CAMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA

Una entidad a su Servicio

Procedimientos

Cámara de Comercio de La Guajira

Derechos Reservados © 01 Junio 2022
Versión 14.0
Riohacha, La Guajira

Aprobado por:

Presidente Ejecutivo

Revisado por:

Representante de la Presidencia

1. ***OBJETO:*** Matricular en el registro mercantil a los comerciantes que realicen actividades consideradas por la ley como mercantiles.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades comerciales realizadas por personas naturales y los establecimientos de comercio.
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ ***Código de Comercio:*** Documento
   - ✓ ***Matricula mercantil:*** Es el número asignado a los comerciantes personas naturales o jurídicas y de los establecimientos de comercio, mediante el procedimiento que realiza la cámara de comercio del domicilio del comerciante o del lugar donde se encuentra abierto el establecimiento.
   - ✓ ***Sello:***
   - ✓ ***Radicador:*** Sello que se coloca a todos los documentos que ingresan por la Caja de la Cámara. En él se indica el tipo de documento, la fecha y la hora de recepción, Numero de folios que se reciben y la persona que recibe el documento.
   - ✓ ***Persona Natural:*** Es toda persona sujeta de derechos y capaz de obligarse.
   - ✓ ***Establecimiento Comercial:*** Es el espacio físico en el cual los comerciantes ejercen su actividad mercantil.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Orientadora-Cajera Servicios Registrales y empresariales y/o usuarios.	Registros Públicos CAE	Se verifica si el usuario cuenta con RUT o Formato Responsabilidad Tributarios, se anexa copia de la cédula y se realiza el proceso de diligenciamiento del formulario de matrícula, (RUES) mediante el portal Web sii.confecamaras.co. Cuando son matriculas de los municipios de Riohacha y Maicao se hacen atreves de la Vue. Se diligencia formato de localización de usuario y certificado de vigencia de cédula por la página de la registraduría. Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde se asesora al empresario en la creación de su usuario en el SII, (se adjunta los documentos al momento de hacer el proceso en línea en el SII) en donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19 NOTA: Se verifica que la persona cumple los requisitos de la ley 1780 de emprendimiento juvenil, diligenciando el formato ley 1780 para concederle los beneficios.	Formulario RUES RUT o Responsabilidad tributaria. Copia de Cédula. Localización de usuario y vigencia de cédula.	15 Minutos

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
2.	Orientadora-Cajera Servicios Registrales y empresariales y/o abogados.	Registro Públicos CAE	Recibe la documentación requerida (Formulario RUES, y Copia de la Cédula) en caso de no existir RUT se procede con el diligenciamiento del Formulario de Responsabilidades Tributarios, y se revisa que este conforme. Realiza verificación de homonimia y descarga el formato de expedida por la Registraduría a través de su portal Web, y se diligencia el formato de comparecencia y localización de usuarios. Si es mediante apoderado debe presentar poder autenticado.	Formato de Responsabilidad Tributaria Formato de vigencia de cédula formato comparecencia y localización de usuarios	10 Minutos
3.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Recibe La documentación, se revisa que este conforme. Realiza el proceso de biometría y captura de huella.	Recibo de caja (Software), - Libros de registros públicos (software) Sello Radicador Software	15 minutos Automático (a criterio de la DIAN)
4.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Se procede a la inscripción de matrícula de acuerdo con el número de recuperación asignado por el sistema para la misma.		
5.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil. NOTA: Si es beneficiario de la ley 1780, se aplica el respectivo descuento.		
6.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Realiza solicitud de asignación de NIT enviando la información a la DIAN (siempre y cuando la persona no tenga NIT) en caso contrario se omite este paso.		
7.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Se realiza control de calidad.		2 minutos
8.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega copia de recibo de caja		1 minuto
9.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Ubica documentos en la Caja de registros públicos.		
10.	Digitalizador	Registro Públicos CAE	Inicia Proceso de escaneado e indexación y elabora una relación de los documentos e Inicia proceso de archivo de documentos físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por el Digitalizador.		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	6	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE.	Presidente Ejecutivo
18-01-13	7	Numeral 5. Inserción Responsable: “jefe o Coordinador de Sistemas”	Presidente Ejecutivo

24-01-14	8	Numeral 8 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	9	Se inserta en numerales 3, 4 y 7 Responsable Cajera y/o Digitadora de Registros	Presidente Ejecutivo
20-01-15	9	Numeral 1, Responsable: inserción Abogado; Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.” Numeral 1: Se elimina Formato: Cumplimiento Ley 1429 Dic/10	Presidente Ejecutivo
15-01-16	10	Se modifica todo el procedimiento teniendo en cuenta la utilización del portal web y el proceso de biometría. Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE	Presidente Ejecutivo
16-04-18	11	Los encabezados de páginas solo se mostrarán al inicio de la primera página de cada procedimiento. Excepto la frase “Manual de procedimientos que se mostrará al inicio de todas las páginas del documento de igual forma sucederá con los pies de páginas donde se mostrará la versión del manual al final de todas las páginas. Numeral 1. Descripción se inserta la frase “Se diligencia formato de localización de usuario y certificado de vigencia de cédula por la página de la registraduría.” En los numerales 1 y 2. El responsable cambia, se inserta “Orientadora-Informadora registros públicos CAE y/o usuarios.” Y se elimina “Orientadora CAE y/o usuarios.” Numeral 1. Descripción en el primer parágrafo se inserta la frase “si los tiene y matrícula RUES” se inserta la NOTA: Se verifica que la persona cumple los requisitos de la ley 1780 de emprendimiento juvenil, diligenciando el formato ley 1780 para concederle los beneficios. Numeral 2. El responsable se reestructura, se inserta “Orientadora-Informadora registros públicos CAE y/o usuarios.” Y se elimina “Orientadora CAE y/o usuarios.” Tiempo se elimina 5 minutos y se inserta 10 minutos. Numeral 3. Descripción se inserta la frase “tanto a la persona como a la cédula por ambos lados, de igual forma se realiza este proceso para los extranjeros anexándole el certificado de su documento de identidad a través de la página de migración Colombia”. Y la frase “y se carga el formato de vigencia de cédula” se inserta al final del párrafo. Se eliminan las frases” Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil” y “se realiza control de calidad”. Numeral 4. Descripción cambia por “Se procede a la inscripción de matrícula de acuerdo con el número de recuperación asignado por el sistema para la misma” y la descripción anterior cambia al numeral 5 donde se inserta la frase “(siempre y cuando la persona no tenga NIT) en caso contrario se omite este paso. Numeral 6. Descripción se inserta la frase “Se realiza control de calidad. Que anteriormente hacía parte del numeral 3. Numeral 7. Descripción cambia, que anteriormente decía, “Inicia proceso de archivo de documentos, (procedimiento de archivo de documentos de registro). Y (Se inserta la frase “Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja.	Presidente Ejecutivo

		Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil" que anteriormente hacía parte del numeral 3. Y se inserta la "NOTA: Si es beneficiario de la ley 1780, se aplica el respectivo descuento." Se insertan los numerales 8, 9 y 10. Numeral 8. Descripción se inserta la frase "Entrega copia de Formulario FORMATO DE RESPONSABILIDADES TRIBUTARIAS y certificado al cliente" que anteriormente era el numeral 5. Numeral 9. Descripción se inserta la frase "Ubica documentos en la Caja de registros públicos." Que anteriormente era el numeral 6. Numeral 10. Descripción, se elimina la frase "Inicia proceso de archivo de documentos, (procedimiento de archivo de documentos de registro) que anteriormente era el numeral 7, y se inserta la frase "Realiza Proceso de escaneado e indexación y elabora una relación de los documentos físicos correspondientes a estos trámites, que también son enviados al área de gestión documental para su archivo, mediante una relación enviada por el analista de sistema".	
14-05-19	12	Numeral 8 Descripción, se inserta la palabra "recibo de" y se elimina la frase "Formulario RUES, RUT y certificado al cliente"	Presidente Ejecutivo
02-06-21	13	Numeral 1. Se agrega el proceso virtual.	Presidente Ejecutivo
20-08-21	14	Numeral 1: Se cambia el enlace de acceso al portal "Siiguajira.confecamas.co" por "sii.confecamaras.co" Numeral 5 se cambia al numeral 6 y el numeral 7 se ubica en el numeral 5. Numeral 10: En el responsable se modifica Analista de Registros - CAE y se agrega a digitalizador.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	15	En la descripcion del Numeral 1 se elimina la siglas PRE-RUT y se inserta la frase formato de Responsabilidades Tributarios.tambien se agrego en la discripcion de el primer parrafo ¨cuando son matriculas de los municipios de Riohacha y Maicao se hacen atreves de la Vue¨ En el segundo párrafo se eliminó en la descripción ¨anexando toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org¨ y se insertó ¨ (se adjunta los documentos al momento de hacer el proceso en línea en el SII). Se elimina ¨en donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico¨. Numeral 2 se elimina la palabra "PRE-RUT y se remplaza por Formato de Responsabilidad Tributaria. Numeral 3: se elimina en la descripción "en caso de que el proceso de biometría no se valide, se realiza la toma de fotografía tanto a la persona como a la cedula por ambos lados, de igual forma se realiza anexándole el certificado de su documento de identidad a través de la página de migración Colombiana." En el numerales 1 se cambia el nombre del responsable Orientadora-Informadora registros públicos CAE y/o abogados por Orientadora-Cajera Servicios Registrales y empresariales y/o usuarios. En el numeral 2 se cambia el nombre del responsable Orientadora-Informadora registros públicos CAE y/o abogados por Orientadora-	Presidente Ejecutivo

		Cajera Servicios Registrales y empresariales y/o abogados. En el numeral 10 en la descripción se elimino ¨Analista de sistema¨ y se inserto ¨Digitalizador¨. En los Numerales 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, se eliminó ¨Auxiliar y/o Cajera¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨	

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Matricular en el registro mercantil a las personas jurídicas que se constituyan conforme a las leyes colombianas, especialmente al Código de Comercio.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades comerciales realizadas por personas jurídicas y sus Establecimientos de comercio.
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ ***Código de Comercio:*** Documento
   - ✓ ***Matricula Mercantil:*** Es el número asignado a los comerciantes personas naturales o jurídicas y de los establecimientos de comercio, mediante el procedimiento que realiza la cámara de comercio del domicilio del comerciante o del lugar donde se encuentra abierto el establecimiento.
   - ✓ ***Sello Radicador:*** Sello que se coloca a todos los documentos que ingresan por la Caja de la Cámara. En él se indica el tipo de documento, la fecha y la hora de recepción, Numero de folios que se reciben y la persona que recibe el documento.
   - ✓ ***Persona Jurídica:*** Es un ente producto de la voluntad de una o varias personas naturales, al cual la ley le ha otorgado derechos y capacidad de contraer obligaciones.
   - ✓ ***Establecimiento Comercial:*** Es el espacio físico en el cual los comerciantes ejercen su actividad mercantil.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Usuario		Ingresa documentación a través del portal web sii.confecamaras.co. De manera presencial el usuario trae los documentos en físico. (Operación por sistema) Continua ítem 7 Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde se asesora al empresario en la creación de su usuario en el SII, anexando toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org en donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19		
2.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos.	Registro Públicos CAE	El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular SuperSociedades. Recibe la documentación requerida y revisa que esté conforme a los requerimientos legales. Realiza verificación de homonimia y descarga el formato de vigencia de cédula expedida por la Registraduría a través de su portal Web, y se diligencia el formato de localización de usuarios La documentación requerida es: ➢ Formulario de registro único empresarial en todos los casos, debidamente diligenciado. ➢ Formato de la Responsabilidades Tributarias DIAN diligenciado en la entidad.	Sello de presentación personal Formulario de Responsabilidades tributarias. Formato de vigencia de cédula formato comparecencia y localización	15 minutos

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
			➢La persona jurídica adiciona escritura o documento privado de constitución y carta de aceptación de los nombramientos. ➢Para las sucursales presentan: actas de apertura de la sucursal, copia de la escritura pública de la principal y las reformas si hubiere, carta de aceptación de los nombramientos y certificado de existencia y representación legal de la principal. Para las agencias presentan: Acta de apertura de agencia de junta directiva u oficio del Gerente o representación legal donde se autoriza la apertura de la agencia. Certificado de existencia y representación legal de la principal.	de usuarios	
3.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Recibe La documentación, se revisa que este conforme. Realiza el proceso de biometría y captura de huellas Se procede a realizar la matrícula en el sistema. Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil y del impuesto de registro departamental. NOTA: Si es beneficiario de la ley 1780, se aplica el respectivo descuento, se incluye cobro del decreto 667 si es único controlante de las S.A.S en este caso.	Recibo de caja (Software), - Libros de registros públicos (software) Sello Radicador	15 minutos
4.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega de copias de los recibos de caja al cliente. Informándole el tiempo en que debe retirar el certificado de dicha matrícula, para los meses de febrero, marzo y Abril, el lapso se amplía hasta el máximo permitido por ley.		1 minutos
5.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega de la documentación debidamente sellada y firmada por la cajera al digitalizador para proceder al reparto a los abogados.		2 minutos
6.	Digitalizador	Registro Públicos CAE	Recibe los documentos de inscripción de matrícula de sociedades, se realiza una revisión previa, digitalización, indexación. y realiza el reparto a los abogados en el sistema SII, crea el flujo de trabajo y carga las imágenes al sistema DOCXFLOW.	Software	5 Horas
7.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos.	Registro Públicos CAE	Revisa los documentos y analiza la viabilidad para inscripción. **No** es viable, elabora oficio de devolución al cliente indicando las no conformidades del documento, el cual se envía vía email al usuario. Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta devolutiva, el documento corregido, se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja. **Si** es viable, inscribe en los libros de registros correspondientes. Generándose automáticamente la inscripción en la imagen correspondiente.	Oficio devolutivo a los usuarios Libros de registros públicos (software)	1 hora 2 días .

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
8.	Digitadora	Registro Públicos CAE	Recibe las imágenes asignadas por el abogado, completa la digitación, Graba la información pertinente para la asignación del NIT.	Software	2 días Antes 5
9.	Digitadora	Registro Públicos CAE	Realiza solicitud de asignación de NIT enviando la información a la DIAN, y luego envía las imágenes a través de un Workflow al área de Gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento. NOTA: Los documentos en físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por Digitalizador.	Software	Automático (a criterio de la DIAN)
10.	Digitadora Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	(descarga el NIT asignado por la DIAN siempre y cuando esta lo asigne, y se entrega con el certificado de existencia a solicitud del cliente.	Portal www.rues.org.co	5 Minutos

NOTA: Los tiempos de respuestas de este procedimiento variará hasta el término establecido por ley 15 días en temporadas altas. (De febrero a Abril).

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
28-02-11	5	Numeral 1: Formato: Cumplimiento Ley 1429 Dic/10 Numeral 2: Se incluye después de la frase mercantil. “O si se acoge a la Ley 1429, se exonera el pago de la matrícula”.	Presidente Ejecutivo
13-12-11	6	Dependencia en todos los numerales se eliminó “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE.	Presidente Ejecutivo
18-01-13	7	Numeral 5. Inserción Responsable: “jefe o Coordinador de Sistemas”	Presidente Ejecutivo
24-01-14	8	Numeral 5 y 10 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	9	Se inserta en numerales 7 y 8 Responsable Cajera y/o Digitadora de Registros.	Presidente Ejecutivo
20-01-15	9	Numeral 1, Responsable: inserción Abogado; Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.” Numeral 1: Se elimina Formato: Cumplimiento Ley 1429 Dic/10	Presidente Ejecutivo
15-01-16	10	Se modifica todo el procedimiento teniendo en cuenta la utilización del portal web y el proceso de biometría. Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE Se anexa formatos de PRE-RUT, vigencia de cédula, y de comparecencia y localización de usuarios	Presidente Ejecutivo
16-01-17	11	Se elimina “descarga el formato 1648 y se entrega a solicitud del cliente” que se describía en el numeral 10 y se incorpora (Descarga el NIT asignado por la DIAN y se entrega con el certificado de existencia a solicitud del cliente).	Presidente Ejecutivo

		Después de un tiempo se debe llamar al usuario para hacer la devolución de su documento. Solo se archiva de forma virtual. Se adiciona en el numeral 6, crea el flujo de trabajo y carga las imágenes al sistema sevenet. Estas actualizaciones se realizaron de acuerdo con el software de gestión documental de la entidad.	
23-04-18	12	Numeral 3. Descripción en el segundo parágrafo se inserta la frase "Tanto a la persona como a la cédula por ambos lados, de igual forma se realiza este proceso para los extranjeros anexándole el certificado de su documento de identidad a través de la página de migración Colombia. Se inserta al final del parágrafo después de la palabra cédula la frase "Se procede a realizar la matrícula en el sistema." Y al final del tercer parágrafo se inserta la "NOTA: Si es beneficiario de la ley 1780, se aplica el respectivo descuento." Numeral 4. Descripción se elimina la frase" formulario RUES al cliente y se inserta la frase "los recibos de caja al cliente". Numeral 5. Descripción se inserta la frase "debidamente sellada y firmada por la cajera al digitalizador (operaciones locales) o al analista de registros CAE". Numeral 6. Responsable se incluye al "Digitalizador (operaciones locales)". Dependencia: se incluye a "Secretaría general" Descripción: se inserta la frase "en el sistema SII, crea el flujo de trabajo y carga las imágenes al sistema SEVENET y la asignación del documento por el SII para el trámite de este." Numeral 7. Descripción al final del primer parágrafo se inserta la frase "el cual se envía vía email al usuario." En el segundo parágrafo se inserta el párrafo "Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta devolutiva, el documento corregido y se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja." Numeral 8. Descripción se elimina la frase "los documentos y se insertan las frases "las imágenes" y "por el abogado." Tiempo se elimina 5 días y se inserta 2 días. Numeral 9. Descripción se elimina la frase "coloca los documentos en la caja" y se inserta la frase "envía las imágenes a través de un Workflow al área de Gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento." También se inserta la "NOTA: Los documentos en físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por la analista de sistema. Numeral 10. Descripción se inserta la frase "Se hace entrega y cobro del certificado, (descarga el NIT asignado por la DIAN siempre y cuando esta lo asigne, y se entrega con el certificado de existencia a solicitud del cliente." Se elimina el numeral 11.	Presidente Ejecutivo
14-05-19	13	➢ Numeral 2 Descripción. Se inserta la frase "diligenciado en la entidad." Y se inserta también "si hubiere," ➢ En el numeral 4 Descripción. Se inserta el párrafo ", para los meses de febrero, marzo y abril, el lapso se amplía hasta el máximo	Presidente Ejecutivo

		permitido por ley." ➢ En la Sección de **NOTA** cambia de los meses de enero a marzo por febrero a abril.	
02-05-21	14	➢ Numeral 1. Se agrega el proceso virtual.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	15	En el numeral 1 en la descripción en el primer párrafo se agregó ¨ De manera presencial el usuario trae los documentos en físico¨ En el Numeral 2 se modificó el Nombre del Responsable ¨Gerente Registros CAE/Abogado¨ por ¨Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨ y en la descripción se cambió las siglas ¨SIC¨ POR ¨SuperSociedades¨. En la descripción se eliminó la palabra ¨Comparecencia y¨ y se agregó la palabra ¨de¨ en el formato y en la descripción se eliminó 0¨PRE-RUT¨ y se insertó ¨Responsabilidad Tributaria¨ Numeral 3: se elimina "en caso de que el proceso de biometría no se valide, se realiza la toma de fotografía y se carga el formato de vigencia de cedula. Tanto a la persona como a la cedula por ambos lados, de igual forma se realiza este proceso para los extranjeros anexándole el certificado de su documento de identidad a través de la página de migración Colombia." En el mismo numeral se agrega en la descripción "se incluye cobro de decreto 667 si es único controlante de las S.A.S en este caso". En el tiempo se elimino ¨10¨y se coloco ¨15¨ En el Numeral 6 se agregó en la descripción ¨se realiza una revisión previa, digitalización, indexación¨ se eliminó ¨SEVENET¨ y en su lugar se agregó ¨DOCXFLOW¨. Se elimino En el Numeral 7 se modificó el nombre del Responsable de ¨Gerente Registros CAE/Abogado¨ por ¨ Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨ En el Numeral 10 se remplazó Analista registro CAE por digitalizador. En los Numerales 3, 4, 5 y 1º se eliminó ¨Auxiliar y/o Cajera¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. **OBJETO:** Verificar los tiempos de respuesta a los trámites RUE.
2. **ALCANCE:** Aplica a las operaciones realizadas a nivel nacional como Cámara Receptora o Cámara Responsable.
3. **DEFINICIONES:**
   - ✓ **Cámara Receptora:** Trámites que se reciben y van a ser enviados a una Cámara del País.
   - ✓ **Cámara Responsable:** Son aquellos trámites que se reciben para ser realizados en la Cámara de Comercio de La Guajira.
4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

COMO CÁMARA RECEPTORA

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Se realiza las liquidaciones y el respectivo cobro renovación, matricula, constitución, reformas, mutaciones entre otras.	Recibos	
2.	Digitalizador	Registros Públicos CAE	Recepción de imágenes y verificación del tipo de trámite que dice ser. El digitalizador verifica los documentos y carga la información para medio del código generado en la bandeja de RUES hacia la cámara responsable Se entrega al digitalizador de gestión documental para digitalización y envió de las imágenes.	NA	8 horas
3.	Digitalizador	Registros Públicos CAE	Verificación del trámite hasta que la Cámara Responsable responda y realice el cambio de estado como Devolución o Aceptación del Trámite. Si existe devolución. Se realiza corrección e inicia paso 1. (sin pago)	Control de tiempos de respuesta operaciones RUE.	24 horas

COMO CÁMARA RESPONSABLE

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Digitalizador	Registros públicos CAE	Recepción de imágenes y envío a los responsables (abogados y/o digitadoras)	Control de tiempo de respuesta operaciones RUE	8 hora
2.	Digitalizador	Registros públicos CAE	Verificación del trámite hasta que los abogados digitadores acepte o devuelva la operación. Si el trámite es devuelto el digitalizador se encarga de enviar la carta de devolución a la cámara receptora.	Control de tiempos de respuesta operaciones RUE	24 horas

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
29-Oct-08	1	Creación.	Presidencia Ejecutiva

28-02-11	2	Como Cámara receptora Numeral 1. Tiempos: cambió de 2 horas a 8 horas Numeral 2. Tiempos: cambió de 16 horas a 24 horas Como Cámara responsable. Numeral 1. Tiempos: cambió de 1 horas a 8 horas Numeral 2. Tiempos: cambió de 15 horas a 24 horas	Presidencia Ejecutiva
15/01/16	3	Se elimina de todos los numerales “jefe de sistemas” como responsables y “sistemas” como dependencia y se inserta “Jefe de Sistemas y Tecnología de la información” y “Administrativa y Financiera” respectivamente. Se elimina del Numeral 2 Cámara Responsable “auxiliares de Registro” y se inserta “abogado y/o Digitadoras”	Presidencia Ejecutiva
23/04/18	4	El procedimiento control de operaciones rue cambia de dependencia antes hacía parte de Sistemas ahora pasó a formar parte del servicio de Registro mercantil. El procedimiento cambia de responsable en todos los numerales se elimina “jefe de sistemas y tecnología de la información” y se inserta “Analista de registros públicos CAE” igual sucede con la Dependencia cambia en todos los numerales se elimina “Administrativa y financiera” y se inserta “Registros públicos CAE”.	Presidencia Ejecutiva
20-08-2021	5	Cámara receptora Numeral 1. En el responsable se modifica Analista de registros públicos CAE por auxiliar y/o cajera. La descripción se modifica y se agras el párrafo “Recepción de imágenes y verificación del tipo de trámite que dice ser. Se realiza las liquidaciones y el respectivo cobro. El digitalizador verifica los documentos y carga la información para medio del código generado en la bandeja de RUES hacia la cámara responsable” Numeral 2. En el responsable se modifica Analista de registros públicos CAE por auxiliar y/o cajera Cámara Responsable Numeral 1. En el responsable se modifica Analista de registros públicos CAE por digitalizador. Numeral 2. En el responsable se modifica Analista de registros públicos CAE por digitalizador.	Presidencia Ejecutiva
01-06-2022	6	Se agrego paso uno en el que el responsable es la Asistente Servicios Registrales y Empresariales y en la descripción ¨Se realiza las liquidaciones y el respectivo cobro renovación, matricula, constitución, reformas, mutaciones entre otras¨. y el respectivo cobro, como cámara receptora. En el numeral 2 se añadió en la descripción ¨digitalización y envió de las imágenes¨. En el Numeral 3 en la descripción agrego en el último párrafo ¨sin pago¨ Como Cámara Responsable en el Numeral 2 e la descripción se agregó ¨abogados, digitadores¨ También se insertó ¨ Si el trámite es devuelto el digitalizador se encarga de enviar la carta de devolución a la cámara receptora¨	

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Renovar la matrícula mercantil de los comerciantes inscritos en el registro único empresarial que realicen actividades consideradas por la ley como mercantiles y de las entidades sin ánimo de lucro (ESAL).
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las renovaciones de matrículas mercantiles de personas naturales, jurídicas y sus establecimientos de comercio y a las entidades sin ánimo de lucro (ESAL).
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ ***Código de Comercio:*** Documento
   - ✓ ***RUES:*** Registro Único Empresarial y Social
   - ✓ ***ESAL:*** Entidad Sin Ánimo de Lucro
   - ✓ ***Matricula mercantil:*** Es el número asignado a los comerciantes personas naturales o jurídicas y de los establecimientos de comercio, mediante el procedimiento que realiza la cámara de comercio del domicilio del comerciante o del lugar donde se encuentra abierto el establecimiento.
   - ✓ ***Sello Radicador:*** Sello que se coloca a todos los documentos que ingresan por la Caja de la Cámara. En él se indica el tipo de documento, la fecha y la hora de recepción, Numero de folios que se reciben y la persona que recibe el documento.
   - ✓ ***Persona Natural:*** Es toda persona sujeta de derechos y capaz de obligarse.
   - ✓ ***Establecimiento Comercial:*** Es el espacio físico en el cual los comerciantes ejercen su actividad mercantil.
   - ✓ ***Persona jurídica:*** Es un ente producto de la voluntad de una o varias personas naturales, al cual la ley le ha otorgado derechos y capacidad de contraer obligaciones.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Orientadora-Cajera Servicios Registrales y empresariales CAE y/o Usuario	Registros Públicos CAE	Diligenciamiento del formulario, mediante el portal Web sii.confecamaras.co Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde se asesora al empresario en la creación de su usuario en el SII, anexando toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org.en donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19 Renovaciones. Se verifica a corte 31 de marzo si el comerciante es beneficiario de la ley 1780, en caso de serlo el sistema le permite llenar le un formato donde declara que sigue cumpliendo los requisitos para acceder a los beneficios. De manera presencial se le diligencia el formulario de renovación en caso de ser beneficiario de la ley 1780 se le entrega el formato el cual ellos deben diligenciar y adjuntar el soporte de pago de salud de sus trabajadores y los estados financieros como requisito para acceder al beneficio. Cuando un comerciante va a renovar su matrícula y actualiza o cambia su actividad por una de las de alto impacto que son la 5630 (expendio de bebidas alcohólicas	Formulario RUES	15 minutos

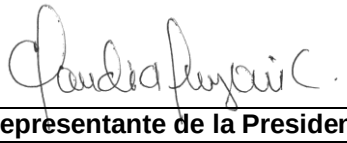
No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
			y la 9609 que es (servicios personales NCP, entonces se debe anexar el certificado de uso de suelo). Se escanea y se soporta la documentación (en el caso que se requiera) y, se apunta el código de recuperación del trámite.		
2.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Se retoma el trámite con el número de recuperación entregado por el comerciante se verifica los formularios y la documentación soportada si la hay, se genera un código QR que luego es escaneado con la Tablet para hacer el firmado manuscrito. Se liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja y entrega al cliente. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil y tratándose de los beneficiarios de la ley 1780 se les hace efectivo el descuento.	- Recibo de caja (Software), - Libros de registros públicos (software)	5 minutos
3.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Se le entrega la copia del recibo de pagos al usuario.		10 minutos
4.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Se le entrega a digitalización para su respectivo reparto y envió a la cámara responsable. (en caso de que la matricula que se esta renovando pertenezca a otra cámara de comercio)		1 minuto
5.	Digitalizador	Registros Públicos CAE, Secretaría general	Se Inicia proceso de digitalización e indexación de documentos de la sede principal y de los RUES, ya que los documentos que vienen de las otras sedes son responsabilidad del digitalizador y posteriormente se remite al área de gestión documental para su archivo.	Relación de archivos.	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	5	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE	Presidente Ejecutivo
18-01-13	6	Se cambia el nombre: Procedimiento “Renovación de la matrícula mercantil” por “Renovación de Registro Único Empresarial y Social – RUES.” En definiciones inserción “RUES: Registro Único Empresarial y Social”	Presidente Ejecutivo
24-01-14	7	Numeral 6 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	8	Se inserta en numerales 3 y 5 Responsable Cajera y/o Digitadora de Registros. Numeral 1, Responsable: inserción Abogado; Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	9	Se modifica todo el procedimiento teniendo en cuenta la utilización del portal web.siiguajira.confecamaras.co Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE.	Presidente Ejecutivo
23-04-18	10	Numeral 1. Descripción se insertan los siguientes ítems: • Renovaciones. Se verifica a corte 31 de marzo si el comerciante es	Presidente Ejecutivo

		beneficiario de la ley 1780, en caso de serlo se le entrega un formato donde declara que sigue cumpliendo los requisitos para acceder a los beneficios. • Cuando un comerciante va a renovar su matrícula y actualiza o cambia su actividad por una de las de alto impacto como la 5630 (expendio de bebidas alcohólicas y la 9609 que es (servicios personales NCP, entonces se debe anexar el certificado de uso de suelo). Numeral 2. Descripción se inserta al final del parágrafo la frase "y tratándose de los beneficiarios de la ley 1780 se les hace efectivo el descuento." Numeral 5. Responsable se incluye al "Digitalizador (operaciones locales)", Dependencia se incluye a "Secretaría general" en la descripción se inserta el párrafo "Se Inicia proceso de digitalización e indexación de documentos de la sede principal y de los RUES, ya que los documentos que vienen de las otras sedes son responsabilidad del digitalizador y posteriormente se remite al área de gestión documental para su archivo". Y se elimina la frase "inicia proceso de archivo de documentos, (procedimiento de archivo de documentos de registros). En formato se inserta "relación de archivos).	
14-05-19	11	Numeral 3 Descripción. Se inserta la frase "una vez realizado el proceso de control de calidad"	Presidente Ejecutivo
02-06-21	12	Numeral 1. Se agrega el proceso virtual.	Presidente Ejecutivo
20-08-21	13	Numeral 1. Se modifico el enlace siiguajira.confecamaras.org por sii.confecamaras.org	Presidente Ejecutivo
01-06-22	14	En el numeral 1 se modifica el nombre del Responsable de Orientadora CAE por Orientadora-Cajera Servicios Registrales y empresariales CAE y/o Usuario. En la descripción del tercer párrafo se elimina ¨le entrega ¨ y se inserta ¨el sistema le permite llenar¨ Se inserta ¨De manera presencial se le diligencia el formulario de renovación en caso de ser beneficiario de la ley 1780 se le entrega el formato el cual ellos deben diligenciar y adjuntar el soporte de pago de salud de sus trabajadores y los estados financieros como requisito para acceder al beneficio¨ En la descripción se agregó un nuevo párrafo ¨Se escanea y se soporta la documentación (en el caso que se requiera) y, se apunta el código de recuperación del trámite¨. En la descripción de Numeral 2 se inserto ¨Se retoma el trámite con el número de recuperación entregado por el comerciante se verifica los formularios y la documentación soportada si la hay, se genera un código QR que luego es escaneado con la Tablet para hacer el firmado manuscrito¨ ¨Se¨ En el numeral 3 en la descripción se eliminó ¨ Entrega copia del recibo de caja y da certificado al cliente una vez realizado el proceso de control de calidad. Y se insertó ¨Se le entrega la copia del recibo de pagos al usuario¨ en el tiempo se eliminó ¨5 minutos¨ y se insertó ¨10 minutos¨ En el numeral 4 en la descripción se eliminó ¨Ubica documentos en la caja de documentos de registros públicos¨ y en su lugar se insertó ¨Se le entrega a digitalización para su respectivo reparto y envió a la cámara responsable¨ Se insertó en la descripción ¨ (en caso de que la matricula que se esta	Presidente Ejecutivo

		renovando pertenezca a otra cámara de comercio) En los numerales 2, 3 y 4 se eliminó ¨Auxiliar y/o Cajera¨ y se insertó ¨ Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ Numeral 5. En el responsable se elimina Analista Registros –CAE por Digitalizador.	

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Inscribir todos los actos y documentos que evidencian las actividades de los comerciantes.
2. ***ALCANCE:*** *Aplica a todos los actos y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad.*
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ **Código de Comercio:** Documento
   - ✓ **Matricula mercantil:** Es el número asignado a los comerciantes personas naturales o jurídicas y de los establecimientos de comercio, mediante el procedimiento que realiza la cámara de comercio del domicilio del comerciante o del lugar donde se encuentra abierto el establecimiento.
   - ✓ ***Sello Radicador:*** Sello que se coloca a todos los documentos que ingresan por la Caja de la Cámara. En él se indica el tipo de documento, la fecha y la hora de recepción, Numero de folios que se reciben y la persona que recibe el documento.
   - ✓ ***Persona Jurídica:*** Es un ente producto de la voluntad de una o varias personas naturales, al cual la ley le ha otorgado derechos y capacidad de contraer obligaciones.
   - ✓ ***Establecimiento Comercial:*** Es el espacio físico en el cual los comerciantes ejercen su actividad mercantil.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Usuario		Ingresa documentación a través del portal web siiguajira.confecamaras.co (Operación por sistema) Continua ítem 7 Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde el usuario anexa toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org y luego el abogado una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19.		
2.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	El abogado verifica antes el cumplimiento circular SuperSociedades Recibe la documentación requerida y revisa que esté conforme a los requerimientos legales. Descarga el formato de vigencia de cédula expedida por la Registraduría través de su portal Web, y se diligencia el formato de comparecencia y localización de usuarios; Tratándose de registro de libros de comercio, se anexa igualmente los documentos antes mencionados y se solicita al usuario oficio de solicitud de inscripción de libros de comercio en donde conste, la destinación, el número de folios, si la solicitud es por primera vez o no y la constancia de que se encuentran en blanco. NOTA: Para el caso de las reactivaciones se debe anexar acta de reactivación donde se toma la decisión de hacer la reactivación citando el artículo 29 de la ley 1429. Para el caso de las personas jurídicas con lucro y en el caso de las personas jurídicas sin ánimo de lucro se debe presentar el acta donde se toma la decisión de reactivar citando el artículo	Sello de presentación personal Formato de vigencia de cédula formato de comparecencia y localización de usuarios	15 minutos

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
			31 de ley 1727.		
3.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe La documentación, se revisa que este conforme. Realiza el proceso de biometría y captura de huella En caso de que el proceso de biometría no se valide, se realiza la toma de fotografía y se carga el formato de vigencia de cédula. Tanto a la persona como a la cédula por ambos lados. Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil y del impuesto de registro departamental, de igual forma se liquida el derecho de inscripción de libros para las solicitudes de inscripción de libros de comercio.	Recibo de caja (Software), - Libros de registros públicos (software) Sello Radicador	10 minutos
4.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega copia de recibido de documentos al cliente y recibos de caja.		1 minutos
5.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega la documentación a digitalización para proceder al reparto a los abogados.		2 minutos
6.	Digitalizador	Registro Públicos CAE	Recibe los documentos de inscripción, se realiza una revisión previa, digitalización, indexación en Docxflow realiza el reparto a los abogados.	Software	4 horas
7.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registro Públicos CAE	Revisa los documentos y analiza la viabilidad para inscripción. **No** es viable, elabora oficio de devolución al cliente indicando las no conformidades del documento el cuál se envía vía email. Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta devolutiva, el documento corregido, se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja. **Si** es viable, inscribe en los libros de registros correspondientes. Generándose automáticamente la inscripción en la imagen correspondiente.	Oficio devolutivo a los usuarios Libros de registros públicos (software)	1 hora 2 días
8.	Digitadora	Registro Públicos CAE	Recibe las imágenes asignadas por el abogado, completa la digitación. Las imágenes a través de un workflow al área de Gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento. Si existe solicitud de inscripción de libros de comercio se envía al área de Gestión Documental para el sellamiento del libro respectivo, para posteriormente hacerle entrega al usuario.	Software Sello de visto bueno	5 días
9.	Digitalizador	Registro Públicos CAE	Inicia proceso de archivo de documentos físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por el Digitalizador.		

NOTA: Los tiempos de respuestas de este procedimiento variará hasta el término establecido por ley 15 días en temporadas altas. (De febrero a Abril).

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	5	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE	Presidente Ejecutivo
24-01-14	6	Numeral 3 y 6 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	7	Se inserta en el numeral 5 Responsable Digitadora de Registros	Presidente Ejecutivo
20-01-15	7	Numeral 1, Responsable: inserción Abogado; Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	8	Se modifica todo el procedimiento teniendo en cuenta la utilización del portal web y el proceso de biometría. Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE Se anexan los formatos de vigencia de cedula y comparecencia y localización de usuarios.	Presidente Ejecutivo
23-04-18	9	Numeral 2. Descripción se inserta la “NOTA: Para el caso de las reactivaciones se debe anexar acta de reactivación donde se toma la decisión de realizarla, citando el artículo 29 de la ley 1429. En el caso de las personas jurídicas con ánimo de lucro. Y en el caso de las personas jurídicas sin ánimo de lucro se debe presentar el acta donde se toma la decisión de reactivar citando el artículo 31 de lay 1727. Numeral 3. Descripción: en el segundo parágrafo después de la palabra cédula se inserta la frase “tanto a la persona como a la cédula por ambos lados.” Numeral 6. Responsable se incluye al “Digitalizador (operaciones locales)” en la descripción se insertan las palabras “escanean, indexan”. Numeral 7. Descripción se inserta la frase “el cuál se envía vía email. También se inserta “Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta devolutiva, el documento corregido, se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja. Al final del tercer parágrafo se inserta la frase “Generándose automáticamente la inscripción en la imagen correspondiente.” Numeral 8. Descripción se elimina la frase “los documentos y se inserta la frase “las imágenes” y “por el abogado” se elimina la frase “los coloca en la caja para su archivo” y se inserta la frase “la digitadora envía las imágenes a través de un orkflow al área de Gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento”. Numeral 9. Responsable se incluye “Digitalizador (operaciones locales)” Descripción se inserta al final del párrafo la frase “físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por el analista de sistema.”	Presidente Ejecutivo
14-05-19	10	Se modifican los meses de la **NOTA** de Enero a marzo y para a quedar en firme de Febrero a Abril. Se incluye en el segundo párrafo del numeral 2, Tratándose de registro de libros de comercio, se anexa igualmente los documentos antes mencionados y se solicita al usuario oficio de solicitud de inscripción de libros de comercio en donde conste, la destinación, el número de folios, si	Presidente ejecutivo

		la solicitud es por primera vez o no y la constancia de que se encuentran en blanco. En el tercer párrafo del numeral 3 se incluye “de igual forma se liquida el derecho de inscripción de libros para las solicitudes de inscripción de libros de comercio”. En el segundo párrafo del numeral 8 se inserta “Si existe solicitud de inscripción de libros de comercio se envía al área de Gestión Documental para el sellamiento del libro respectivo, para posteriormente hacerle entrega al usuario.” Y en formato se inserta “Sello de visto bueno”.	
02-06-21	11	Numeral 1. Se agrega el proceso virtual.	Presidente Ejecutivo
20-08-21	12	Numeral 6 y 9. En el responsable se elimina Analista Registros y (operaciones locales) y queda digitalizador.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	13	En los numerales 2 y 7 se modificó el nombre del Responsable ¨Gerente Registros CAE/Abogado¨ por ¨ Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨. En el numeral 2 en la descripción se elimina las siglas ¨SIC¨ y en su lugar se agrega ¨SuperSociedades¨ En el numeral 3, 4 y 5 se eliminó ¨Auxiliar y/o Cajera¨ se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ En el Numeral 5 en la descripción se agrega la palabra ¨Digitalización¨ En el numeral 6 se eliminó ¨Se realiza una revisión previa, digitalización, indexación en Docxflow¨. Se elimino ¨ los indexa y¨ En el numeral 9 se eliminó ¨ analista de sistema¨ y se insertó ¨Digitalizador¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Realizar la devolución de dinero de trámites registrales**,** a los cuales se les aplico el desistimiento y en el caso de impuesto de registro los que presentaron algún tipo de inconveniente.
2. ***ALCANCE:*** Aplica para todos los procedimientos de registro mercantil
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ **Devoluciones:** Reintegro del monto pagado por un servicio prestado que no fue efectivo.
   - ✓ **Dinero:** Conjunto de monedas y billetes que se usan como medio legal de pago.
   - ✓ **Tramites Registrales:** Aquellos actos y documentos sujeto de registro.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos.	Registros Públicos CAE	Entrega el formato de devolución de dinero al usuario para su diligenciamiento (Presencial) El formato se puede descargar virtualmente por el usuario y luego radicarlo por recepción.	Formato de Devolución de Dinero	5 minutos
2.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	El abogado verifica el formato debidamente diligenciado por el usuario, y los anexos (recibos de caja original o copia legible, documento que da origen a la devolución, certificación de la cuenta bancaria) copia de la cedula, y otros medios de pago y número de teléfono.		15 minutos
3.	Profesional Especializada 1 Asesor Servicios Registrales y Empresariales 1	Registros Públicos CAE	Se revisa la ruta del documento para verificar si procede la devolución (ampliación del término o reingreso del trámite.) **No** es viable, se contacta al usuario para la corrección y posterior reingreso de documentos. **Si** es viable, se realiza visto bueno remite la documentación a la orientadora CAE Orientadora-Cajera Servicios Registrales y Empresariales. **NOTA:** no es viable realizar la devolución por concepto de impuesto de registro, luego de dos meses de generado el recibo de pago por este concepto.		15 minutos
4.	Profesional especializado 1 Asesor Servicios Registrales y Empresariales 1	Registro Públicos CAE	Diligencia en la planilla de devolución de dinero la información correspondiente al trámite. Remite la información de los documentos, por el sistema de gestión para tramitar a contabilidad.	Planilla de devolución	10 minutos

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
5.	Profesional 1 Auxiliar Contable	Contabilidad y financiera	Valida que el valor solicitado coincida con los recibos de caja presentados, y que el formato de devolución presente el visto bueno respectivo por parte del Gerente de Registros Públicos o el Coordinador de Proponentes, para el caso de Registro Único de Proponentes NOTA: no aplica devolución de dinero al valor pagado por concepto de formulario de registro. Se procede a la contabilización del comprobante de ajuste, anulando los recibos de caja y creando la cuenta por pagar a favor del usuario u apoderado si es el caso. El comprobante es firmado por la Profesional 1 Auxiliar Contable, relacionado en la planilla de pagos y envía a tesorería.		
6.	Tesorera	Contabilidad y financiera	Efectúa el pago correspondiente a la devolución del dinero y archiva los soportes respectivos. Reportar al área de Registros (Orientadora-Cajera Servicios Registrales y Empresariales.) el pago a través del sistema de gestión documental.		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-05-19	1	Creación del procedimiento.	Presidente Ejecutivo
14-03-21	2	-En la actividad numero 1: Se cambio el responsable “Orientador CAE” por “Abogados, se amplió la descripción de la actividad agregando “Presencial” y “El formato se puede descargar virtualmente por el usuario y luego radicarlo por recepción” -En la actividad número 2: En la descripción se suprimió la frase “poder si es el caso” y se agregó “El formato se puede descargar virtualmente por el usuario y luego radicarlo por recepción” así como también de agrego “Analista Registro Públicos” “CAE orientadora CAE” -En la actividad numero 3: Se cambio el responsable “Analista de registros CAE” Por “Orientadora CAE” y se amplió la descripción agregando “Remite la información de los documentos, por el sistema de gestión para tramitar a contabilidad” -En la actividad numero 4: Se cambio el responsable “jefe de contabilidad y financiera por “auxiliar de contabilidad y contadora” - En la actividad numero 5: Se amplio la descripción agregando, “Reportar al área de Registros (Orientador CAE) el pago a través del sistema de gestión documental.”	Presidente Ejecutivo
01-06-22	3	En el Numeral 1 se modifica el nombre del responsable que antes era ¨ Abogado¨ por ¨ Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos. En el numeral 2 se modificó el nombre del Responsable ¨Gerente Registros Cae/Abogado¨ por ¨Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨ En los Numerales 3 y 4 se modificó los nombres del responsable ¨ Orientadora (CAE) por ¨Orientadora-Cajera Servicios Registrales y Empresariales¨, en la descripción del numeral 3 se elimina ¨Orientadora Cae¨ y se inserta ¨Orientadora-Cajera Servicios Registrales y Empresariales. ¨ En el numeral 5 se modifica el nombre del responsable que Auxiliar de contabilidad	Presidente Ejecutivo

		–Contadora por Profesional 1 Auxiliar Contable. En los Numerales 5 y 6 en la descripción se elimina ¨Orientadora CAE¨ y se inserta ¨Orientadora-Cajera Servicios Registrales y Empresariales¨ En la descripción se elimina ¨Jefe de contabilidad¨ y se inserta ¨Profesional 1 Auxiliar Contable¨	

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Cancelar la matricula mercantil de los comerciantes o sus establecimientos de comercio que decidan terminar sus actividades comerciales
2. ***ALCANCE:*** Aplica a la matricula mercantil de personas naturales o jurídicas y los establecimientos de comercio.
3. **DEFINICIONES**
   - ✓ **Código de Comercio:** Documento
   - ✓ ***Matricula mercantil*:** Es el número asignado a los comerciantes personas naturales o jurídicas y de los establecimientos de comercio, mediante el procedimiento que realiza la cámara de comercio del domicilio del comerciante o del lugar donde se encuentra abierto el establecimiento.
   - ✓ ***Sello Radicador:*** Sello que se coloca a todos los documentos que ingresan por la Caja de la Cámara. En él se indica el tipo de documento, la fecha y la hora de recepción, Numero de folios que se reciben y la persona que recibe el documento.
   - ✓ ***Persona jurídica:*** Es un ente producto de la voluntad de una o varias personas naturales, al cual la ley le ha otorgado derechos y capacidad de contraer obligaciones.
   - ✓ ***Establecimiento de comercio:*** Es el espacio físico en el cual los comerciantes ejercen su actividad mercantil.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Usuario		Ingresa documentación a través del portal web siiguajira.confecamaras.co (Operación por sistema) Continua ítem 8 Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde se asesora al empresario en la creación de su usuario en el SII, se anexan los soportes directamente en la plataforma. donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19 **NOTA:** (el trámite debe ser en total presencial o de manera virtual)		
2.	Orientadora-Cajera Servicios Registrales y Empresariales.	Registros Públicos CAE	Se verifica que la matricula a cancelar este renovada y en el caso de establecimiento que no esté embargada, en caso de cumplir con lo anterior se le diligencia el formato de cancelación, se le expide el certificado de vigencia de cedula y se le entrega el formato de localización de usuario para que lo diligencie. Si no cumple con los requisitos se les informa que en caso de no estar renovada debe renovar para cancelar matricula y en caso de establecimiento con embargo debe traer el oficio de desembargo para poder inscribirlo y luego realizar la cancelación de la matricula.	Formato de Cancelación	5 minutos

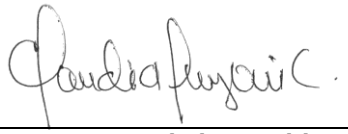
No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
3.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	El abogado verifica antes el cumplimiento circular SuperSociedades, verifica que el establecimiento no tenga medidas cautelares y que se encuentre al día; salvo que se encuentre dentro de los tres primeros meses del año. Recibe la documentación requerida y revisa que esté conforme a los requerimientos legales. Descarga el formato de vigencia de cédula expedida por la Registraduría a través de su portal Web, y se diligencia el formato de comparecencia y localización de usuarios.	Sello de presentación personal Formato de vigencia de cédula formato comparecencia y localización de usuarios	15 minutos
4	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe La documentación, se revisa que este conforme. Realiza el proceso de biometría y captura de huellas En caso de que el proceso de biometría no se valide, se realiza cargando el formato de vigencia de cédula al sistema. Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil.	Recibo de caja (Software), - Libros de registros públicos (software) Sello Radicador	10 minutos
5	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega copia de recibido de documentos al cliente y recibos de caja		1 minutos
6	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Se entrega la documentación por medio de los canales establecidos para proceder al reparto y asignación de los abogados.		2 minutos
7	Digitalizador	Registro Públicos CAE	Recibe los documentos de inscripción se realiza una revisión previa, digitalización, indexación escanean y realiza el reparto a los abogados.	Software	4 horas
8	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registro Públicos CAE	Revisa los documentos y analiza la viabilidad para inscripción. **No** es viable, elabora oficio de devolución al cliente indicando las no conformidades del documento el cuál se envía vía email. Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta devolutiva, el documento corregido, se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja. **Si** es viable, inscribe en los libros de registros correspondientes Generándose automáticamente la inscripción en la imagen correspondiente.	Oficio devolutivo a los usuarios Libros de registros públicos (software)	1 hora 2 días .
9	Digitadora	Registro Públicos CAE	Recibe las imágenes asignadas por el abogado, completa la digitación. Luego la digitadora envía las imágenes a través de un workflow al área de Gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento.	Software	5 días

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
10	Digitalizador	Registro Públicos CAE	Inicia proceso de archivo de documentos físicos correspondientes a estos trámites, también se envía al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por el digitalizador de sistema.		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	5	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE	Presidente Ejecutivo
24-01-14	6	Numeral 4 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	7	Numeral 1, Responsable: inserción Abogado; Descripción: inserción de la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	8	Se modifica todo el procedimiento teniendo en cuenta la utilización del portal web y el proceso de biometría. Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE Se incluyen los formatos de Vigencia de Cedula y de comparecencia y localización de usuarios.	Presidente Ejecutivo
23-04-18	9	Numeral 3. Descripción: Se inserta la frase “verifica que el establecimiento no tenga medidas cautelares y que se encuentre al día; salvo que se encuentre dentro de los tres primeros meses del año”. Numeral 4. Descripción: En el segundo parágrafo se inserta la frase “esta fotografía se toma tanto a la persona como a la cédula por ambos lados”. Numeral 6. Descripción: Se inserta la frase “Digitalizador (operaciones locales), (en el caso de las sedes se escanean y se remiten al analista)” Numeral 7. Responsable Se incluye “Digitalizador” (operaciones locales) Descripción: se inserta la frase “Se escanean y se indexan” Numeral 8. Descripción: Se inserta la frase “El cuál se envía vía email.” Se inserta el párrafo “Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta devolutiva, el documento corregido, se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja. Y en el tercer parágrafo se inserta la frase “Generándose automáticamente la inscripción en la imagen correspondiente.” Numeral 9. Descripción: Se insertan las frases “las imágenes” “por el abogado” y “las imágenes a través de un workflow al área de gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento. Numeral 10. Responsable: se incluye al “Digitalizador” (operaciones locales). Descripción: se inserta la frase “físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por el analista de sistema.	Presidente Ejecutivo
02-06-21	10	Numeral 1. Se agrega el proceso virtual.	Presidente Ejecutivo

20-08-21	11	Numeral 6. La descripción se módica por este párrafo, “Se entrega la documentación por medio de los canales establecidos para proceder al reparto y asignación de los abogados para proceder al reparto a los abogados.” Numeral 7. En el responsable se elimina Analista Registros y (operaciones locales) y queda digitalizador. Numeral 10. En el responsable se elimina Analista Registros y (operaciones locales) y queda digitalizador	Presidente Ejecutivo
01-06-22	12	En el numeral 1 en la descripción se insertó ¨se anexan los soportes directamente en la plataforma¨, se eliminó ¨anexando toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org,en¨ y se insertó una Nota: ¨ (el trámite debe ser en total presencial o de manera virtual) ¨ En el numeral 2 se modificó el nombre del responsable que antes estaba ¨Orientadora CAE¨ y ahora es ¨Orientadora-Cajera Servicios Registrales y Empresariales¨ Se eliminó en la descripción ¨Entrega el formato de Cancelación para su diligenciamiento¨ y se insertó ¨ Si no cumple con los requisitos se les informa que en caso de no estar renovada debe renovar para cancelar matricula y en caso de establecimiento con embargo debe traer el oficio de desembargo para poder inscribirlo y luego realizar la cancelación de la matricula. En los Numerales 3 y 8 se modificó el nombre del Responsable ¨Gerente Registros CAE/Abogados¨ y se insertó ¨Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨ En el numeral 3 se modificó el Responsable se eliminó ¨Gerente Registros CAE/Abogados¨ y se insertó ¨Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨ en la descripción se modificó las siglas SIC por SUPERSOCIEDADES. En el Numeral 4 en la descripción se agregó la palabra ¨Cargando¨ y se eliminó ¨ la toma de fotografía y se carga¨ se inserto ¨al sistema¨ y se eliminó ¨Tanto a la persona como a la cédula por ambos lados. En el numeral 7 se insertó ¨se realiza una revisión previa, digitalización, indexación¨ y se eliminó ¨se indexan¨ En los numerales 4, 5 y 6 se eliminó ¨Auxiliar y/o Cajera¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Registrar las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras que aspiren contratar con entidades estatales.
2. ***ALCANCE:*** Aplica para la inscripción, renovación, actualización y cancelación del registro único de proponentes.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ***Formulario único de proponente:*** Formato establecido para realizar los procesos que aplican al registro único de proponente.
   - ***Ley 80 de 1993:*** Norma que regula el registro único de proponente.
   - **Ley 1150 de 2007:** Reglamenta el funcionamiento del registro único de proponentes
   - ***Ley 019 de 2012:*** Modifica la Ley 1150 de 2007
   - ***Decreto 1510 de 2013 y el decreto 1082 del 2015:*** Reglamenta los criterios que habilitan para el Registro Único de Proponentes. (Derogó los decretos 4881 de 2008 y 836 de 2009).

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

OPERACIÓN MANUAL

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Verifica antes cumplimiento circular sic Super Sociedades Recibe formulario de Proponente (Personal Natural o Jurídica nacional o extranjera), debidamente diligenciado.	Formulario Único	10 minutos
2.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe La documentación, se revisa que este conforme. Realiza el proceso de biometría y captura de huella En caso de que el proceso de biometría no se valide, Puede ser inscrito por un tercero. Liquida el valor a pagar, recibe el Dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil. Se le entrega los documentos al digitalizador.	Sello recibido y radicado	10 minutos
3.	Digitalizador	Secretaría General	se realiza una revisión previa, digitalización, indexación Escanea, y hace el reparto al usuario del Coordinador de registros proponente CAE		10 minutos 1 día
4.	Profesional especializada 2 Asesor Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Verifica la información haciendo el cotejo de los datos en el formulario, con las certificaciones anexadas a través del programa DOCXFLOW y SII		3 días
5.	Profesional especializada 2 Asesor Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Si es viable: se realiza La inscripción, automáticamente se carga La información AL RUE, para que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, pueda ser objeto de recursos o de impugnación. Si la inscripción no es recurrida, el registro queda en firme. Si **no** es viable: se devuelve por medio correo electrónico, para que el usuario subsane y		10 días

			reingrese la información para que se agote el procedimiento.		
6.	Profesional Especializado 1 Asesora Servicios Registrales y Empresariales 1	Registros Públicos CAE	Inicia proceso de archivo de documentos, (procedimiento de archivo de documentos de registros).		1 día

OPERACIÓN POR SISTEMAS

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Usuario		Ingresa el trámite a través del portal Web siiguajira.confecamaras.co, con los anexos requeridos.	Formulario Único	
2.	Digitalizador	Secretaría General	se realiza una revisión previa, Descarga, une e indexa y realiza el reparto al usuario del Coordinador de registros proponentes CAE.		1 día.
3.	Profesional especializada 2 Asesor Servicios Registrales y Empresariales.	Registros Públicos CAE	Descarga la información para su revisión. A través de los programas DOCXFLOW y el SII		10 minutos
4.	Profesional especializada 2 Asesor Servicios Registrales y Empresariales.	Registros Públicos CAE	Verifica la información haciendo el cotejo de los datos en el formulario, con las certificaciones anexadas.		3 días
5.	Profesional especializada 2 Asesor Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Si es viable: se realiza La inscripción, automáticamente se carga La información AL RUE, para que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, pueda ser objeto de recursos o de impugnación. Si la inscripción no es recurrida, el registro queda en firme. Si no es viable: se devuelve la documentación presentada atreves del SII, DOCXFLOW Y vía correo electrónico, para que el usuario subsane y reingrese la información para que se agote el procedimiento.		10 días
6.	Profesional Especializado 1 Asesora Servicios Registrales y Empresariales 1	Registros Públicos CAE	Inicio (procedimiento de archivo de documentos de registros.) físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por el analista de sistema.		1 día

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
31-03-09	5	Actualización del procedimiento de acuerdo con la nueva norma para proponentes.	Presidencia Ejecutiva
28-02-11	6	Definiciones: Se eliminan la frase" Decreto 4881 de 2008: Reglamenta los criterios que habilitan para el Registro Único de Proponentes." Y la frase "Decretos 836 de 2009: Hace aclaraciones sobre el decreto 4881	Presidencia Ejecutiva

		de Registro Único de Proponentes". Se incluye la frase "Decreto 1464 de 2010: Reglamenta los criterios que habilitan para el Registro Único de Proponentes. (Derogó los decretos 4881 de 2008 y 836 de 2009)."	
28-02-11	6	Numeral 1: Se elimina la frase "homonimia. Y se incluye la frase "estado de inscripción"	Presidencia Ejecutiva
13-12-11	7	Dependencia en todos los numerales se elimina "Registros públicos" se incluye "Centro de Atención Empresarial CAE. Numeral 3, 4 y 5 responsable "Coordinador Registros CAE"	Presidente Ejecutivo
18-01-13	8	Definiciones inserción "Decreto 019 de 2012: Reglamenta el registro único de proponente". "Decreto 734 de 2012: Reglamenta los criterios que habilitan el registro único de proponentes. Tanto en la operación manual como en la operación virtual el numeral tiene los siguientes cambios: Numeral 5: se elimina en descripción la frase "treinta (30) días" y se cambia por diez (10) días. Tiempo: se elimina "30 días" y se cambia por "10 días".	Presidente Ejecutivo
24-01-14	9	En Operación Manual y por Sistemas: Numeral 6 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye "Analista Registros –CAE"	Presidente Ejecutivo
20-01-15	10	Operación Manual. Numeral 1: Inserción "verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014." Operación Sistemas. Numeral 2: "El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa.	Presidente Ejecutivo
15-01-16	11	Se modifica todo el procedimiento teniendo en cuenta la utilización del portal web y el proceso de biometría. Se elimina en todos los numerales "Centro de Atención Empresarial" y se Incluye "Registros Públicos CAE	Presidente Ejecutivo
26-04-18	12	Definiciones se elimina" Decreto 1464 de 2010" y se insertan los Decretos "Decreto 1510 de 2013 y el decreto 1082 del 2015" se elimina "(Derogó los decretos 4881 de 2008 y 836 de 2009), se elimina "Decreto 734 de 2012: Reglamenta nuevos criterios que habilitan para el Registro Único de Proponentes". Numeral 2. Operación manual, descripción en el parágrafo dos se inserta la frase ", se realiza la toma de fotografía a la persona y al documento por ambos lados " Numeral 3. Responsable cambia se inserta "Digitalizador (operaciones locales). Y se elimina "Coordinador Registro Proponente CAE" Dependencia, se inserta "Secretaría general" y se elimina "Registros públicos CAE" Descripción, se inserta la frase "Escanea, indexa y hace el reparto al usuario del Coordinador de registros proponente CAE." Y se elimina la frase "Retira los documentos de la caja correspondiente para el registro del proponente. El tiempo cambia se inserta "1 día" y se elimina "10 minutos". Numeral 4. Descripción, se inserta la frase "a través de los programas SEVENET y SII." Operación por sistemas: se inserta el Numeral 2. Responsable se inserta "Digitalizador" Dependencia, "Secretaría General" Numeral 3. Descripción, se inserta la frase ". A través de los programas SEVENET y el SII"	Presidente Ejecutivo

		Numeral 6. Se inserta la frase “físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por el analista de sistema.”	
14-05-19	13	En los numerales 5 de la operación y operación por sistema se inserta la palabra “hábiles” y la frase “vía correo electrónico”	Presidente Ejecutivo
01-06-22	14	En **Operación Manual** en los numerales 1 y 2 se eliminó ¨Auxiliar y/o cajera¨ y se insertó ¨ Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ En el numeral 2 en la descripción se elimina ¨se realiza la toma de fotografía a la persona y al documento por ambos lados y se carga el formato de vigencia de cédula¨ y en su lugar se inserta ¨Puede ser inscrito por un tercero¨ y en formatos se insertó ¨Sello recibido y radicado¨ En el Numeral 6 se modificó el responsable analista registros CAE y quedo ¨Profesional Especializado 2 Asesora Servicios Registrales y Empresariales 1¨ En las descripciones de las actividades de **Operación Manual** se modificó en los numerales 4 y 5 en los responsables antes era Coordinador Registro Proponente CAE por Profesional especializada 2 Asesor Servicios Registrales y Empresariales. En la descripción de las actividades de **Operaciones por Sistema** en los numerales 3, 4 y 5 se modifica el nombre del responsable que antes era ¨Coordinador Registro de Proponentes CAE¨ por ¨Profesional especializada 2 Asesor Servicios Registrales y Empresariales¨. En el Numeral 3 de **Operaciones Manuales** se insertó se realiza una revisión previa, digitalización, indexación¨ y se eliminó ¨indexan¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Inscribir en los registros públicos las entidades sin ánimo de lucro y sus actos para todos los efectos legales.
2. ***ALCANCE:*** Aplica para la expedición de los certificados de las entidades sin ánimo de lucro.
3. ***DEFINICIÓN:***
   - ✓ ***Entidades sin ánimo de lucro:*** Son organizaciones que no tienen como fin el repartirse utilidades, sino la de realizar fines de beneficencia o de utilidad común para mejorar la calidad de vida de una comunidad.
   - ✓ ***Oficio de devolución:*** Documento dentro del cual se plasma las diferentes causales por las cuales no es procedente la inscripción en alguna entidad sin ánimo de lucro.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Usuario		Ingresa documentación a través del portal web siiguajira.confecamaras.co (Operación por sistema) Continua ítem 7 Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde se asesora al empresario en la creación de su usuario en el SII, anexando toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org,en donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19		
2.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registro Públicos CAE	El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular SuperSociedades Recibe la documentación requerida y revisa que esté conforme a los requerimientos legales. Realiza verificación de homonimia y descarga el formato de vigencia de cédula expedida por la Registraduría través de su portal Web, y se diligencia el formato comparecencia y localización de usuarios La documentación requerida es: ➢ Formulario de registro único empresarial en todos los casos, debidamente diligenciado. ➢ Formato de Responsabilidades Tributarias diligenciado en la entidad o virtualmente. ➢ La persona jurídica adiciona escritura o documento privado de constitución y carta de aceptación de los nombramientos. ➢ Para las sucursales presentan: actas de apertura de la sucursal, copia de la	Sello de presentación personal Formulario de PRE-RUT Formato de vigencia de cédula formato comparecencia y localización de usuarios	15 minutos

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
			escritura pública de la principal y las reformas si hubiere, carta de aceptación de los nombramientos y certificado de existencia y representación legal de la principal. ➢ para las agencias presentan: acta de apertura de agencia de junta directiva u oficio del Gerente o representación legal donde se autoriza la apertura de la agencia. Certificado de existencia y representación legal de la principal. ➢ La ESADL adiciona acta de Constitución y estatutos. Oficio de solicitud de inscripción y carta de aceptación de los nombramientos.		
3.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Recibe La documentación, se revisa que este conforme. Realiza el proceso de biometría y captura de huella. En caso de que el proceso de biometría no se valide. Puede ser radicado por un tercero. Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo de caja. Se liquida según tarifa vigente de registro mercantil y del impuesto de registro departamental.	Recibo de caja (Software), - Libros de registros públicos (software) Sello Radicador	10 minutos
4.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega de recibos de caja al cliente, informando los días de espera para la entrega definitiva del certificado.		1 minutos
5.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registro Públicos CAE	Entrega de la documentación debidamente sellada y firmada por la cajera al digitalizador (operaciones locales) o para proceder al reparto a los abogados.		2 minutos
6.	Digitalizador	Registro Públicos CAE, Secretaría General	Recibe los documentos de inscripción de la matrícula de ESALD se realiza una revisión, se escanean, se indexan y realiza el reparto a los abogados.	Software	5 horas
7.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registro Públicos CAE	Revisa los documentos y analiza la viabilidad para inscripción. **No** es viable, elabora oficio de devolución al cliente indicando las no conformidades del documento., el cual se envía vía email al usuario. Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta devolutiva, el documento corregido, se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja. **Si** es viable, inscribe en los libros de registros correspondientes. Generándose automáticamente la inscripción en la imagen	Oficio devolutivo a los usuarios Libros de registros públicos (software	1 hora 2 días

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
			correspondiente.		
8.	Digitadora	Registro Públicos CAE	Recibe las imágenes asignadas por el abogado, completa la digitación, Graba la información pertinente para la asignación del NIT.	Software	5 días
9.	Digitadora	Registro Públicos CAE	Realiza solicitud de asignación de NIT enviando la información a la DIAN, y luego envía las imágenes a través de un orkflow al área de Gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento. NOTA: Los documentos en físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por la Digitalizador	Software	Automático (a criterio de la DIAN)
10.	Gestión documental	Registro Públicos CAE	Inicia proceso de archivo de documentos físicos correspondientes a estos trámites.		

NOTA: Los tiempos de respuestas de este procedimiento variará hasta el término establecido por ley 15 días en temporadas altas. (De Febrero a Abril).

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	5	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE.	Presidente Ejecutivo
24-01-14	6	Numeral 3 y 8 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	7	Numeral 5 y 6 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Digitadora Registros –CAE” Numeral 1: Se inserta la frase: ¨El abogado verifica antes de la matricula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.	Presidente Ejecutivo
15-01-16	8	Se modifica todo el procedimiento teniendo en cuenta la utilización del portal web y el proceso de biometría. Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE	Presidente Ejecutivo
23-04-18	9	Numeral 2. Descripción: en el segundo ítem de la parte documentación requerida se inserta la frase “de constitución”. Numeral 3. Descripción: En el segundo parágrafo se inserta la frase “Tanto a la persona como a la cédula por ambos lados”. Numeral 5. Descripción: se inserta la frase “debidamente sellada y firmada por la cajera al digitalizador (operaciones locales) o al analista de registros CAE” Numeral 6. Responsable: Se incluye al “Digitalizador” (operaciones locales). Y en la descripción: se inserta la frase “ESALD se escanean, se indexan”. Numeral 7. Descripción: Al final del primer parágrafo se inserta la frase “el cual se envía vía email al usuario.” Y se inserta el párrafo “Reingreso de documentos: El usuario debe presentar la carta	Presidente Ejecutivo

		devolutiva, el documento corregido, se deben diligenciar nuevamente certificado de vigencia de cédula y de diligenciamiento de formato de localización de usuarios; toda esta documentación debe ingresar nuevamente por caja". Numeral 8. Descripción se insertan las frases "las imágenes" y "por el abogado." Numeral 9. Descripción: se inserta la frase "las imágenes a través de un Workflow al área de Gestión documental en donde se finaliza el archivo del documento. Y se inserta la "NOTA: Los documentos en físicos correspondientes a estos trámites, también se envían al área de gestión documental para su archivo mediante una relación enviada por la analista de sistema. Numeral 10. Descripción: se inserta la frase "físicos correspondientes a estos trámites.	
14-05-19	10	Se modifican los meses de la **NOTA** de Enero a Marzo y para a quedar en firme de Febrero a Abril.	Presidente Ejecutivo
02-06-21	11	Numeral 1. Se agrega el proceso virtual.	Presidente Ejecutivo
22-07-20	12	En el Numeral 2 se modificó en la descripción las siglas SIC por SUPERSOCIEDAES, también se modificó la parte de los ítems en la que habla de formulario de PRE-RUT DIAN diligenciado en la entidad y quedo formato de responsabilidad tributaria diligenciado en la entidad se agregó también la acción de que sean diligenciados virtualmente. En el Numeral 6 se modificó el responsable que antes era analista registros CAE por Digitalización.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	13	En los Numerales 2 y 7 se modificó el nombre del Responsable ¨Gerente Registros CAE¨ por ¨ Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos ¨ En el numeral 3 en la descripción se elimino ¨se realiza la toma de fotografía y se carga el formato de vigencia de cédula Tanto a la persona como a la cédula por ambos lados¨ y en su lugar se insertó ¨Puede ser radicado por un tercero¨ En el numeral 4 en la descripción se eliminó ¨copia de Formulario RUES y de la documentación al cliente y¨ en el mismo numeral se inserto ¨al cliente, informando los días de espera para la entrega definitiva del certificado¨ En el numeral 10 se modificó en nombre del responsable ¨ Analista Registros –CAE¨ por Profesional Especializado 1 Asesora Servicios Registrales y Empresariales 1. En los numerales 3, 4 y 5 se eliminó ¨Auxiliar y/o Cajera¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Depositar los estados financieros que permitan conocer de manera clara y completa la situación económica de las sociedades.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a todas las personas jurídicas organizadas como sociedades comerciales.
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ ***Estados Financieros*:** Documento que presentan los comerciantes donde se establece su situación financiera.
   - ✓ ***Persona Jurídica:*** Es un ente producto de la voluntad de una o varias personas naturales, al cual la ley le ha otorgado derechos y capacidad de contraer obligaciones.
   - ✓ ***Sociedades Comerciales:*** Son las personas jurídicas que de manera habitad y profesional realizan actos y operaciones de comercio capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones.

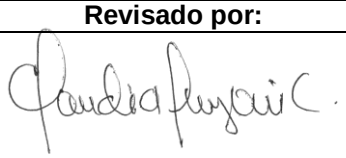
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe los estados financieros por parte del cliente, liquida en cero y se genera el recibo de caja, Entrega copia del recibo de caja al cliente y coloca los documentos en la caja para su archivo.	- Modulo caja Software - Sello Radicador.	5 minutos
2.	Digitalizador	Registros Públicos CAE	Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde se asesora al empresario en la creación de su usuario en el SII, anexando toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org.en donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19 Se escanea, se indexa e Inicia procedimiento de archivo de documentos de registros. Tratándose de los estados financieros que vienen de las sedes estos procedimientos son responsabilidad del digitalizador.		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	5	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE.	Presidente Ejecutivo
24-01-14	6	Numeral 2 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	7	Numeral 1 se elimina “estante” y se reemplaza por “caja” Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE	Presidente Ejecutivo
23-04-18	8	Numeral 2. Responsable: Se incluye al “Digitalizador” (operaciones locales” Descripción: se insertan las frases “se escanean, se indexan” y “Tratándose de los estados financieros que vienen de las sedes estos procedimientos son responsabilidad del	Presidente Ejecutivo

		digitalizador".	
02-06-21	9	Numeral 1. Se agrega la posibilidad de realizar el trámite virtualmente.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	10	En el Numeral 1 en la descripción se eliminó ¨el valor a pagar y elabora¨ y en su lugar se insertan ¨cero y se genera¨ En el Numeral 2 se modificó el responsable paso de ser analista de registros CAE a Digitalizador. En la descripción se eliminó la palabra ¨y el pago¨ En el numeral 1 se eliminó ¨Auxiliar y/o cajera¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Expedir certificados de los Registros Mercantil, Proponentes y ESADL, con destino al público en general y a entidades oficiales que lo soliciten.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a actos sujetos a inscripción en los registros públicos.
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ ***Certificado:*** Documento de carácter público en donde constan toda la información personal y comercial de las personas naturales y/o jurídicas que por ley deben inscribirse e inscribir los actos que realicen en los registros públicos.
   - ✓ **Público en General:** Todas las personas interesadas en conocer la información de un comerciante.
   - ✓ ***Entidades Oficiales:*** Personas jurídicas de derecho público.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

CERTIFICADOS CON DESTINO AL PÚBLICO EN GENERAL

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Usuario		Ingresa a la página www.camaraguajria.org en la opción certificado Electrónico y sigue las instrucciones.	Certificado Electrónico	
2.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe solicitud verbal del cliente, verifica en el sistema el estado del registro solicitado, liquida según tarifas vigentes expide recibo de caja, e imprime o se envía al correo el certificado según lo notifique el cliente.	- Recibo de caja (Software), Certificado	5 minutos

CERTIFICADOS OFICIALES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Digitalizador	Registros Públicos CAE	Recibe la solicitud por el SEVENET de parte de la entidad oficial, remite al abogado para que revise la viabilidad.	Software	3 día
2.	Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	Revisa la viabilidad de la solicitud en el sistema. **NO** es viable: elabora oficio de que es Negativo. (Para firma del abogado) **SI** es viable: remite oficio al auxiliar o cajera para que lo expida.	Oficio	1 día
3.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe oficio de solicitud e imprime certificado oficial, entrega documentos a la auxiliar de registros CAE	Certificado	1 día
4.	Digitalizador	Registros Públicos CAE	Elabora respuesta con destino a la entidad oficial con los anexos.	Oficio	
5.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	El abogado firma el oficio para su envío.	Oficio	5 días

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
6.	Secretaria recepcionista	Secretaría General	Se envía a la ventanilla única de recepción de documentos para su despacho e ingreso al SEVENET.	Software	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	5	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE	Presidente Ejecutivo
24-01-14	6	Certificados oficiales Numeral 1 y 4 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	7	Certificados con Destino al Público en General: Se anexa el numeral 1. Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE	Presidente Ejecutivo
23-04-18	8	Numeral 1. De certificados especiales, Descripción se inserta la frase “Por el SEVENET” Numeral 2. Descripción: después de la palabra negativo se inserta la frase “para firma del abogado” Se insertan los numerales 5 y 6	Presidente Ejecutivo
01-06-22	9	Se cambio el responsable del Numeral 1 y 4 paso de analista de registro- CAE a Digitalizador. En el numeral 2 de certificados con destino al publico en general se elimino ¨Auxiliar y/o Cajera¨ y se insertó ¨ Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ En el numeral 2 de certificados especiales en la descripción se insertó ¨ para que lo expida¨ En certificados oficiales se eliminó ¨Auxiliar y/o cajera¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ En los numerales 2 y 5 de certificados especiales se cambió el Nombre del Responsable ¨Abogado¨ por ¨Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Expedir certificados de los Registros Mercantil, Proponentes y ESADL, con destino a los inscritos que requieren una información particular
2. ***ALCANCE:*** Aplica a actos sujetos a inscripción en los registros públicos.
3. **DEFINICIONES**
   - ✓ ***Certificado Especial:*** Documento de carácter público en donde constan toda la información especial personal y comercial de las personas naturales y/o jurídicas que por ley deben inscribirse e inscribir los actos que realicen en los registros público.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe la solicitud por escrito de parte del interesado, liquida y elabora recibo de caja. Este trámite se puede realizar de manera virtual en donde se asesora al empresario en la creación de su usuario en el SII, anexando toda la información pertinente al correo recepcion@camaraguajira.org,en donde nuestros funcionarios una vez recibido dichos documentos le ayudan con el cargue de la información en la plataforma y se finaliza con el firmado y el pago electrónico. Lo anterior como resultado de la No atención presencial, por motivo de la nueva emergencia sanitaria Covid-19	Sello Radicador y Recibo de caja	5 minutos
2.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	Recibe solicitud y revisa la viabilidad en el sistema. **NO es viable**: Elabora oficio de que es Negativo. **SI es viable**: Realiza el certificado a través de su usuario en el portal siiguajira.confecamaras.co **NOTA:** Cuando se trata de certificados especiales históricos o complejos el termino se aumenta a 15 días.	Oficio	4 días
3.	Digitadora	Registros Públicos CAE	El certificado se envía por medio del correo electrónico del usuario.	Certificado	1 día

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	5	Dependencia en todos los numerales se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE	Presidente Ejecutivo
24-01-14	6	Numeral 3 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	7	Numeral 2 se elimina “Remite borrador del certificado a la Secretaria Jurídica para su elaboración” y se inserta “realiza el certificado a través de su usuario en el portal siiguajira.confecamaras.co” Numeral 3: se elimina “Elabora Certificado especial y entrega al cliente” y se inserta “Descarga Certificado Especial y entrega al cliente.” Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE	Presiente Ejecutivo

23-04-18	8	Numeral 2. Tiempo: Se inserta 4 días, y se elimina 2 días.	Presidente Ejecutivo
14-05-19	9	Numeral 2 y 3 responsables. Se incluyen los abogados y el Gerente CAE	Presidente Ejecutivo
02-06-21	10	Numeral 1. Se agrega el proceso virtual.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	11	En el numeral 1 se eliminó ¨Auxiliar y/o Cajera¨ y se insertó ¨ Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ En el Numeral 2 se modificó el Nombre del Responsable que antes era ¨Gerente Registros CAE/ Abogado¨ por ¨ Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨ En el Numeral 3 se modifica el responsable que antes era en analista de registros-CAE/ Gerente CAE/ ABOGADOS ahora es digitalizador. Al Numeral e en la descripción se agrega una NOTA en la que habla de que cuando son certificados especiales históricos o complejos el termino se aumenta a 15 días.	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Mantener o conservar la información de los actos que realicen los comerciantes (personas naturales y/o jurídicas), los proponentes y las entidades sin ánimo de lucro, mediante la asignación de una carpeta individual.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a todos los actos, libros y documentos inscritos en el+ registro mercantil, en el registro de proponentes y en el registro de entidades sin ánimo de lucro.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ***Actos:*** Son las actuaciones o manifestaciones de la voluntad de un comerciante (persona natural o jurídica) contenidas en un documento.
   - ***Carpeta de Matriculados:*** Expediente que se abre a cada matriculado (persona natural o persona jurídica) que contiene los actos y documentos mercantiles.
   - ***Relación de Documentos con destino a Archivo:*** Registro donde se relacionan los documentos de actos y documentos mercantiles que pasan a archivo.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÒN	FORMATO	TIEMPO
1.	Digitalizador	Registros Públicos CAE	Entrega la documentación digitalizada e indexada al Coordinador de Gestión Documentada.	Relación de documentos. Con destino a archivo**.**	1 día
2.	Digitalizador	Registros Públicos CAE	Entrega de documentos físicos con una relación de documentos digitalizados por medio electrónico, con destino a archivo, donde se relacionan los números de expedientes, el tipo de trámite y # de folios.	Relación de Archivo, software de gestión documental Software de registros públicos	1 día
3.	Asistente Gestión Documental/ Profesional 2 seguridad de la Información y Gestión Documental	Secretaria General	Realizar la revisión de cada uno de los expedientes relacionados.	Relación de Documentos	1 día
4.	Asistente Gestión Documental/ Profesional 2 seguridad de la Información y Gestión Documental	Secretaria General	Verificar que el expediente corresponda al relacionado.	Relación de Documentos	1 día
5.	Asistente Gestión Documental/ Profesional 2 seguridad de la Información y Gestión Documental	Secretaria General	Clasificar los expedientes según su organización jurídica.	Relación de archivo, Software de gestión documental Software de registros públicos	1 día
6.	Asistente Gestión Documental/	Secretaria General	Alimentar el archivo físico correspondiente a cada documento que se recibe.	Relación de archivo, Software	

	Profesional 2 seguridad de la Información y Gestión Documental			de gestión documental Software de registros públicos	1 día
7.	Asistente Gestión Documental/ Profesional 2 seguridad de la Información y Gestión Documental	Secretaria General	Confirmar recibido: **Si** esta conforme, se envía la notificación vía correo electrónico. Si **No** es conforme, se envía la anotación con las observaciones y correcciones correspondientes vía correo electrónico.	Relación de archivo, Software de gestión documental Software de registros públicos	1 día

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
28-02-11	4	Descripción: después de documentos inserta “indexa, escanea”	Presidente Ejecutivo
13-12-11	5	Dependencia en el numeral 1 se elimina “Registros públicos” se incluye “Centro de Atención Empresarial CAE	Presidente Ejecutivo
24-01-14	6	Numeral 1 responsable: Elimina Secretaria Registros CAE se incluye “Analista Registros –CAE”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	7	Se elimina en todos los numerales “Centro de Atención Empresarial” y se Incluye “Registros Públicos CAE	Presidente Ejecutivo
6-04-18	8	Numeral 1 y 2 responsable: se incluye al Digitalizador (operaciones locales). Y la dependencia se incluye a Secretaría general. Descripción Se incluye la frase digitalizada e indexada al Coordinador de Gestión Documental y se elimina la palabra archivo. Numeral 2. Responsable: se incluye Analista Registros-CAE En la descripción del numeral 2. Se incluyó la actividad Realizar la relación de documentos con destino a archivo, donde se relacionan los números de expedientes, el tipo de trámite y # de folios. Y se elimina la descripción “Recibe documentos, escanea e indexa y asigna carpeta de acuerdo con el número de matrícula, para conservarlos y mantenerlos a disposición de los clientes”. Numeral 3. La dependencia cambia: se elimina Registros públicos CAE y se incluye Secretaría General, en la descripción se elimina” Devuelve relación de documentos con destino a archivo a la Analista Registros CAE para que esta la archive en el sistema” y se incluye “Realizar la revisión de cada uno de los expedientes relacionados”. NOTA: en los numerales 3, 4, 5, 6 y 7 se elimina Administrativa y Talento Humano y se inserta Secretaría general. Se insertan los numerales 4, 5,6 y 7 donde cambia el responsable, se elimina Coordinador de archivo y se incluyen, Apoyo gestión Documental/Coordinador de gestión documental. Se incluye la descripción del numeral 4. Verificar que el expediente corresponda al relacionado. Se incluye la descripción del numeral 5. Clasificar los expedientes según su organización jurídica. Se incluye la descripción del numeral 6. Alimentar el archivo físico correspondiente a cada documento que se recibe. Se incluye la descripción del numeral 7. Confirmar recibido:	Presidente Ejecutivo

		Si está conforme, se envía la notificación vía correo electrónico. Si no es conforme, se envía la anotación con las observaciones y correcciones correspondientes vía correo electrónico. Se incluyen los formatos: Relación de Archivo, software de gestión documental y Software de registros públicos en todos los numerales, Relación de documentos con destino a archivo.	
09-05-19	9	En el numeral del 3 al 7 se cambia la palabra Apoyo documental por Asistente Gestión Documental. En el numeral 2 se incluyen las fases “Entrega de documentos físicos con” y “digitalizados por medio electrónico,”, así mismo se elimina la palabra “realizar la”	Presidente Ejecutivo
01-06-22	10	En el Numeral 1 y 2 se modificó el responsable Analista de registro-CAE, Digitalizador (operaciones locales) y se colocó digitalizador. En los numerales 3, 4, 5, 6, 7 se modificó el nombre del Responsable que antes era ´Coordinador de gestión documental¨ por ¨ Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental. En el Numeral 4 se insertó ¨relacionado¨ y se eliminó ¨relacionamiento¨.	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO DE DEPURACIÓN DE EXPEDIENTES	
Versión 2.0 ***1 de Junio del 2019***	***Hoja 47 de 2***

1. ***OBJETO:*** Depurar los expedientes procedentes de los registros públicos de la entidad.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a todos los expedientes de entidades matriculadas en el rúes.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ***Expediente:*** Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados desde su inicio hasta su resolución definitiva.
   - ***Registro:*** Encontramos para este término dos acepciones:
     - ✓ Lugar donde se centraliza la entrada y/o salida de documentos.
     - ✓ Libros u otros medios donde será anotada y referida toda la documentación de entrada y/o salida que tiene lugar.
     - ✓ La finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.
   - ***Depuración:*** Es la eliminación física de documentos los cuales ya cumplieron su función y plazos determinados en el catálogo de disposición documental, debe de acompañarse de técnicas de selección y asentarse en un acta.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental.	Secretaría General	Realizar la solicitud de la base de datos de matrículas canceladas a el área de sistemas	Expedientes físicos, Software, Base de datos de matrículas canceladas.	1 día
2.	Asistente gestión Documental	Secretaría General	Revisar los documentos y seleccionar el lote a depurar.		
3.	Asistente gestión Documental	Secretaría General	Organizar los expedientes de acuerdo con el número consecutivo de matrícula.		
5.	Asistente gestión Documental	Secretaría General	Revisar e identificar cada expediente en la base de datos canceladas entregada por el área de sistemas.		
6.	Asistente gestión Documental	Secretaría General	Ubicar las matrículas canceladas en el stand de canceladas.		
7.	Asistente gestión Documental	Secretaría General	Con los documentos de los expedientes activos iniciar el proceso de archivar documentos.		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
06-04-18	1.0	Creación del procedimiento.	Presidencia Ejecutiva
08-05-19	2.0	Del numeral del 2 al 7 se cambia la palabra Apoyo gestión documental por Asistente Gestión Documental.	Presidencia Ejecutiva

01-06-22	3.0	En el numeral 1 en el Responsable se modificó el nombre que antes era Coordinador de Gestión Documental por ¨Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental¨ Se eliminó el numeral 4	Presidencia Ejecutiva

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

SERVICIO DE REGISTRO MERCANTIL		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO REGISTRO ÚNICO OPERADORAS DE LIBRANZA		
Versión 1.0	***15 de enero de 2016***	***Hoja 49 de 1***

1. ***OBJETO:*** Determinar los pasos para realizar el registro y renovación de los operadores de libranza.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a los registros de entidades operadoras de libranza que realiza la entidad.
3. ***DEFINICIONES***
   - ***Entidades Operadoras de Libranza:*** Son aquellas entidades que en su objeto social realizan operaciones de libranza y de descuento directo.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Usuario		Ingresa la información por el portal web www.rues.org.co y seleccionar el botón de registro de operadores de libranza, cargando la respectiva información (incluyendo el recibo del impuesto de registro)	Virtual	
2.	Abogado	Registros Públicos CAE	Ingresa a la página con su respectivo usuario y revisa la información pertinente, y determina su viabilidad **SI** es viable: Realiza la respectiva anotación electrónica **No** Es Viable: Realiza la devolución en el sistema para que el usuario subsane y vuelva a remitir para su inscripción	Formato devolución virtual	3 días

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-01-16	1	Creación	Presidente Ejecutivo
23-04-18	2	Numeral 2. Tiempo se inserta 3 días y se elimina 20 minutos.	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

SERVICIO DE REGISTRO MERCANTIL		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO REGISTRO NACIONAL DE TURISMO		
Versión 3.0	01 de Junio de 2022	Hoja 1 de 2

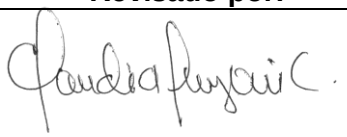
1. ***OBJETO:*** Determinar los pasos para la inscripción, renovación, actualización y cancelación en el Registro Nacional de Turismo
2. ***ALCANCE:*** Aplica al registro de entidades operadoras de turismo en todo el departamento.
3. ***DEFINICIONES***
   - ***Impuesto de Registro Nacional de Turismo (RNT):*** Regida por la Ley 300 de 1996 y Artículo 12 de la Ley 1101 de 2008. Corresponde a la inscripción de todos los prestadores de servicios turísticos que ofrecen sus operaciones en Colombia.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Usuario		Ingresa la información por el portal web rntguajira.comfecamaras.co y seleccionar el botón RNT, cargando la respectiva información.	Virtual	
2.	Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	Ingresa a la página con su respectivo usuario y revisa la información pertinente, y determina su viabilidad **SI** es viable: Realiza la respectiva anotación electrónica **No** Es Viable: Realiza la devolución en el sistema para que el usuario subsane y vuelva a remitir para su inscripción	Formato devolución virtual	5 días

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-01-16	1	Creación	Presidente Ejecutivo
23.04-18	2	Numeral 1. Descripción. Se inserta la página web “rntguajira.comfecamaras.co” y se elimina www.rues.org.co Numeral 2. Tiempo se elimina “20 minutos” y se inserta “5 días”.	Presidente Ejecutivo
14-05-19	3	En el numeral 1 se elimina la frase “(incluyendo el recibo del impuesto de registro En el numeral 2 se modificó el nombre del Responsable que antes era ¨Abogado¨ por ¨Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨	Presidente Ejecutivo
01-06-22	4	En el numeral 2 se modificó el nombre del Responsable ¨Abogado¨ por ¨Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Determinar los pasos para el recaudo del impuesto de Registros, estampilla Pro-Universidad
2. ***ALCANCE:*** Aplica a los recaudos del impuesto de Registros, estampilla Pro-Universidad que realiza la entidad.
3. ***DEFINICIONES***

- ***Estampilla Pro-Universidad:*** Regida por la Ley 71 del 15 de diciembre de 1986, Ley 1423 del 29 de diciembre de 2010, Ordenanza 330 del 2011 y 336 del 2012.
  Recaudos con destino a la Universidad de La Guajira para infraestructura e investigación docentes.

- ***Impuesto de Registro:*** Regida por la Ley 223 de 1995 y Ley 1537 del 20 junio de 2012.
  Recaudos con destino a la Gobernación de La Guajira, por concepto de inscripción de documentos que contengan actos, providencias, contratos o negocios jurídicos que deban registrarse en las cámaras de comercio.

- ***Impuesto de Registro Nacional de Turismo (RNT):*** Regida por la Ley 300 de 1996 y Artículo 12 de la Ley 1101 de 2008.
  Corresponde a la inscripción de todos los prestadores de servicios turísticos que ofrecen sus operaciones en Colombia.

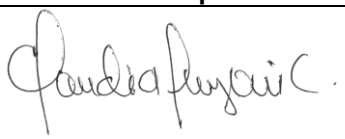
5. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe la documentación física requerida y revisa que este conforme para liquidación: Impuesto de Registro: Escrituras, minutas. Estampilla Pro-Universidad: Al menos de expedir certificados o cobro del impuesto de registro.	Sello Radicador	5 minutos
2.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Liquida el valor a pagar, recibe el dinero por parte del cliente y elabora recibo en caja. Se liquida según normas legales vigentes.	Recibo de caja (Software)	5 minutos
3.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Entrega recibo de caja al cliente	Software SII	1 minuto
4.	Tesorería	Administrativa y Financiera	Recibe y revisa recibo de caja y consolidado diario, elabora la consignación respectiva y pasa a contabilidad los soportes.		1 día
5.	Contadora	Administrativa y Financiera	Efectúa registro contable según sea el caso.	Software SII/JSP7	5 días

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
18-01-13	1	Creación	Presidente Ejecutivo
15-01/16	2	Actualización de Cargos	Presidente Ejecutivo
23-04-18	3	Numeral 3. Formato se elimina la palabra SIREP" y se deja solo la palabra "SII". Numeral 4. Formato se elimina la palabra "SIREP" y se deja "SII portal RNT"	Presidente Ejecutivo.

14-05-19	4	Del objeto de elimina la frase “e impuesto Registro Nacional de Turismo”. Del Alcance se elimina la frase “e impuesto Registro Nacional de Turismo”. Del numeral 1 se elimina la palabra virtual y se elimina la frase “Registro Nacional de Turismo: Documentación por el portal “ Del numeral 3 se elimina la frase “Para el caso del impuesto de turismo pasan los clientes a los abogados para inscripción”. Se elimina el numeral 4 “Recibe y revisa la documentación para inscripción de turismo y si está conforme inscribe y termina el proceso y si no rechaza para correcciones y pasa al paso 1”.	Presidente Ejecutivo.
01-06-22	5	En la definición de Impuesto de Registros se eliminó o en las oficinas de instrumentos públicos. En los numerales 1, 2 y 3 se eliminó ¨Auxiliar y/o cajera de registros públicos¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ En los Numerales 4 y 5 se modificó la Dependencia ¨Administrativa y Talento Humano¨ por ¨Administrativa y Financiera¨ En el numeral 3 en la descripción se eliminó ¨con soporte de los documentos recibidos¨ En el numeral 5 se modificó el nombre del Responsable que antes era Jefe de Contabilidad y Financiera por Contadora.	Presidente Ejecutivo.

Aprobado por:	**Revisado por:**
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

SERVICIO DE REGISTRO MERCANTIL		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN CAMBIO DE DOMICILIO		
Versión 6.0	01 de junio de 2022	Hoja 54 de 4

1. ***OBJETO:*** Inscribir todos los cambios de domicilio de personas naturales y jurídicas que evidencian las actividades de los comerciantes.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a todos los cambios de domicilio de personas naturales y jurídicas que lo soliciten.
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ **Código de Comercio:** Documento
   - ✓ **Matricula mercantil:** Es el número asignado a los comerciantes personas naturales o jurídicas y de los establecimientos de comercio, mediante el procedimiento que realiza la cámara de comercio del domicilio del comerciante o del lugar donde se encuentra abierto el establecimiento.
   - ✓ ***Sello Radicador:*** Sello que se coloca a todos los documentos que ingresan por la Caja de la Cámara. En él se indica el tipo de documento, la fecha y la hora de recepción, Numero de folios que se reciben y la persona que recibe el documento.
   - ✓ ***Persona jurídica:*** Es un ente producto de la voluntad de una o varias personas naturales, al cual la ley le ha otorgado derechos y capacidad de contraer obligaciones.
   - ✓ ***Establecimiento comercial*:** Es el espacio físico en el cual los comerciantes ejercen su actividad mercantil.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

CÁMARA ORÍGEN

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Asistente Servicios Registrales y Empresariales	Registros Públicos CAE	Recibe la solicitud del cambio de domicilio.		
2.	Digitalizador	Registros Públicos CAE, Secretaría general	Recibe la documentación, se realiza una revisión previa, se escanea, se indexa y se reparte a los abogados		
3.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registros Públicos CAE	Revisa la documentación, corroborando que estén los datos de dirección y teléfono del nuevo domicilio y si todo está conforme expide una certificación antes de hacer la inscripción del cambio de domicilio. No es viable, elabora el oficio de devolución al cliente indicando las no conformidades del documento. Si es viable, inscribe en los libros de registros correspondientes y se asigna a digitación.	Oficio devolutivo a los usuarios	5 días
4.	Digitadora	Registros Públicos CAE	Reciben las imágenes asignadas y completas la digitación. Una vez terminada la digitación expiden un certificado de cancelación de matrícula. Informa y envía la documentación al área de gestión documental.	Formato cambio de domicilio	5 días
5.	Profesional 2 Seguridad de la información y Gestión Documental.	Secretaría General	Se diligencia en el formato de flujo de trabajo, y se finaliza. Diligencia la solicitud en el formato de cambio de		

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
			domicilio y luego se recopila la información contenida en el SII y SEVENET. Luego remite la carpeta al digitalizador.	Documento digital	
6.	Digitalizador.	Registros públicos CAE	Carga las imágenes en el RUES a la Cámara de destino.		

CÁMARA DESTINO

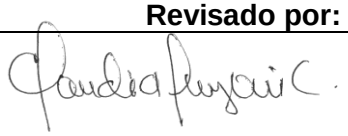
No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Digitalizador.	Registros públicos CAE	Descarga las imágenes del RUES y realiza el reparto a los abogados y/o digitadores.		
2.	Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos	Registro Públicos CAE	Revisa los documentos, corroborando que estén los datos de dirección y teléfono del nuevo domicilio y si todo está conforme expide una certificación antes de hacer la inscripción del cambio de domicilio. No es viable, elabora el oficio de devolución al cliente indicando las no conformidades del documento. Si es viable, inscribe en los libros de registros correspondientes y se asigna a digitación.	Oficio de devolución al cliente. Software	5 minutos
3.	Digitadora	Registro Públicos CAE	Recibe los documentos asignados, completa la digitación. La digitadora envía por Docxflow el trámite al área de gestión documental a través de un Workflow.	Formato de flujo de trabajo	
4.	Asistente de gestión documental	Registro Públicos CAE	Finaliza el tramite en el sistema de gestión documental		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
18-01-13	1	Creación	Presidente Ejecutivo
24-01-14	2	En los numerales 3, 6 y 8 se elimina “Secretaria Jurídica y CAE” y se inserta “Analista Registros -CAE”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	3	En el numeral 5 se elimina “Secretaria Registros CAE” y se inserta “Digitadora Registros -CAE” Numeral 1, Responsable: Abogados; Descripción se inserta la frase “El abogado verifica antes de la matrícula cumplimiento circular externa 005 del 30 de mayo de 2014.”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	4	Modificación de todo el procedimiento	Presiente Ejecutivo
23-04-18	5	Cámara Responsable, se reemplaza por “Cámara destino” Numeral 1. Se reestructura el numeral. Responsable, se elimina “Gerente CAE/Analista de Registros CAE.” Y se inserta “Cajera y/o Auxiliar” Descripción, se elimina la frase “Verifica el recibo de la información procedente de la Cámara de Comercio receptora” y se inserta la frase “Recibe la solicitud del cambio de domicilio”. Numeral 2. Se elimina y se inserta el nuevo numeral” Responsable y se	Presidente Ejecutivo.

		inserta “Analista de registros CAE Digitalizador (operaciones locales)” Dependencia, se incluye “Secretaría General” Descripción se inserta la frase “Recibe la documentación, se escanea, se indexa y se reparte a los abogados” Los numerales 4, 5, 6, y 7 se eliminan Numeral 3. Se elimina y se inserta el nuevo numeral, que antes era el numeral 8. Responsable, se inserta “Gerente registras CAE/Abogado!” Descripción, Se inserta la frase “corroborando que estén los datos de dirección y teléfono del nuevo domicilio y si todo está conforme expide una certificación antes de hacer la inscripción del cambio de domicilio.” Tiempo, se elimina 1 hora y se inserta 5 días. Numeral 9. Se elimina y se reemplaza por el numeral 4. Descripción, se insertan las frases “las imágenes” y “Una vez terminada la digitación expiden un certificado de cancelación de matrícula. Informa y entrega la documentación al área de gestión documental. Se inserta el numeral 5. Responsable, se inserta al “Coordinador de gestión documental”. Dependencia, “Secretaría general” Descripción, se inserta fase “Se diligencia en el formato de flujo de trabajo, y se finaliza” y Diligencia la solicitud en el formato de cambio de domicilio y luego se recopila la información contenida en el SII y SEVENET. Luego remite la carpeta al analista. “Formato, se inserta “Formato flujo de trabajo” Numeral 10 se elimina y se reemplaza por el numeral 6. Descripción, se elimina la frase “Inicia proceso de archivo de documentos, (procedimiento de archivo de documentos de registros) y se inserta la frase “Carga las imágenes en el RUES a la Cámara de destino. Formato, se inserta “Formato digital” Se reemplaza Cámara Receptora por “Cámara Destino” Numeral 1. Se inserta un nuevo numeral, Responsable, Se inserta “Analista de registros CAE” Dependencia, “Registros públicos CAE” Descripción, se inserta la frase “Descarga las imágenes del RUES y realiza el reparto a los abogados” Los numerales 1, 2, 3, 4, y ,5 se eliminaron. Numeral 6. Es reemplazado por el numeral 2. Descripción, Se elimina la frase “Analiza la viabilidad para la inscripción” y se inserta la frase “corroborando que estén los datos de dirección y teléfono del nuevo domicilio y si todo está conforme expide una certificación antes de hacer la inscripción del cambio de domicilio”. Formato, se inserta “Oficio de devolución al cliente” Numeral 7. Es reemplazado por el numeral 3. Descripción, se inserta la frase “La digitadora envía por SEVENET el trámite al área de gestión documental a través de un Workflow.” Formato, se inserta “Software”. Numeral 8. Se elimina Numeral 9. Es reemplazado por el numeral 4. Responsable, se inserta “Coordinador de gestión documental” y se elimina “Coordinadora de archivo” Dependencia, se inserta “Secretaría general”. Y se elimina “Registros públicos CAE”. Descripción se inserta la frase “Se diligencia en el formato de flujo de trabajo, y se finaliza.” Y se elimina la frase “Digitaliza la documentación y la remite por correo electrónico al Analista de Registros CAE.” Formato “Formato de flujo de trabajo.” Numeral 10. Se elimina.	

01-06-22	6	En el numeral 1 de cámara origen se eliminó ¨Auxiliar y/o cajero¨ y se insertó ¨Asistente Servicios Registrales y Empresariales¨ En el numeral 2 de **Cámara Origen** se eliminó en el responsable ¨Analista de registros CAE Digitalizador (operaciones locales) ¨ y en su lugar se0020inserto ¨Digitalizador¨ En la descripción se insertó ¨se realiza una revisión previa¨ En el Numeral 3 en **Cámara Origen** se modificó el Responsable que antes era ¨Gerente Registros CAE/Abogado¨ por ¨Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos¨ En el numeral 4 en **Cámara Origen** la descripción se eliminó la palabra ¨entrega¨ y se insertó ¨envía¨ En el numeral 5 en **Cámara Origen** se modifica el Responsable ¨Coordinador de gestión Documental¨ por ¨Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental En el Numeral 1 de Cámara Destino se modifico el nombre del responsable se eliminó ¨Analista de registros CAE¨ y se insertó ¨Digitalizador¨ En el numeral 2 de **Cámara Destino** se modificó el Responsable que antes era Gerente Registros CAE/ Abogado¨ por ¨ Gerente Registros Públicos/Profesional Especializado 1 Abogado Registros Públicos En el numeral 3 de **Cámara Destino** en la descripción se eliminó ¨SEVENET y se inserto DOCXFLOW¨ En el numeral 4 de **Cámara Destino** se eliminó ese paso y se creó uno nuevo en el que antes el responsable era ¨ Coordinador de gestión documental Profesional 2 Seguridad de la Información y Gestión Documental¨ y ahora ¨ Asistente de gestión documental¨ en la dependencia se eliminó ¨Secretaria General¨ y se insertó ¨Registros Públicos CAE¨ en la descripción se eliminó ¨Se diligencia en el formato de flujo de trabajo, y se finaliza¨ y se insertó ¨ Finaliza el trámite en el sistema de gestión documental¨	Presidente Ejecutivo.

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. **OBJETO:** Describir la metodología para realizar actividades de capacitación que contribuyan al fortalecimiento y mejor desempeño competitivo de los matriculados y afiliados de la Cámara de Comercio de La Guajira.
2. **ALCANCE:** Aplica a todas las actividades de capacitación realizados por el proceso de Desarrollo empresarial y gestión cívica.
3. **DEFINICIONES:**

✓ **Competencias:** **C**aracterística subyacente en una persona que esta causalmente relacionada con una actuación de éxito en un puesto de trabajo. Es la habilidad demostrada por una persona para aplicar el conocimiento y sus destrezas.

✓ **Capacitación:** Acción y efecto de capacitar, hacer que una persona o empresa desarrolle una actividad con conocimiento y destrezas.

✓ **Criterio de Selección y Evaluación para Capacitadores:** Se hará de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de evaluación y reevaluación de proveedores de servicios personales.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Detecta necesidad o recibe solicitud de capacitación por parte de los interesados y asigna responsable.	Encuesta diagnóstica, otro medio	Anualmente Mensualmente
2.	Responsable del Evento	Promoción y Desarrollo	Elabora ficha de planeación y evaluación de eventos determinando necesidades y sus costos.	Ficha de planeación y evaluación de eventos.	
3.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Presenta al Presidente Ejecutivo la propuesta para aprobación. SI: Continua el procedimiento. Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo. No: Se archiva el proyecto.	Ficha de planeación y evaluación evento Lista de chequeo Virtual o presencial.	
4.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Solicita salón o elabora requerimiento para contratación de salón y servicios de estación de agua y café y/o refrigerios en caso de requerirse.	Formato JPS Lista de chequeo	
5.	Responsable del evento	Promoción y Desarrollo	Ejecuta actividades de capacitación y evalúa el evento.	Encuesta de satisfacción al usuario Enlace virtual.	
6.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Solicita cuenta de cobro y/o factura para tramite de pago en caso de requerirse.	Formato JPS	

7.	Responsable del evento	Promoción y Desarrollo	Efectúa análisis de las encuestas y propone acciones de mejoramiento si son procedentes, si lo considera continua con procedimiento de control productos no conforme, y archiva en carpeta por evento los formatos descritos en este procedimiento.	Resumen de encuesta de satisfacción de usuarios. Enlace virtual.	
8.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Incluye evento en indicadores de proceso e informe plan anual de trabajo.	Informe de actividad general	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
20-02-08	5	Eliminación en el procedimiento de la frase “y cuando se requiera a los empleados de la entidad” Descripción de actividades Numeral 2 -anexando proyecto del evento y presupuesto. Descripción de actividades Elimina antiguo numeral 3 Numeral cuatro pasa a ser numeral 3 – modificación de presentación al comité de dirección por presentación al Presidente Ejecutivo.	Presidente Ejecutivo
21-12-09	6	Numeral 4. Incluir después de procedimiento “Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo”	Presidente Ejecutivo
21-12-09	6	Numeral 5. Después de la frase procedentes se incluye “si lo considera continua con procedimiento de control productos o servicios no conforme”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	i7	Numeral 1, 3 y 6 responsable: Elimina la frase Planeación se incluye “Promoción” y en todos los numerales en Dependencia: se elimina la frase Planeación se incluye “Promoción”	Presidente Ejecutivo
10-04-18	8	Se insertan la columna de tiempo en el formato de descripción de actividades. Tiempo 1. Anual o mensualmente.	Presidente Ejecutivo
01/06/2022	9	En el Numeral 3. Se en la parte de formato se incluye la palabra “virtual y presencial” ajustándose a la virtualidad. En el Numeral 4 en la parte de formato se incluye la palabra “Enlace” En el Numeral 6. Se incluye el informe de actividad general de evento. En los numerarles 1, 3, 6 se agregó al responsable la palabra ¨Empresarial¨ Numeral cuatro pasa a ser numeral 5 ya que se incluyen una nueva acción en el numeral cuatro que tiene que ver con “solicita salón o elabora requerimiento para contratación de salón y servicios de estación de agua y café y/o refrigerios en caso de requerirse”. Numeral cinco pasa a ser numeral siete ya que se incluyen una nueva acción en el numeral cinco que tiene que ver con “Solicita cuenta de	Presidente Ejecutivo

		cobro y/o factura para tramite de pago en caso de requerirse”	

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Describir la metodología para realizar ferias por parte de la entidad para exhibición, promoción y comercialización de productos o servicios, promoción del arte, cultura, turismo y otros de La Guajira.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades para la realización de ferias, exposiciones, promoción del arte, turismo, cultura y otros de La Guajira que realiza la entidad.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Ferias, exposiciones, promoción del arte, turismo, cultura y otros:*** Exhibición, promoción y comercialización de productos o servicios los cuales estimulen la iniciativa empresarial creando una cultura de intercambio comercial de bienes y servicios producidos en el Departamento y fuera de él, así como la promoción del arte, cultura, turismo y otros.
   - ✓ ***Clientes o Usuarios:*** Los participantes de las ferias o promoción del arte, cultura, turismo y otros.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

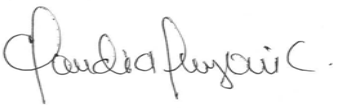
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Plan anual de trabajo, detecta necesidad o recibe solicitud de realizar ferias, exposiciones o promoción del arte, turismo, cultura y otros por parte de los interesados y asigna responsables.	Plan anual de trabajo, solicitudes o iniciativa mediante otro medio.	
2.	Responsable del Evento	Promoción y Desarrollo	Elabora planeación del evento determinando sus costos. Anexando proyecto del evento, presupuesto y cronograma de actividades.	Ficha de planeación y evaluación de eventos.	
3.	Responsable del evento	Promoción y Desarrollo	Presenta información para aprobación del Presidente Ejecutivo. SI: Continúa el procedimiento. Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo. No: Archivo de Proyecto.	Ficha de Planeación del Evento firmada por el Presidente Ejecutivo. Lista de chequeo	
4.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Solicita salón o elabora requerimiento para contratación de salón y servicios de estación de agua y café y/o refrigerios y/o volantes, habladores, pendones, en caso de requerirse	Formato JSP7 Lista de chequeo	
5.	Responsable del Evento	Promoción y Desarrollo	Ejecuta actividades de la feria, exposiciones o promoción del arte, turismo, cultura y otros	Encuesta de satisfacción al Usuario – Feria	
6.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Solicita cuenta de cobro y/o factura para tramite de pago en caso de requerirse	Formato JSP7	

7.	Responsable del evento	Promoción y Desarrollo	Aplicación de las encuestas y evaluación del evento, y propone acciones de mejoramiento si son procedentes y archiva en carpeta por evento los formatos descritos en este procedimiento.	Resumen de encuesta de satisfacción de usuarios
8.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Incluye el evento en indicadores de proceso e informe plan anual de trabajo.	
9.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Efectúa control y verificación del Numeral 4, procedimiento de productos o servicios no conformes.	Formato control de calidad

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	2	Numeral 5. Se incluye después de la frase procedimiento, se incluye "Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo." Y, Se incluye el formato "Lista de chequeo"	Presidente Ejecutivo
28-02-11	3	Numeral 2. Después de la frase presupuesto. Se incluye "y cronograma de actividades."	Presidente Ejecutivo
20-01-15	4	Numeral 1, 6 y 7 responsable: Elimina la frase Planeación se incluye "Promoción" y en todos los numerales Dependencia: se elimina la frase Planeación se incluye "Promoción"	Presidente Ejecutivo
10-04-18	5	El Procedimiento para la realización de ferias comerciales, promoción de arte, turismo y cultura cambia por: "Pprocedimiento para el fomento y realización de ferias, exposiciones, promoción del arte, turismo, cultura y otros". Objeto se elimina la palabra "comerciales" y se inserta la frase "y otros". Alcance se elimina la palabra "comerciales" y se inserta la palabra "exhibición" y la frase "y otros". Definiciones se elimina la palabra comerciales de la definición "Ferias comerciales y promoción del arte, cultura y turismo" y se inserta la palabra "exposiciones" y la frase "y otros". Definiciones se elimina la palabra comerciales de la definición "clientes o usuarios" y se inserta la frase "y otros". Descripción 1. Se elimina la palabra "comerciales" y se incluyen las palabras "exposiciones" y "otros". Actividad 4. Se elimina la palabra "comerciales" y se inserta la palabra "exposiciones" y la frase "y otros". Descripción 5. Se elimina la frase "efectúa análisis" y se inserta la palabra "aplicación" y la frase "evaluación del evento".	Presidente Ejecutivo
01-06-22	6	En los numerales 1, 6 y 7 en el Responsable se agregó la palabra Empresarial¨	Presidente Ejecutivo

		Numeral cuatro pasa a ser numeral 5 ya que se incluyen una nueva acción en el numeral cuatro que tiene que ver con “Solicita salón o elabora requerimiento para contratación de salón y servicios de estación de agua y café y/o refrigerios y/o volantes, habladores, pendones, en caso de requerirse”. Numeral cinco pasa a ser numeral siete ya que se incluyen una nueva acción en el numeral cinco que tiene que ver con “Solicita cuenta de cobro y/o factura para tramite de pago en caso de requerirse”	

Aprobado por:	**Revisado por:**
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Describir las actividades para realizar en la gestión cívica y social.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades para la realización de eventos cívicos y sociales.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Eventos Cívicos:*** Actividades conducentes a mejorar el comportamiento ciudadano de la comunidad o área de influencia.
   - ✓ ***Actividad Social:*** Actividades para generar relaciones, alianzas, gremios en beneficio de la región.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Responsables de Procesos	Todos los Procesos	Detecta necesidad, recibe solicitud o iniciativa de realizar eventos cívicos y sociales.	Invitaciones, diagnóstico, otro medio	
2.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Elabora ficha de planeación de eventos cívicos y sociales. Cronograma de actividades.	Ficha de planeación y evaluación de eventos.	
3.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Presenta información para aprobación del Presidente Ejecutivo. SI: Continúa el procedimiento Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo No: Archivo de Proyecto	Ficha de Planeación del Evento firmada por el Presidente Ejecutivo. Lista de chequeo	
4.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Coordina la inclusión en el Plan Anual de Trabajo y Coordina las actividades de gestión cívica y social.	Formato Plan Anual de Trabajo	
5.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Realiza la actividad, con verificación de lista de chequeo. Efectúa las encuestas, las analiza, y propone acciones de mejoramiento sin son procedentes, y archiva en carpeta por evento los formatos descritos en este procedimiento.	Lista de chequeo y encuesta de eventos	
6.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Incluye el evento en indicadores de proceso, informe plan anual de trabajo e Informe de Gestión.		
7.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Para determinar acciones correctivas o preventivas, efectúa control y verificación del numeral 4, procedimiento de productos no conformes	Formato de reporte no conformidades o servicio no conforme	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	1	Creación	Presidente Ejecutivo
28-02-11	2	Numeral 2. Después de la frase Sociales. Se incluye "Cronograma de actividades."	Presidente Ejecutivo
20-01-15	3	Numerales del 2 al 7 responsable: Elimina la frase Planeación se incluye "Promoción" y en todos los numerales Dependencia: se elimina la frase Planeación se incluye "Promoción"	Presidente Ejecutivo
07-05-19	4	En el numeral 4 se inserta la palabra "Se verifica" y se elimina la palabra "Solicita"	Presidente Ejecutivo
01-06-22	5	En los Numerales 2, 3, 4, 5, 6 y 7 se modificó el Responsable agregándole la palabra ¨Empresarial¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Describir la metodología para realizar misiones comerciales, industriales o de servicios que contribuyan al fortalecimiento y mejor desempeño competitivo de los matriculados y afiliados de la Cámara de Comercio de La Guajira.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades para la realización de misiones comerciales, industriales o de servicios realizados por el proceso de desarrollo empresarial y gestión cívica.
3. ***DEFINICIONES:***

- ✓ ***Misión Comercial, Industrial o de Servicios:*** Visita colectiva concertada, realizada de acuerdo con un plan ya sea a nivel nacional o internacional, durante el cual se desarrollan diversas actividades encaminadas a identificar oportunidades comerciales y a promover empresas guajiras en los mercados que se visiten.
- ✓ ***Clientes o Usuarios:*** Participantes de la Misión Comercial, industrial o de servicios y los patrocinadores.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Detecta necesidad, recibe solicitud o iniciativa de realizar misiones por parte de los interesados y asigna responsable.	Invitaciones diagnóstico, otro medio.	
2.	Responsable del Evento	Promoción y Desarrollo	Elabora planeación de eventos determinando sus costos, identifica recursos nacionales e internacionales y cronograma de actividades.	Ficha de planeación y evaluación de eventos	
3.	Responsable del evento	Promoción y Desarrollo	Presenta información para aprobación del Presidente Ejecutivo. SI: Continúa el procedimiento. Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo No: Archivo de Proyecto	Ficha de Planeación del Evento firmada por el Presidente Ejecutivo Lista de chequeo	
4.	Responsable del Evento	Promoción y Desarrollo	Se procede al diligenciamiento de la constancia de Descargo de Responsabilidad para los empresarios participantes del evento.	Constancia de descargo de Responsabilidad	
5.	Responsable del Evento	Promoción y Desarrollo	Ejecuta actividades de la misión comercial, industrial o de servicios y evalúa el evento.	Encuesta de satisfacción al usuario	
6.	Responsable del evento	Promoción y Desarrollo	Efectúa análisis de las encuestas y propone acciones de mejoramiento si son procedentes y archiva en carpeta por evento los formatos descritos en este procedimiento.	Resumen de encuesta de satisfacción de usuarios.	
7.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Incluye el evento en indicadores de proceso e informe plan anual de trabajo.		

8.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial.	Promoción y Desarrollo	Efectúa control y verificación del Numeral 4, procedimiento de productos no conformes.	Formato control de calidad	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	2	Numeral 3. Se incluye después de la frase procedimiento, se incluye "Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo." Y, Se incluye el formato "Lista de chequeo"	Presidente Ejecutivo
28-02-11	3	Numeral 2. Después de la frase internacionales. Se incluye "y cronograma de actividades."	Presidente Ejecutivo
20-01-15	4	Numerales 1, 6 y 7 responsable: Elimina la frase Planeación se incluye "Promoción" y en todos los numerales Dependencia: Elimina la frase Planeación se incluye "Promoción"	Presidente Ejecutivo
10-04-18	5	Se elimina la frase "Gestión cívica" del alcance. Se inserta la columna de riesgo en el formato de descripción de actividades. Riesgo 4. Suceso imprevisto acontecido a los participantes de la misión.	Presidente Ejecutivo
14-05-19	6	Se incluye el numeral 6 como actividad nueva del procedimiento.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	7	En los Numerales 7 y 8 se modificó el Responsable agregándole la palabra ¨Empresarial¨.	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

Fundamentada en el Decreto 1259 de 1993, en su artículo 6º, adiciona la función de veeduría cívica a las funciones de las Cámaras de Comercio, y lo estipulado en el artículo 5º del Decreto 1520 de 1978. Igualmente, el artículo 10 del Decreto 898 de 2002 determinó dentro de las funciones de las Cámaras de Comercio, en su numeral 11, el desempeñar funciones de veeduría cívica en los casos señalados por el Gobierno Nacional.

1. ***OBJETO:*** Describir las actividades para realizar las veedurías cívicas, que realiza la entidad, pactos en pos de la lucha anticorrupción, pacto de probidad, pacto ético en la contratación estatal.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades para la realización de veedurías cívicas, pactos en pos de la lucha anticorrupción, pacto de probidad, pacto ético en la contratación estatal.
3. ***DEFINICIONES:***

✓ ***Veedurías Ciudadanas:*** La ley 850 de 2003 en su artículo 1, la define como el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión respecto a autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operan en el país, encargados de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o la prestación de un servicio público.

✓ ***Beneficiarios o Usuarios:*** La sociedad civil en general, personas naturales o jurídicas y entidades territoriales.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Secretaria General	Secretaría General	Detecta necesidad, recibe solicitud o iniciativa de realizar veedurías, pactos en pos de la lucha anticorrupción, pacto de probidad, pacto ético en la contratación estatal u otras formas por parte de los interesados y asigna responsable.	Invitaciones diagnóstico, otro medio.	
2.	Responsable de veedurías	Secretaría General	Elabora planeación de veedurías, determinando sus costos, identifica recursos nacionales o internacionales, privados o públicos y entidades patrocinadoras.	Ficha de planeación y evaluación de eventos	
3.	Responsable del evento	Secretaría General	Presenta información para aprobación del Presidente Ejecutivo. **SI:** Continúa el procedimiento Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo **No:** Archivo de Proyecto	Ficha de Planeación del Evento firmada por el Presidente Ejecutivo Lista de chequeo	
4.	Responsable del Evento	Secretaría General	Ejecuta actividades de veedurías.	Encuesta de satisfacción al usuario	
5.	Responsable del evento	Secretaría General	Efectúa análisis de las encuestas y propone acciones de mejoramiento si son procedentes y archiva en carpeta por evento los formatos descritos en este procedimiento.	Resumen de encuesta de satisfacción de usuarios.	
6.	Secretaría General	Secretaría General	Incluye el evento en indicadores de proceso e informe plan anual de trabajo.		

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
7.	Secretaría General	Secretaría General	Efectúa control y verificación del Numeral 4, procedimiento de productos o servicios no conformes.	Formato control de calidad	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	2	Numeral 3. Se incluye después de la frase procedimiento, se incluye "Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo." Y, Se incluye el formato "Lista de chequeo"	Presidente Ejecutivo
20-01-15	3	En todos los numerales en responsable y dependencia se elimina Planeación y Desarrollo se incluye "Secretaria General"	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Adelantar, elaborar y promover investigaciones y estudios estadísticos y socioeconómicos, sobre temas de interés regional y general, que contribuyan al desarrollo del Departamento de La Guajira.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades para la realización de investigaciones y estudios estadísticos por el proceso de Desarrollo Empresarial.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Investigaciones y estudios estadísticos:*** Analizar e investigar temas o situaciones de las realidades socioeconómicas del territorio para poder lograr un entendimiento de estas encaminadas a identificar oportunidades y a promover el desarrollo empresarial.
   - ✓ ***Clientes o Usuarios:*** Empresarios, estudiantes, público en general y entidades del orden municipal, departamental, regional y nacional.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Detecta necesidad o recibe solicitud del estudio y/o investigación por parte de los interesados.	Correspondencia física, electrónica o verbal	
2.	Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Elabora ficha de planeación del estudio y/o investigación, estableciendo el presupuesto.	Ficha de planeación de investigaciones y estudios estadísticos	
3.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Presenta al Presidente Ejecutivo, la propuesta para aprobación. SI: Continua el procedimiento y se procede a realizar los requerimientos administrativos, en caso de que sea necesario. No: Se archiva la propuesta en físico o digital.	Ficha de planeación de investigaciones estadísticas y/o Propuesta en físico	
4.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Se designa el responsable del estudio	Ficha de planeación de investigaciones estadísticas	
5.	Responsable del estudio	Promoción y Desarrollo	Se realiza la investigación estadística	Archivo digital	
6.	Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Se envía el informe del estudio a revisión del director(a) de Promoción y Desarrollo empresarial y Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Archivo digital	

7.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Se realiza el proceso de socialización de resultados a: Junta Directiva y/o Público de interés y/o Equipo interno Cámara de Comercio de La Guajira. En caso de tratarse de estudios exploratorios, con el fin de obtener información que posibilite el desarrollo de una posterior investigación más precisa sobre un contexto en particular, no se procederá a la publicación y por consiguiente se archivará el estudio.		
8.	Responsable del estudio	Promoción y Desarrollo	Se realizan ajustes, en caso de que se disponga en la socialización.	Archivo digital	
9.	Director Relacionamiento Corporativo y comunicaciones Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Se determina la forma de publicación de resultados: Prensa y/o Boletín físico y/o Boletín virtual y/o Página web y se publica	Archivo digital y/o documento impreso	
10.	Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos.	Promoción y Desarrollo	Se archiva el estudio	Archivo digital y/o documento impreso	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
10-04-18	1.0	Creación del Procedimiento.	Presidencia Ejecutiva
01-06-22	2.0	En los Numeral 1, 3, 4, y 7 se modificó el nombre del Responsable que antes era Director de Promoción y Desarrollo y/o Jefe de Investigación y se colocó Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos. En los Numerales 2, 6 y 10 se modificó en el Responsable que antes se llamaba ¨Jefe de Investigación¨ por ¨Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos¨. En el numeral 6 en la descripción se eliminó ¨ Jefe de Investigación y Proyectos¨ y en su lugar se insertó ¨Gestión y Estructuración de Proyectos¨ En el Numeral 9 se modificó en el Responsable ¨Jefe de Comunicaciones¨ por ¨Director Relacionamiento Corporativo y comunicaciones¨ y ¨Jefe de Investigaciones¨ por Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos¨	Presidencia Ejecutiva

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Formular y gestionar proyectos para fomentar el desarrollo socioeconómico y empresarial del departamento.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades para la formulación y gestión de proyectos por el proceso de Desarrollo Empresarial con el fin de promover el crecimiento económico, el desarrollo de la competitividad, la innovación, el emprendimiento y formalización empresarial.
3. ***DEFINICIONES:***

✓ ***Formulación de proyectos:*** Procedimiento enfocado en determinar la realización de acciones sistemáticas durante un período de tiempo determinado, que responden a una demanda o problema identificado por la organización o los usuarios, con el propósito de ofrecer una solución pertinente para el desarrollo de la región.

✓ **Gestión de proyectos:** Acción sistemática de ejecutar, controlar, monitorear y evaluar de forma efectiva la ejecución de actividades previamente establecidas con la intención de solucionar problemáticas identificadas

✓ **Clientes o Usuarios:** Empresarios, gremios, asociaciones y entidades del orden municipal, departamental, regional y nacional.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Detecta necesidad o recibe solicitud del proyecto por parte de los interesados, o se identifica una convocatoria o un cooperante que financie recursos para la ejecución de proyectos de acuerdo con las necesidades identificadas por la entidad	Correspondencia física, electrónica o verbal	
2.	Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Elabora ficha de planeación del proyecto, estableciendo el presupuesto	Ficha de planeación de proyectos	
3.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Presenta al Presidente Ejecutivo, la propuesta para aprobación. SI: Continua el procedimiento y se procede a realizar los requerimientos administrativos, en caso de que sea necesario. No: Se archiva la propuesta	Ficha de planeación de proyectos	
4.	Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Se designa el responsable de la formulación del proyecto	Ficha de planeación de proyectos	
5.	Responsable del estudio	Promoción y Desarrollo	Se formula el proyecto de acuerdo con lineamientos del cooperante o los términos de referencia de la convocatoria y se prepara la documentación requerida.	Archivo digital	
6.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o 1 de	Promoción y Desarrollo	Revisión del proyecto por parte del director(a) de Promoción y Desarrollo empresarial y Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Archivo digital	

	Gestión y Estructuración de Proyectos				
7.	Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Se envía a la entidad cooperante o se radica el proyecto en la convocatoria y se atienden los requerimientos de esta (sustentación, subsanación, etc.)	Archivo digital	
8.	Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Si el proyecto es aprobado se realizan los trámites administrativos para su legalización. Si no es aprobado se archiva.	Archivo digital y/o documento impreso	
9.	Director de Promoción y Desarrollo Empresarial	Promoción y Desarrollo	Se designa el responsable de la ejecución del proyecto	Correo electrónico y/o verbal, y/o contrato o prestación de servicios	
10.	Director de Promoción y Desarrollo y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Ejecución, seguimiento y evaluación según lo planteado en el proyecto	Archivo digital y/o documento impreso	
11.	Director de Promoción y Desarrollo y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos	Promoción y Desarrollo	Informe de finalización de cierre del proyecto y archivo	Archivo digital y/o documento impreso	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
10-04-18	1.0	Creación del procedimiento	Presidencia Ejecutiva
01-06-22	2.0	En los Numerales 1, 3 y 6 se modificó el nombre del Responsable que antes era ¨ Director de Promoción y Desarrollo y/o jefe de proyectos¨ por ¨ Director de Promoción y Desarrollo Empresarial y/o Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos¨ En los Numerales 2, 4 y 7 se modificó el Nombre del Responsable que antes se llamaba ¨Jefe de Proyectos¨ por ¨ Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos¨ En el Numeral 6 en la descripción se modificó ¨Jefe de proyectos¨ por ¨Jefe de Gestión y Estructuración de Proyectos¨	Presidencia Ejecutiva

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Resolver los conflictos que les defiera la comunidad a través de un método alterno.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a los conflictos del tipo Civil, Comercial y Familia.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Designación del conciliador:*** Decisión administrativa que busca poner en conocimiento de las partes que solicitan la conciliación o el arbitraje acerca del nombramiento de la persona que ocupara el cargo de conciliador o de árbitro respectivamente.
   - ✓ ***SICAAC:*** Sistema de Información de la Conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición, es la herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho en el que los Centros registran la Información.
   - ✓ ***Citación:*** Decisión administrativa que busca poner en conocimiento de las partes de su comparecencia ante el conciliador para que deponga sus pretensiones.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director / subdirector	Secretaria General	Diligencia el solicitante el formato de solicitud de conciliación y aporta la documentación de forma virtual o presencial, que soportan los hechos relacionados de la misma.	Formulario de Solicitud	5 minutos
2.	Director / subdirector	Secretaria General	Recibe la solicitud, la estudia para ver su viabilidad, de acuerdo con la ley 640 del 2001.		2 días
3.	Secretaria	Secretaria General	No es viable. Redacta oficio explicando los motivos según indicaciones de director / subdirector	Oficio	15 minutos
4.	Director / subdirector	Secretaria General	Es viable., se liquida la tarifa según la cuantía de la pretensión sometida a conciliación y deberá ser cobrada al solicitante al momento de presentar la solicitud de conciliación.		1 día
5.	Director / subdirector	Secretaria General	Realiza el nombramiento del conciliador basándose en la lista de conciliadores aprobados, según lo establece el artículo 16 de la ley 640 de 2001 y el estatuto del centro.	Lista de conciliadores	30 minutos
6.	Director/ subdirector	Secretaria General	No Acepta el conciliador. Nombra un nuevo conciliador, dándole un plazo de 2 días para decidir.	Lista de conciliadores	2 días
7.	Lista de conciliadore	Secretaria General	Si acepta el conciliador. Remite el expediente al conciliador para su estudio.	Oficio	2 días
8.	Conciliador	Secretaria General	Cita a las partes, en modalidad virtual o presencial según la solicitud o se determine lo más conveniente para las partes.	Oficio	3 días
9.	Conciliador	Secretaria General	No asiste una de las partes. Levanta acta de inasistencia.	Acta de inasistencia	1 día

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
10.	Conciliador	Secretaria General	No justifica su ausencia, Levanta Constancia de Inasistencia. Termina el proceso de conciliación, dejando en libertad a las partes para que acudan a la justicia ordinaria.	Constancia de inasistencia	3 días
11.	Conciliador	Secretaria General	Justifica su inasistencia. Señala nueva fecha de citación.	Auto de citación, oficio.	3 días
12.	Conciliador	Secretaria General	Celebra audiencia de conciliación. El conciliador intermedio entre las partes para llegar a un arreglo.	Acta de conciliación	1 día
13.	Conciliador	Secretaria General	No hay acuerdo. Levanta constancia de no acuerdo. Termina el proceso conciliatorio. Se deja en libertad a las partes para que acudan a la justicia ordinaria. Entrega constancia a secretaria.	Constancia de no acuerdo	1 día
14.	Conciliador	Secretaria General	Registra la constancia de no acuerdo e inasistencia, en la página de ministerio de justicia y del derecho.	SICAAC	3 días
15.	Secretaria	Secretaria General	Hay conciliación. Levanta el acta de acuerdo conciliatorio. Se indican las circunstancias de modo, tiempo y lugar del acuerdo.	Acta de acuerdo	1 día
16.	Conciliador	Secretaria General	Registra el acta de acuerdo conciliatorio en la página del ministerio de justicia y del derecho.	SICAAC	3 días
17.	Director / subdirector	Secretaria General	Realiza seguimiento al acuerdo pactado para comprobar si se le da cumplimiento, e informa los resultados al ministerio de justicia y del derecho.	Formato de informe	Tiempo pactado en el acuerdo
18.	Director / subdirector	Secretaria General	Al inicio del proceso de conciliación se da apertura a la lista de verificación, para validar el cumplimiento del proceso de conformidad con la ley de Conciliación extrajudicial en derechos, normas y decretos vigentes.	Listado de chequeo y verificación	Desde el inicio del procedimiento
19.	Conciliador	Secretaria General	Al ingresar los datos en la página del ministerio de justicia y del derecho, expedir la certificación de registro para firma del Director /Subdirector y anexar al expediente.	Certificado de registro información en el SICAAC	3 días después de terminado el proceso

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
29-Oct-08	5	Se incluye el paso No. 17 que incluye el proceso de validación del procedimiento, en el numeral 4.	Presidencia Ejecutiva
20-01-15	6	Todos los numerales Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	6	Se inserta el numeral 18.	Presidente Ejecutivo
14-03-18	7	En los numerales 13 y 15 Descripción y Formato se elimina la Frase “Libro Radicador de Actas” se incluye	Presidente Ejecutivo

		"SICAAC" Numeral 18 Formato se elimina "certificación de envío de información" y se inserta "Certificado de registro de información en el SICAAC".	
29-03-20	7	Se incluye en el numeral No. 4 el paso del pago de la tarifa del trámite de conciliación de conciliación se crea el numeral 19	Presidente Ejecutivo
01-06-22	8	En el Numeral 18 en la descripción se agregó ¨de conformidad con la ley de Conciliación extrajudicial en derechos, normas y decretos vigentes¨	Presidencia Ejecutiva

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

SERVICIO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE		
Versión 8.0	**1 de Junio de 2022**	**Hoja 1 de 4**

1. ***OBJETO:*** Solucionar los conflictos que les defieran los contratantes a través de un método alterno.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a los conflictos del tipo Civil.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ **Auto de nombramiento:** Decisión administrativa que busca poner en conocimiento de las partes que solicitan la conciliación o el arbitraje acerca del nombramiento de la persona que ocupara el cargo de conciliador o de árbitro respectivamente.
   - ✓ ***Tribunal de Arbitramento:*** Cuerpo colegiado encargado de decidir acerca de las diferencias acontecidas entre las partes.
   - ✓ ***SICAAC:*** Sistema de Información de la Conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición, es la herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho en el que los Centros registran la Información.
   - ✓ ***Auto de citación:*** Decisión administrativa que busca poner en conocimiento de las partes de su comparecencia ante el tribunal para que deponga sus pretensiones.
   - ✓ ***Cláusula compromisoria:*** Acuerdo establecido por las partes de someter las diferencias que surjan entre la relación contractual al conocimiento de un tribunal de arbitramento.
   - ✓ **Acta de Audiencia:** Documento en el que se consigna todo lo acontecido en la audiencia.
   - ✓ ***Laudo Arbitral:*** Decisión tomada por el tribunal de arbitramento acerca de las diferencias presentadas entre las partes.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Secretaria	Secretaría General	Recibe solicitud de arbitraje y la documentación que soporta los hechos relacionados en la misma exigidos por el Código General del Proceso, ley 1563 de 2012 y/o amparo de pobreza si los hubiere, revisar que exista el pacto arbitral o clausula compromisoria. Con la presentación de cualquier convocatoria a Tribunal Arbitral, la parte convocante deberá cancelar a favor del centro, los gastos iniciales dependiendo si es de menor o mayor cuantía. El trámite Arbitral se realizará según las normas generales vigentes del arbitraje nacional, decreto, código general de proceso, ley 1563 del 2012	Solicitud	5 minutos
2.	Director / subdirector	Secretaría General	Cita a las partes para la designación de los árbitros, en modalidad virtual o presencial según la solicitud o se determine lo más conveniente para las partes.	Citatorio	1 día
3.	Director / subdirector	Secretaría General	No hay acuerdo sobre designación de árbitros. Se designa según lo estipulado en art. 14 de la ley 1563/2012	Acta de nombramiento	5 días
4.	Director / subdirector	Secretaría General	Si hay acuerdo. Las partes designan los árbitros	Acta de nombramiento	1 día

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
5.	Director / subdirector	Secretaría General	Envío de notificaciones de designación	Oficio designación	1 días
6.	Director / subdirector	Secretaría General	No acepta el árbitro. Cita a las partes para nombrar un nuevo arbitro o realiza el nombramiento según Art.8 ley 1563/2012	Lista de árbitros	5 días
7.	Director / subdirector	Secretaría General	Acepta el árbitro. Cita para la instalación del tribunal de arbitramento.	Auto Citatorio	1 día
8.	Director / subdirector	Secretaría General	Instala Tribunal de arbitramento; Se entrega el proceso al tribunal, se designa presidente y secretario del tribunal; se determina la sede de funcionamiento; se decide su admisión, notificación y traslado de demanda;	Acta de instalación	15 días
9.	Tribunal de arbitramento	Secretario General	Informa nombramiento de secretario	Oficio designación	1 día
10.	Tribunal de arbitramento	Secretaría General	No acepta. Cita al tribunal para el nuevo nombramiento del secretario	Auto Citatorio	5 días
11.	Tribunal de arbitramento	Secretaría General	Si Acepta. Se da posesión del cargo	Auto	1 día
12.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Traslado y Contestación de la demanda	Acta de Instalación	20 días
13.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Si contestan la demanda y presentan excepciones. Se corre traslado al demandante.	Auto notificatorio	5 días
14.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Cita a las partes a la Audiencia de Conciliación y fijación de los gastos y honorarios del proceso.	Acta de audiencia	1 día
15.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Si hay conciliación. Se levanta y aprueba el acta. Se fija los gastos y honorarios de acuerdo con la conciliación (decreto 1829 del 2013). Se termina el proceso. Se entrega el expediente al centro.	Acta de conciliación	1 días
16.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	No hay conciliación. Se continúa con la audiencia del trámite. Se fijan los honorarios de Árbitros, secretario, gastos Administrativos del centro.	Acta de audiencia	10 días
17.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Si una de las partes no ha Consignado, la otra podrá realizarlo	Auto	5 días
18.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	No consignan las partes. Levanta acta declarando extinguidos los efectos de la cláusula compromisoria y cesan los efectos del Tribunal de Arbitramento.	Acta	1 día
19.	Tribunal arbitramento	Secretario Tribunal	Consignan las partes. Inicia la etapa arbitral.	Auto	1día

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
20.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Se celebra la primera audiencia del trámite. Resuelve el Tribunal Arbitral sobre su propia competencia. El Tribunal resolverá sobre las pruebas solicitadas por las partes y las que de oficio estime necesarias. Concluida la audiencia comenzara a contarse la duración del proceso.	Acta Primera audiencia de tramite	1 día
21.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Cita a las partes para presentar alegatos	Audiencia de alegatos	1 día
22.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Cita a las partes para dar a conocer el Laudo Arbitral	Laudo Arbitral	1 día
23.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Si se presenta aclaración, corrección y complementación. Cita audiencia	Acta corrección del Laudo	5 días
24.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Si se presenta recurso de anulación dentro del plazo (art.40 ley 1563/2012). Se admite y se pasa al despacho correspondiente. (Tribunal Superior o Consejo de Estado)	Auto Admisorio	30 días
25.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Si no hay recurso pasado el plazo. Queda en firme el laudo y se finaliza el proceso arbitral	Oficio	1 día
26.	Tribunal de arbitramento	Secretario Tribunal	Entrega el expediente al centro.	Oficio	1 día
27.	Director / subdirector	Secretaría General	Archiva el expediente e informa los resultados en la página del Ministerio de Justicia y del Derecho. Archiva el expediente.	Informe SICAAC	3 días
28.	Director / subdirector	Secretaría General	Al inicio del proceso de Tribunal de Arbitramento, se da apertura a la lista de verificación, para validar el cumplimiento del proceso.	Listado de Chequeo y Verificación	Desde el inicio del procedimiento

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
29-10-08	5	Se incluye el paso No. 16 que incluye el proceso de validación del procedimiento, en el numeral 4.	Presidencia Ejecutiva
20-01-15	6	Todos los numerales Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	6	Se elimina la descripción de los numerales del 3 al 16 y se inserta la nueva descripción de los numerales del 3 al 28	Presidente Ejecutivo
14-03-18	7	Numerales 9 y 10 Responsable: se elimina la frase “Director/Subdirector y se incluye “Tribunal de Árbitros”.	Presidente Ejecutivo
14-03-18	7	Numerales del 12 al 26 Dependencia: se elimina la frase “Secretaría General” se incluye “Secretario Tribunal”.	Presidente Ejecutivo
14-03-18	7	Numerales 27 y 28 Dependencia: se elimina la frase “Departamento Jurídico” se incluye “Secretaría General” Numeral 27. Formato se incluye la palabra “SICAAC”. Tiempo, se elimina	Presidente Ejecutivo

		“semestral y se inserta “3 días”	
01-06-22	8	En el Numero 1 se agregó a la descripción ¨El trámite Arbitral se realizará según las normas generales vigentes del arbitraje nacional, decreto, código general de proceso, ley 1563 del 2012¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

SERVICIO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE CONCILIADORES Y ÁRBITROS		
Versión 7.0	**12 de abril de 2018**	**Hoja 1 de 4**

1. ***OBJETO:*** Evaluar los conciliadores y árbitros para asegurar la satisfacción de nuestro cliente externo en conciliación y arbitraje
2. ***ALCANCE:*** Aplica al proceso de conciliación y arbitraje
3. ***DEFINICIONES:***
   - ***Abogados Conciliadores y Árbitros:*** Doctor en derecho que desean ser conciliadores y árbitros y presentan solicitud al Centro de Conciliación y Arbitraje y Amigable Composición.

REQUISITOS PARA SER CONCILIADOR:

- Ser abogado
- Acreditar experiencia en derecho superior a dos (2) años.
- Curso de conciliador avalado por el Ministerio del Interior, Justicia y Derecho

REQUISITOS PARA SER ARBITROS:

- Ser abogado
- Acreditar experiencia en derecho superior a Ocho (8) años o requisitos para ser Magistrado.

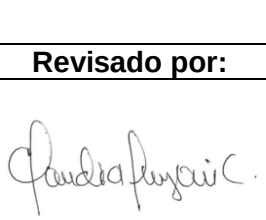
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Secretaria	Secretaria General	Recibe solicitud de inscripción como conciliador o árbitro.	Hoja de Vida Oficio de solicitud.	
2.	Director / subdirector del Centro	Secretaria General	Estudia si cumplen los requisitos **NO:** Se devuelven los documentos al interesado **SI:** se envía al secretario de Junta Directiva, para que se apruebe en la próxima reunión de Junta.		
3.	Secretario Junta Directiva	Presidencia Ejecutiva	Devuelve hoja de vida al director del centro e informa Número de Acta de Junta directiva por medio del cual fue aprobada la inclusión del conciliador o Árbitro.		
4.	Director / subdirector del Centro o quien haga sus veces	Secretaria General	Revisión periódica de la documentación sobre antecedentes de los Árbitros y Conciliadores. Verificar si cumple con las actividades de capacitación o formación obligatoria. Una vez se cumplan los puntos anteriores se oficia al interesado e incluye en el listado de árbitros y Conciliadores.	Listado de Árbitros y Conciliadores	

5.	Director / subdirector del Centro o quien haga sus veces	Secretaria General	Cumple procedimiento de conciliación y arbitraje	Procedimientos del SGC	
6.	Director/ Subdirector del Centro o quien haga sus veces.	Secretaria General	Diligencia formatos de evaluación de árbitros y conciliadores, según la modalidad en que se haya realizado la audiencia presencial o virtual.	Formatos de Evaluación	
7.	Director/Subdirector del Centro o quien haga sus veces	Secretaria General	Tabula y elabora informe trimestral. Resultados regulares o malos: genera acción correctiva o preventiva tanto para el centro como para el conciliador.	Acciones preventivas o correctivas.	Trimestral
8.	Director/ Subdirector del Centro o quien haga sus veces	Secretaría General	Revisión periódica de la documentación sobre antecedentes de los conciliadores, árbitros y actividades de capacitación o formación obligatoria. Actualizará la lista de conciliadores, árbitros y amigables componedores y secretarios, cada dos años.	Lista de Chequeo	Anual

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
02-02-06	4	Inicio del proceso	Presidente Ejecutivo
20-01-15	5	Todos los numerales Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”	Presidente Ejecutivo
15/01/16	6	Se inserta numeral 8	Presidente Ejecutivo
12-04-18	7	En el segundo ítem de requisitos para ser árbitros se elimina el número 4 y se inserta el número 8. En el numeral 8. Descripción se inserta la frase “Revisión periódica de la documentación sobre antecedentes de los conciliadores, árbitros y actividades de capacitación o formación obligatoria.” Y la palabra “Secretarios”. Numeral 7. Tiempo se inserta “Trimestral”. Numeral 6. Se incluye “modalidad virtual o presencial en que se haya realizado la audiencia”	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

PROCESO DE SISTEMAS		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB		
Versión 2.0	1 de Junio de 20	Hoja 1 de

1. **OBJETO:** Actualizar la información que está visible en el sitio web de la entidad www.camaraguajira.org.
2. **ALCANCE:** Aplica al área de y sistemas de la información.
3. **DEFINICIONES:**
   - ***Sistema de Gestión de contenidos:***
   - Software en línea que facilita la creación y modificación de la información publicada en un sitio web.
   - **Aplicación de analítica web:** Software en línea para la medición y el análisis de indicadores de rendimiento de un sitio web.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director Tecnología de la información	Tecnologías de la Información y Comunicación	Recepción de solicitud del área de comunicaciones.	Formato de solicitud de publicación y/o actualización de información en el sitio web.	Constante
2.	Director Tecnología de la información	Tecnologías de la Información y Comunicación	Verificación y adaptación de la información a publicar.	Link página web	4 horas
3.	Director Tecnología de la información	Tecnologías de la Información y Comunicación	Publicación y/o actualización de información del sitio web.	Link página web	4 horas
4.	Director Tecnología de la información	Tecnologías de la Información y Comunicación	Envío del Link de Confirmación de publicación y/o actualización en página web.	Correo electrónico	1 hora
5.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones.	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	**SI** no existe observación alguna se procede con el recibo a satisfacción **SI** hay observaciones se procede a los ajustes correspondientes para luego da el recibo a satisfacción	Correo electrónico	1 día
6.	Director Tecnología de la información	Tecnologías de la Información y Comunicación.	Correo de recibido a satisfacción.		**1 día**

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
12-04-18	1.0	Creación del procedimiento.	Presidencia Ejecutiva
01-06-22	2.0	En los responsables de los numerales 1, 2, 3, 4 y 6 se modificó en nombre ¨Coordinador de Tecnología de la información y comunicación¨ y se insertó ¨Director Tecnología de la Información¨ Se modifico en el numeral 5 el Nombre del Responsable que antes era ¨Jefe de Comunicaciones y Mercadeo¨ por ¨Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones¨ en la Dependencia se elimino ¨ Comunicaciones y Mercadeo¨ y se insertó ¨Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. **OBJETO:** Proporcionar el apoyo a los procesos de la entidad para la divulgación del quehacer institucional mediante la utilización de medios y estrategias de comunicación claras y oportunas que permitan la coordinación de actividades que mejoren la prestación del servicio y fortalezcan la imagen institucional.
2. ***ALCANCE:*** Este procedimiento aplica para la implementación y control de los medios de comunicación internos y externos utilizados en todos los procesos de la organización.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Comunicación:*** La comunicación es un proceso de interrelación entre dos (o más) personas donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta el receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir, con un código en convención entre el emisor y receptor, y un contexto determinado.
   - ✓ ***Comunicación Organizacional:*** Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien influir en la opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.
   - ✓ ***Medios de Comunicación:*** Todo instrumento o medio que permita y facilite la comunicación entre los seres humanos. Hay medios naturales: gestos, diferentes tipos de lenguaje; ***Visuales:*** Imágenes, iconos, símbolos, señales; ***Convencionales:*** Como la escritura con sus alfabetos diversos. El impresionante avance de la técnica moderna ha permitido que los medios de comunicación evolucionen, se perfeccionen y se multipliquen: computación, fax, internet.
   - ✓ ***Público Interno:*** Comunicación dirigida al cliente interno, es decir al trabajador.
   - ✓ ***Público Externo:*** Proceso que consiste en emitir la información o contenidos informativos desde la empresa hacia sus públicos de interés a través de los medios institucionales disponibles.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

COMUNICACIÓN EXTERNA

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Todas las áreas	Todos los procesos	Requerimiento al área de Comunicación de la pieza para publicación de eventos/información. (Flyer-Cuña radial, nota de prensa, otros) incluyendo el diligenciamiento de ficha con datos importantes de la actividad y el link de inscripción en los casos requeridos.	Requerimiento de divulgación en medios	1 día
2	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones.	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Envío a producción del requerimiento solicitado (Proveedor)		
3.	Área Responsable	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Envió pieza al área responsable de la actividad o información para revisión y aprobación.		
4	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Recepción de la pieza revisada y aprobada para distribución a la página Web, redes sociales, prensa y radio.		½ día

5	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Acompañamiento para evidencias audiovisuales, (maestros de ceremonia si se requiere u otro apoyo. Construcción para la elaboración de pieza de comunicación.	Solicitud de servicio.	½ día

COMUNICACIÓN INTERNA

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Recepcionar solicitud y confirmar la atención al requerimiento (Para solicitudes de área) Establecer necesidad de comunicación interna (Para iniciativas generadas por el área).	Correo Electrónico	
2.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Identificar si es una estrategia comunicativa o la elaboración de piezas de comunicación.		
3.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Si es una estrategia de comunicación presentarla al área solicitante para observaciones y ajustes.		
4.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Si es elaboración de piezas de comunicación presentarla al área solicitante para observaciones y ajustes.		
5.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Aprobación de las piezas y/o estrategia y autorizar su ejecución.		
6.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Ejecutar la estrategia y/o distribución de las piezas de comunicación a través de los medios de comunicación disponibles.	Piezas de comunicación	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
30-05-08	1	Creación	Presidencia Ejecutiva
13-12-11	2	En todos los numerales se elimina “Coordinador de Comunicaciones” y se incluye “Jefe de Comunicación Organizacional”	Presidencia Ejecutiva
15-01-16	3	En todos los numerales se elimina “Jefe de Comunicaciones” como responsable y “Comunicación” cono dependencia y se incluye “Jefe de Comunicaciones y Mercadeo” “Comunicaciones y Mercadeo” respectivamente.	Presidencia Ejecutiva
13-04-18	4	Se reestructura todo el procedimiento. Definiciones: Publico interno se elimina la frase ¨La comunicación interna es la¨, Publico externo se elimina la frase ¨Se entiende la	Presidencia Ejecutiva

		comunicación como un¨ se elimina la palabra ¨Vehicular¨ y se inserta la palabra ¨Emitir¨, se elimina la frase ¨U organización empresarial¨ se elimina la frase ¨el conjunto de la opinión pública¨ se inserta la frase¨ se inserta la frase ¨Sus públicos de interés¨ se elimina la frase ¨de comunicación social¨ y se inserta la frase ¨Institucionales disponibles¨ COMUNICACIÓN EXTERNA: En los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 la descripción se reestructuro completamente. Se elimina los numerales 6, 7, 8 y 9. COMUNICACIÓN INTERNA: Los numerales 1, 2, y 3 se reestructuran completamente y se insertan los numerales 4, 5, y 6.	
01-06-22	5	En los Numerales 2, 4 y 5 de las comunicaciones Externas se modificó el nombre de los Responsables paso de ¨Jefe de Comunicaciones y Mercadeo¨ a ¨Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones¨ En los Numerales 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de las comunicaciones Internas se modificó el nombre de los Responsables que antes era ¨ Jefe de Comunicaciones y Mercadeo¨ a ¨Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones¨ En la parte de Comunicación externa en los numerales 2, 3, 4 y 5 en la dependencia se elimino ¨Comunicaciones y Mercadeo¨ y se insertó ¨Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones¨ En la parte de Comunicaciones Interna en la parte de la dependencia de los numerales 1, 2, 3, 4, 5 y 6 se elimino ¨Comunicaciones y Mercadeo¨ y se insertó ¨Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones¨	Presidencia Ejecutiva

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

PROCESO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO		
Versión 4.0	01 de Junio de 2022	Hoja 90 de 1

1. **OBJETO:** Aplicar evaluación de la prestación del servicio a los procesos de Registros Públicos y Desarrollo Empresarial para disponer de elementos que permitan a la organización tomar decisiones y orientar sus servicios a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para la implementación y control de los servicios prestados por todos los procesos de la organización.
3. **DEFINICIONES**

✓ **Satisfacción del Cliente:** Se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

4. **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Todos los procesos	Diseño Encuesta de Satisfacción del Servicio.	Encuesta	1 día
2.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Diligenciamiento de encuesta áreas de servicio al cliente.	Encuesta	8 días
3.	Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones	Tabulación de resultados y socialización de estos a los Directores de proceso. Se determina si se requiere tomar acciones preventivas y correctivas	Formato de acciones correctivas y/o preventivas	3 días

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
30-may-08	1	Creación	Presidencia Ejecutiva
13-12-11	2	En todos los numerales se elimina “Coordinador de Comunicaciones” y se incluye “Jefe de Comunicación Organizacional.	Presidencia Ejecutiva
15-01-16	3	En todos los numerales se elimina “Jefe de Comunicaciones” como responsable y “Comunicación” cono dependencia y se incluye “Jefe de Comunicaciones y Mercadeo” “Comunicaciones y Mercadeo” respectivamente.	Presidencia Ejecutiva
01-06-22	4	En todos los Numerales se modificó el nombre del Responsable paso de ¨Jefe de Comunicación y Mercadeo¨ a ¨Director de Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones¨	Presidencia Ejecutiva

		En el numeral 3 en la descripción se eliminó la palabra ¨Jefes¨ y se insertó ¨Directores¨ En los numerales 2 y 3 en la dependencia se eliminó ¨Comunicaciones y Mercadeo¨ y se insertó ¨Dirección Relacionamiento Corporativo y Comunicaciones¨	

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. **OBJETO:** Seleccionar y contratar el personal competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
2. **ALCANCE:** Aplica a todo el personal que aspire suplir una vacante en la entidad.
3. **DEFINICIONES:**
   - **Competencia:** Habilidades demostradas para aplicar conocimientos y aptitudes.
   - **Contrato:** Acuerdo por virtud del cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra (natural o jurídica, en este caso jurídica), cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración.
   - **Sistema de Seguridad Social y Salud:** Conjunto de entidades, normas y procedimientos conformado por el régimen de pensión, salud y riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios, con el fin de garantizar los derechos del trabajador, mediante la protección de contingencias que la afecten.

4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

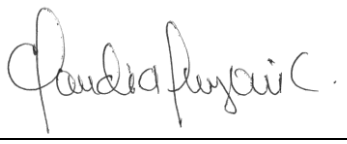
No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Junta Directiva	Presidencia	Presenta proyecto para proveer cargos y su asignación salarial. -Aprueba Cargo: se realiza asignación salarial. No aprueba cargo: se rechaza.	Acta de Junta Directiva	1 día
2.	Presidente Ejecutivo	Todas las dependencias	Realiza solicitud por necesidad de suplir cargo.	Oficio solicitando proveer cargo	1 día
3.	Director Administrativo y Financiero	Presidencia	Pasar la solicitud al área Administrativa para verificación de cargos y presupuesto.		
4.	Director Administrativo y Financiero	Administrativa y Financiero	Se solicita a la agencia de empleo las hojas de vida y/o convocatoria, según lo establece el Decreto 2852/2013 y la Ley 1636/2013 • Si cumple los requisitos el presidente aprueba la solicitud. • Si no cumple se rechaza.	Convocatoria de personal	3 días
5.	Director Administrativo y Financiero	La agencia de empleos	Elabora lista de los aspirantes seleccionados.	Listado de aspirantes	3 días
6.	Director Administrativo y Financiero.	Administrativa y Financiero	Coordina ejecución de entrevista a los aspirantes preseleccionados.	Listado de aspirantes	3 días
7.	Director Administrativo y Financiero.	Administrativa y Financiero	Ejecución de pruebas psicológica. Psicólogo(a) externa o Empresa Especializada presenta evaluación de los aspirantes. Y se envía al presidente ejecutivo.	Evaluación psicológica de aspirantes	3 días
8.	Presidente Ejecutivo	Presidencia	Selecciona la persona idónea para el cargo.		3 días

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
9.	Coordinador Asuntos Administrativos y Compras.	Administrativa y Financiero	Se le comunica a la Agencia de empleo y al aspirante quien fue la persona seleccionada, para que presente la documentación requerida y se le envía a realizar los exámenes ocupacionales de servicio. Luego de recibidos los documentos se envían para elaboración de contrato.	Llamada telefónica	2 días
10.	Secretaria General	Secretaria General	Se elabora contrato para aprobación del Presidente Ejecutivo.	Contrato de Trabajo	3 días
11.	Tesorería	Administrativa y Financiero	Realiza afiliaciones a los sistemas de seguridad social y salud.	Formatos de afiliación a los sistemas de seguridad social y ARP.	1 día
12.	Coordinador Asuntos Administrativos y Compras/Tesorera	Administrativa y Financiero	Confirma la realización de las afiliaciones. Contacta al seleccionado para la firma del contrato y comunica su ingreso a la entidad al encargado de la nómina. Crea archivo personal del nuevo funcionario.	Contrato de trabajo Formatos de afiliación al sistema de seguridad social y ARP	1 día
13.	Director o Coordinador Asuntos Administrativos y Compras.	Administrativa y Financiero	Presenta al funcionario a su jefe inmediato para que realice inducción en el cargo y se solicita certificado al Jefe Inmediato.	Inducción al cargo	3 días
14.	Director de aseguramiento corporativo	Dirección Aseguramiento Corporativo	Socialización Integral del Sistema de Gestión de Calidad de la CCG por parte del Comité de Calidad,	Acta de Inducción	1 día

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	5	Inserción Objeto: “competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas”	Presidente Ejecutivo
13-12-11	6	Numeral 13, descripción inserción: cargo “y se solicita certificado al Jefe Inmediato”	Presidente Ejecutivo
24-01-14	7	Numeral 9, Descripción: Inserción “y que diligencia el formato “Autorización para el tratamiento de datos personales de empleados de la Cámara de Comercio de	Presidente Ejecutivo
20-01-15	8	Numeral 10 Dependencia: se elimina la frase “Dirección Jurídica” se incluye “Secretaría General”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	9	Se modifican los cargos de “Director y/o jefe Administrativo” “Auxiliar Administrativo” “Coordinador Tesorería” y la dependencia “Dirección Administrativa” por “jefe Administrativo y Talento Humano” “Auxiliar Administrativo y logística” “Tesorería” y “Administrativa y Talento Humano”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	9	Numeral 5, Se incluye para la ejecución de prueba “Empresa Especializada”	Presidente Ejecutivo

11-04-18	10	Numeral 1. Descripción se inserta la frase “Presenta proyecto para proveer cargos y su asignación salarial. Y la frase “no aprueba cargos rechaza. Numeral 2. Dependencia se inserta “todas las dependencias” Numeral 3 cambia. Dependencia se inserta Presidencia y en descripción se inserta la frase “Pasar la solicitud al área administrativa para verificación de cargos y presupuesto. El numeral 3 pasa a ser el numeral 4 y en la descripción se insertó el párrafo “Se solicita a la agencia de empleo las hojas de vida y/o convocatoria, según lo establece el Decreto 2852/2013 y la Ley 1636/2013” también se insertaron los ítems: • Si cumple los requisitos el presidente aprueba la solicitud. • Si no cumple se rechaza. El numeral 4 cambia y pasa a ser el numeral 5. Responsable: se inserta Administrativo y Talento Humano. En Dependencia: se inserta “La agencia de empleo” y se elimina la frase “Que cumplen el perfil establecido en el Manual de funciones. El numeral 5 pasa a ser el numeral 6 y la Descripción: pasa a ser la de la descripción 7. El numeral 6 pasa a ser el numeral 7 y la Descripción: pasa a ser la de la descripción 6 y se inserta la frase “Se envía al Presidente Ejecutivo”. El numeral 9. Descripción. Se inserta la frase “Agencia de empleo y el aspirante.” Y la frase “y se le envía a realizar los exámenes ocupacionales de servicio.” Formato, se inserta “Realiza llamada telefónica”.	Presidente Ejecutivo
8 de febrero 2021		Se inserta la socialización Integral del Sistema de Gestión de Calidad de la CCG por parte del Comité de Calidad.	Presidente Ejecutivo
01/06/22	12	En los Numerales 3, 4, 5, 6 y 7 se modificó el nombre del responsable ¨ Jefe Administrativa y Talento Humano¨ por ¨Director Administrativo y Financiero¨ En los Numerales 9, 12 y 13 se modifica los responsables de ¨Auxiliar Administrativo y Logística¨ por ¨Coordinador Asuntos Administrativos y Compras¨ En el Numeral 14 se modificó el nombre del Responsable de ¨ Control interno y de la Calidad¨ por ¨Director de Aseguramiento Corporativo¨. Y en la parte de la dependencia se eliminó ¨ Control Interno y Calidad¨ y se insertó ¨Dirección Aseguramiento Corporativo¨ En la dependencia de los numerales 4, 6, 7, 9, 11, 12 y 13 se modificó se eliminó ¨Talento Humano¨ y se insertó ¨Financiero¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETIVO:*** Establecer directrices generales en el marco procedimental para la apertura, manejo reembolso, legalización y control adecuado de las cajas menores de la Cámara de la Guajira.
2. ***ALCANCE:*** Este procedimiento aplica para el manejo y control de todas las cajas menores de la Cámara de Comercio de la Guajira que se constituyan para gastos que tengan el carácter urgente y/o imprevisto con el objetivo de apoyar la gestión misional y administrativa de la entidad.
3. ***DEFINICIONES***

- ***CAJA MENOR:*** Es una cantidad pequeña de fondos de dinero en efectivo que usamos para gastos varios diarios que se suministran con recursos del presupuesto aprobado para la vigencia fiscal, estos recursos tienen la finalidad de atender gastos de menor cuantía que se presentan por necesidades imprevistas o urgentes.
- ***CAJA MENOR PUBLICA:*** Estos recursos tienen la finalidad de atender los gastos por concepto de: Gastos de viajes, Implemento de aseos, Implementos de cafetería, Servicios públicos, Mantenimientos y reparaciones Útiles de oficina, Imprevistos u otros gastos menores del presupuesto y con recursos públicos, Autorizados por la presidencia Ejecutiva o a quien este delegue.
- **CAJA MENOR PRIVADA:** Estos recursos tienen la finalidad de atender gastos menores como: Gastos de viajes, implementos de cafetería, servicios públicos, Mantenimiento y reparaciones de equipos, útiles de oficina, Imprevistos y otros gastos menores del presupuesto y recursos privados autorizados por la Presidencia Ejecutiva o a quien este delegue.
- ***VERIFIACION Y CONTROL DE CAJA MENOR:*** Es la actividad de verificación de los gastos de la caja menor realizada por Contabilidad y Financiera Administrativa y Financiera, y el control de estos por Revisor Fiscal y Director Aseguramiento Corporativo, con el fin de comprobar la adecuada utilización de estos recursos; El responsable de administrar el dinero de la caja menor debe llevar un control de los gastos ejecutados en pro de mantener la liquidez para atender los requerimientos de menor cuantía.
- ***COMPROBANTE DE EGRESO:*** Es el documento contable generado en el sistema de gestión administrativa y financiera JSP7 de la entidad para evidenciar registro de gasto caja menor.
- ***DOCUMENTO EQUIVALENTE:*** Es el soporte con valor probatorio en la compra de bienes y/o servicios que se adquieren con personas no comerciantes o inscritas en el régimen simplificado; este documento lo expedí la Cámara de Comercio de la Guajira, pero debe ser diligenciado y firmado de acuerdo con el procedimiento de caja menor.
- ***LEGALIZACIÓN:*** Es el proceso que se debe realizar en el área Financiera cuando se haya ejecutado las ¾ parte del valor total del fondo, o cuando lo requiere el área Financiera y en cada finalización de año sin importar el porcentaje ejecutado se solicitara el reembolso y se consignara el total del fondo de caja menor en las cuentas correspondientes en la entidad.

4. ***DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD***

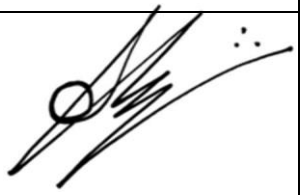
No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administrativa y financiera	Realizar las trasferencias para cada una de las cajas menores, el tesorero es el responsable de realizar la transferencia o entregar el cheque al funcionario.	Cheque	
2.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administrativa y financiera	**Verificar la solicitud del bien o servicio**, el funcionario responsable de la caja menor debe verificar si el gasto se puede efectuar por caja menor de conformidad a la normatividad y el procedimiento vigente**.**		

3.	Coordinador Presupuesto	Administrativa y Financiera	**Realizar la solicitud de compra**, el funcionario que realiza la solicitud de compra por caja menor, debe informar el fondo (Publico o privada) por el cual se debe efectuar el pago, el responsable de la caja menor debe identificar el cobro y gasto por el cual se efectúa y registra la compra.		
4.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administrativa y Financiera	**Entrega de dinero:** El funcionario responsable de la caja menor realiza la entrega del dinero al funcionario que solicito la compra, quien cuando realice el pago devuelve el recibo, documento o realizar al siguiente día hábil a la compra y/o servicio.		
5.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administrativa y Financiera	**Generaciones comprobantes Provisionales:** LA entrega de adelantos en dinero a funcionarios estará soportado por comprobantes provisionales de caja menor hasta tanto no exista un comprobante definitivo que legalice la adquisición y cuente con soporte o documento de facturación vigente.		
6.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Verificación de factura:** El funcionario responsable de caja menor verifica que la factura o documento soporte sea original y tenga el nombre del proveedor con su respectiva identificación, fecha, dirección y teléfono.		
7.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Diligenciamiento de Vales de caja:** Posteriormente responsable de la caja menor, ingresa la información del proveedor de la compra y/o servicio con el valor entregado por caja menor y de acuerdo con el documento soporte recibido en el Software JSP7 para realizar su respectiva contabilización. Si el proveedor no es responsable de IVA, debe seleccionarlo en el sistema para que le genere su documento equivalente.	Software JSP7	
8.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Ruta programa JSP7:** La ruta utilizada para el ingreso de recibos en el Software JSP7, es la siguiente: Tesorería, movimientos, caja menor, grabación de caja.	Software JSP7	
9.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Impresión de Documentos Equivalentes:** Se imprime el documento equivalente en el Software JSP7 y se pega al recibo, factura o documento equivalente. (cuando un vale el cual se borra la información debe tomarse una copia o escanear y anexar copia de este)		
10.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Archivo de Recibos y Documentos Equivalentes:** El funcionario responsable de la caja menor guardo los documentos generados en una carpeta denomina caja menor y cuando solicite reembolso los transfiere a Contabilidad o área Financiera.		
11.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Impresión de Relación de facturas:** Cuando queda un monto mínimo de ¼ de las partes de la caja menor, se imprime la relación de facturas del programa JSP7 con la ruta tesorería, así mismo los documentos en físico con la respectiva relación emitida por el programa JSP7.	JSP7	

12.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Visto bueno del Presidente Ejecutivo:** Se entregan los recibos con su respectivo documento equivalente para revisión y firma del Presidente Ejecutivo.	Recibos	
13.	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Entrega de Recibos a Contabilidad:** Posterior mente se pasan los recibos a contabilidad mediante el programa JSP7, con la ruta tesorería, movimientos, caja menor, pasar comprobantes de caja menor a contabilidad y se genera la orden para tesorería, así mismo los documentos em físico con la respectiva relación emitida por el programa JSP7.	JSP7	
14	Funcionario asignado por la entidad para el manejo de caja menor	Administración y financiera	**Reintegro de Caja Menor:** El Tesorero recibe y procede a realizar el trámite para el desembolso de la caja menor. Al finalizar el año, se debe realizar la legalización y el reintegro del valor total de la caja menor a las cuentas correspondientes de la entidad, ya sean públicas o privadas.		

CONTROL DE CAMBIO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
01-06-22	1	Se organizo toda la información del procedimiento.	**Presidente Ejecutivo**

Aprobado por:	Revisado por:	Elaborado por:
		
Presidente Ejecutivo	**Representante de laPresidencia**	**Directora Administrativa y Financiera**

1. ***OBJETO:*** Evaluar el desempeño del personal y detectar las necesidades de capacitación de conformidad con los requisitos del producto o servicio prestado.
2. ***ALCANCE*:** Aplica a todo el personal que afecta la calidad en la prestación de los servicios**.**
3. ***DEFINICIONES:***
   - ***Competencia:*** Habilidades demostradas para aplicar conocimientos y aptitudes.
   - ***Desempeño:*** Forma como una persona aplica sus competencias para realizar una función y lograr los objetivos planeados.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director Administrativo y Financiero	Administrativa y Financiero	Elaborar formato para evaluación del desempeño. Referencia el Manual de Funciones.	Tres (3) Formatos de Evaluación de desempeño	1 semana
2.	Director Administrativa y Financiero	Administrativa y Financiero	Implementa programa de evaluación de desempeño y capacitaciones	Programa de evaluación de desempeño	1 semana
3.	Director Administrativo y Financiero	Administrativa y Financiero	Analiza resultados de la evaluación de desempeño, PQRSDF, encuesta a servicios y establece necesidades de capacitación.	Plan de capacitación programada	1 semana
4.	Director Administrativa y Financiero.	Administrativa y Financiero	Elabora plan de capacitación para su aprobación, definiendo acciones de formación, objetivos, fechas y evaluación de eficacia.	Plan de capacitación	3 días
5.	Presidente Ejecutivo	Presidencia	Revisa y realiza las observaciones del caso. Aprueba plan de capacitación.	Plan de capacitación	3 días
6.	Director Administrativa y Financiero.	Administrativa y Financiero	Implementa plan de capacitación	Plan de capacitación	Establece el plan
7.	Director Administrativa y Financiero.	Administrativa y Financiero	Realiza seguimiento al plan y evalúa la eficacia de las acciones tomadas	Plan de capacitación	Establece el plan
8.	Director Administrativa y Financiero	Administrativa y Financiero	Practica evaluación de seguimiento a las capacitaciones internas, una vez transcurrido el tiempo necesario para la aplicación de conocimientos	Evaluación de Seguimiento de Capacitaciones Internas	De 2 a 6 meses después de efectuada la capacitación

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	5	Numeral 1 OBJETO: se incluye después de la frase capacitación “de conformidad en los requisitos del producto o servicio prestado”	Presidente Ejecutivo
28-02-11	6	Numeral 1 Formato: se incluyen Tres (3) Formatos	Presidente Ejecutivo
13-12-11	7	Numeral 3 Descripción inserción después de desempeño, “PQR´s, encuesta a servicios y” Numeral 4 Descripción inserción después de aprobación “definiendo acciones de formación, objetivos, fechas y evaluación de eficacia”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	8	Se modifican los cargos de “Director y/o Jefe Administrativo” por “Jefe Administrativo y Talento Humano; y la dependencia “Dirección Administrativa” por “Administrativa y Talento Humano”	Presidente Ejecutivo
01-06-22	9	En los numerales 1, 2, 3, 4, 6, 7 y 8 se modifica el nombre del responsable que antes eran ¨Jefe Administrativa y Talento Humano¨ por ¨Director Administrativo y Financiero¨, En los numerales 1, 2, 3, 4, 6, 7 y 8 se eliminó ¨Talento Humano¨ y en su lugar se insertó ¨Financiero¨ En la descripción de el numeral 3 se eliminó ¨PQRs¨ y se insertó ¨PQRSDF¨	Presidencia Ejecutiva

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA		
Versión 10.0	1 de Junio de 2022	Hoja 1 de 2

1. **OBJETO:** Definir la administración de la Infraestructura de propiedad de la Cámara de Comercio de La Guajira y que será utilizada en cada uno de los procesos de la entidad.
2. **ALCANCE:** Aplica a todos los edificios, espacio de trabajo, servicios asociados, equipo de proceso (software, hardware) y servicios de apoyo (transporte, comunicaciones o sistemas informáticos) de propiedad de la Cámara de Comercio de La Guajira usados en los procesos de la entidad.
3. **DEFINICIONES:**
   - **Infraestructura:** Conjunto de instalaciones, maquinaria y equipo que se utilizan para la prestación del servicio definidos en el alcance.
   - **Servicio:** Resultado de un proceso.
4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director Administrativo y Financiero, Sistemas de información Contador	Administrativa y financiera, Sistema de la información y contabilidad	Planifica la infraestructura para la prestación del servicio, así como sus respetivos programas de mantenimiento preventivo y correctivo, interactuando con todos los procesos. En los actos de adquisición de bienes, cumplir con la Circular 3 del 4 de febrero de 2013, y mantener valuados los mismos.	Plan Anual de trabajo Plan de mantenimiento preventivo de infraestructura.	Durante todo el año.
2.	Todos los procesos	Todas las dependencias	Verifican si la infraestructura asignada a sus procesos se encuentra en condiciones óptimas y se programan en caso de que se requieran solicitudes de mantenimiento para evitar fallas que interfieran con el servicio.	Solicitudes	
3.	Contador	Contabilidad y financiera	Mantendrá actualizado el inventario de propiedad, planta y equipo de la Cámara de Comercio de La Guajira.	Formato digital en Excel y software de gestión administrativa y financiera.	
4.	Director Administrativo y Financiero.	Administrativa y Financiera	Mantendrá listado de proveedores actualizado de la entidad.	Listado de proveedores aprobados, actualizados y formato Excel.	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	5	Se modifica el numeral 2. Alcance: Aplica a todos los edificios, espacio de trabajo, servicios asociados, equipo de proceso (software, hardware) y servicios de apoyo (transporte, comunicaciones o sistemas informáticos) de propiedad de la Cámara de Comercio de La Guajira usados en los procesos de la entidad. Numeral 3 Definiciones: se incluye después de la frase servicio “definidas en el alcance.”	Presidente Ejecutivo

13-12-11	6	Numeral 4 responsable se elimina “Asistente administrativa” se inserta “Jefe de Presupuesto y Compras.	Presidente Ejecutivo
24-01-14	7	Ítem 1: Inserción parágrafo: En los actos de adquisición de bienes, cumplir con la Circular 3 del 4 de febrero de 2013, y mantener valuados los mismos.	Presidente Ejecutivo
15-01-16	8	Se modifican los cargos de “Director y/o Jefe Administrativo y Financiero” “Director y/o Jefe de Contabilidad y Financiera” y “Auxiliar Administrativo y Financiero” por “Jefe Administrativo y Talento Humano”, “Jefe de Contabilidad y Financiera” y “Auxiliar Administrativo y Logística” respectivamente; así mismo las dependencias por “Administrativa y Talento Humano”.	Presidente Ejecutivo
11-04-18	9	Numeral 3. Dependencia se elimina “Administrativa y talento humano” y se inserta “Contabilidad y financiera” en Formato se inserta “Formato digital en Excel y software de gestión administrativa y financiera.” Numeral 4. Responsable se elimina Auxiliar administrativa y logística, quedando solo como responsable Jefe “Administrativa y talento humano”. En la descripción se elimina la frase “en coordinación con el Contador de la entidad para que estén incluidos los proveedores de infraestructura. Y en el formato se incluye la frase “Actualizados y formato Excel”.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	10	En el numeral 3 se modificó el nombre del Responsable que antes era ¨ Jefe Contabilidad y financiera¨ por ¨Contador¨ En el numeral 4 se modificó el nombre del responsable que antes era ¨Jefe Administrativo y Talento Humano¨ por ¨Director Administrativo y Financiero¨ En el numeral 1 y 4 se eliminó ¨Talento Humano¨ y solo en el numeral 4 se insertó ¨financiera¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
29-Oct-08	5	**Paso 3 del numeral 4:** se suprime el formato: Documento Externo, Examen médico. Se reformula su redacción. Se incluye un nuevo paso 5 Exámenes de Retiro. El anterior paso 5 pasa a ser paso 6, modificando el resto de la numeración.	Presidente Ejecutivo
21-12-09	6	Numeral 3 Definiciones: Se incluye “Ambiente de Trabajo: Se relaciona con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo como: Ruidos, temperatura, humedad, iluminación y condiciones climáticas.”	Presidente Ejecutivo
13-12-11	7	Numeral 8 responsable se elimina “Coordinador” se incluye “Jefe”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	8	Se modifican los cargos de “Director Administrativo y Financiero” “Auxiliar Administrativa y Financiera” y “Jefe de Control Interno” por “Jefe Administrativo y Talento Humano” “Auxiliar Administrativa y Talento Humano” y “Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad” respectivamente	Presidente Ejecutivo
21-05-19	9	Se elimina este procedimiento, por la implementación de sistema de gestión de SST	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Describir el proceso de pagos de las cuentas por pagar de la entidad
2. ***ALCANCE:*** Aplica a todas las cuentas por pagar de la entidad.
3. ***DEFINICIONES***
   - ***Cuentas por Pagar:*** Obligaciones por pagar a los proveedores por la compra de bienes y servicios.
   - ***Disponibilidad Presupuestal:*** Registro que se elabora para certificar la disponibilidad de recursos presupuestados para compra de bienes o prestación de servicios.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Recepción	Todas las dependencias	Recibe e ingresa al software de gestión documental los documentos para el pago y se envía a Administrativa.	software de gestión documental	1 día
2.	Director/Auxiliar Administrativo y financiera.	Administrativa y Financiero	Recibe los documentos de pago, se verifican los soportes y se solicita a las diferentes dependencias el recibido a satisfacción.	-Documento de cuentas de cobro. - Documentos soporte: Cuenta de cobro solicitud de compra cotización Certificado de disponibilidad presupuestal. Orden de pedido.	2 días
3.	Director/ Auxiliar Administrativo y Financiero.	Administrativa y Financiero	Verifica cuentas de cobro o factura, solicita recibido a satisfacción, elabora resolución de pago. Verifica que las fechas de prestación del servicio sean posterior a la fecha de la disponibilidad presupuestal.	Documentos soporte: -Cuenta de cobro -Solicitud de compra -Cotización -Certificado de disponibilidad presupuestal. -Orden de pedido -Resolución de pago.	2 días
4.	Director/Auxiliar Administrativo y Financiero	Administrativa y Financiero	Revisa todos los documentos soporte anexos a la cuenta de cobro e informe de recibido a satisfacción del interventor o supervisor Verificar que no tengan tachones o enmendaduras, verificar concepto de la cuenta con orden de pedido y cuenta de cobro.		1 día

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
5.	Director/Auxiliar Administrativo y Financiero	Contabilidad y financiera	Causación de la cuenta y descuentos de ley. Pasa a tesorería para pago.	Documentos soporte: - Cuenta de cobro -Solicitud de compra -Cotización -Certificado de disponibilidad presupuestal. -Orden de pedido -Resolución de pago	1 día
6.	Contador	Contabilidad y financiera	Verifica disponibilidad de recursos y gira cada semana. Para las cuentas de pagos a terceros y para compromisos que se hayan estipulado fechas de pagos se girará en las fechas acordadas. Luego pasa a control interno para visto bueno y pasa a firmas.	Comprobante de egreso.	1 día
7.	contabilidad Director y/o Auxiliar Administrativo y Financiero/ Contador	Administrativa y Contabilidad Financiero	Para las solicitudes de viáticos, de avances y pagos de extractos tarjeta de crédito, el procedimiento de pago se desarrolla así: Ítem. 1 diligencia formato Ítem. 3 CDP Ítem. 8 C.E. y Pago Ítem. 6 revisa los documentos soporte Cuando legaliza: Ítem. 2 Ítem. 5 Ítem. 6 Ítem. 7	Solicitud de viáticos, avances y desprendible pago tarjeta Crédito. Comprobante de egreso. Certificado de disponibilidad presupuestal o Resolución de pago. Documentos soporte de legalización.	1 día
8.	Tesorería	Administrativa y Financiero	Al cierre de la vigencia debe establecer fecha de pago de cuentas en coordinación con el área.	Cronograma de pagos	3 días
9.	Contador	Administrativa y Financiero	Se carga al SECOP el pago realizado.	Página del SECOP	1 día

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
28-02-11	2	Inserción del Numeral 9.	Presidente Ejecutivo
13-12-11	3	Numeral 2, 3 y 5 responsable se elimina “Asistente administrativa” se inserta “Jefe de Presupuesto y Compras. Numeral 6 responsable se elimina “Coordinador” se inserta “jefe”	Presidente Ejecutivo
13-12-11	3	Numeral 5 Descripción después de pago se incluye “verifica fechas prestación del servicio que sea posterior a la fecha de la disponibilidad presupuestal” Numeral 6 Descripción después de cobro se incluye “e informe de recibido a satisfacción del interventor o supervisor” Numeral 8 Descripción después de “bueno” inserción “y pasa a firmas”.	Presidente Ejecutivo
13-12-11	3	Inserción del Numeral 10	Presidente Ejecutivo
18-01-13	4	Numeral 6, inserción de la frase “verificar que los documentos no tengan tachones o	Presidente Ejecutivo

		enmendaduras y verificar el concepto de la cuenta con el orden de pedido y cuenta de cobro.	
15-01-16	5	Numeral 2: Responsable se elimina “Director y/o Jefe contabilidad y Financiera” se inserta “Jefe Administrativo y Talento Humano / Jefe Contabilidad y Financiera” Numeral: 3 responsable se elimina “Director y/o Jefe contabilidad y Financiera”, se inserta “Auxiliar Administrativa y Talento Humano” Numeral 4: Responsable se elimina “Auxiliar Administrativo y Financiero” y se inserta “Auxiliar Administrativo y Talento Humano” Numera 5; Responsable se elimina “Director y/o Jefe / Auxiliar Administrativo y Financiero” y se inserta “Jefe/ Auxiliar Administrativo y Talento Humano” Numeral 6 y 10: Responsable se modifica a “Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad” Numeral 7: Responsable se inserta “Auxiliar Contabilidad” Numeral 8: Responsable se Modifica “Coordinador Tesorería” a “Tesorería Numeral 9 responsable se elimina “Coordinador Tesorería” y se inserta “Jefe y/o Auxiliar Administrativa/Jefe y/o Auxiliar Contabilidad Se modifica la dependencia “Administrativa y Financiera” por “Administrativa y Talento Humano”	Presidente Ejecutivo
11-04-18	6	Se modifican los numerales 1, 2,3, y 4. Con los siguientes cambios: Numeral 1. Responsable Recepción, Dependencia Secretaría general Descripción se inserta la frase “Recibe e ingresa al software de gestión documental los documentos para el pago y se envía a Administrativa”. Y se inserta el formato software de gestión documental. Numeral 2. Responsable se inserta “Jefe/Auxiliar Administrativo y Talento humano”, Dependencia “Administrativa y Talento Humano”. Descripción se inserta la frase “Recibe los documentos de pago, se verifican los soportes y se solicita a las diferentes dependencias el recibido a satisfacción”. En formato se insertan los “Documentos soporte: - Cuenta de cobro - Solicitud de compra - Cotización - Certificado de disponibilidad presupuestal. - Orden de pedido - Resolución de pago. Numeral 5. Cambia al numeral. 3. Numeral 6. Cambia al numeral 4. Numeral 7. Cambia al numeral 5. Numeral 8. Cambia al numeral 6. Numeral 9. Cambia al numeral 7. Numeral 10. Cambia al numeral 8. Se inserta el numeral 9. Descripción se inserta la frase “Se carga al SECOP el pago realizado”. Responsable se inserta “Jefe de Contabilidad y/o Auxiliar de Contabilidad. Dependencia se inserta “Administrativa y Talento Humano” Formato	Presidente Ejecutivo

		se inserta “Página del SECOP”.	
01-06-22	7	En los numerales 2, 3, 4, y 5 en el Responsable se eliminó ¨Jefe/Auxiliar Administrativo y Talento Humano ¨ Y en su lugar se colocó Director/Auxiliar Administrativo y Talento Humano¨. En los numerales 6 y 9 se eliminó en el responsable ¨Contabilidad y financiera¨ y en su lugar se agregó ¨Contador¨. En el numeral 7 se reemplazó ¨ Jefe y/o Auxiliar Administrativo y Talento Humano/ jefe y/o Auxiliar Contabilidad¨ por ¨Director y/o Auxiliar Administrativo y Talento Humano/ Contador¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

PROCESO SISTEMA CAMERAL DE (SCCI)		
PROCEDIMIENTO DE SCCI		
Versión 7.0	*15 de mayo de 2019*	*Hoja 107 de 1*

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
13-12-11	2	En todos los numerales se elimina “Coordinador” y se inserta “Jefe”	Presidente Ejecutivo
18-01-13	3	Inserción de los numerales “8, 9 y 10”	Presidente Ejecutivo
24-01-14	4	Elimina Proceso “Control Interno” inserta “Sistema Cameral de Control Interno”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	5	Inserción del numeral “11”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	6	En todos los numerales se modifica el cargo de “Jefe de Control Interno” a “Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad” al igual que en la dependencia	Presidente Ejecutivo
15-05-2019	7	Se elimina el procedimiento y se deja solo el proceso SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

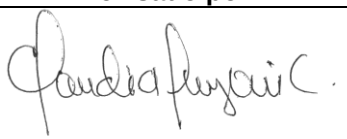
1. ***OBJETO:*** Asegurar que el Programa Anual de Trabajo se contemplen todas las estrategias y funciones de la Cámara de Comercio de La Guajira.
   - ❖ Implementar desde Control Interno las acciones de control y seguimiento al PAT.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a todos los procesos del sistema de Gestión de Calidad.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ❖ **Programa Anual de Trabajo:** Instrumento de gestión de corto plazo que viabiliza la ejecución de actividades planteadas por la empresa para desarrollo de sus objetivos y funciones.
   - ❖ ***Seguimiento:*** Actividad que provee información sobre el progreso de una acción y verificar su cumplimiento.
   - ❖ ***Eficacia:*** Grado en el que una acción alcanza los resultados esperados.
   - ❖ ***Requisito:*** Necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícita u obligatoria.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCION	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Aseguramiento Corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Solicitar a cada Director de proceso su Plan Anual de Trabajo del año para aprobación de junta directiva, con el nombre, objetivo, metas, actividades, fecha, indicador, riesgo	Oficio	1 día
2.	Director de Aseguramiento Corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Verificar que el PAT cumpla con lo establecido en el decreto 898/02, estrategias de la entidad, funciones y procedimientos de la Cámara e indicadores.	PAT	1 semana
3.	Director de Aseguramiento Corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Citar y efectuar reunión de coordinación, Verificación y recomendaciones con los responsables del PAT.	PAT Revisado	1 día
4.	Director de Aseguramiento Corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Realizar los ajustes al PAT y elaborar la consolidación del PAT de la Cámara de Comercio de La Guajira y entregar al Presidente Ejecutivo para aprobación de este ante Junta Directiva.	Formato del PAT	1 semana
5.	Director de Aseguramiento Corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Verificar y hacer seguimiento de la ejecución del PAT con los indicadores establecido trimestralmente	Plantilla PAT.	1 semana
6.	Director de Aseguramiento Corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Si en el PAT, se determina una modificación se informa al Presidente Ejecutivo para que tramite su aprobación ante Junta Directiva.	Oficio informativo	
7.	Director de Aseguramiento Corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Establecer la ejecución del PAT en el formato de control de este y coordinar con la Revisoría Fiscal para la certificación del cumplimiento del PAT.	Formato de control del PAT.	Tiempo programado

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
04-01-10	1	Creación	Presidente Ejecutivo
13-12-11	2	En todos los numerales se elimina “Coordinador” y se inserta “Jefe”	Presidente Ejecutivo
18-01-13	3	En la numeral 1 inserción de la frase “nombre, objetivos, metas, actividades, fechas, indicador, riesgos	Presidente Ejecutivo
24-01-14	4	Elimina Proceso “Control Interno” inserta “Sistema Cameral de Control Interno”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	5	En todos los numerales se modifica el cargo de “Jefe de Control Interno” a “Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad” al igual que en la dependencia	Presidente Ejecutivo
08-05-19	6	En el numeral 5 se elimina “Semanal: Comité de Dirección Mensual: informes de Junta Directiva Trimestral: Indicadores de Resultado” y se inserta la palabra “trimestralmente” En el numeral 6 de FORMATO se elimina “informe de seguimiento del PAT”, y se inserta “Oficio Informativo”	Presidente Ejecutivo
01-06-22	7	En el nombre del proceso se eliminó una ¨C¨ en las siglas ¨SCCI¨ quedo de la siguiente manera ¨SCI¨ En el Numeral 1 se eliminó en la descripción la palabra ¨Jefes¨ y se colocó la palabra ¨Directores¨. En los responsables se reemplaza ¨Jefe de Control Interno y de la Calidad¨ por ¨Director de Aseguramiento Corporativo¨ En la dependencia de todo el procedimiento se eliminó ¨Control Interno y Gestión de la Calidad¨ y en su lugar se insertó ¨Dirección Aseguramiento Corporativo¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Aclarar o interpretar la normatividad relativa con las funciones de la Cámara
2. ***ALCANCE:*** Todos los Departamentos de la Entidad, Personas Jurídicas y la comunidad en general
3. ***DEFINICIONES:***
   - ***ASESORIA JURIDICA:*** Asistencia para aclarar conceptos legales o normatividad aplicable a un caso concreto respecto de los servicios que ofrece la Cámara de comercio o de los asuntos que surjan de la dinámica organizacionales de la entidad tanto interna como externamente.
   - ***CONCEPTO:*** Es un producto que surge del análisis de la normatividad vigente aplicable a un caso concreto a solicitud de una dependencia o de un cliente externo.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	RIESGO	TIEMPO
1.	Dependencia o persona solicitante	Todas	Solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Secretaría General, respecto a temas diversos atinentes a los servicios que presta la entidad.	Verbal		1día
2.	Secretaría General	Secretaría General	Recibe la solicitud para su estudio y atención. Podrá ser de estudio y respuesta inmediata cuando sea necesario dado el caso concreto. De lo contrario, se recibirá para ser estudiado durante 3 días hábiles a partir de su recibo. Si se trata de derechos de petición, se observarán los términos del código contencioso administrativo para consultas o solicitud de información según sea el caso. La respuesta a una solicitud de información será entregada a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, mientras que las consultas serán respondidas dentro del mes siguiente al recibo de esta.	Verbal Escrito		3 días hábiles
3.	Secretaría General	Secretaría General	Se somete a estudio jurídico de acuerdo con la normatividad vigente y normas concordantes, de acuerdo con los términos legales establecidos para responder o emitir concepto.	Verbal o escrito		1 día
4.	Secretaría General	Secretaría General	Entrega respuesta a la dependencia o personas solicitante dentro de los términos legales.	Verbal Escrito		1 día
5.	Secretaría General	Secretaría General	Realiza verificación del procedimiento, sigue numeral 4 del procedimiento de producto no conforme cuando se presente no conformidades en el servicio.	Formato Acciones Correctivas y Preventivas		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
16-10-07	1	Creación	Presidente Ejecutivo
29-10-08	2	Incluye paso 5 para realizar validación al servicio	Presidente Ejecutivo

13-12-11	3	Proceso Eliminado en su totalidad	Presidente Ejecutivo
20-01-15	4	En todos los numerales se elimina “Director Jurídico” y se inserta “Secretaria General”	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO		CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA		
Versión 4.0	01 de Junio de 2022	Hoja 112 de 2

1. ***OBJETO:*** Incrementar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente.
2. **ALCANCE:** Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de La Guajira.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Requisito:*** Necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícita u obligatoria.
   - ✓ ***Objetivo:*** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar.
   - ✓ ***Acciones de Mejora:*** *A*ctividad que persigue aumentar la eficacia de los requisitos el Sistema de Gestión de Calidad.
   - ✓ ***Seguimiento:*** Actividad de proveer información sobre el progreso de una acción y verificar su cumplimiento.
   - ✓ ***Eficacia:*** Grado en el que una acción alcanza los resultados esperados.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Directores de Procesos	Personal del Proceso	Analiza los datos generados por los servicios y procesos, e identifica los procesos o actividades que se desean mejorar.		1 día
2.	Directores de Procesos	Personal de los Procesos y Servicios	Determina los objetivos, la fecha de inicio, situación final, fecha límite, acciones para conseguir el objetivo, identifica los responsables y las fechas de seguimiento.	Plan de mejoramiento por objetivos	1 día
3.	Directores de Procesos y responsable de mejora continúa	Todas las dependencias	Revisa y Evalúa las acciones preventivas implementadas y determina su eficacia en la eliminación de las causas de la no conformidad potencial. ¿Las acciones del plan de mejora fueron eficaces? **NO.** Se efectúa análisis del plan de mejora y si lo permite se reformula. Si no, se presenta informe ante Comité de Dirección. **SI.** Se cierra el plan de mejora y se presenta al Comité de Dirección.	Plan de mejoramiento por objetivos.	3 días
4.	Responsables de la implementación	Todos los procesos y Servicios	Archiva la documentación generada por la aplicación de la mejora.		1 día
5.	Responsable de Mejora Continúa	Administrativa y Financiera	Consolida documentación para el informe de Gestión y aplicación de indicadores.		3 días

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
29-10-08	1	Creación.	Presidente Ejecutivo
18-01-13	2	Se inserta en el encabezado “Proceso de Mejoramiento continuo” y se cambia “Proceso a Procedimiento de Acciones de Mejora”.	Presidente Ejecutivo
15-01-16	3	Numeral 5, se elimina “Administrativa y financiera” y se inserta “Administrativa y Talento Humano”.	Presidente Ejecutivo

01-06-22	4	En el numeral 1, 2 y 3 en el responsable se cambia en el responsable “Jefe de Proceso” por “Director de Procesos¨ En todos los numerales se le asigno el tiempo en el que los numerales 1, 2, 4 el tiempo es de 1 día. En el numeral 3 y 5 los tiempos son de 3 días. En el Numeral 5 en la dependencia se elimina ¨Administrativa y Talento Humano¨ y en su lugar se inserta ¨Administrativa y Financiera¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

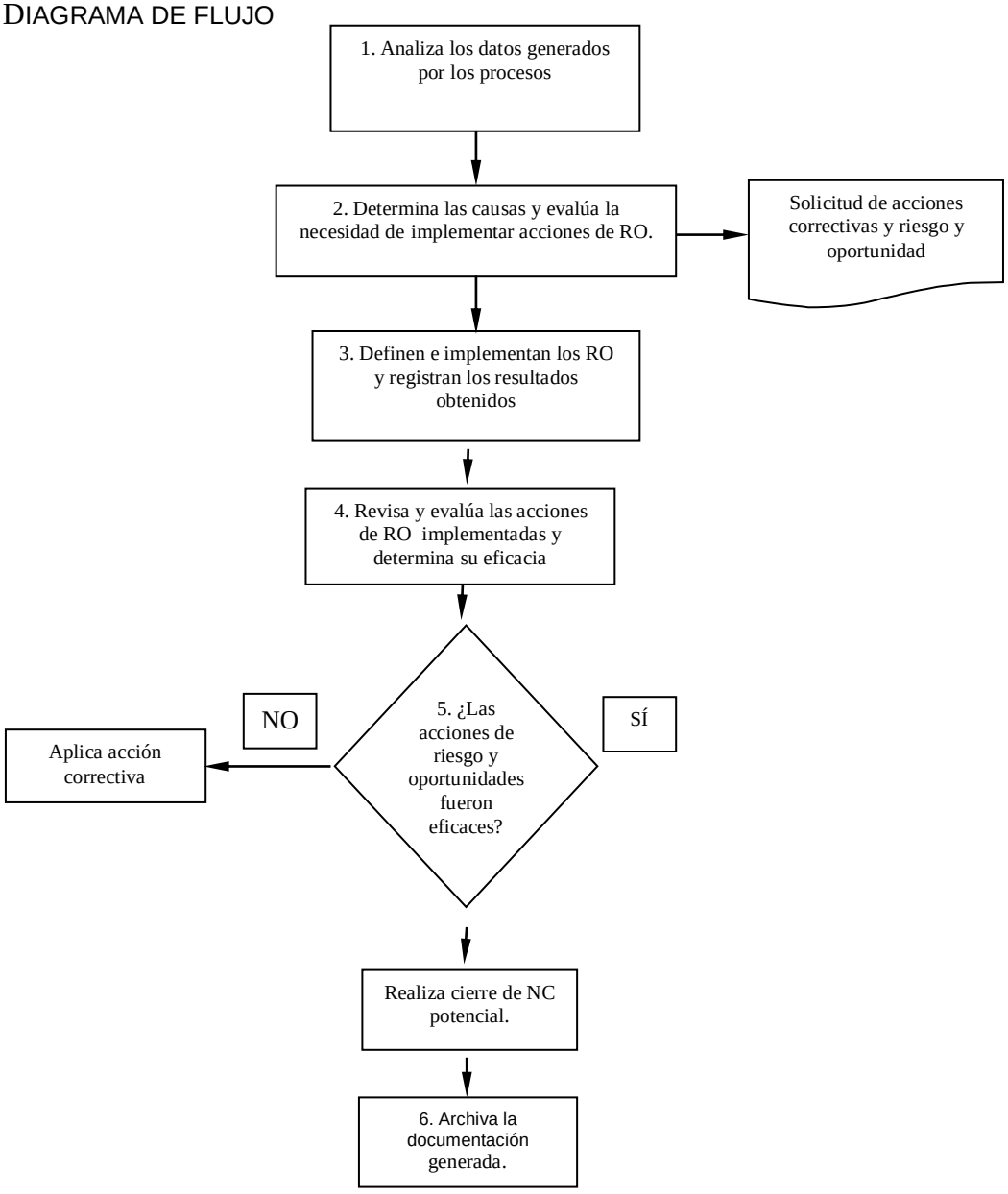
1. ***OBJETO:*** Determinar los riesgos y oportunidades de loa procesos para lograr la mejora del Sistema de gestión de Calidad, asegurar los resultados previstos, aumentar los efectos deseados.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a todas los riesgos y oportunidades de presentarse en los procesos y procedimientos de la Cámara de Comercio de La Guajira.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Requisito:*** Necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícita u obligatoria.
   - ✓ ***No Conformidad, NC:*** Incumplimiento de un requisito.
   - ✓ ***Eficacia:*** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Analiza los datos generados por los servicios y procesos. Se detectan posibles tendencias que puedan ocasionar una no conformidad, identifica riesgos y los valora	Solicitud de acciones correctivas de riesgos y oportunidades	
2.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Determina las causas de posibles riesgos y/o oportunidades las no conformidades potenciales y evalúa la necesidad de implementar acciones. Se apoyan con la utilización de herramientas estadísticas, tales como: Diagrama de Pareto, Diagrama de causa y efecto, Lluvia de ideas, Tabla de sigma, Hojas de verificación, Diagramas de flujo Tormenta de ideas, Gráficos de tendencia, Diagrama de Dispersión, Cartas de Control, de acuerdo con la; causa de la no conformidad si es necesario.	Solicitud de acciones correctivas de riesgos y oportunidades	
3.	Responsables de la implementación.	Todos los procesos y servicios	Si requiere la implementación de acciones de riesgo y oportunidades los Directores del proceso o servicio al que afecta la NC potencial establece los responsables o el responsable de la implementación. Y envía copia al Director de aseguramiento corporativos. Si no requiere de acciones riesgos y oportunidades se finaliza la aplicación del procedimiento.	Solicitud de acciones correctivas de riesgos y oportunidades	
4.	Responsables de la implementación y Directores de proceso o servicio.	Todos los procesos y servicios	Definen, redactan con claridad la no conformidad potencial, dato + hecho, relación + riesgo o situación indeseable de la no conformidad e implementan las acciones de riesgo y oportunidad necesarias y registran los resultados obtenidos. Si es necesario considerar aspectos financieros y técnicos para determinar la viabilidad de la acción a implementar.	Solicitud de acciones correctivas de riesgo y oportunidades	

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
5.	Responsables de la implementación y Directores de proceso o servicio	Todos los procesos y servicios	Revisa y evalúa las acciones de riesgo y oportunidad implementadas y determina su eficacia en la eliminación de las causas de la no conformidad potencial, elabora informe para seguimiento y control. ¿Las acciones de riesgo y oportunidad fueron eficaces? **NO.** Ocurrió la no conformidad. Se aplica procedimiento de acciones correctivas. **SI.** Se realiza cierre de acciones de riesgo y oportunidad. En la original y copia de la no conformidad.	Solicitud de acciones correctivas de riesgo y oportunidades	
6.	Director de aseguramiento corporativo.	Dirección Aseguramiento Corporativo	Archiva la documentación generada por la aplicación de la acción de riesgo y oportunidad	Informe de acciones correctivas de Riesgo y Oportunidad	

01. DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
18-01-13	5	En el numeral 2 inserción de la frase “redacta la no conformidad potencial dato + hecho, real + riesgo o situación indeseable	Presidente Ejecutivo
18-01-13	5	Se inserta en el encabezado “Proceso de Mejoramiento continuo” y se cambia “Proceso a Procedimiento de Acciones Preventivas”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	6	Se elimina del numeral 2 la frase “redacta la no conformidad potencial dato + hecho, real + riesgo o situación indeseable y se inserta en el numeral 3 después de “redactan” con claridad la no conformidad potencial dato + hecho, real + riesgo o situación indeseable	Presidente Ejecutivo
24-04-18	7	Numeral 2. Descripción, se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “jefe de control interno y gestión de la calidad” Numeral 6. Responsable, se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “jefe de control interno y gestión de la calidad.” Dependencia, se inserta “Control interno y gestión de la calidad”.	Presidente Ejecutivo
16-05-19	8	De las definiciones se elimina • Riesgo: • Oportunidad: • Acción Preventiva, AP: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Se cambia el nombre del procedimiento pasa de ser PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS a ser PROCEDIMEINTO DE RIESGO Y OPORTUNIDADES. En los numerales del 2 al 6 se modifican “acciones preventivas” por “acciones de riesgo y oportunidad”, para los dos párrafos. En el numeral 6 en la dependencia se eliminó ¨Control Interno y Gestión de la Calidad En los FORMATOS de los numerales 4 y 5 se eliminan “Solicitud de acciones correctivas o preventivas”, modificados por “Solicitud de acciones correctivas o riesgo y oportunidades e Informe de acciones de Riesgo y Oportunidad respectivamente. En el DIAGRAMA DE FLUJO se modifican las palabras “acciones preventivas AP”, por “acciones de riesgo y oportunidades RO”	Presidente Ejecutivo

01-06-22	9	En el numeral 2 se cambió en la descripción “Jefe de proceso” por “Director de procesos”, se cambió “Jefe de control interno y gestión de la calidad” por Director de aseguramiento corporativo”. En el numeral 4 y 5 en el responsable se cambió “jefe de proceso” por “Directores de proceso” En el numeral 6 se cambió en el responsable “Jefe de control interno y gestión de la calidad” por Director de aseguramiento Corporativo”	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

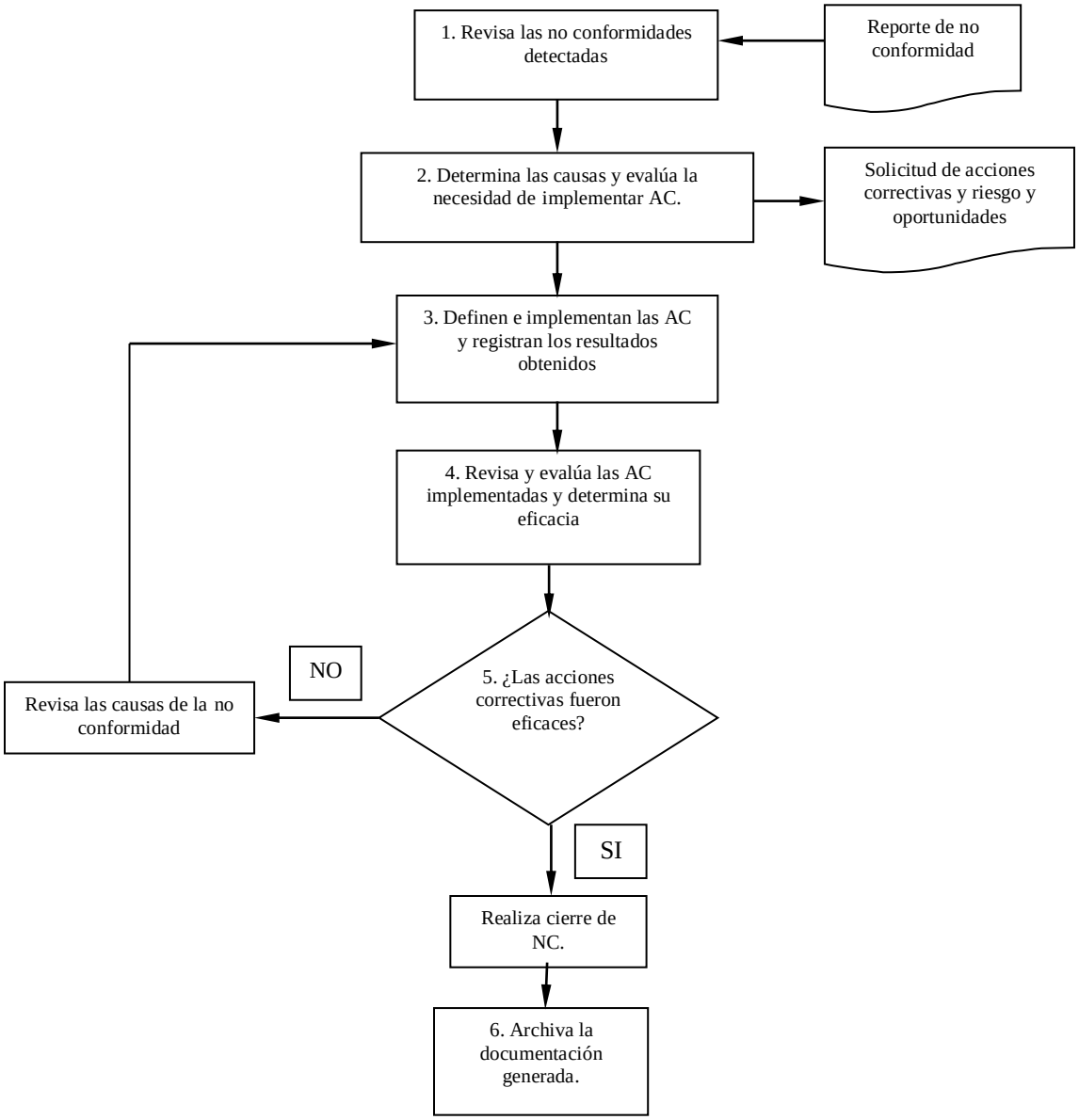
1. **OBJETO:** Revisar, analizar y eliminar las causas que generan una conformidad para evitar que vuelvan a ocurrir.
2. **ALCANCE:** Aplica a todas las no conformidades detectadas en los servicios y procesos de la Cámara de Comercio de La Guajira.
3. **DEFINICIONES:**
   - ✓ ***Requisito**:* Necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícita u obligatoria.
   - ✓ ***No Conformidad, NC:*** Incumplimiento de un requisito.
   - ✓ ***Acción Correctiva, AC:*** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
   - ✓ **Eficacia**: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Revisa las no conformidades presentes en los productos resultantes por la prestación de los servicios. También las no conformidades detectadas por quejas y reclamos, auditorías internas de calidad, revisiones gerenciales, recurrencia de un mismo problema y seguimiento de los servicios y procesos.		
2.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Determina las causas de la no conformidad y evalúa la necesidad de implementar acciones correctivas. Se apoyan con la utilización de herramientas estadísticas tales como: Diagrama de Pareto, Diagrama de causa y efecto, Lluvia de ideas, Tabla de sigma, Hojas de verificación, Diagramas de flujo Tormenta de ideas, Gráficos de tendencia, Diagrama de Dispersión, Cartas de Control, de acuerdo con la causa de la no conformidad si es necesario. Si requiere la implementación de acciones correctivas el Directores de procesos o servicio al que afecta la NC establece los responsables o el responsable de la implementación, y envía copia al Director de Aseguramiento Corporativo. Si no requiere acciones correctivas se finaliza la aplicación del procedimiento.	Solicitud de acciones correctivas o preventivas	
3.	Responsables de la implementación.	Todos los procesos y servicios	Definen, redactan con claridad la no conformidad, datos + hechos, relación + riesgo o situación indeseable e implementan las acciones correctivas necesarias y registran los resultados obtenidos, estableciendo indicadores de gestión si son requeridos, para hacerle seguimiento. Si es necesario, considera aspectos financieros y técnicos para determinar la viabilidad de la acción a implementar.	Solicitud de acciones correctivas o preventivas	

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
4.	Responsables de la implementación y Directores de procesos o servicios.	Todos los procesos y servicios	Revisa y evalúa las acciones correctivas implementadas y determina su eficacia en la eliminación de las causas de la no conformidad, elabora informe para seguimiento y control y envía para revisión a Presidencia Ejecutiva	Informe de Acciones correctivas	
5.	Responsables de la implementación y Directores de procesos o servicios.	Todos los procesos y servicios	¿Las acciones correctivas fueron eficaces? **NO.** Revisa las causas de la no conformidad y determina nuevas acciones. **SI.** Se realiza cierre de acciones correctivas y entrega documentación al Director de Aseguramiento Corporativo	Solicitud de acciones correctivas o preventivas	
6.	Director de aseguramiento corporativo	Dirección Aseguramiento Corporativo	Archiva la documentación generada por la aplicación de las acciones correctivas.		

1- DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
18-01-13	5	Se inserta en el encabezado “Proceso de Mejoramiento continuo” y se cambia “Proceso a Procedimiento de Acciones Correctivas”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	6	Numeral 3: se inserta después de “redactan” la frase “con claridad la no conformidad, datos + hechos, relación + riesgo o situación indeseable”	Presidente Ejecutivo
24-04-18	7	En los numerales 2 y 5 se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “jefe de control interno y gestión de la calidad”. Numeral 6. Responsable, se inserta “jefe de control interno y gestión de la calidad”. Dependencia, se inserta “Control interno y gestión de la calidad”	Presidente Ejecutivo
20-05-19	8	En el numeral 6 se inserta el párrafo “elabora informe para seguimiento y control y envía para revisión a Presidencia Ejecutiva” y se cambia la forma a “Informe de Acciones correctivas”, eliminando “Solicitud de acciones correctivas o preventivas” Del diagrama de flujo se modifica la palabra “acciones preventivas” por “riesgo y oportunidades”	Presidente Ejecutivo
01-06-22	9	En el numeral 2 se cambia en la descripción la palabra “Jefe” por “Director”, también se reemplaza ¨Jefe de Control Interno y de la Calidad¨ por ¨Director de Aseguramiento Corporativo¨ En los numerales 4 y 5 se cambia en el responsable la palabra “Jefe” por Director” En el Numeral 5 en la descripción se reemplaza ¨Jefe de Control Interno y de la Calidad¨ por ¨Director de Aseguramiento Corporativo¨ En el numeral 6 en el responsable se cambia “Jefe de control interno y gestión de la calidad” por ¨Director de Aseguramiento Corporativo¨ en el mismo numeral se eliminó ¨Control interno y gestión de la calidad¨ y se insertó ¨Dirección Aseguramiento Corporativo¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

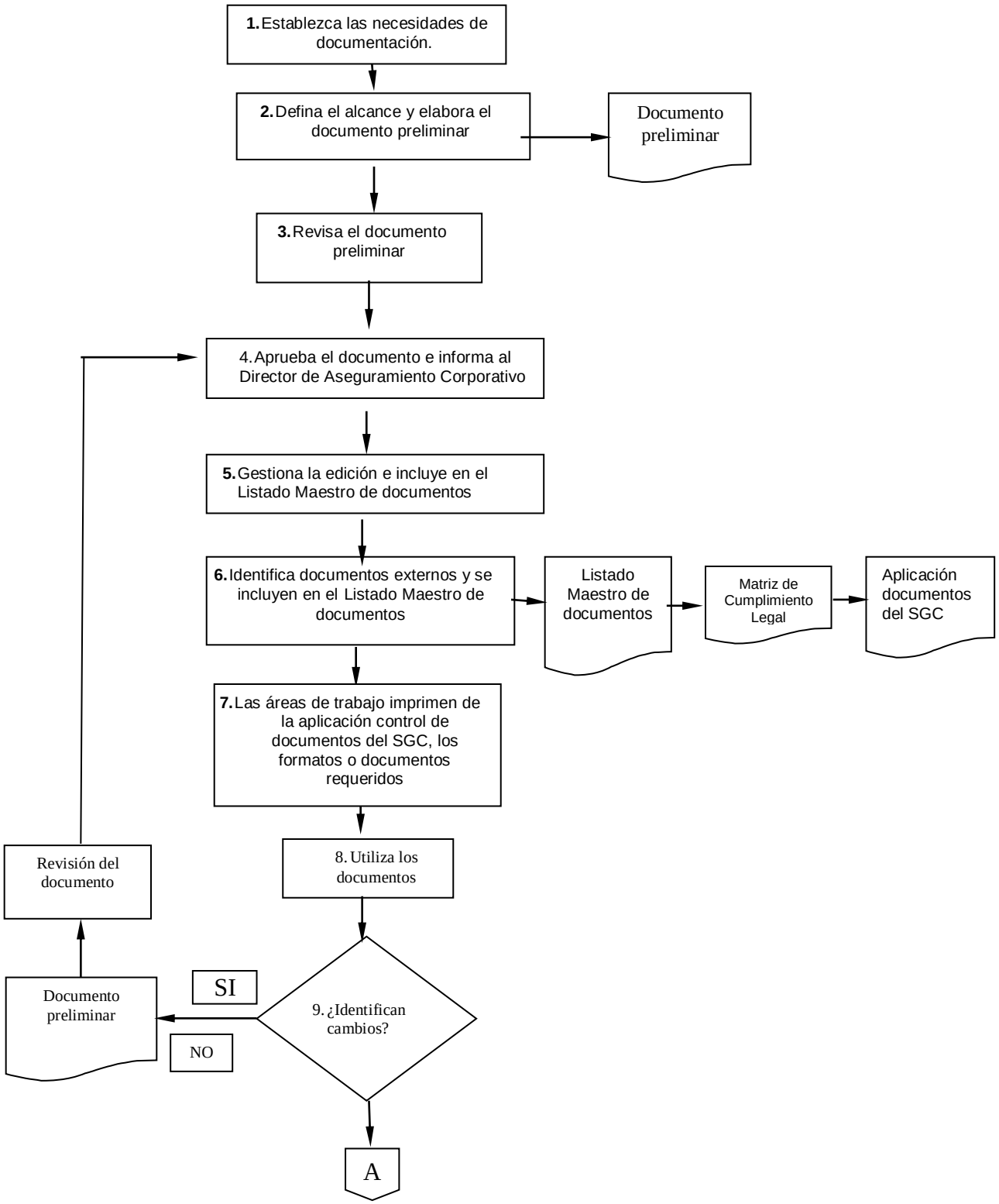
1. ***OBJETO:*** Asegurar que los documentos del sistema de gestión de calidad que se encuentran en uso corresponden a la última versión, revisada y aprobada, permanecen legibles y son fácilmente identificables. Hay que asegurar que se identifican los cambios, se revisan y aprueban las modificaciones y se identifican los documentos obsoletos.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a los documentos internos y externos del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de la Guajira.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ Aplican las definiciones de la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3

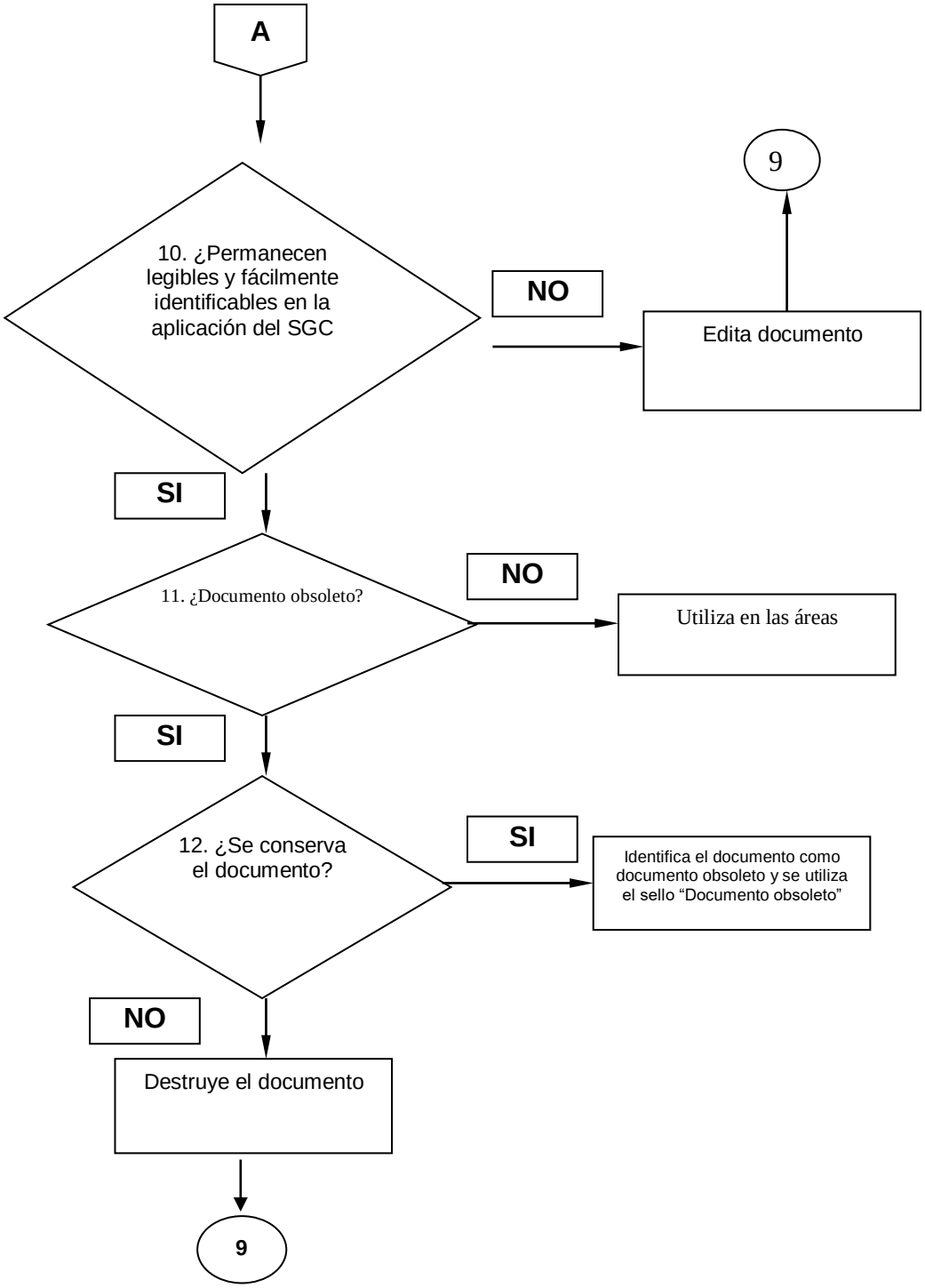
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Establezca las necesidades de documentación.	Documento preliminar	3 días
2.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Defina el alcance y elabora el documento preliminar.	Documento preliminar	3 días
3.	Director de procesos o servicios al que corresponde el documento	Todos los procesos y servicios	Revisa el documento preliminar. Si hay recomendaciones se realizan las modificaciones. No hay recomendaciones se solicita la aprobación del documento.	Documento preliminar	1 día
4.	Presidente Ejecutivo	Presidencia ejecutiva	Aprueba la edición del documento y comunica al Director de aseguramiento corporativos de la Presidencia para su control.	Documento preliminar	1 día
5.	Representante de la Presidencia	Todos los procesos y servicios	Gestiona la edición del documento y se incluye en el Listado Maestro de Documentos.	Documento preliminar	2 día
6.	Director de procesos o servicios al que corresponde el documento	Todos los procesos y servicios	Identifica los documentos externos e informa al Director de aseguramiento corporativo para incluir Listado Maestro de documentos y/o Matriz de normas de documentos legales, y actualiza en aplicación de Control de documentos del SGC.	Documento preliminar	3 día
7.	Director de procesos o servicios al que corresponde el documento	Todos los procesos y servicios	Imprimen de la aplicación de control de documentos del SGC los formatos para su utilización.	Documento preliminar	1 hora
8.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Utiliza los documentos en la realización de las actividades. Sólo puede suministrar copias de los documentos al Director de aseguramiento corporativo con sello de "COPIA NO CONTROLADA"	Documento preliminar	Pertinente
9.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	¿Identifican cambios en los documentos? **SÍ**. Elabora documento preliminar y lo entrega al Director del proceso o servicio para su revisión y	Documento preliminar	3 días

			se ejecutan las actividades desde el paso 4 hacia adelante. **NO**. El documento es adecuado para el objeto establecido.		
10.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	¿Permanecen legibles y fácilmente identificables los documentos? **NO.** Se edita el documento y se Actualiza aplicación de control de documentos del SGC en el área de trabajo. **SÍ.** El documento se utiliza en el área de trabajo.	Listado Maestro de documentos	1 día
11.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	¿El documento es obsoleto? **NO.** Utiliza el documento en el área de trabajo. **SÍ.** Informa al Director de aseguramiento corporativo	Listado Maestro de documentos y/o Matriz de normas de documentos legales	1 día
12.	Representante de la Presidencia	Todos los procesos y servicios	¿Es necesario conservar el documento? **SÍ.** Identifica el documento como obsoleto. Con sello DOCUMENTO OBSOLETO **NO.** Destruye el documento.	Listado Maestro de documentos	1 día

DIAGRAMA DE FLUJO




A
9
10. ¿Permanecen legibles y fácilmente identificables en la aplicación del SGC
NO
Edita documento
SI
11. ¿Documento obsoleto?
NO
Utiliza en las áreas
SI
12. ¿Se conserva el documento?
SI
Identifica el documento como documento obsoleto y se utiliza el sello “Documento obsoleto”
NO
Destruye el documento
9

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	5	Numeral 3 Definiciones se cambia la frase “2000” por “2008” Paso 7 se cambia la frase registro por “Localiza y accesa” Paso 8 se elimina la frase “el tiempo de” y se incluye la frase “la”	Presidente Ejecutivo
18-01-13	5	Se inserta en el encabezado “Proceso de Planificación del SGC” y se cambia “Proceso a Procedimiento de Control de documentos”	Presidente Ejecutivo
24-04-18	6	Definiciones: se insertan las definiciones de la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3 y eliminan las de la norma ISO 9000 del 2008. Numeral 4. Descripción, se elimina “Representante de la presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad” Numeral 6. Descripción, se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad” y se inserta la frase “y actualiza en aplicación de Control de documentos del SGC.” Numeral 7. Descripción, Se elimina la frase “Distribuye los documentos en las áreas de trabajo para su utilización” y se inserta la frase “Imprimen de la aplicación de control de documentos del SGC los formatos para su utilización.” Numeral 8. Descripción, se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta ““Jefe de control interno y gestión de la calidad”. Numeral 10. Descripción, Se elimina la palabra “distribuyen” y se inserta la frase “Actualiza aplicación de control de documentos del SGC” Numeral 11. Descripción, se elimina “Representante de la Presidencia y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad”. Diagrama de flujo 3. Punto 4. Se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad”. Punto 6. Se inserta un nuevo documento llamado “Aplicación documentos SGC” Punto 7. Se elimina la frase “Distribuye los documentos en las áreas de trabajo” y se inserta la frase “Las áreas de trabajo imprimen de la aplicación control de documentos del SGC, los formatos o documentos requeridos.” Punto 10. Se inserta la frase “en la aplicación del SGC” el conector 1 cambia por 9 Punto 12. **SI:** se inserta la frase “como documento obsoleto y se utiliza el sello “Documento obsoleto” Después de destruye el documento se inserta un nuevo conector con el número 9.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	7	En el numeral 3 y 7 se cambia en el responsable “Jefe de proceso” por “Director de proceso”	

		En el numeral 4 se cambia en la descripción Jefe de control interno y gestión de la calidad" por "Director de aseguramiento corporativo" En el numeral 6, 8 y 11 se cambia en el responsable "Jefe de proceso" por Director de procesos", en la descripción se cambió "Jefe de control interno y gestión de la calidad" por "Director de aseguramiento corporativo" En el Diagrama de Flujo en el paso 4 se elimina ¨Jefe de Control Interno y de la Calidad¨ y en su lugar se insertó ¨Director de Aseguramiento Corporativo¨ En todos los Numerales se agregó el tiempo en los que los Numerales 1, 2, 6 y 9 se les asigno un tiempo de 3 días. En los Numerales 3, 4, 10, 11 y 12 se les asigno un tiempo de 1 día. En el Numeral 5 se le asigno un tiempo de 2 días. En el Numeral 7 se le asigno un tiempo de 1 hora. En el Numeral 8 se le asigno como tiempo pertinente.	

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

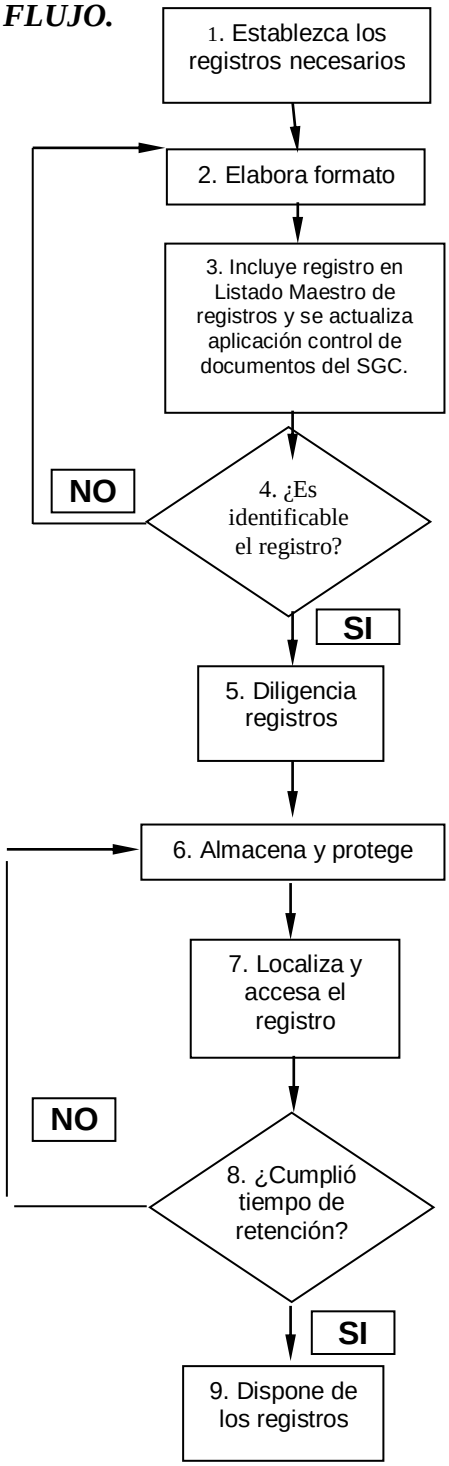
1. ***OBJETO:*** Asegurar que los registros son controlados para proporcionar evidencia de los resultados obtenidos y de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a los registros generados en el SGC de la Cámara de Comercio de La Guajira
3. ***DEFINICIONES:***
   - Aplican las definiciones de la norma ISO 9001:2015
   - ***Tiempo de Retención:*** Tiempo que los registros se conservan para su consulta. Se deben tener en cuenta las consideraciones legales para tal efecto.
   - ***Disponer de los registros:*** Acción aplicada al registro una vez cumplido su retención.

4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Establezca los registros necesarios para evidenciar los resultados de las actividades ejecutadas en los servicios y procesos de la cámara.	Formato elaborado	3 días
2.	Directores de procesos o servicios al que corresponde el documento	Todos los procesos y servicios	Elabora formato a implementar y lo presenta al Director Aseguramiento Corporativo para establecer los controles correspondientes.	Formato elaborado	2 días
3.	Director de Aseguramiento Corporativo	Todos los procesos y servicios	Incluye registro en el Listado Maestro de Registros. Se definen los controles que aplican al registro, y lo incluyen en la aplicación control de documentos del SGC.	Formato elaborado	1 día
4.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	¿Es identificable el registro? **NO**. El personal no reconoce, ni relaciona el registro con las actividades ejecutadas en los procesos o en la prestación de los servicios. Regresa paso 2. **SÍ**. El registro se reconoce y se relaciona. Se utiliza en el área de trabajo.	Formato elaborado	1 día
5.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Diligencia el registro para evidenciar los resultados obtenidos.	Formato elaborado	1 día
6.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Almacena y protege los registros para evitar el deterioro, daño o pérdida y asegurar su disponibilidad permanente. Ver Listado Maestro de registros.	Formato elaborado	1 día
7.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	Localiza y accesa registro para su consulta	Formato elaborado	1 día

8.	El personal de la Cámara	Todos los procesos y servicios	¿El registro cumplió la retención? **NO.** El registro se almacena y protege, paso 6 **SI.** Termina el tiempo de conservación de los registros.	Listado Maestro de registros	1 día
9.	Directores de procesos o servicios al que corresponda el documento	Todos los procesos y servicios	Dispone de los registros. Se toman las acciones correspondientes de: CT= Conserva totalmente E= Elimina M= Microfilma S= Seleccionar Controla los registros: Para su identificación, almacenamiento y protección	Registros del SGC	2 días

2- DIAGRAMA DE FLUJO.



CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
21-12-09	4	Numeral 3 Definiciones se cambia la frase “2000” por “2008” Paso 5 después de la frase documentos se incluyó “y/o Matriz de normas de documentos legales”	Presidente Ejecutivo
18-01-13	5	Se inserta en el encabezado “Proceso de Planificación del SGC” y se cambia “Proceso a Procedimiento de Control de Registros”	Presidente Ejecutivo
20-01-15	6	Numeral 9: Responsable: Se elimina Representante de la Presidencia, se inserta “Coordinador Gestión Documental y/o Archivo” Numeral 9: Descripción, se inserta el párrafo: “CT= Conserva totalmente E= Elimina M= Microfilma S= Seleccionar Controla los registros: Para su identificación, almacenamiento y protección.”	Presidente Ejecutivo
24-04-18	7	Definiciones: Se elimina ISO 9000:2008 y se inserta ISO 9001:2015. Numeral 2. Descripción, Se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad” Numeral 3. Responsable, se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad”. Descripción, se inserta la frase “ y lo incluye en la aplicación de control de documentos del SGC:” Numeral 9. Responsable, se elimina “Coordinador de gestión documental y/o archivo.” Y se inserta “Jefe de procesos y servicios al que corresponda el documento”. DIAGRAMA DE FLUJO 4. Punto 3. Se incluye la frase “y se actualiza aplicación control de documentos del SGC.”	Presidente Ejecutivo
01-06-22	8	En el Numeral 2 se modificó en el Responsable se eliminó la palabra ¨Jefe¨ y en su lugar se insertó la palabra ¨Director¨ en la descripción se eliminó la frase ¨ Jefe de control interno y gestión de la calidad¨ y en su lugar se insertó la frase ¨Director de Aseguramiento Corporativo¨ En los numeral 3 y 9 en el Responsable se eliminó la palabra ¨Jefe¨ y en su lugar se insertó ¨Director¨ Se agregaron los tiempos a todos los Numerales en los que:	Presidente Ejecutivo

		El Numeral 1 se le asigno un tiempo de 3 días. A los Numerales 2 y 9 se le asigno un tiempo de 2 días. A los Numerales 3, 4, 5, 6, 7 y 8 se le asigno un tiempo de 1 día.	

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Identificar el servicio no conforme con los requisitos de la organización, legales y de los usuarios, y corregir y controlar su utilización o entrega no intencional
2. ***ALCANCE:*** Aplica para la detección, solución para evitar el uso inadecuado o su repetición y control de los servicios no conformes resultantes de la prestación del servicio de la Cámara de Comercio de La Guajira.
3. ***DEFINICIONES:***
   - Aplican las definiciones de la norma ISO 9001:2015
   - ***No conformidad:*** Incumplimiento de un requisito.
   - ***Corrección:*** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.
   - ***Acción Correctiva:*** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
   - ***Acción Preventiva:*** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
   - ***Requisito:*** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
   - ***Servicio no conforme:*** El que no cumple con los requisitos, necesidades o expectativas establecidas.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Todos el Personal de la Cámara, Usuario o Cliente	Todos los procesos y Servicios misionales	Identifican los servicios no conformes, y comunica al responsable del proceso.		
2.	Responsable del proceso	Todos los procesos o servicios misionales	Registra el servicio no conforme, en registro control de no conformidades. Para Certificados de Registros Públicos se registra en el libro de control de productos no conformes. Revisión Presidencial de la información estadística de la tendencia y los resultados de las acciones correctivas aplicadas a los productos no conformes.	Registro de control de productos no conformes Libro de control de productos no conformes	
3.	Responsable de los Procesos	Todos los Procesos y Servicios misionales	Analiza las causas que originaron el servicio no conforme, efectúa la corrección inmediata del caso si aplica, y define e implementa; si es necesario, las acciones pertinentes, Ver numeral 8.7.1 de la ISO 9001.2015 para asegurar que el servicio no conforme sea corregido y entregado adecuadamente y evitar su recurrencia.	Control de productos no conformes Libro de control de productos no conformes para certificados	Se lleva un indicador trimestral
4.	Responsable de los Procesos	Todos los Procesos y Servicios misionales	Para determinar acciones, correctivas o preventivas llena formato de reporte de no conformidades o servicios no conformes y se efectúa seguimiento con el Director Aseguramiento Corporativo del SGC de la dirección, conservando los registros.	Formato de reporte de no conformidades o servicios no conformes.	

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
5.	Director aseguramiento corporativo	Dirección Aseguramiento Corporativo	Realiza el seguimiento y cierre de las acciones Correctivas o Preventivas.	Hoja control de acciones preventivas y correctivas	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
15-10-07	5	Replanteamiento del procedimiento Ampliación de definiciones: No conformidad, acción correctiva, acción preventiva, Requisito, Servicio no conforme.	Presidente Ejecutivo
21-12-09	6	Numeral 3 Definiciones se cambia la frase “2000” por “2008”	Presidente Ejecutivo
30-06-17	7	Definiciones: se elimina ISO 9001:2008 y se inserta ISO 9001:2015 Numeral 2. Descripción, se inserta la frase “Revisión Presidencial de la información estadística de la tendencia y los resultados de las acciones correctivas aplicadas a los productos no conformes.” Numeral 3. Descripción, se inserta la frase “, Ver numeral 8.7.1 de la ISO 9001.2015” Numeral 4. Descripción, se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad” y se inserta la frase “conservando los registros”. Numeral 5. Responsable, se elimina “Representante de la dirección” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad”. Dependencia, se elimina “Mejoramiento continuo” y se inserta “Control interno y gestión de la calidad.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	8	En el Numeral 4 se eliminó ¨Jefe de Control Interno y Gestión de la Calidad¨ y en su lugar se insertó ¨Director Aseguramiento Corporativo¨ En el numeral 5 se modifica el nombre del responsable que antes era ¨Jefe de control Interno y Gestión de la calidad¨ por ¨Director Aseguramiento Corporativo¨, se eliminó en la dependencia ¨ Control interno y gestión de la calidad¨ y se insertó ¨Dirección de Aseguramiento Corporativo¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. **OBJETO:** Determinar que el Sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de La Guajira se ha implementado y se mantiene de manera eficaz para alcanzar los objetivos y política de calidad planificados y está acorde a los requisitos de la organización y los reglamentarios aplicables.
2. **ALCANCE:** Aplica a todos los procesos del SGC de la Cámara de Comercio.
3. **DEFINICIONES:** Se aplican las definiciones de la ISO 19011 del 2012

✓ **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de las auditorias.

✓ **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

✓ **Auditado:** Organización o proceso que es auditado.

✓ **Equipo auditor:** Uno o más auditores (3.8.) que llevan a cabo una auditoria (3.1.), con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos (3.10.).

✓ **Evidencia de la auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría (3.2.) y que son verificables.

✓ **Programa de auditorías internas de calidad:** Conjunto de auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.

✓ **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría (3.3) Estos requisitos también incluyen los reglamentarios aplicables.

✓ **Hallazgos de la auditoria:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria (3.3.) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.2.).

4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Director de Aseguramiento Corporativo	Dirección Aseguramiento Corporativo	Planifica y elabora el Programa de auditorías internas de calidad, una vez al año o se realizan auditorias de carácter especial a solicitud del comité de dirección en cualquier fecha del año. En el programa se establece el alcance, los criterios de la auditoria, los auditados, el auditor y los procesos a auditar, objetivos y riesgos, y se tiene en cuenta los resultados de las auditorias anteriores. El responsable, quien actúa como coordinador del sistema no podrá realizar auditorías ni pertenecer a ningún equipo auditor	Programa de auditorías internas de calidad	3 días
2.	Presidente ejecutivo	Presidencia Ejecutiva	Aprueba programa de auditorías, el cual se elabora por procesos y procedimientos.	Agenda de la reunión de apertura	1 día
3.	Director de Aseguramiento Corporativo	Dirección Aseguramiento Corporativo	Distribuye programa de auditorías internas de calidad a auditados y auditores. Se da a conocer con una anticipación de 5 días mínimos a la fecha de las auditorias	Agenda de la reunión de apertura	1 día
4.	Director de Aseguramiento Corporativo	Dirección Aseguramiento Corporativo	Realiza reunión de apertura, para iniciar el programa de auditorías, en la cual se da a conocer al personal el alcance y metodología para la recolección de las evidencias de la auditoria. Asisten auditados y auditores.	Lista de chequeo	1 día

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
5.	Auditores internos de calidad	Directores de todas las áreas	Ejecuta la auditoría interna. Se confrontan los procesos y resultados del sistema de gestión de la calidad con los criterios de la auditoria, se utiliza una lista de chequeo, donde se identifiquen los criterios para evaluar los procedimientos y las versiones de los manuales que se auditan, verificar el control y seguimiento a los productos no conformes, los riesgos por procedimientos y documentos que se evalúan. Para el proceso de conciliación y arbitraje, se trabajan las auditorías con la norma técnica colombiana NTC5906	Lista de chequeo	1 semana
6.	Auditores internos de calidad	Directores de todas las áreas	Realiza informe de auditorías en el que informa los hallazgos y acciones de mejora de la auditoria, y envía copia al auditado y al Director Aseguramiento Corporativo, y al Presidente Ejecutivo.	Informe de auditorías internas de calidad	1 semana
7.	Auditados	Todas las áreas	De acuerdo con los informes de auditoría, levantan las acciones de mejora para aprovechar las oportunidades de mejora. Diligenciar formato de evaluación de auditores.	Solicitud de acciones de mejora	1 semana
8.	Director de Aseguramiento Corporativo y/ Auditores	Dirección Aseguramiento Corporativo	Efectúa seguimiento a los resultados de las auditorías internas de calidad y revisa la eficacia de las acciones tomadas y/o redacción de estas.	Informe de auditorías internas de calidad / Solicitud de acciones de mejora	Mínimo 1 vez al año
9.	Director de Aseguramiento Corporativo	Dirección Aseguramiento Corporativo.	Realizar seguimiento a las acciones realizadas por los responsables de los procesos, para su implementación y mitigación de las no conformidades detectadas y sus causas.	Acciones de mejora/formato de evaluación de auditores.	Mínimo 1 vez al año

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
30-may-08	2	En el paso 2 se incluye la frase: “el cual se elabora por procesos y procedimientos”.	Presidente Ejecutivo
21-12-09	3	En el paso 5 se incluye la frase “los riesgos por procedimientos y documentos que se evalúan.” En el paso 8 se incluye la frase “acciones de mejora”.	Presidente Ejecutivo
13-12-11	4	En el numeral 7 Descripción se elimina la frase “Analizar, evalúan las no conformidades reportadas en los informes de auditorías internas y proponen acciones correctivas para eliminar o corregir el problema” y se inserta la frase “De acuerdo con los informes de auditoría, levantar la acción correctiva y/o acción preventiva para aprovechar las oportunidades de mejora”	Presidente Ejecutivo
13-12-11	4	En el numeral 8 Descripción se elimina la frase “verifica que se cumplan las acciones correctivas o preventivas o acciones de mejora” y se incluye la frase “y revisa la eficacia de las acciones tomadas”	Presidente Ejecutivo

18-01-13	5	En el numeral 7, inserción de la frase “llenar formato de evaluación de auditores”	Presidente Ejecutivo
18-01-13	5	En el numeral 5, inserción de la frase “Para el proceso de conciliación y arbitraje, se trabajan las auditorías con la norma técnica colombiana NTC5906”	Presidente Ejecutivo
18-01-13	5	Se inserta en el encabezado “Proceso de Auditorias de Calidad” y se cambia “Proceso a Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad”	Presidente Ejecutivo
24-04-18	6	Definiciones: se inserta la frase “Se aplican las definiciones de la ISO 19011 del 2012” En el concepto de Auditoría se elimina la frase “la extensión” y se inserta “el grado” En el concepto de Equipo auditor se insertan los numerales “3.8., 3.1., 3.10.” En el concepto de Evidencia de la auditoría se inserta el numeral “3.2.” En el concepto de Criterios de auditorías se inserta la frase “frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría” y el numeral “3.3.1 En el concepto Hallazgos de la auditoría se insertan los numerales “3.3.” y “3.2.”. Numeral 1. Descripción se elimina la frase “con una frecuencia de 2 veces al año” y se inserta “una vez al año”. Tempo se inserta “3 días” Numerales 2, 3, y 4 se inserta el tiempo “1 día” Numeral 3. Descripción se elimina “10 días” y se inserta “5 días” Numerales 5,6 y 7 se inserta el tiempo “1 semana”. Numeral 5. Formato se elimina “correctivas y preventivas” y se inserta “acciones de mejora”. Numeral 6. Descripción, se inserta la frase “y acciones de mejora” y se inserta la frase “y al Presidente Ejecutivo” “Se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad”. Formato se elimina “correctivas o preventivas” y se inserta “acciones de mejora”. Numeral 7. Descripción, Se elimina la frase “la acción correctiva y/o acción preventiva” y se inserta la frase “las acciones de mejora”. Formato se elimina “correctivas o preventivas” y se inserta “Acciones de mejora”. En los numerales 1,3,4,8 y 9 cambia el Responsable, se elimina “Representante de la Presidencia” y se inserta “Jefe de control interno y gestión de la calidad.” En los numerales 1, 3, 4, 8 y 9 se inserta la frase “Control interno y gestión de la calidad”. En los numerales 5 y 6 Dependencia. se inserta “Jefe de	Presidente Ejecutivo

		todas las áreas” Numeral 7. Dependencia, se inserta “Jefes de todas las áreas” y en formato se incluye “Formato de evaluación de auditores”.	
01-06-22	7	En los numerales 1, 3, 4, 8 y 9 en el Responsable se cambia ¨Jefe de Control interno y gestión de la calidad¨ por Director de Aseguramiento Corporativo¨ se eliminó ¨Control interno y gestión de la calidad¨ y en su lugar se insertó ¨Dirección Aseguramiento Corporativo¨. En el numeral 5 y 6 en la Dependencia se Cambió ¨Jefe de procesos¨ por ¨Directores de proceso¨ En el numeral 6 se en la descripción se eliminó la frase ¨Jefe de control interno y gestión de la calidad¨ y en su lugar se insertó ¨Director Aseguramiento Corporativo¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	**Revisado por:**
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

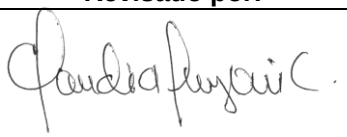
1. ***OBJETO:*** Describir las actividades para realizar actividades de responsabilidad social en la entidad.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a las actividades para realizar acciones de responsabilidad social.
3. ***DEFINICIONES:***
   - ✓ ***Responsabilidad Social Empresarial*:** Capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona, de esta forma la entidad es socialmente responsable cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician con su actividad, así como también el cuidado y preservación del entorno.
   - ✓ ***Grupos de Interés*:** Instituciones o personas que se relacionan con la entidad, los cuales se benefician con sus actividades. Ejemplo: Clientes, comunidad, gobierno territorial, y Nacional, empleados, Junta Directiva, Gremios, entre otros.
4. ***DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES***

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Secretaria General /Director de proceso	Todos los procesos	Detecta la necesidad, recibe solicitud o iniciativa de realizar evento de responsabilidad social empresarial.		1 día
2.	Secretaria General	Secretaría General	Elabora planeación de evento de Responsabilidad social empresarial determinando sus costos, identifica recursos nacionales e internacionales.	Ficha de Planeación y evaluación de eventos	8 días
3.	Secretaria General	Secretaria General	Presenta información para aprobación del Presidente Ejecutivo. SI: Continua procedimiento Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo NO: Archiva	Ficha de planeación y evaluación de eventos	3 días
4.	Secretaria General	Secretaría General	Solicita inclusión en el Plan Anual de Trabajo de la entidad. Coordina las actividades del Plan de RSE.		1 día
5.	Secretaria General	Secretaría General	Revisa proceso y determina si es procedente levantamiento de acciones preventivas o correctivas.	Formato de acciones correctivas o preventivas	2 días
6.	Secretaria General	Secretaría General	Efectúa control y verificación del Numeral 4, procedimiento de productos o servicios no conformes		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
29-10-08	1	Creación	Presidencia Ejecutiva
21-12-09	2	Numeral 3. Se incluye después de la frase procedimiento, se incluye “Y, se valida permanentemente con lista de verificación y/o chequeo.” Y, Se incluye el formato “Lista de chequeo”	Presidente Ejecutivo

21-12-09	2	Se incluye numeral 6: Efectúa control y verificación del numeral 4, procedimiento de productos o servicios no conformes	Presidente Ejecutivo
13-12-11	3	En todos los numerales se elimina “Coordinador de comunicaciones, y se incluye “Jefe de Comunicación Organizacional”	Presidente Ejecutivo
15-01-16	4	En todos lo numerales se elimina “jefe de Comunicaciones Organizacional” y Comunicaciones, reemplazándose por “Secretaria General” como responsables y Secretaría General como dependencia.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	5	En el Numeral 1 se modificó el nombre del Responsable que antes era ¨Jefes de procesos¨ por ¨Directores de Procesos¨.	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Recepcionar, tramitar y dar respuesta a los recursos, revocatorias e impugnaciones, presentados a la entidad por los usuarios de los registros públicos
2. ***ALCANCE:*** Aplica a los Recursos, Revocatorias e Impugnaciones
3. ***DEFINICIONES***
   - ✓ Código de Procedimiento Administrativo y De lo Contencioso Administrativo.
   - ✓ ***Recurso Reposición:*** Ante el mismo funcionario que tomó la decisión para que aclare, modifique o revoque.
   - ✓ ***Recurso de Apelación:*** Ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el mismo propósito.
   - ✓ ***Queja:*** Cuando se rechace el de apelación y que podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Secretaria General y/o Gerente de Registros Públicos	Secretaria General y/o Registros Públicos CAE	Verificar presentación personal del recurso, impugnación o solicitud de revocatoria: Revisar el cumplimiento de los requisitos contenidos en el numeral 6.3 del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007 y en los artículos 77, 93 y siguientes del C.P.A.D.C.A. y verificar la presentación de los anexos señalados en el memorial. No se puede negar a recibir peticiones, recursos o solicitudes de revocatoria directa dirigidos a la entidad, no se puede exigir documentos que ya reposen en los archivos de la entidad y, en caso de requerir algún documento que repose en el archivo de registros de otra Cámara de Comercio, deben solicitarlo a través del RUES y en ningún caso se le pueden solicitar al usuario. (Circ. Única Núm. 1.3.) Para definir si quien interpone un recurso es "interesado", las Cámaras de Comercio están en la obligación de verificar que el solicitante señale y acredite el interés que le asiste y presente una prueba sumaria de la calidad en que actúa, salvo que en el archivo de registros públicos repose esta prueba. (Circ. Única Núm. 3.2.). Cuando se presente el recurso de apelación ante la Cámara de Comercio, ésta debe verificar los requisitos de procedibilidad y mediante acto administrativo debe decidir si lo envía a la Superintendencia para su trámite o si lo rechaza. Nota Si el recurso lo debe tramitar otra Cámara responsable se debe	Escrito del Recurso	15 minutos

			enviar de inmediato a través del RUES.		
2.	Secretaria General y/o Gerente de Registros Públicos	Secretaria General y/o Registros Públicos CAE	Si el recurso se presenta por escrito, por medios electrónicos, dentro del plazo legal (10) hábiles para los recursos reposición en subsidio de apelación y (5) hábiles para el recurso extraordinario de queja. Nota No se tiene en cuenta el día sábado para el conteo ya que la entidad no presta sus servicios este día. Si el recurso es presentado por el interesado o mediante apoderados (abogado), si se sustenta, si solicita y aporta pruebas, si tiene nombre y dirección dl recurrente o dirección electrónica para notificación. Entonces se admite el mismo día. Si el recurso no reúne los requisitos anteriores se rechaza el mismo día en que se recibe o al día hábil siguiente por excepción. Si el recurso se presenta contra la inscripción de una orden de autoridad competente, se debe negar por ser un acto de ejecución.	Escrito del Recurso	1 día
3.	Secretaria General y/o y Digitadora. Gerente de Registros Públicos	Registros Públicos CAE	Certificación de los recursos: es decir La Cámara de Comercio certificará el recurso que no va a negarse o rechazarse, el día en que se recibió y, si justificadamente no es posible, debe certificarse el efecto suspensivo del acto recurrido máximo al día hábil siguiente a su interposición. Tan pronto se resuelva el recurso de reposición y si se concede el recurso de apelación, la Cámara de Comercio certificará los datos de la Resolución que resolvió la reposición e indicará que está en trámite la apelación. Una vez resueltos definitivamente los recursos administrativos y debidamente notificados, la Cámara de Comercio inscribirá la respectiva resolución cuando se refiera a una inscripción y dejará de certificar los recursos. Si alguien necesita que le certifiquen los recursos interpuestos en alguna fecha en particular, deberá solicitar un certificado histórico. Los recursos contra los actos de abstención de registro no se certifican. Tratándose del recurso de queja el certificado se afecta en dos oportunidades una cuando la SIC solicita el expediente y la afectación del certificado y cunado se resuelve el recurso de queja.	Plataforma SII	El Mismo día

4.	Secretaria General y/o Gerente de Registros Públicos	Secretaria General y/o Registros Públicos CAE	Comunicar a terceros: En cumplimiento del inciso 1° del Artículo 37 del C.P.A.D.C.A., comunicar a terceros que puedan resultar directamente afectados de la existencia de la actuación administrativa, el objeto de esta y nombre del peticionario.	Formato escrito	1 Dia
5.	Secretaria General y/o Gerente de Registros Públicos	Registros Públicos CAE	Resolver: Consultar diferentes fuentes legislativas, jurisprudenciales y doctrinales. En la Resolución que resuelva un recurso y al momento de hacer la notificación, debe informarse si procede(n) recurso(s) y la oportunidad para interponerlo(s). Contra la resolución que resuelva un recurso de reposición y/o apelación, no procede recurso alguno. (Circ. Única Núm. 3.4	Formato escrito	1 mes
6.	Presidente ejecutivo	Registros Públicos CAE, Secretaría general	Firma y remisión: Se firma la resolución por parte del encargado, se entregará al asesor especializado para que realice las siguientes acciones: ● Comunicar al peticionario y a terceros que puedan resultar directamente afectados en la actuación administrativa de la resolución. ● Enviar el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio, si es el caso.	Resolución.	1 día
7.	Secretaria General y/o Gerente de Registros Públicos	Registros Públicos CAE, Secretaría general	Notificación de la Decisión del Recurso: Cuando la decisión del recurso de reposición confirma el acto administrativo impugnado, y procede el trámite del recurso de apelación, no es obligatoria la notificación personal de dicha decisión. En caso de que la decisión del recurso ponga fin al procedimiento administrativo, aquélla deberá ser notificada en los términos previstos en el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo (personal y/o mediante aviso). (Circ. Única Núm.. 3.6.). Notificar al peticionario y a terceros que puedan resultar directamente afectados en la actuación administrativa de la resolución, en caso de no haberse realizado la notificación personal al cabo de los 5 días hábiles del envío de la comunicación.	Formato escrito	5 días hábiles

8.	Secretaria General y/o Gerente de Registros Públicos	Registros Públicos CAE, Secretaría general	Conformación del expediente de recurso: Resuelto por la Cámara de Comercio el recurso de reposición interpuesto frente a un acto registral, y si fuere procedente el trámite del recurso de apelación, la Cámara de Comercio deberá remitir el expediente del recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio -Grupo de Trabajo de Trámites Administrativos-, debidamente foliados en la parte superior derecha, iniciando desde la carta de remisión a esta Entidad y hasta la última hoja, en el orden que a continuación se indica: ● Carta de remisión del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio. Tal documento deberá contener la relación del material que se envía, con la indicación de los folios que componen el expediente. ●Escrito del recurso. ●Acto administrativo objeto del recurso. ●Cuando se trate de abstención registral, la cámara deberá remitir el oficio respectivo. En caso de haber procedido la inscripción, deberá remitir copia de la anotación en el libro respectivo. ● Actos y documentos presentados para registro. ● Resolución mediante la cual la Cámara de Comercio decide el recurso de reposición. ●Estatutos de la persona jurídica inscritos en la respectiva Cámara de Comercio y vigentes al momento de la adopción de la decisión materia de registro. ●Certificado de existencia y representación legal o de matrícula mercantil, donde conste la anotación registral del acto impugnado, si el recurso es contra una inscripción. Constancia de la publicación de la solicitud de inscripción registral, efectuada por la Cámara de Comercio. ●Constancia del traslado del recurso a los interesados. ●Escritos de respuesta de los interesados al	Formato escrito	1 día

			traslado de los recursos. ●La remisión del recurso de apelación por parte de la Cámara de Comercio a la Superintendencia de Industria y Comercio, deberá ser realizada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a aquel en que se expida la respectiva Resolución por correo físico o electrónico.(Circular Única, Núm. 3.7.).		
9	Secretaria General y/o Digitadora Gerente de Registros Públicos	Registros Públicos CAE,	Resolución del Recurso de Apelación: Las Cámaras de Comercio, una vez reciban la resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio en la que resuelve el recurso de apelación, si se refiere a una inscripción, procederán de inmediato a inscribirla y actuarán de conformidad con la decisión del superior.	Plataforma SII	Inmediatamente

CONTROL DE CAMBIO

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
23-04-18	1	Se creo el procedimiento	Presidente Ejecutivo
01-06-22	2	En todos los numerales excepto el 6 se eliminó en el responsable el nombre ¨Gerente CAE¨ y en su lugar se insertó¨ Gerente de Registros Públicos¨ Se creo el Cuadro de Control de Cambios.	Presidente Ejecutivo

Revisado por:	Aprobado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. *OBJETIVO:* Adelantar las gestiones de trámite y radicación de incapacidades médicas, licencias de maternidad y paternidad de los empleados de la Cámara de Comercio de La Guajira, con el fin garantizar el cumplimiento del pago de las prestaciones económicas por parte de las Empresas Promotoras de Salud (EPS).

2. *ALCANCE:* Este procedimiento aplica para las gestiones de cobro ante las Empresas Promotoras de Salud (EPS) autorizadas en Colombia y donde este afiliado el empleado, para dar cumplimiento a las prestaciones económicas mediante el reconocimiento de licencias o incapacidades del personal que labora en la Cámara de Comercio de La Guajira.

3. DEFINICIONES

- ✓ ***Certificado de Incapacidad:*** Es el documento único oficial que expiden las EPS a través de los profesionales de la salud autorizados.
- ✓ ***Historia Clínica:*** Es un documento médico-legal que entrega el médico de la EPS al paciente el cual contiene la información del estado de salud del paciente a lo largo de sus tratamientos o consultas médicas.
- ✓ **Incapacidad:** Se entiende la incapacidad por enfermedad general, como un estado de inhabilidad física o mental para que una persona desempeñe sus funciones laborales, originada en un accidente o enfermedad de origen común no profesional.
- ✓ **Licencia de Maternidad:** Es el reconocimiento de tipo económico que hace el Sistema General de Seguridad Social en Salud, a la progenitora del recién nacido, a la madre adoptante del menor de 7 años o al padre adoptante cuando éste carezca de cónyuge o compañera permanente.
- ✓ ***Licencia de Paternidad:*** Es el período remunerado de ocho (8) días hábiles, que se concede al empleado para acompañar a la cónyuge o compañera permanente, en los primeros días del nacimiento de su hijo, previo el cumplimiento de los requisitos legales.
- ✓ ***Radicar:*** Presentar y entregar el certificado de incapacidad o licencia ante la EPS con sus soportes para la respectiva solicitud del reconocimiento económico y pago de la prestación económica adeudada, cabe aclarar, que las únicas incapacidades que se cobran a las EPS son aquellas que sobrepasan los 3 días de incapacidad expedida por la EPS donde está afiliado el empleado, las incapacidades que tienen 2 días o menos las asume y paga únicamente el empleador, sin que haya algún tipo de descuento al empleado .

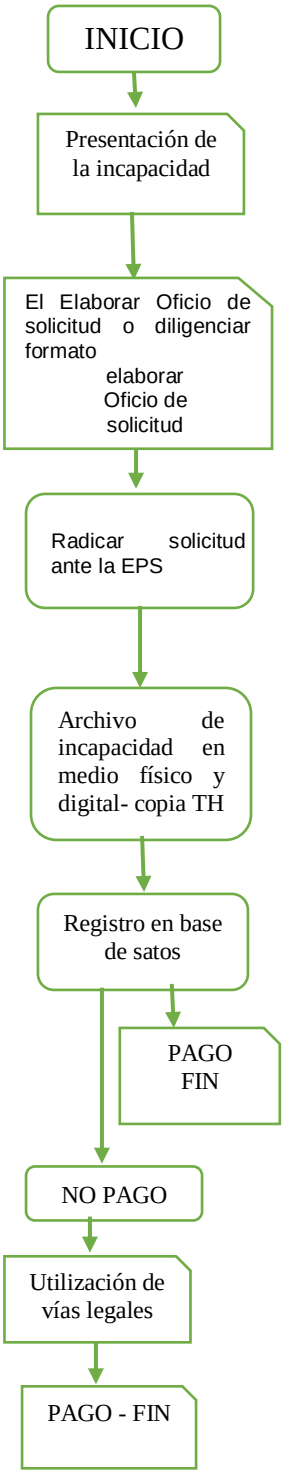
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Empleado incapacitado	Todas las Áreas de la entidad	Solicitar y entregar el certificado de incapacidad o licencia original expedida por el médico autorizado y/o responsable de la EPS a la cual está afiliado a la oficina de Talento Humano y al correo sst@camaraguajira.org. A las licencias de maternidad, se debe anexa copia del registro civil de nacimiento, certificado del nacido vivo del menor, copia de la cédula de la cotizante y la historia clínica del paciente.	Certificado de incapacidad o licencia con sus soportes	De 1 a 3 días después de otorgada la incapacidad

2.	Asistencia Administrativa y Financiera y/o Profesional 2 Seguridad y Salud en el trabajo	Administrativa y Financiera	Recibir el certificado original entregado por el empleado de la incapacidad o licencia de maternidad o paternidad, enfermedad profesional, accidente de trabajo, según el caso. Los certificados de incapacidad o licencia pueden corresponder a: a. Enfermedad General b. Accidente de Trabajo c. Enfermedad Laboral d. Maternidad e. Paternidad	Certificado de incapacidad o licencia con sus soportes	De 1 día
3.	Tesorera y/o Profesional 2 Seguridad y salud en el trabajo.	Contabilidad y Financiera /Administrativa y Financiera.	Verificar que el documento y anexos cumplan con los requisitos para su cobro y que haya sido expedido por la EPS, IPS y ARL o entidad adscrita y autorizada por éstas. •Si el documento **NO** cumple con los requisitos, le falta información o documentación, se devuelve al empleado para que subsane lo requerido por oficio y correo en un tiempo no mayor a 3 días. • Cuando el documento cumple con los requisitos para cobro, continúa en la actividad 4.	Certificado de incapacidad o licencia con sus soportes	1 día
4.	Tesorera	Contabilidad y Financiera	Elaborar y tramitar formatos y oficios de solicitud de reconocimiento y pago de incapacidad o licencia y anexar los soportes respectivos firmados por el Representante Legal o su Delegado. En algunos casos la solicitud se deberá hacer por medio de formatos previamente establecidos por la EPS y/o ARL según corresponda.	Oficio de Solicitud, Formulario o formato de radicación y reconocimiento económica de incapacidades o licencias	1 día
5.	Mensajero y/o Tesorera	Administrativa y Financiera/ Contabilidad y Financiera	Radicar la solicitud o formato ante las EPS correspondiente con los soportes respectivos. La radicación de este trámite se realiza de manera presencial y/o virtual de acuerdo con el proceso, canales y/o medios internos de cada EPS.	Copia de Radicado	1 día
6.	Asistente Administrativa y Financiera / Tesorera /Profesional 2 Seguridad y Salud e el Trabajo.	Administrativa y/ Contabilidad y Financiera	Archivar las incapacidades o licencias en la hoja de vida digital y física del funcionario y en la carpeta física de archivo de incapacidades a cargo de Tesorería. Envío de copia a Talento humano para proceso y/o para incorporarla en la nómina del mes, a SST para reporte ARL SGSST, y a Tesorería para reporte y liquidación en el PILA	Certificado de incapacidad original o copia, oficio radicado ante la EPS, con copia de soportes enviados	1 día

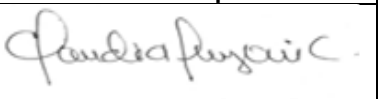
7.	Profesional 2 Seguridad y Salud en el Trabajo / Asistente Administrativo y Financiero	Administrativa y Financiera	Registrar todas y cada una de las incapacidades y licencias clasificadas por las que tienen derecho a reconocimiento económico y las que no en el sistema de información gestión administrativa y ARL	Base de datos incapacidades y licencias	1 día
8.	Tesorería	Contabilidad y Financiera	Cada mes hacer seguimiento si se refleja el pago del reconocimiento económico o si se rechaza la incapacidad o licencia. **SI** se refleja el pago reportar e informar a contabilidad y talento humano para su finalización del proceso. Si **NO** se refleja el pago y se **NIEGA** la incapacidad o licencia, subsanar cualquier argumentación con la documentación pertinente y solicitar mediante comunicación escrita a la EPS o ARL el reconocimiento de la incapacidad o licencia negada o rechazada.	Extractos bancarios y base de datos incapacidades y licencias	1 día.
9.	Director Administrativa y Financiera/ Contador / Asistente Administrativo y Financiero	Administrativa/ Contabilidad y Financiera	Cada trimestre Administrativa y Financiera hace seguimiento a las incapacidades y con Contabilidad concilia los saldos con el fin de que se validen los saldos de las cuentas por cobrar a las EPS y ARL.	base de datos incapacidades y licencias Auxiliar contable Formato Conciliación Saldo Incapacidades	1 día.
10.	Director Administrativo y Financiero /Asesor Jurídico / Contador	Presidencia Ejecutiva /Administrativa y Talento Humano / Contabilidad y Financiera	Una vez se verifique información de cobro y pago del reconocimiento económico de las EPS y ARL, y si recibe el pago se da **FIN** al proceso. Caso contrario, se adelantan las gestiones de cobros pertinentes a que hubiere lugar según lo estipulado legalmente. En caso de que la Entidad de Seguridad Social no reconozca la prestación económica, la entidad deberá asumir el valor no reconocido.	Derechos de petición, tutelas entre otros	

11. FLUJOGRAMA DEL PROCESO



CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
29-09-10	1	Creación del procedimiento.	Presidente Ejecutivo
01-06-22	2	En el Numeral 2 se Modificó el Responsable ¨ Secretaria Administrativa y Talento Humano y/o Profesional SST¨ por ¨Administrativa y Financiera y/o Profesional 2 Seguridad y Salud en el trabajo Asistencia¨, en la dependencia se cambio el nombre que antes era ¨Administrativa y Talento Humano¨ por ¨Administrativa y Financiera¨ En el Numeral 3 Se modificó el Responsable ¨Profesional SST¨ por ¨ Profesional 2 Seguridad y Salud en el Trabajo¨ En la dependencia se cambio ¨Administrativa y Talento Humano¨ por ¨Administrativa y Financiera¨. En el Numeral 5 cambió en la Dependencia ¨Administrativa y Talento Humano¨ por ¨Administrativa y financiera¨. En el numeral 6 cambio en el Responsable ¨Secretaria Administrativa y Talento Humano¨ por ¨Asistente Administrativa y Financiera¨, cambió ¨Profesional SST¨ por ¨Profesional 2 Seguridad y Salud e el Trabajo¨. En el Numeral 7 Cambio ¨Profesional SST¨ por ¨Profesional 2 Seguridad y Salud en el Trabajo¨ Cambio ¨Auxiliar Administrativo¨ por ¨Asistente Administrativo y Financiero¨, en la dependencia cambio ¨Administrativa y talento Humano¨ por ¨Administrativa y Financiera¨ En el Numeral 9 se cambio en el Responsable ¨Jefe de Talento Humano¨ por ¨Director Administrativa y Financiera¨ se cambió también ¨Jefe de Contabilidad¨ por ¨Contador¨ se cambió ¨Auxiliar Administriva¨ por Asistente Administrativo y Financiero, en la descripción se cambió ¨Talento humano¨ por ¨Administrativa y Financiera¨ En el numeral 10 se modificó en el responsable ¨Jefe de Talento Humano¨ por ¨Director Administrativo y Financiero¨ se modificó ¨Jefe de Contabilidad¨ por ¨Contador¨	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
	
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETO:*** Aprobar y administrar las pólizas y demás garantías constituidas para asegurar a la Cámara de Comercio de La Guajira, con ocasión a la suscripción de los contratos, convenios y para salvaguardar actuaciones, bienes, inversión de recursos, eventualidades y patrimonio.
2. ***ALCANCE:*** Aplica a contratos, convenios actuaciones, bienes, recursos, eventualidades y patrimonio de la Cámara de Comercio de La Guajira.
3. ***DEFINICIONES***

- ***Póliza:*** Documento donde se plasma toda la información del producto asegurado que un cliente contrata con una compañía. La póliza formaliza el contrato de seguro y es válida cuando está firmada en conformidad, tanto por el asegurado como por el asegurador.
- ***Garantía:*** Mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica.
- ***Aseguradora:*** Es la empresa especializada en el seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos (riesgos asegurables) a las unidades económicas de producción y consumo.
- ***Tomador/Afianzado:*** Es la persona que celebra el contrato de seguro con la aseguradora. Es el contratista que ejecuta las actividades descritas en el contrato.
- ***Asegurado/beneficiario:*** Es la entidad contratante quien tiene el interés asegurable, pues es el que sufriría un perjuicio en caso de incumplimiento por parte del tomador/afianzado.
- ***Garantía de Cumplimiento:*** Representa un aval que garantiza que los acuerdos establecidos a través de un contrato se cumplan en toda su extensión. Sus beneficios son aplicables a cualquier tipo de contratación o empresa.
- ***Garantía de Calidad:*** Amparo que cubre a la entidad de los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado por el contratista. Estos perjuicios generalmente se presentan con posterioridad a la terminación del contrato.
- ***Garantía de Responsabilidad civil extracontractual:*** Amparo que transfiere el riesgo a la aseguradora de reparar a la víctima (tercero) por un actuar que genere responsabilidad civil en cabeza del asegurado.
- ***Garantía de salarios y prestaciones sociales:*** Tiene por objeto cubrir a la entidad asegurada de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista garantizado, frente al personal requerido para la ejecución del contrato amparado.
- ***Garantía de manejo de anticipo:*** Es una cobertura que se expide dentro de la garantía única de cumplimiento. La Entidad debe solicitar el amparo cuando el contrato se haya contemplado la entrega al contratista de un dinero en calidad de anticipo.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1.	Secretaria General	Secretaría General	Una vez suscrito el contrato, se reciben de manera física o vía correo electrónico las pólizas exigidas al contratista o proveedor del bien o servicio, junto con el comprobante o recibo de pago de esta.	Lista de chequeo	1 min
2.	Secretaria General	Secretaría General	Verificar la originalidad de la póliza, a través del contacto directo con la aseguradora vía o a través de los canales virtuales dispuestos para las consultas de las garantías expedidas.	Póliza	30 min

3.	Secretaria General	Secretaría General	Verificar que la información contenida en la póliza esté acorde a lo estipulado en el contrato y/o que atiende a los requerimientos necesarios para amparar el bien o servicio.	Lista de Chequeo	5 min
4.	Secretaria General	Secretaría General	Verificar que corresponda a los seguros o garantías solicitadas en cuanto a las partes, objeto, amparos, valores asegurados, porcentajes de cobertura, vigencias, firmas y condiciones para la aprobación.	Lista de Chequeo	5 min
5.	Secretaria General	Secretaría General	Solicitar correcciones o información faltante al tomador, para que realice la corrección o complemente la información o anexos que se requieren.	Solicitud	10 min
6.	Secretaria General	Secretaría General	Sellar y aprobar la póliza de conformidad con el formato establecido por la entidad.	Póliza aprobada	5 min
7.	Secretaria General	Secretaría General	Publicar la póliza aprobada en el SECOP I	Enlace de SECOP I	20 min
8.	Secretaria General	Secretaría General	Incorporar física o digitalmente la póliza y su aprobación en la carpeta contractual.	Póliza	10 min
9.	Secretaria General	Secretaría General	Solicitar al contratista, proveedor o área correspondiente, actualización de las garantías, bien sea por la necesidad de prórroga, modificación, adición, adición o cambio normativo.	Solicitud	20 min
10.	Secretaria General	Secretaría General	Identificar las garantías próximas a vencer para realizar solicitud de actualización en caso de que se requiera.	Lista de Chequeo	20 min
11.	Secretaria General	Secretaría General	Solicitar al tomador actualización de la póliza en los tiempos establecidos, informándole sobre el vencimiento, renovación o adición de la póliza por modificación de plazo, valor, entre otros.	Solicitud	20min
12.	Secretaria General	Secretaría General	Recibir de parte del tomador, la póliza actualizada para su respectiva aprobación.	Póliza	1 min
13.	Secretaria General	Secretaría General	Informar al contratista y a la aseguradora la ocurrencia del siniestro y posible activación de la póliza, en los casos en que este ocurra y afecte directamente a la Cámara de Comercio de La Guajira.	Oficio y/o requerimiento	20 min
14.	Supervisores o Interventores de Contratos	Área que ejerce la Supervisión	Realizar seguimiento trimestral por parte de los supervisores o interventores de los contratos, a las pólizas, con apoyo de la Secretaría General.	Lista de Chequeo	30min
15.	Secretaria General	Secretaría General	Realizar última revisión de pólizas a la liquidación del contrato.	Póliza	30 min

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**

1. ***OBJETIVO:*** Definir el manejo y uso de crédito corporativa a nombre de la Cámara de Comercio de la Guajira por parte de los funcionarios que tienen su custodia.
2. ***ALCANCE:*** Inicia con la realización de las transacciones automatizadas, el pago respectivo de la obligación, la recepción de los soportes de solicitud y pago de las transacciones y termina con el registro de las operaciones en contabilidad.
3. ***DEFINICIONES***
   - ***Tarjeta de Crédito Corporativa:*** Es un medio de pago representado en una tarjeta plástica emitida y entregada por las diferentes entidades bancarias que permiten realizar ciertas operaciones desde un cajero automático y la compra de bienes y servicios a crédito.
   - ***Cupo tarjeta de Crédito:*** Es el valor total asignado y disponible en una tarjeta de crédito que una entidad bancaria otorga al titular de esta.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCION	FORMATO	TIEMPO
1.	Tesorera	Área administrativa y financiera	La tesorera oportunamente en los portales bancarios los extractos con el detalle y la relación de cada consumo para realizar el pago dentro de las fechas límites.		
2.	Tesorera	Área administrativa y financiera	Las cuentas deben ser entregadas en el mes del consumo. En caso de que se presenten viajes finalizando el mes, se permitirá dicha legalización en el mes siguiente.		
3.	Tesorera	Área administrativa y financiera	El área de contabilidad recibe los documentos soporte y/o encargado del uso de las tarjetas de crédito, estando pendiente de las fechas de corte para que queden registrados en el mes correspondiente.		
4.	Tesorera	Área administrativa y financiera	El área de contabilidad validara todas las transacciones realizadas con la tarjeta de crédito corporativa, en que incurra cada responsable, confrontando cada consumo (váucher, factura y/o comprobante de pago) con los estratos bancarios.		
5.	Tesorera	Área administrativa y financiera	el área de contabilidad crea una cuenta por pagar como obligación financiera por cada una de las tarjetas de crédito con el banco correspondiente utilizando fondos públicos y privados.		
6.	Tesorera	Área administrativa y financiera	Se realiza la respectiva contabilización y posterior validación del contador. Una vez causadas las cuentas pagadas con todos sus soportes son archivadas en sus respectivas carpetas.		

7.	Tesorera	Área administrativa y financiera	Se prohíbe realizar anticipos de efectivo a las tarjetas de crédito sobre los consumos que no estén identificados. Igualmente se prohíbe dar anticipos para liberar cupos de la tarjeta de crédito corporativas.		
8.	Tesorera	Área administrativa y financiera	Toda la rendición de gastos debe estar sujeta a los usos permitidos de la tarjeta de crédito definidos.		
9.	Tesorera	Área administrativa y financiera	Será deber y responsabilidad del área de contabilidad notificar a la Dirección Administrativa y Financiera y el área de Control Interno, cualquier desviación, mal uso, error u otra situación que detecten al momento de revisar los movimientos de las distintas tarjetas de crédito.		
10.	Tesorera	Área administrativa y financiera	En caso de que la tarjeta de crédito corporativa sea extraviada o hurtada, el titular autorizado, será responsable de notificar inmediatamente vía telefónica a las oficinas de la entidad bancaria para el respectivo bloqueo de la tarjeta y posterior a ello deberá notificar al Presidente Ejecutivo, para que desde allí se gestione la reposición de la nueva tarjeta.		
11.	Tesorera	Área administrativa y financiera	En caso de hurto de la tarjeta de crédito, deberá realizar y aportar la denuncia instaurada ante el órgano judicial respectivo.		
12.	Tesorera	Área administrativa y financiera	Los cargos registrados con la tarjeta de crédito posterior al extravío o hurto serán analizados directamente con la entidad bancaria.		
13.	Tesorera	Área administrativa y financiera	Cualquier cargo registrado que no pueda ser argumentado o apelado ante la entidad bancaria por falta información, incumplimiento al procedimiento, o negligencia por parte del titular autorizado de la tarjeta, será cargado al responsable. Esto incluye, además, cargos por intereses, moras, multas, y penalidades.		

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
01-06-2022	1	Creación del procedimiento	Presidente Ejecutivo

Aprobado por:	Revisado por:
Presidente Ejecutivo	**Representante de la Presidencia**