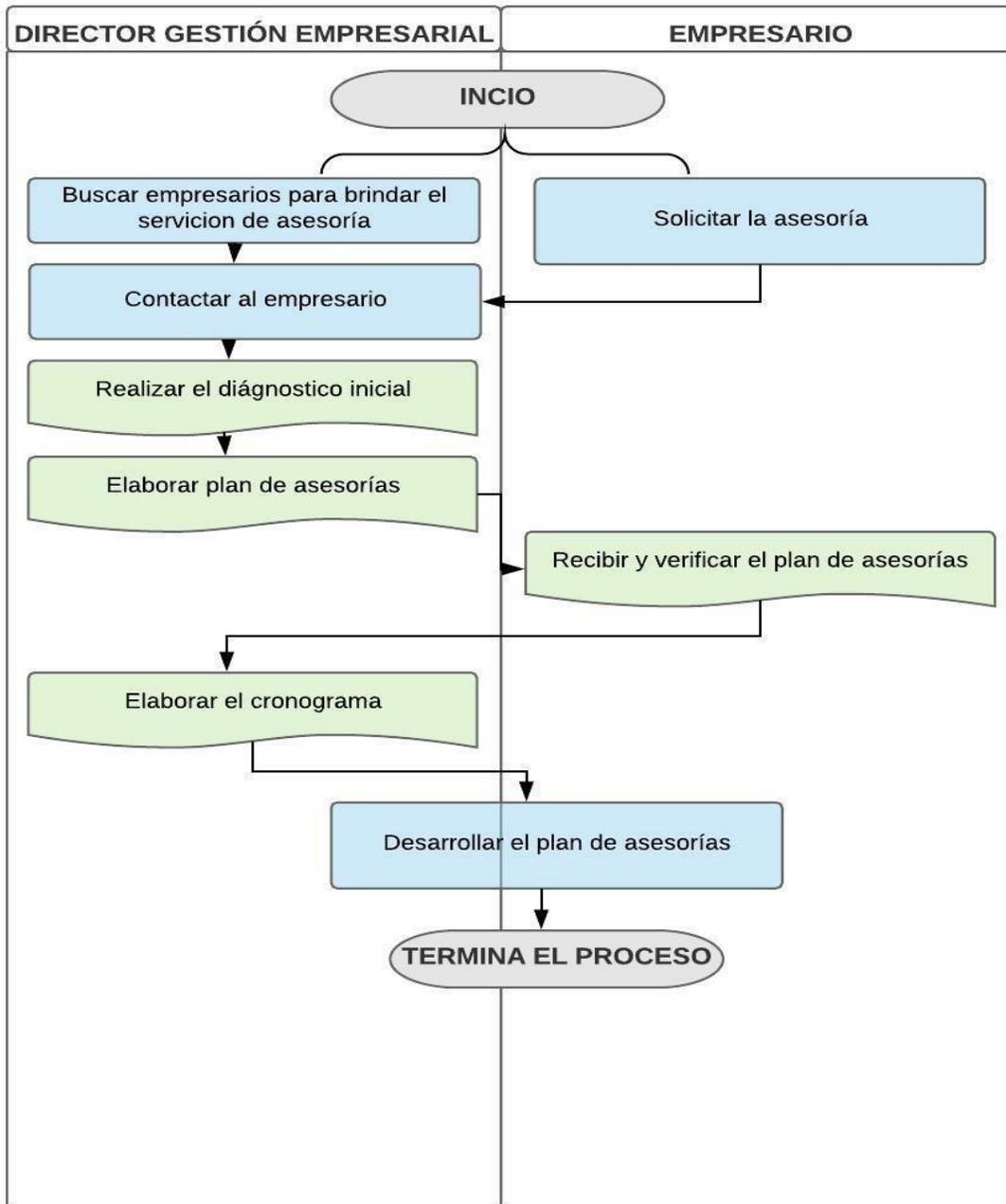
Área Responsable: Formación Y Capacitación

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Empresario	Las asesorías se pueden presentar por solicitud del empresario, o la entidad busca los empresarios para brindar el servicio de asesoría.	
2	Director De Gestión Empresarial	Contacta al empresario y realiza un diagnóstico inicial.	
3		Elabora el cronograma y el plan de asesorías personalizadas, el cual enviara al empresario.	
4	Director De Gestión Empresarial; Empresario	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Desarrollan el plan de asesorías.</p> <p>El director de Gestión Empresarial envía al empresario a las oficinas de Procolombia para que continúe el proceso.</p>	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: ASESORÍA PERSONALIZADA



ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Mateo Lopez Betancurth Director Gestión Empresarial e Innovación	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.12.2. Formación y capacitación

PROCEDIMIENTO: Formación y capacitación

Área Responsable: Formación Y Capacitación

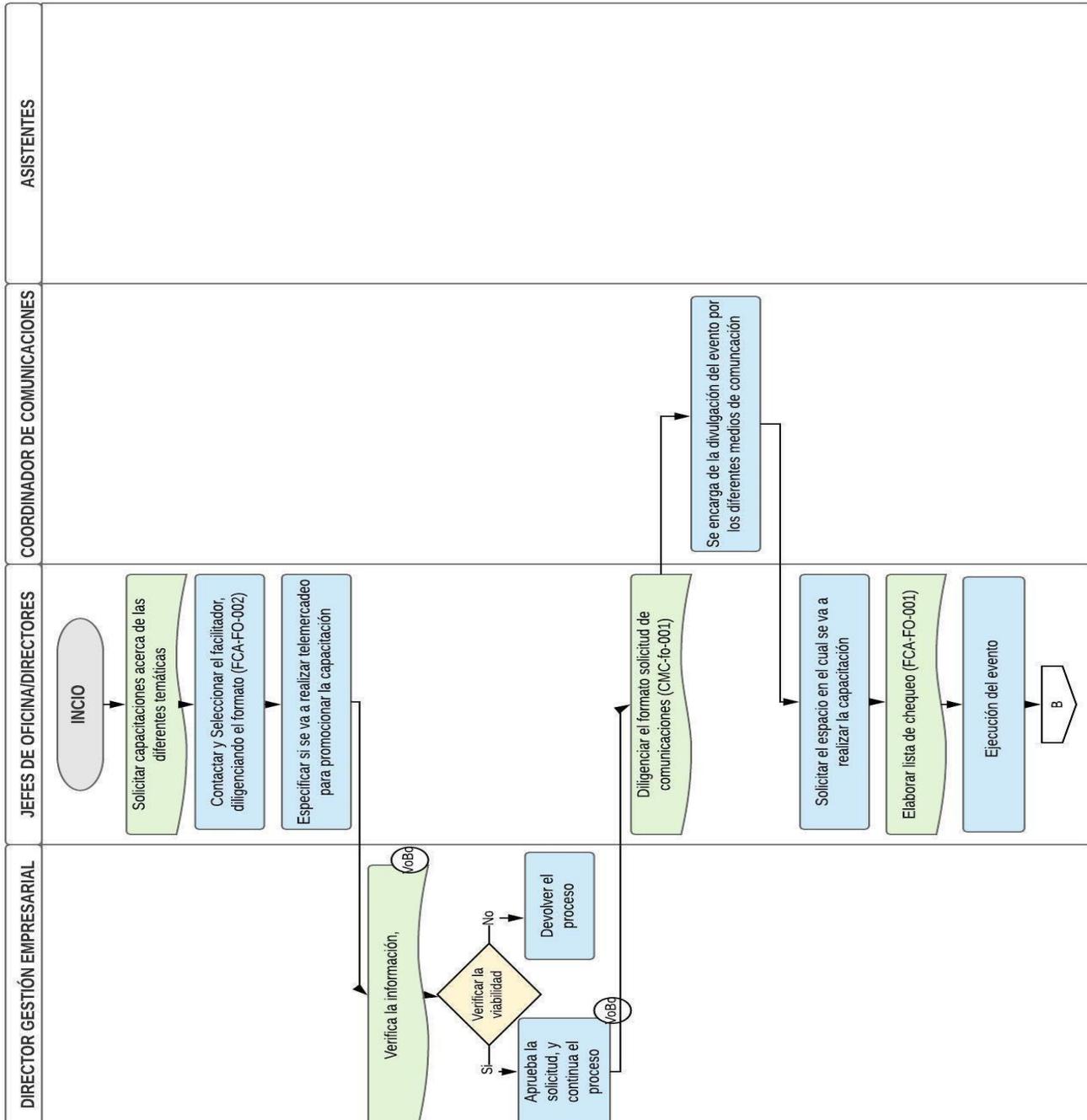
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

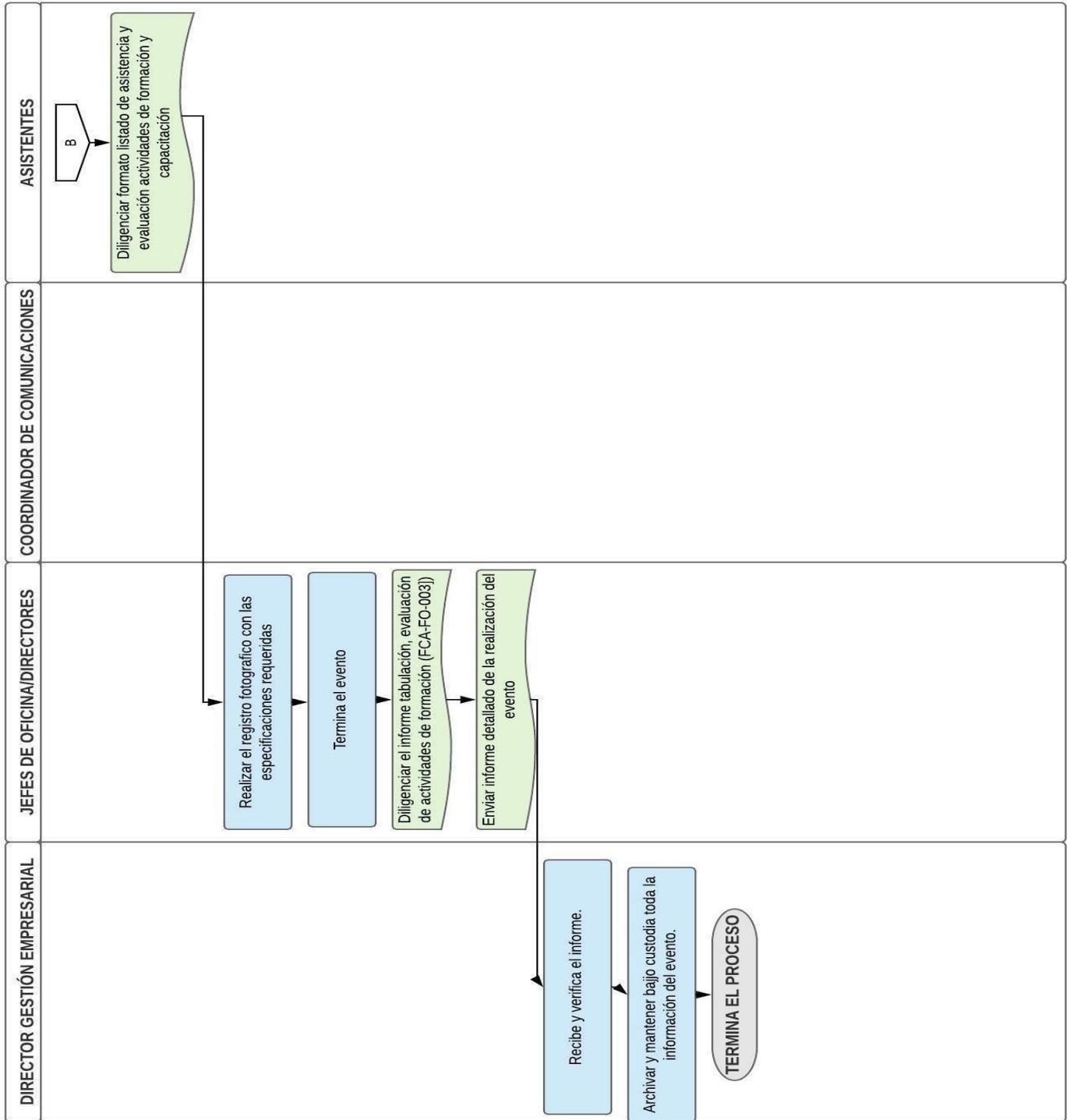
Paso	Responsable	Actividad	Documento (clave)
1	Jefe De Oficina/ Directores Del Departamento	Diligencia formato interno con el fin de solicitar capacitaciones acerca de diferentes temáticas, y lo envía al director de Gestión Empresarial.	
2		<p>◆ Punto de Control</p> <p>Una vez se aprueba la capacitación, contacta al proveedor (facilitador) y se encarga de realizar la selección del mismo, diligenciando el formato denominado selección de proveedores (FCA-FO-002).</p>	
3	Director Departamento Gestión Empresarial	Verifica la información, autoriza dando su visto bueno al formato si cumple con los parámetros establecidos, de lo contrario se devuelve el proceso.	
4	Jefe De Oficina/ Directores Del Departamento; Director Departamento Gestión Empresarial	<p>Una vez queda en firme la capacitación, diligencia el formato denominado solicitud departamento de comunicaciones (CMC-FO-001) requiriendo la divulgación de la capacitación; dentro del formato específico si se van a realizar actividades de tele-mercadeo, de ser así, debe contar con la autorización del Director de Gestión Empresarial, por el contrario se devuelve el proceso.</p> <p>Cuando se decide realizar tele-mercadeo, previa autorización del Director de Gestión Empresarial, se solicita al departamento de Sistemas la base de datos, diligenciando el formato virtual denominado información comercial.</p>	
5	Departamento De Comunicaciones	Elabora el diseño de la publicidad de la capacitación de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad, y se encargan de la divulgación de la capacitación.	
6	Jefe De Oficina/ Directores Del Departamento	Solicita el espacio donde se va a realizar el evento. Elabora la lista de chequeo (FCA-FO-001) de manera general, el cual debe ser firmado por el responsable del evento.	
7	Asistentes	Una vez aprobada la capacitación, se procederá a la ejecución del evento, durante el cual los asistentes deberán diligenciar los formatos denominados listado de asistencia (FCA-FO-005) y evaluación actividades de formación y capacitación(FCA-FO-003)	
8	Jefe De Oficina/ Directores Del	Realizar el registro fotográfico al desarrollo del evento de acuerdo a los requerimientos establecidos por la	

	Departamento	entidad.	
9		Una vez finalice el evento, diligencia el formato denominado informe de tabulación, evaluación de actividades de formación, generando así el informe consolidado, para enviarlo al Director del Departamento De Gestión Empresarial	
10	Auxiliar I Departamento De Gestión Empresarial	Se encarga de recibir el informe consolidado, archiva y mantiene bajo custodia la información	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN





ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Mateo Lopez Betancurth Director Gestión Empresarial e Innovación	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FCA-FO-001 Lista de chequeo formación y capacitación
FCA-FO-002 Selección de proveedores formación y capacitación
FCA-FO-003 Evaluación de actividades de formación
FCA-FO-004 Evaluación de desempeño proveedores formación y capacitación
FCA-FO-005 Listado de asistencia
FCA-FO-006 Asesorías Gestión Empresarial e Innovación



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: MPP-CI-001

Versión
01

Página
194 de 212

3.13. PROCESO DE REGISTROS PUBLICOS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

“REGISTROS PUBLICOS”

PROCESO: REGISTROS PUBLICOS

A) PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar la matrícula mercantil de los comerciantes, su renovación y la inscripción de actos, libros y documentos sujetos a registro, e inscribirlos en los libros correspondientes que lleva la Cámara de Comercio para cada uno de ellos de manera confiable, cumpliendo con los requisitos legales y del Cliente.

B) ALCANCE

El alcance del Proceso de los Registros Públicos está dado en la inscripción de los actos, libros y documentos sometidos a la formalidad registral en los libros correspondientes, que se reciben en la Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Tunja. Iniciando con el suministro de la información al usuario y termina con la expedición de los certificados

C) REFERENCIAS

Instructivo de registros públicos

D) RESPONSABILIDADES

Director Jurídico y de Registros Públicos

E) DEFINICIONES

- **SIPREF:** Sistema Preventivo de Fraudes a cargo de las Cámaras de Comercio, cuyo objeto es prevenir y evitar que terceros ajenos al titular del registro, modifiquen la información que reposa en ellos con la intención de defraudar a la comunidad.
- **RUES:** Registro Único Empresarial y Social. Es administrado por las Cámaras de Comercio del país atendiendo a criterios de eficiencia, economía y buena fe, para brindar al Estado, a la sociedad, a los empresarios, a los contratistas, a las entidades de economía solidaria y a las entidades sin ánimo de lucro una herramienta confiable de información unificada.
- **Matrícula Mercantil :** Es la obligación de todo comerciante que consiste en suministrar información de la personas natural o jurídica (sociedades comerciales) y de sus establecimientos para que sea conocida por toda la comunidad, es la inscripción del comerciante y de los establecimientos ante el Registro Mercantil, la cual es realizada mediante una petición que hace el empresario a la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio o del lugar de funcionamiento de su establecimiento de comercio, establecida en el Código de Comercio art. 19.
- **Registro Mercantil.** Tiene por objeto llevar la matrícula de los comerciantes, sociedades

comerciales y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos libros y documentos respecto de los cuales la ley exige esa formalidad. El registro mercantil será público, cualquier persona podrá examinar los libros y archivo, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copia de los mismos.

- **Inscripción de los registros:** La inscripción de los registros, es la anotación que se hace de un acto, libro o documento, en los libros que llevan las Cámaras de Comercio, para cumplir el objetivo primordial de dar publicidad a todos los actos y documentos que en él se registren y hacerlos oponibles frente a terceros. El Control de Homonimia: fijado en el Artículo 35 del Código de Comercio impone a las Cámaras de Comercio abstenerse de Matricular en el Registro Mercantil a un comerciante o Establecimiento de Comercio con el mismo nombre de otro ya inscrito. Desde el 03 de enero del año 2005, este control se realiza a nivel nacional garantizando a los comerciantes que se matriculen a partir de esa fecha que no tendrán homónimos en ninguna parte del país.
- **Persona Natural:** Todo individuo de la especie humana.
- **Persona Jurídica:** Ente ficticio al cual la ley le ha atribuido la facultad de contraer derechos, ser sujeto de obligaciones y ser representado legal y extrajudicialmente.
- **Comerciantes:** las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.
- **Renovación:** Es la obligación que tienen los comerciantes y las Entidades sin ánimo de lucro de mantener actualizada y vigente la información asociada a la matrícula y a su inscripción, dentro del término de Ley, cualquiera que sea la fecha de matrícula o inscripción , siendo posible modificar cualquier dato aportado con la solicitud .
- **Establecimiento de comercio:** Es un conjunto de bienes organizados por el empresario o comerciante en un sitio determinado para el desarrollo de sus actividades económicas (Tiendas, supermercados, almacenes bodegas, fábricas, plantas industriales, factorías, etc.). Debe matricularse dentro del mes siguiente a la fecha en que inició actividades.
- **Inscripción de actos y documentos:** Anotación que se realiza en los libros de registros públicos, correspondiente a todos a aquellos actos o documentos que la ley ordene inscribir, en el libro que por su naturaleza les corresponda.
- **Actos relativos en cuanto a la capacidad para ejercer el comercio:** interdicciones dictadas a favor de las personas afectadas por incapacidades, como la demencia, quiebra de un comerciante y autorizaciones a menores.
- **Actos que afectan el patrimonio del comerciante:** capitulaciones matrimoniales, separación de bienes, embargos y demandas que versen sobre derechos sujetos a mutaciones en el registro mercantil, la prenda sin tenencia, venta de establecimientos comerciales, concordatos entre acreedores y codeudores.
- **Actos relativos y la administración de los bienes y negocios del comerciante:** poderes generales o de administración, otorgados a administradores de establecimientos comerciales, poderes otorgados a gerentes de sucursales de sociedades, nombramientos de gerentes o liquidadores de sociedades y los síndicos de las quiebra.

- **Actos relativos a sociedades:** Constitución, reformas estatutarias, disolución, liquidación, acuerdos de fusión, escisión y transformación, cesión de cuotas o partes de interés, entre otros.
- **Contratos:** agencia comercial, preposición, prendas sin tenencia, compraventa con reserva de dominio y reserva mercantil.
- **Libros De registro de socios o accionistas:** De actas de asambleas y juntas de socios. El registro de estos libros, constituye una condición de eficacia probatoria de los mismos.
- **RUP:** Registro Único de Proponentes. Es un registro que llevan las Cámaras de Comercio, en el cual deben inscribirse las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales para la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios, salvo las excepciones taxativamente señaladas en la ley.
- **Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro y del Sector Solidario:** Es la inscripción en virtud de la cual y por delegación del estado se inscriben la creación, los actos, libros y documentos de las entidades sin ánimo de lucro que la ley ha dispuesto.
La existencia y representación legal de las personas jurídicas sin ánimo de lucro de que trata el artículo 40 y 143 del Decreto 2150 de 1995, se probará con certificación expedida por la Cámara de Comercio del domicilio principal en los mismos términos y condiciones del Registro Mercantil, en lo que sea compatible.
- **Depósito de Estados Financieros:** Es un acto por medio del cual se realiza el depósito de estados financieros de propósito general, junto con sus notas y el dictamen correspondiente, si lo hubiese, las Cámaras de Comercio los radicarán con la indicación de la hora, fecha de la recepción y número de folios que lo conforman y los incorporarán al expediente del comerciante.
- **Cancelación de la matrícula:** Acto por el cual se da por terminada la actividad comercial.
-
- **Matrícula Mercantil:** Es la obligación de todo comerciante que consiste en suministrar información de la personas natural o jurídica (sociedades comerciales) y de sus establecimientos para que sea conocida por toda la comunidad, es la inscripción del comerciante y de los establecimientos ante el Registro Mercantil, la cual es realizada mediante una petición que hace el empresario a la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio o del lugar de funcionamiento de su establecimiento de comercio, establecida en el Código de Comercio art. 19.
- **Registro Mercantil.** Tiene por objeto llevar la matrícula de los comerciantes, sociedades comerciales y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos libros y documentos respecto de los cuales la ley exige esa formalidad. El registro mercantil será público, cualquier persona podrá examinar los libros y archivo, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copia de los mismos.
- **Inscripción en el registro mercantil:** La inscripción es la anotación que se hace de un acto, libro o documento, en los libros de Registro Mercantil que llevan las cámaras de comercio, para cumplir el objetivo primordial del Registro Mercantil el cual es dar publicidad a todos los actos y documentos que en él se registren, y hacerlos oponibles frente a terceros.

- **El Control de Homonimia:** fijado en el Artículo 35 del Código de Comercio impone a las Cámaras de Comercio abstenerse de Matricular en el Registro Mercantil a un comerciante o Establecimiento de Comercio con el mismo nombre de otro ya inscrito. Desde el 03 de Enero del año 2005, este control se realiza a nivel nacional garantizando a los comerciantes que se matriculen a partir de esa fecha que no tendrán homónimos en ninguna parte del país
- **Persona Jurídica:** Ente ficticio al cual la ley le ha atribuido la facultad de contraer derechos, ser sujeto de obligaciones y ser representado legal y extrajudicialmente.
- **Establecimiento de Comercio:** Conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa.
- **Notificación personal:** Comunicación que esta entidad realiza directamente al interesado, su representante o apoderado de la decisión de fondo adoptada por la organización frente a una solicitud o negativa de un registro. Se le entrega copia de la providencia, se le informan los recursos que proceden contra esta, el término para proponerlos y ante quién.

3.13.1. Constitución

PROCEDIMIENTO: Constitución

Área Responsable: Departamento Jurídico y de los Registros Públicos

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

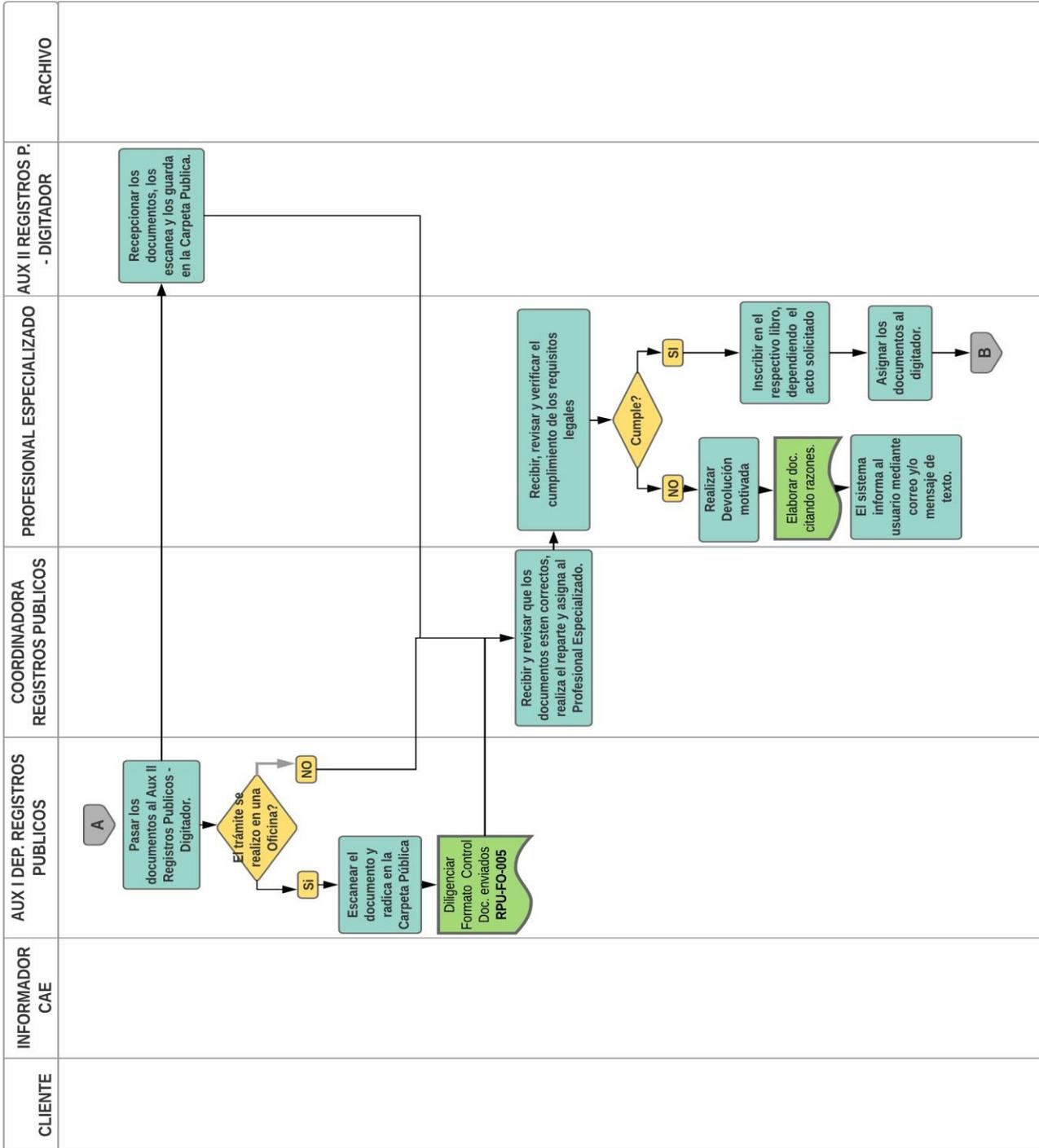
- Si la matrícula es de un menor cuya edad oscila entre 14 y 18 años se debe presentar los siguientes documentos: Documento privado firmado por los representantes legales del menor donde lo autoricen para desarrollar actividades mercantiles por esta autorización deben pagar los derechos de la inscripción del documento, Registro civil del menor esto para establecer parentesco, Fotocopia de la tarjeta de identidad del menor.
- En caso de transacción del RUES la Cámara de comercio de Tunja puede actuar de dos formas, ya sea como cámara responsable o como cámara receptora, en primer lugar es decir cuando actúa como cámara responsable la solicitud se recibe mediante documento virtual enviado a través del Modo central del RUES. El Profesional de Registros públicos procede a realizar la revisión de las alertas enviadas por el RUES para así poder establecer los trámites que se encuentran en trámite, revisar y realizar la inscripción según sea el caso o devolución.
- En el segundo evento es decir cuando actuamos como cámara receptora el Auxiliar I Departamento Jurídico Y Registros Públicos – Cajera, Recepciona el documento e ingresa el trámite a través del sistema, liquida los derechos correspondientes, entrega el documento junto con copia del recibo al Profesional de Registros Públicos, quien revisa los formularios y los trámites a enviar pasan a escaneo, una vez que la imagen se ha digitalizado se procede a firmarlos electrónicamente y de esta manera son enviados automáticamente a través del módulo central a la cámara responsable.

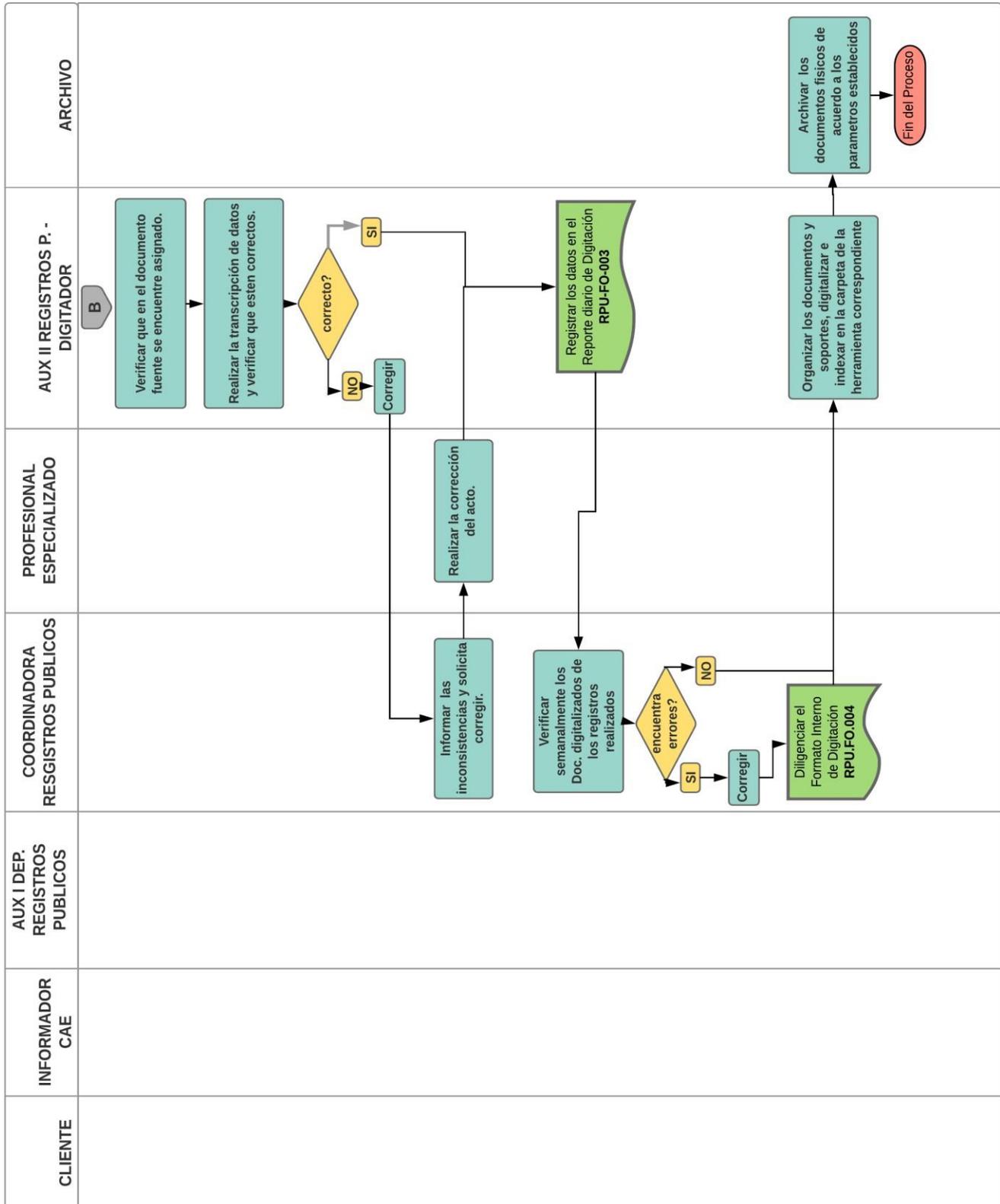
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Usuario	Se acerca al informador y solicitar información y/o orientación respecto al trámite que requiere.	
2.	Informador Cae	Orienta al USUARIO respecto al trámite que requiere da información, orientación y asignación del Turno para ser atendido por el profesional especializado.	
3.	Profesional Especializado	Brindar asesoría especializada respecto al tipo de constitución que requiere. Revisan los actos de constitución.	
4.	Usuario	Diligencia el formulario RUES. Diligencia el Formato Único de Solicitud de servicio, indicando trámite a realizar	REP-RG-010 FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE SERVICIO
5.	Aux. I Registro Público (Caja)	◆ Punto de Control Revisar los documentos con los actos solicitados y las formalidades de Ley y verificar la presentación personal por los constituyentes.	
6.		Ingresa al Sistema, descarga recibo de pago por el concepto del inscripción de derechos de matrícula (con o sin beneficio de ley)	
7.		Realiza el trámite correspondiente, dependiendo el tipo de sociedad a constituir	
8.		Liquida de acuerdo a las tarifas establecidas, Indica al USUARIO el valor total del trámite a pagar.	
9.	Usuario	Realizar el pago del trámite	
10.	Aux. I Registro Público (Caja)	Genera y descarga la factura	
11.		Pasa los documentos al Aux II Registros Públicos - Digitador.	
12.	Aux. I Registro Público (Digitador)	Después de terminada la digitación los documentos son ordenados para el escaneo e indexación en cada uno de los expedientes al sistema del docunet, para su posterior búsqueda	
13.	Aux. I Registro Público (Caja)	El trámite se realizó en una Sede. Si lo realizo en alguna sede de la Jurisdicción de la Cámara de Comercio, Escanea el documento y radica en la Carpeta Pública Diligenciar Formato Control Doc. enviados RPU-FO-005	Formato Control Doc. enviados RPU-FO-005
14.	Coordinador Registros Públicos	Recibe y revisa que los documentos estén correctos, realiza el reparte y asigna al Profesional Especializado.	
15.	Profesional Especializado	Recibir, revisar y verificar el cumplimiento de los requisitos legales	

		<p>¿El documento cumple con los requisitos legales?</p> <p>Si no cumple, se realiza una devolución motivada, elabora documento citando las razones de incumplimiento, así mismo el sistema informa al usuario mediante correo y/o mensaje de texto.</p> <p>Si por el contrario cumple con los requisitos, inscribe en el respectivo libro, dependiendo el acto solicitado y asigna los documentos al digitador.</p>	
16.		Verificar que en el documento fuente se encuentre asignado.	
17.	Aux. I Registro Público (Digitador)	<p>◆ Punto de Control</p> <p>Realizar la transcripción de datos y verificar que estén correctos.</p> <p>Si no está correcto, informa las inconsistencias a la Coordinación de Registro Públicos, la cual solicita la corrección del acto a los profesionales especializados.</p> <p>Si por el contrario está correcto, registra los datos en el Reporte diario de Digitación RPU-FO-003</p>	<p>REPORTE DIARIO DE DIGITACIÓN RPU-FO-003</p>
18.	Coordinador Registros Públicos	<p>Verificar semanalmente los Doc. Digitalizados de los registros realizados.</p> <p>Si encuentra errores corrige y Diligenciar el Formato Interno de Digitación RPU.FO.004.</p> <p>Si por el contrario no encuentra errores, envía al Aux. I Registro Público (Digitador)</p>	<p>FORMATO INTERNO DE DIGITACIÓN RPU.FO.004</p>
19.	Aux. I Registro Público (Digitador)	Organiza los documentos y soportes, digitalizar e indexar en la carpeta de la herramienta correspondiente	
20.	Archivo	Archiva los documentos físicos de acuerdo a los parámetros establecidos	

TERMINA PROCEDIMIENTO





FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- REP-RG-010 SOLICITUD DE SERVICIO
- RPU-FO-003 REPORTE DIARIO DE DATOS DIGITADOS
- RPU-FO-CONTROL INTERNO DIGITACION
- REMISION DOCUMENTOS DE REGISTROS PUBLICOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera Asesora Control Interno

3.13.2. Cancelación

PROCEDIMIENTO: Cancelación

Área Responsable: Departamento Jurídico y de los Registros Públicos

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

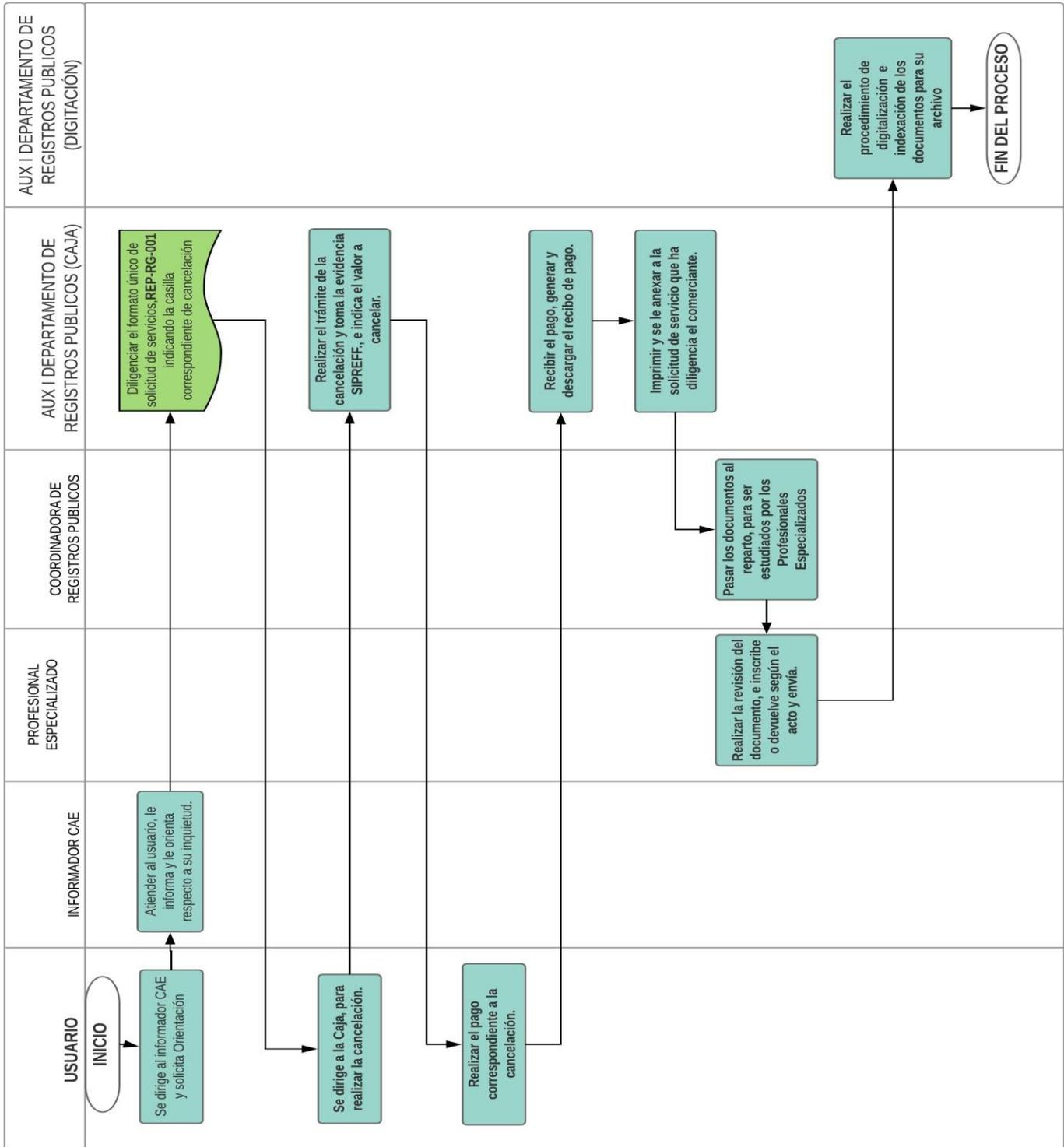
- Cuando la cancelación es por muerte del comerciante, debe traerse el certificado de defunción (copia simple), revisar la matrícula para evidenciar si se encuentra renovada la matrícula, no se causara la obligación de renovar desde la fecha de su muerte.
- La matrícula debe estar renovada a la fecha y libre de prendas y embargos.
- Dentro de los pagos de las entidades sin ánimo de lucro no debe cobrarse derechos cancelación de la Matricula.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Usuario	Se dirige al informador CAE y solicita Orientación, respecto al procedimiento para cancelar la Persona Natural y el Establecimiento.	
2.	Informador Cae	Atiende al usuario, le informa y le orienta respecto al proceso de la cancelación de la Persona Natural y el Establecimiento.	
3.	Usuario Informador Cae	Diligencian el formato único de solicitud de servicios, indicando la casilla correspondiente de cancelación.	REP-RG-001
4.	Usuario	Toma el Formato Único de Solicitud de Servicios, y se dirige a la Caja para realizar el trámite de cancelación.	
5.	Aux. I Registros Públicos (Cajas)	◆ Punto de Control Realiza el trámite de la cancelación en el sistema y toma la evidencia del SIPREFF, e indica el valor a cancelar.	
6.	Usuario	Realiza el pago correspondiente a la Cancelación	
7.	Aux. I Registros Públicos (Cajas)	Recibe el pago, y genera y descarga el recibo de pago. Imprime y se le anexa a la solicitud de servicio que ha diligencia el comerciante.	
8.	Coordinador Registros Públicos	Pasa los documentos al reparto, para ser estudiados por los Profesionales Especializados	
9.	Profesional Especializado	Realiza la revisión del documento, e inscribe o devuelve según el acto y envía.	
10.	Aux. II Registros Públicos (Digitación)	Realiza el procedimiento de digitalización e indexación de los documentos para su archivo	

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: CANCELACIÓN



DOCUMENTOS DE APOYO

- **REP-RG-010 SOLICITUD DE SERVICIOS**

ELABORO	REVISO	APROBO
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

3.13.3. Renovación

PROCEDIMIENTO: Renovación

Área Responsable: Departamento Jurídico y de los Registros Públicos

POLITICAS Y LINEAMIENTOS

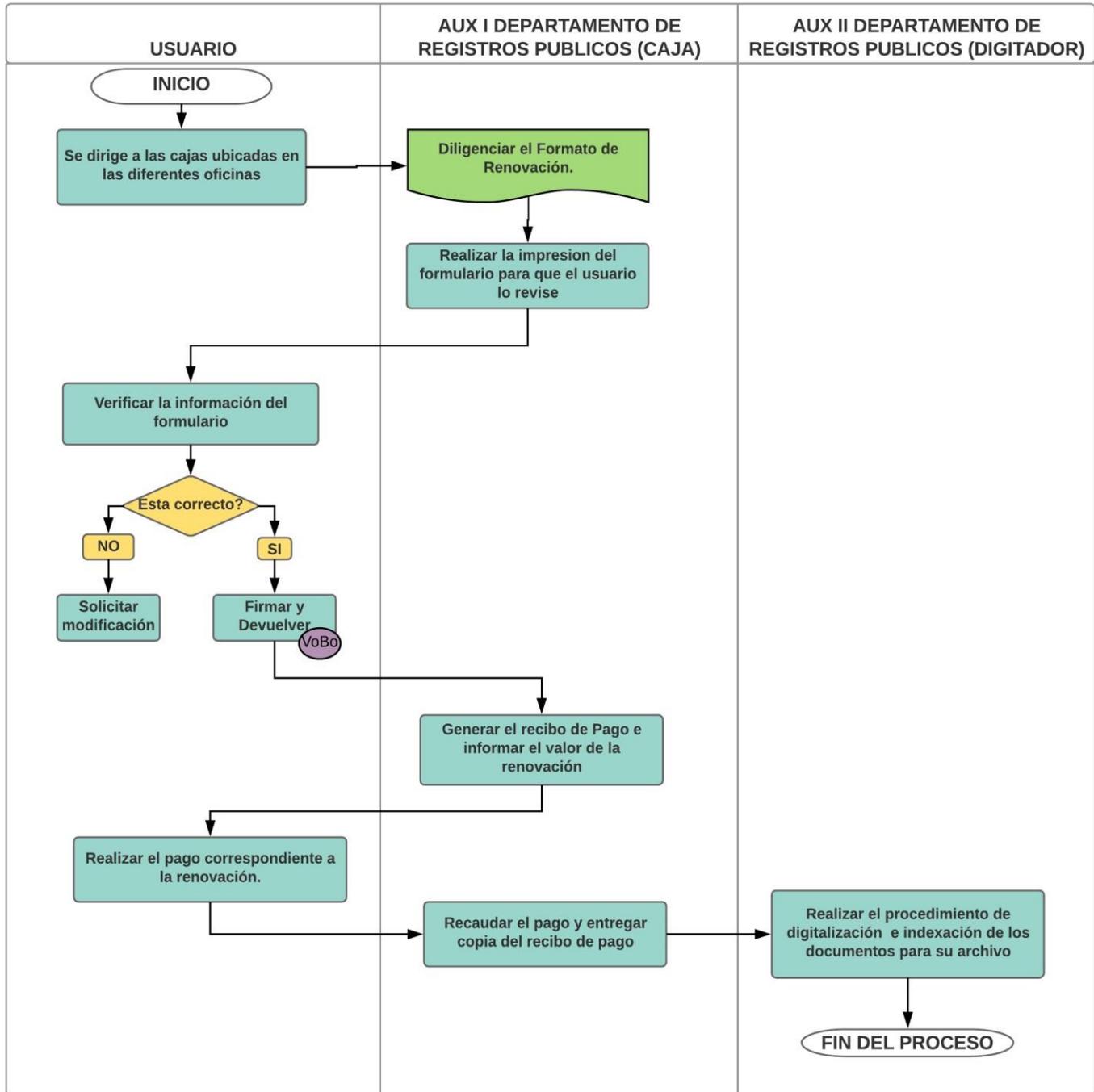
- Dentro de la renovación el comerciante puede actualizar información de dirección siempre y cuando sean dentro de nuestra jurisdicción, teléfono, correo actividades comerciales

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.	Usuario	Si el comerciante está matriculado, diligencia el formato RUES Dentro de la Renovación, el comerciante puede actualizar información de contacto y financiera.	
2.	Aux. I Departamento Registros Públicos (Cajas)	Indica al usuario la información que se encuentra en los campos del formulario e indica que si desean realizar cambios, debe indicarlos.	
3.		Realiza la impresión del formulario para que el usuario verifique la información plasmada	Formulario De Renovación
4.	Usuario	Verifica la información del formulario. Si no está correcto, solicita a la auxiliar que por favor lo modifique y realice los cambios pertinentes. Si por el contrario, está correcto, firma el formulario y lo devuelve a la Auxiliar I	
5.	Aux. I Departamento Registros Públicos (Cajas)	Genera recibo de pago correspondiente a la renovación e informa al usuario el valor de la renovación.	
6.	Usuario	Realiza el pago correspondiente a la renovación.	
7.	Aux. I Departamento Registros Públicos (Cajas)	Recibe el pago y entrega al usuario copia del recibo de pago y del formulario firmado, junto con el esticker de YA RENOVO.	
8.	Aux. II Registros Públicos (Digitación)	Realiza el procedimiento de digitalización e indexación de los documentos para su archivo	

TERMINA PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO: RENOVACIÓN



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lizeth Cano Jiménez Camila Martínez López	Wilmar Fernando López Galindo Director Jurídico y de Registros Públicos	Nelly Janneth Herrera J Asesora Control Interno

4. Conclusiones y Recomendaciones

- A pesar de que la Cámara de Comercio cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, se verificó la ausencia del manual de procesos que consolide de forma ordenada y clara lo pertinente a este documento, se generaba en algunas ocasiones duplicidad de actividades o la no identificación de responsables en algunos procedimientos; situación que fue corregida con el desarrollo del presente trabajo.
- La construcción de nuevos procesos y procedimientos ayudó a documentar las actividades que siempre se habían ejecutado por costumbre, y que no habían sido caracterizadas por el Sistema Integrado de Gestión; luego del trabajo realizado se establecen claramente las funciones en aquellos cargos que presentaban dudas.
- Los procesos ya existentes en el Sistema Integrado de Gestión estaban documentados en su mayoría de forma muy general, generando en ocasiones confusión en el desarrollo de actividades y tareas, así como el responsable de su ejecución, la implementación del manual mejoraron estos aspectos.
- El personal de la Cámara de Comercio de Tunja, en su mayoría cuenta con gran autonomía, capacitación y conocimiento de sus funciones y del funcionamiento general de la entidad, por lo que la información brindada para la elaboración del manual corresponde a la realidad del proceso.

- Con el diseño y entrega del manual de proceso y procedimiento de la cámara de comercio al jefe inmediato en dicha entidad, se brindó una herramienta completa y clara respecto al funcionamiento de la entidad, el desarrollo de procesos, procedimiento y actividades, así como los funcionarios a cargo, en el cual se relacionan los procesos que ya estaban caracterizados, pero que fueron modificados, así como los procesos y procedimientos que fueron construidos y documentados en el desarrollo de este proyecto.
- Así mismo, si se requiere realizar alguna actualización, es posible modificarlo, por lo cual resulta muy dinámico su mejoramiento continuo, adicionalmente, el jefe inmediato de la entidad y los líderes de los procesos quedaron satisfechos con el trabajo realizado, como se puede evidenciar en el acta de recibido a satisfacción; el cual no solo fue utilizado para el SIG Y Control Interno, sino también para las visitas realizadas por la Contraloría.
- Luego del diseño del Manual de Procesos y Procedimientos, se evidencio mejoras en cuento a eficiencia y ahorro de tiempo y costes. Esto teniendo en cuenta que la Entidad logro una mejor coordinación y toda la organización se relacionó con los procedimientos y no solo la alta dirección por lo que se evitaron ineficiencias que puedan surgir durante todo el proceso. Así mismo mejoro el flujo del proceso lo que podría impulsar la eficiencia consiguiendo menor errores en el desarrollo de los procedimientos dando lugar a una mejora continua en la entidad.

- Se recomienda la divulgación y aplicación del manual de procesos y procedimientos para todos los funcionarios de la Cámara de Comercio de Tunja.

ANEXOS

**PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**



FECHA: 01/10/2018

RESPONSABLE: NELLY J. HERRERA

CARGO: Asesora (a) Control Interno

DEPARTAMENTO: Control Interno y Social

En la siguiente tabla se relacionan los procesos desarrollados en la Cámara de Comercio de Tunja y sus respectivos responsables:

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	DR. HIPOLITO CASTAÑEDA MORA
PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS	DR. HIPOLITO CASTAÑEDA MORA
PROCESO DE GESTION HUMANA	DR. HIPOLITO CASTAÑEDA MORA
PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	DR. HIPOLITO CASTAÑEDA MORA
PROCESO DE PLANEACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	DR. LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA
PROCESO DE CONTROL INTERNO	ASESORA NELLY JANNETH HERRERA J
PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DR. LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA
PROCESO DE MEDIO ANALISIS Y MEJORA	DR. LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA
PROCESO CENTRO DE CONVENCIONES	DR. JORGE LUIS OSPINA CUERVO
PROCESO DE SISTEMAS	DR. HAYDER RICARDO BERNAL DIAZ
PROCESO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	DR. WILMAR FERNANDO LOPEZ GALINDO
PROCESO DE GESTION EMPRESARIAL	DR. MATEO LOPEZ BETANCURTH
PROCESOS DE REGISTROS PUBLICOS	DR. WILMAR FERNANDO LOPEZ GALINDO

LIZETH CANO JIMENEZ
MARIA CAMILA MARTINEZ
ELABORO

Nelly J. Herrera J.
REVISÓ

Scanned with CamScanner

Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 1: Procesos caracterizados en el SIG y sus respectivos responsables: Se relaciona la información por director de departamento. Elaboración Propia.

Entrevista preliminar

DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO

**PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**



ENTREVISTA PRELIMINAR CON LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS

FECHA: 19/11/2018

RESPONSABLE: NELLY JANNEITA HERRERA
 CARGO: ASESORIA CONTROL INTERNO
 DEPARTAMENTO: CONTROL INTERNO

¿Qué Procesos desarrolla este departamento?
Proceso de Control interno

De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen están de acuerdo a las funciones que usted realiza?
 SI NO

En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?

Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuales son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable?

- Ejecución de auditorías de control interno
- Seguimiento y verificación de la realización y envío de informes a entes de control

Adicional, se realizan los siguientes procedimientos:

- Seguimiento al plan de trabajo de las oficinas; seguimiento al tratamiento de la gestión del riesgo y la seguimiento a las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de gestión, también, los arrendos.

Nelly J. Herrera J.
ENTREVISTADO

MARIA CAMILA MARTINEZ.
LIZETH CANO JIMENEZ.
ENTREVISTADOR

Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 2: Entrevista Preliminar Departamento de Control Interno: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

Entrevista preliminar

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**



ENTREVISTA PRELIMINAR CON LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS

FECHA: 21/11/2018

RESPONSABLE: HIPOLITO CASTAÑEDA MORA
 CARGO: DIRECTOR
 DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

¿Qué Procesos desarrolla este departamento?
 x Gestión financiera. x Gestión de compras
 x Gestión humana x Gestión documental.

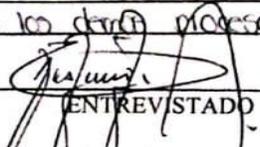
De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen están de acuerdo a las funciones que usted realiza?
 SI NO
 En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?

Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuales son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable?

PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN:
 x GESTIÓN FINANCIERA: Cajas menores.
 NOTA: Adicional elaboración de presupuesto, cierre y elaboración de estados financieros, Ingresos CCT y Ingresos contra de convenciones.

x GESTIÓN DE COMPRAS
 NOTA: Adicional procedimientos: Compras generales, carta de invitación invitación a realizar.

Para los demás procesos no se requiere adición


 ENTREVISTADO

MARIA CAMILA MARTINEZ
 LIZETH CANO JIMÉNEZ
 ENTREVISTADOR

CS Scanned with CamScanner Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 3: Entrevista Preliminar Departamento Administrativo y Financiero: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

Entrevista preliminar

DEPARTAMENTO DE GESTION EMPRESARIAL

**PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**



ENTREVISTA PRELIMINAR CON LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS

FECHA: 21/11/2020

RESPONSABLE: MATEO JOSE BETANZOS
CARGO: DIRECTOR
DEPARTAMENTO: GESTION EMPRESARIAL

¿Que procesos desarrolla este departamento?
Proceso de Gestión Empresarial

De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen están de acuerdo a las funciones que usted realiza?
SI NO
En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?

Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuáles son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable?

Los procedimientos a realizar son:

- Atención Personalizada
- Formación y capacitación

ORIGINAL FIRMADO: MATEO JOSE BETANZOS
ENTREVISTADO

MARIA CAMILA MARTINEZ
ELLEN JOHANA CANO
ENTREVISTADOR

CS Scanned with CamScanner

Elaboración Propia

Anexo. 4: Entrevista Preliminar Departamento de Gestión Empresarial: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

Entrevista preliminar

DEPARTAMENTO JURIDICO Y REGISTROS PUBLICOS

**PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**



ENTREVISTA PRELIMINAR CON LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS

FECHA 21/11/2018

RESPONSABLE WILMOR FERNANDO LOPEZ
CARGO DIRECTOR
DEPARTAMENTO JURIDICO Y REGISTROS PUBLICOS

¿Que Procesos desarrolla este departamento?
Registros Públicos
Conciliación y Arbitraje

De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen están de acuerdo a las funciones que usted realiza?
SI NO
En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?

Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuales son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable?

CONCILIACION Y ARBITRAJE
-Esta conformado por los procedimientos de:
Selección de secretarios, arbitros y conciliadores
Conciliación
Arbitraje

REGISTROS PUBLICOS
Esta conformado por los procedimientos de:
Constitución
Cancelación
Renovación

ORIGINAL FIRMADO Mario Martínez Lopez
ENTREVISTADO Lizeth Corzo Jimenez
ENTREVISTADOR

Scanned with CamScanner

Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 5: Entrevista Preliminar Departamento Jurídico y Registros Públicos: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

Entrevista preliminar

DEPARTAMENTO DE CENTRO DE CONVENCIONES

**PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**



ENTREVISTA PRELIMINAR CON LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS

FECHA: 04/12/2016

RESPONSABLE: Jorge Luis Ospina Cuervo
 CARGO: Director
 DEPARTAMENTO: Centro de Convenciones

¿Qué Procesos desarrolla este departamento?
Proceso Centro de Convenciones

De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen están de acuerdo a las funciones que usted realiza?
 SI NO
 En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?

Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuales son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable?
El proceso que se desarrolla es el centro de convenciones.


ENTREVISTADO

MARIA CAMILA MARTINEZ
LIZETH CAND JIMENEZ
ENTREVISTADOR

Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 6: Entrevista Preliminar Departamento de Centro de Convenciones: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

Entrevista preliminar

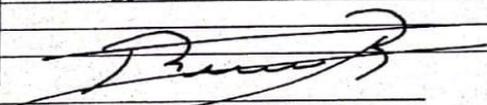
DEPARTAMENTO DE PLANEACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREVISTA PRELIMINAR CON LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS	
FECHA	28/11/2018
RESPONSABLE:	LUIS ALEJANDRO SURRET AMAYA
CARGO:	DIRECTOR
DEPARTAMENTO:	PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS
¿Qué Procesos desarrolla este departamento?	
Proceso de Planeación y Estudios Económicos	
Proceso de Seguridad y Salud en el trabajo	
Proceso de medición, análisis y mejoras	
De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen están de acuerdo a las funciones que usted realiza?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?	
Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuales son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable?	
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	
- Reporte e investigación de accidentes en el trabajo	
- Gestión plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.	
- Evaluación y comunicación de la gestión del cambio	
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: Estructuración, actualización y modificación de documentos; medición, análisis y mejoras; auditorías externas, oportunidades de mejora y plan de acción.	
PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	
- Servicio al cliente: y Programa anual	
 ENTREVISTADO	MARIA CAMILA MARTINEZ. LIZETH CANO JIMENEZ ENTREVISTADOR

Anexo. 7: Entrevista Preliminar Departamento de Planeación y Estudios Económicos: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

Entrevista preliminar

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREVISTA PRELIMINAR CON LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS	
FECHA	<u>21/11/2018</u>
RESPONSABLE:	<u>HAYOER RICARDO BERNAL D</u>
CARGO:	<u>DIRECTOR</u>
DEPARTAMENTO:	<u>SISTEMAS</u>
¿Qué Procesos desarrolla este departamento? <u>Procesos Sistemas</u>	
De acuerdo al mapa de procesos vigente, ¿ los procesos y procedimientos que allí se establecen están de acuerdo a las funciones que usted realiza? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso de ser negativa su respuesta ¿Cuáles?	
Dentro de los procesos y procedimientos que usted realiza cuales son las actividades específicas que desempeña su departamento y quien es el responsable? <u>Los procedimientos desarrollados son:</u>	
<u>- Mantenimiento preventivo</u>	
<u>- Soporte técnico</u>	
<u>- Copias de seguridad</u>	
<u>- Bases de datos</u>	
 ENTREVISTADO	MARIA CARMILA MARTINEZ. LIZETH CANO JIMENEZ ENTREVISTADOR

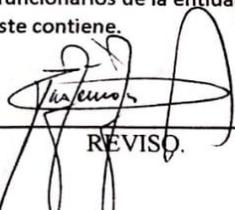
Scanned with
CamScanner

Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 8: Entrevista Preliminar Departamento de Sistemas: Se relaciona la información dada por el director de departamento. Elaboración Propia.

**ACTAS DE ENTREGA A SATISFACCION DE LOS PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

PROCESO DE GESTION FINANCIERA

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	28 01 2019
PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA.
RESPONSABLE	Hipólito Castañeda Mora.
PROCEDIMIENTOS	Elaboración de Presupuesto Cierre y elaboración de Estados Financieros Ingresos Cámara de Comercio de Tunja Ingresos Centro de Convenciones Procedimiento cajas menores
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ JILETH CANO JIMENEZ. ELABORO	 REVISÓ.
Fuente: Elaboración Propia	

Anexo. 9: Entrega Final Proceso de Gestión Financiera: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia.

PROCESO DE GESTION DE COMPRAS

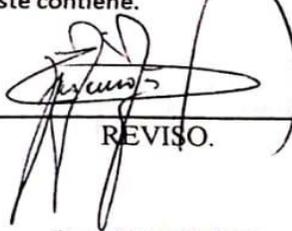
PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
 Cámara de Comercio de Tunja	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	29 01 2019
PROCESO	GESTIÓN DE COMPRAS
RESPONSABLE	Hipolito Castañeda Mora
PROCEDIMIENTOS	Compras generales Carta de invitación Invitación a cotizar
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MADRINEZ LIZETH CANO JIKIENEZ ELABORO	Rellu Ortega REVISÓ.
Fuente: Elaboración Propia	



Scanned with
CamScanner

Anexo. 10: Entrega Final Proceso de Gestión de Compra: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia.

PROCESO DE GESTION HUMANA

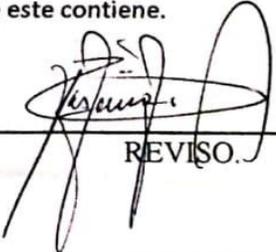
PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	28 01 2019
PROCESO	PROCESO DE GESTION HUMANA
RESPONSABLE	Hipólito Castañeda Mora
PROCEDIMIENTOS	Proceso gestión humana
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ LIZETH CANO JIMENEZ ELABORO	 REVISÓ.
Fuente: Elaboración Propia	



Scanned with
CamScanner

Anexo. 11: Entrega Final Proceso de Gestión Humana: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia.

PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	29 01 2019
PROCESO	GESTION DOCUMENTAL
RESPONSABLE	Hipólito Costañeda Mora
PROCEDIMIENTOS	Gestión documental
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MADRINEZ HEITH CAND JIMENEZ ELABORO	 REVISOR
Fuente: Elaboración Propia	

Anexo. 12: Entrega Final Proceso de Gestión de Documental: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia.

PROCESO DE PLANEACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS

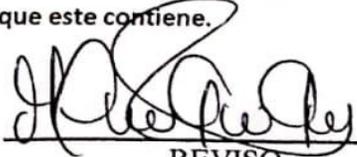
PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	24 01 2019
PROCESO	PLANEACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS.
RESPONSABLE	Luis Alejandro Escarez
PROCEDIMIENTOS	Servicio al cliente
	Programa anual
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ	ORIGINAL FIRMADO
LIZETH CAÑO JIMENEZ	REVISOR
ELABORO	REVISOR
Fuente: Elaboración Propia	

Anexo. 13. Entrega Final Proceso de Planeación y Estudios Económicos: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia.

PROCESO DE CONTROL INTERNO

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	28 01 2019
PROCESO	PROCESO CONTROL INTERNO
RESPONSABLE	Nelly Janneth Herrera J
PROCEDIMIENTOS	Ejecución de auditorios de control interno
	Seguimientos
	Aqueo
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ LIETH CANO JIMENEZ ELABORO	NELLY J. HERRERA J. REVISO.
Fuente: Elaboración Propia	

PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

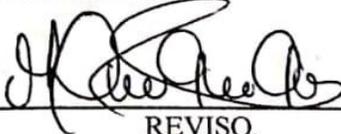
PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	24 01 2019
PROCESO	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
RESPONSABLE	Luis Alejandro Jimenez Amaya
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> · Elaboración, actualización y modificación documental · Medición, análisis y mejora · Auditorías externas · Oportunidades de mejora · Plan de acción
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ. LIZETH CANO JIMENEZ.	
ELABORO	REVISO.
Fuente: Elaboración Propia	



Scanned with
CamScanner

Anexo. 15: Entrega Final Proceso de Gestión de Medición, análisis y mejora: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron contruidos. Elaboración Propia.

PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	24 01 2019
PROCESO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
RESPONSABLE	Luis Alejandro Suarez
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de gestión de seguridad y salud · Reporte e investigación de accidentes en trabajo · Gestión plan de prevención · Evaluación y comunicación de la gestión del cambio
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ LIRETA CANO JIMENEZ ELABORO	 REVISOR
Fuente: Elaboración Propia	



Scanned with
CamScanner

Anexo. 16: Entrega Final Proceso de seguridad y Salud en el Trabajo: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia

PROCESO DE CENTRO DE CONVENCIONES

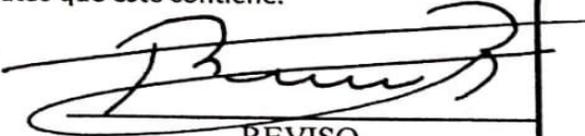
PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	29 01 2019
PROCESO	CENTRO DE CONVENCIONES.
RESPONSABLE	Jorge Luis Ospina Cuervo
PROCEDIMIENTOS	Proceso centro de convenciones
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ LIZETH CANO JIMENEZ.	
ELABORO	REVISO.
Fuente: Elaboración Propia	



Scanned with
CamScanner

Anexo. 17: Entrega Final Proceso Centro de Convenciones: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia.

PROCESO DE SISTEMAS

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	29 01 2019
PROCESO	SISTEMAS
RESPONSABLE	Hayder Ricardo Bernal Diaz.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> · <u>Montenimiento preventivo</u> · <u>Soporte técnico</u> · <u>Copias de seguridad</u> · <u>Bases de datos</u>
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ LIZETH CANO JIMENEZ	
ELABORO	REVISO.

Anexo. 18: Entrega Final Proceso de Sistemas: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia

PROCESO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
 Cámara de Comercio de Tunja	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	24 01 2019
PROCESO	CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
RESPONSABLE	Wilmar Fernando Lopez Galindo
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Selección secretarías, anuladores y arbitrales - Arbitraje - Conciliación
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARÍA CAMILLA MARTÍNEZ. LIZETH CANO JIMÉNEZ. ELABORO	ORIGINAL FIRMADO REVISÓ.
 Scanned with CamScanner	Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 19: Entrega Final Proceso de Conciliación y Arbitraje: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia

PROCEDIMIENTO DE GESTION EMPRESARIAL

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	21 11 2018
PROCESO	GESTIÓN EMPRESARIAL
RESPONSABLE	Mateo Lopez Betancurth
PROCEDIMIENTOS	- Asesoría Personalizada
	- Formación y capacitación
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MARIA CAMILA MARTINEZ, LIZETA CAND JIMENEZ ELABORO	ORIGINAL FIRMADO REVISO.

Scanned with
CamScanner

Fuente: Elaboración Propia

Anexo. 20: Entrega Final Proceso Gestión Empresarial: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia

PROCESO DE REGISTROS PUBLICOS

PRACTICA EMPRESARIAL CON PROYECCIÓN SOCIAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA	
 Cámara de Comercio de Tunja	
ENTREGA FINAL DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS POR AL RESPONSABLE DEL PROCESO	
FECHA	24 01 2019
PROCESO	REGISTROS PUBLICOS
RESPONSABLE	Wilmar Fernando Lopez Galindo
PROCEDIMIENTOS	Constitución Cancelación Renovación
<p>Por medio del presente documento se hace entrega del manual del proceso que se relaciona en esta acta, con sus respectivos procedimientos, la información que se relaciona corresponde a la suministrada por parte de los funcionarios de la entidad, por lo tanto es responsabilidad de cada director los datos que este contiene.</p>	
MADIA CAMILA MARTINEZ LIBETH CANO JIMENEZ ELABORO	ORIGINAL FIRMADO REVISU.
Fuente: Elaboración Propia	

Anexo. 21: Entrega Final Proceso de Registros Públicos: Acta de recibido por parte del responsable del proceso donde se relacionan los procesos que estaba y fueron mejorados y los que fueron construidos. Elaboración Propia

Bibliografía

- Alfonso Ortiz, D., & Soto Ramirez, C. (2017). *Propuesta de plan de mejora para el proceso de Soporte al Cliente del área Comercial de*. From Propuesta de plan de mejora para el proceso de Soporte al Cliente del área Comercial de: https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10714/TrabGradoFinal_KantarIbopeColombia_LinaSoto_DianaAlfonso.pdf?sequence=1
- Arjones, D. L. (s.f.). *Las diferencias entre la función del trabajo y puesto de trabajo*. From Las diferencias entre la función del trabajo y puesto de trabajo: <https://pyme.lavoztx.com/las-diferencias-entre-la-funcin-del-trabajo-y-puesto-de-trabajo-8308.html>
- Autónomos, P. y. (2009). *Proceso*. From Proceso: <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- Cámara de Comercio. (2011, Octubre 28). *Código de Ética y Buen Gobierno*,. From <https://ccomerciotunja.org.co>
- Cámara de Comercio de Tunja. (2016, Octubre). *Manual de Calidad de la Cámara de Comercio de Tunja*. From http://ccomerciotunja.org.co/ccomercio//archivos/ley_transparencia/manual_calidad.pdf
- Camara de Comercio de Tunja. (2016). *Manual Sistema Integrado de Gestión*. Tunja.
- Cámara de Comercio de Tunja. (2018). *Politica Sistema Integrado de Gestión*, Tunja.
- Cámara de Comercio de Tunja. (s.f.). *Nosotros: Visión y Misión Cámara de Comercio de Tunja*. Retrieved Septiembre, 2018 from <https://ccomerciotunja.org.co/new/nosotros/>
- Canton, A. B. (2010). *Descripcion de un sistema Integrado de Gestion de Calidad, medio ambiente y Prevencion*. From Describcion de un sistema Integrado de Gestion de Calidad, medio ambiente y Prevencion.: <https://core.ac.uk/download/pdf/29402147.pdf>
- CCT. (2016). *Manual de Seguridad Cámara de Comercio de Tunja*. From <https://ccomerciotunja.org.co>
- Confecámaras. (s.f.). *Red de Cámaras de Comercio*;. From <http://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red>

- Dirección General de Desarrollo Humano y Servicio Profesional de Carrera . (s.f.). *Perfil del Puesto* . From Perfil del Puesto:
<http://www.usp.funcionpublica.gob.mx/manuales/manualesIngreso/documentos/Queeselperfildelpuesto.pdf>
- EAFIT. (s.f.). *NORMAS ISO Y SU COBERTURA*. From NORMA ISO Y SU COBERTURA:
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panorama-contable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>
- Fraguela Formoso, J., Carral Couse, L., Iglesias Rogriguez, G., Castro Ponte, A., & Rodriguez Guerreiro, M. (2011). LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN. NECESIDAD. *Dyna*, 44 - 49.
- Franklin, E. B. (2002). *Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura*. Mexico D.F: McGraw-Hill.
- Gestion.org. (s.f.). *Gestion.org*. From Gestion.org: <https://www.gestion.org/organigrama-de-una-empresa/>
- Icontec, I. C. (2015). *NTC- ISO -9001*. Bogota.
- Minambiente, M. d. (s.f.). *Control Interno* . From Control Interno :
<http://www.minambiente.gov.co/index.php/control-interno/control-interno/que-es-control-interno>
- Mincomercio, M. d. (s.f.). *Sistema Integrado de Gestion*. From Sistema Integrado de Gestion:
<http://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/sistema-integrado-de-gestion>
- Munch , L., & Garcia , J. (2004). *Fundamentos de administración*. Mexico D.F: Trillas.
- Normativa, S. U. (2009). *LEY 1314 DE 2009*. From LEY 1314 DE 2009:
<http://suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255>
- Organización Internacional de Normalización. (2015, Septiembre). *Sistema de Gestión de Calidad* . From <https://www.iso.org/fr/standard/45481.html>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). *Circular Única, Título VIII*. From <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co078es.pdf>

Terry, G. R., & Franklin, S. G. (2003). *Principios de Administracion*. Mexico D.F.: CECSA.

U.M.B. Virtual. (s.f). *Fundamentos del Sistema de Gestion de Calidad*. From Fundamentos del Sistema de Gestion de Calidad:
<http://virtualnet2.umb.edu.co/cursos/TLPC003006/mod1/pdf/mod1.pdf>