



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDAD POPULAR PARA EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 1 de 42

RESOLUCIÓN No. 034 DE 2017

(21 de junio)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR".

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar en uso de sus facultades legales, estatutarias, reglamentarias y,

CONSIDERANDO:

- a) Que en el ejercicio de Direccionamiento Estratégico realizado por la Cámara de Comercio de Valledupar, se determinó fortalecer el modelo de gestión, estableciendo los sistemas de gestión de calidad, RSE, Control Interno, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Documental como mecanismo para lograr la satisfacción permanente de nuestros clientes y partes interesadas, mediante el mejoramiento continuo de todos los sistemas, procesos y servicios.
- b) Que continuamos convencidos de que la calidad de nuestro servicio es lo que nos permitirá continuar posicionando y consolidando nuestra imagen corporativa como una central de servicios empresariales y agencia facilitadora del desarrollo.
- c) Que la Cámara de Comercio de Valledupar obtuvo su primera certificación ISO 9001:2008 el 21 de marzo del 2007, certificación que ha sido renovada por tercera vez en el año 2016, para diversos servicios ofrecidos por la entidad: Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes y Entidades Sin Ánimo de Lucro, Capacitaciones de Interés General y Logística para Eventos Sociales, Culturales y Empresariales. Para el presente año se decidió incluir los servicios prestados en Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio Económico y Logística y Eventos, bajo la norma ISO 9001:2015, norma actualizada.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS PARA SALVAR EL DESARROLLO DEL CESSE

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 2 de 42

d) Que teniendo en cuenta los anteriores considerandos, la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Expedir y aprobar el **MANUAL DE GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR**, cuyo contenido es el que a continuación se transcribe:

ARTÍCULO 2º.- OBJETIVO: Establecer los lineamientos y contenido de los sistemas de Gestión de la Cámara de Comercio de Valledupar.

ARTÍCULO 3º.- ALCANCE: Aplica para los Sistemas de Gestión de Calidad, RSE, Control Interno, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Documental

ARTÍCULO 4º.- DEFINICIONES

Además de las definiciones contempladas en la norma ISO 9000:2015, OHSAS 18001:2007, OHSAS 18002:2008 e ISO 26000:2010 para la comprensión de este Manual, se tiene en cuenta otras específicas de nuestra institución:

- **Acta de Conciliación:** Documento en donde se expresa la voluntad de las partes incluyendo la declaración final de un proceso de Conciliación, esta acta cuenta con valor jurídico, por lo que de no ser cumplida por las partes involucradas, se ejecutarán de inmediato los puntos mencionados en el acta, solicitando su cumplimiento. Una característica significativa de esta acta es que puede ejecutarse en un menor tiempo a diferencia de otros juicios jurídicos o pleitos judiciales.
- **Actividad no Rutinaria:** Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria " por su baja frecuencia de ejecución.
- **Actividad Rutinaria:** Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

- **Amenaza:** Peligro latente de que un evento físico, de origen natural, causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.
- **Auto-reporte de Condiciones de Trabajo y Salud.** Proceso mediante el cual el trabajador o contratista reporta por escrito al empleador o contratante, las condiciones adversas de seguridad y salud, que identifica en su lugar de trabajo.
- **CAE:** Los Centros de Atención Empresarial CAE, son ventanillas únicas creadas por las Cámaras de Comercio del país, en asocio con entidades del Gobierno de los Países Bajos, el Gobierno Nacional y Municipal para la facilitación de trámites empresariales.

En el Centro de Atención Empresarial de la Cámara de Comercio de Valledupar, nuestros empresarios podrán realizar rápidamente y en un solo lugar, todos los trámites necesarios para crear su empresa con múltiples beneficios

- **Centro de Trabajo:** Se entiende por Centro de Trabajo toda edificación o área a cielo abierto, destinada a una actividad económica, en una empresa determinada.
- **Ciclo PHVA:** Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo, a través de los siguientes pasos:

Planificar: Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar, determinando ideas para solucionar esos problemas.

Hacer: Implementación de las medidas planificadas.

Verificar: Revisar que los procedimientos y acciones implementados estén consiguiendo los resultados deseados.

Actuar: Realizar acciones de mejora para obtener los mejores resultados en la seguridad y salud de los trabajadores.

- **Comité de Calidad:** Integrado por el Director de Calidad, como delegado de la Presidencia Ejecutiva y los líderes de los procesos o su delegado. Tiene como objetivo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

definir los lineamientos para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, validar los documentos pertinentes a aplicar y hacer seguimiento a la ejecución de las actividades programadas.

- **Conciliación:** La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí misma la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero, neutral y calificado, denominado conciliador.
- **Control Interno (Sistema Cameral):** El conjunto integrado por las Cámaras de Comercio de Colombia, han definido el Sistema Cameral de Control Interno (SCCI) como una estructura flexible de Control Interno que sirve como marco de referencia para adaptar y/o implementar y/o fortalecer el sistema de control interno según el tamaño, recursos, necesidades y nivel de riesgo de cada una de las Cámaras.
- **Perfil de Cargo:** Documento que describe la misión del cargo, responsabilidades y las competencias básicas que debe tener el colaborador de acuerdo a las necesidades de la organización.
- **Proyecto:** Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **Registros Públicos:** Es el compendio de los registros de carácter legal que son prestados por la Cámara de Comercio, se clasifican en: Registro Mercantil (RM), Registro de Proponentes (RP), Registro de Personas Jurídicas sin ánimo de Lucro (RE).

ARTÍCULO 5º.- PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La Cámara de Comercio de Valledupar, es una empresa que desarrolla las siguientes actividades:

- Servicios de Registros Públicos
- Servicios de Conciliación y Arbitraje
- Funciones de Desarrollo Regional
- Servicios del Observatorio Socioeconómico
- Servicios de Logística y Eventos
- Servicios especiales para los afiliados

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

• REGISTROS PÚBLICOS

✓ Centro de Atención Empresarial CAE:

Los Centro de Atención Empresarial – CAE son ventanillas únicas creadas por las Cámaras de Comercio del país, en asocio con entidades del Gobierno Nacional y Municipal, a disposición del sector productivo para realizar en un solo lugar y con el mínimo de contactos y requisitos los trámites que deben surtir los empresarios al momento de constituirse y formalizarse, dotada de la tecnología y recurso humano necesario para recibir la documentación requerida para la creación y constitución de empresas.

✓ Registro Mercantil:

Además de cumplir con sus deberes legales, el Registro Mercantil le permite al usuario acreditar la propiedad de su establecimiento, actualizar la información comercial que reposa en los archivos de la Cámara de Comercio, celebrar negocios con los sectores público o privado, evitar sanciones legales (por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio), y, facilitar sus transacciones con bancos, proveedores y clientes. Algunos servicios especiales, relacionados con el Registro Mercantil, son:

- Diligenciamiento inmediato de formularios.
- Certificación inmediata de comerciantes.
- Listados de empresarios y actividades económicas.
- Liquidación e información telefónica.
- Trámites a nivel nacional a través del servicio de Registro Único Empresarial (RUE).
- Registro de libros de comercio.
- Correo Directo y Permanente con las sociedades Comerciales.
- Inscripción de Documentos (Actas, Contratos, etc.).
- Inscripción de medidas cautelares.
- Inscripción de órdenes judiciales.
- Inscripción de acuerdos de reestructuración.
- Inscripción de concordatos.
- Certificación de costumbres mercantiles.

✓ Registro de Proponentes:

Es el registro que llevan las cámaras de comercio, de todas las personas naturales o jurídicas que aspiran a celebrar contratos con el Estado. La inscripción o renovación del registro se realiza a través de un procedimiento ágil y confiable, dentro del cual, el usuario contará con la asesoría de los funcionarios de la entidad en los aspectos técnicos y jurídicos del registro. Además, el usuario puede obtener de manera inmediata el certificado de cualquier proponente y solicitar listados por áreas o especializados.

✓ Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL):

Son personas jurídicas, capaces de ejercer derechos judicial y extrajudicialmente, con sujeción a las disposiciones legales y a sus propios estatutos.

Nacen por voluntad de los asociados en virtud del derecho constitucional de asociación o por la libertad de disposición de los bienes de los particulares, para la realización de fines altruistas o de beneficio comunitario, de lo que se infiere que la ausencia de lucro es una de las características fundamentales, lo cual significa, que no existe reparto de utilidades o remanentes generados en el desarrollo de sus objetivos, ni es viable el reembolso de los bienes o dineros aportados a la entidad.

El Decreto 2150 de 1995, transfirió el registro de la mayoría de las entidades sin ánimo de lucro a las cámaras de comercio.

El Área Jurídica de la Cámara de Comercio de Valledupar, le brinda al usuario constante asesoría para la elaboración de todo tipo de estatutos, actas de órganos sociales y demás actos jurídicos relacionados con este tipo de entidades.

De igual manera, con el objetivo de fortalecer la prestación de los servicios de constitución y formalización de empresas, se cuenta con los Centros de Atención Empresarial – CAE (integrados a los registros públicos) – los que se constituyen en un novedoso concepto de servicio, a través del cual, la Cámara de Comercio se pone a disposición del sector productivo para realizar en un solo lugar, un solo proceso, un solo día, un único requisito, todos los trámites que deben surtir los empresarios al momento de constituirse y formalizarse.

✓ Registro Nacional de Turismo (RNT)

El Registro Nacional de Turismo (RNT) es aquél registro en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos ya sean personas naturales o jurídicas, que efectúen sus operaciones en Colombia.

Este registro es obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente, dentro de los tres primeros meses del año.

De conformidad con el Decreto Ley 019 de 2012, a partir del 1º de Marzo de 2012, las cámaras de comercio del país asumieron la administración del Registro Nacional de Turismo. Uno de sus objetivos fundamentarles es llevar la inscripción de los Prestadores de Servicios Turísticos, que efectúen sus actividades en el territorio colombiano.

• CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con un Centro de Conciliación y Arbitraje autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho desde el 20 de Mayo de 2005, mediante la Resolución No. 0716 del mismo año. El Centro ofrece a los empresarios y a la comunidad en general sus servicios en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, tales como la conciliación, el arbitraje, la amigable composición y la mediación, entre otros.

Los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje son los siguientes:

- Conciliación
- Arbitraje
- Insolvencia de Persona Natural no Comerciante

• DESARROLLO REGIONAL:

✓ Centro de Información PROCOLOMBIA

El Centro de Información de PROCOLOMBIA en Valledupar, creado mediante un convenio de cooperación interinstitucional entre PROCOLOMBIA, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y BANCOLDEX, tiene la finalidad de apoyar la generación de la cultura exportadora y promover la oferta exportable del país, a través

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

de asesoría integral, productos y servicios especializados.

Dada la continua evolución y desarrollo del comercio exterior en Colombia, durante estos últimos años, es de suma importancia entender las oportunidades y limitantes que se presentan al realizar operaciones internacionales, que favorecen no solo al empresario nacional, sino también a nuestro país. Creer en esta posibilidad, es buscar un crecimiento y reconocimiento de empresas del Cesar, que tienen esa visión de internacionalización.

El centro de información le brinda al empresario información continua que le permite estar actualizado en negocios internacionales; además de formación y fortalecimiento en estas actividades, así mismo, genera cultura e inspira al público en general a aprovechar las oportunidades que la globalización le ofrece.

Servicios:

- Información Básica
- Información Especializada
- Centro de Documentos
- Contac Center
- Jornadas de Comercio Exterior
- Diagnóstico y Direccionamiento
- Formalización
- PFE Programa de Formación Exportadora
- PFE Bienes
- PFE Turismo
- PFE Servicios

✓ Punto de Información DANE

El Departamento Nacional de Estadísticas – DANE – es la entidad responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales de Colombia. Pertenece a la rama ejecutiva del Estado colombiano, y tiene cerca de 60 años de experiencia. La entidad cumple con los más altos estándares de calidad y ofrece al país y al mundo más de 85 investigaciones de todos los sectores de la economía, industria, población, sector agropecuario y calidad de vida, entre otras.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

La Cámara de Comercio de Valledupar se ha propuesto implementar nuevas estrategias, que permitan a sus usuarios y población en general el acceso a información actualizada y veraz, en las diversas áreas de desarrollo y producción del país. Es así como se han venido implementando herramientas de trabajo, tales como el Punto de Información al Ciudadano DANE.

Inicialmente, este proyecto apunta a crear la cultura de la estadística en la ciudad y el departamento del Cesar. Por esa razón, la Cámara de Comercio de Valledupar ha desarrollado este convenio con el DANE, para que, tanto los empresarios como el público en general, perciban la importancia que tiene la toma de buenas decisiones apoyados en datos verificables y confiables, respaldados por un ente de esta envergadura.

✓ Punto Bolsa de Valores de Colombia

El punto de Bolsa de Valores de Colombia en la Cámara de Comercio de Valledupar, es un convenio establecido entre la Cámara de Comercio de Valledupar y Bolsa de Valores de Colombia, con el objetivo de masificar el mercado de valores y de llevar sus beneficios a la mayor cantidad de colombianos, incorporó en su visión estratégica la creación de varios canales de formación e información, dedicados a acercar a las personas naturales al mercado de capitales.

✓ ¿Qué es un Punto Bolsa de Valores de Colombia?

La Bolsa de Valores de Colombia (BVC) en su compromiso con la educación económica y financiera de los colombianos, ha creado puntos de información y capacitación en diferentes universidades y cámaras de comercio, los cuales están abiertos al público en general. Uno de ellos es el de la Cámara de Comercio de Valledupar.

La alianza entre estas entidades permite que los Puntos BVC tengan acceso pasivo a las plataformas transaccionales del mercado de capitales colombiano para que sean utilizadas por los usuarios, con fines informativos y académicos. De esta manera, en la Cámara de Comercio contamos con acceso a Xstream (mercado de acciones y derivados), Mec Plus (mercado de deuda colombiano) y SET-FX (Sistema Electrónico de Negociación de Moneda Extranjera).

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS PARA LA PAZ Y EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 10 de 42

✓ Formación Empresarial

Es el esquema que la Cámara de Comercio de Valledupar, ha adoptado para el fortalecimiento de sus programas y con el cual ha irradiado, no solo en Valledupar sino en el resto de los municipios, sus programas de formación.

Contamos con diferentes tipos y estilos de capacitación con metodologías que siempre apuntan a la aplicabilidad de la teoría en un plano real y práctico, y básicamente, desarrollando lo siguiente: conferencias, seminarios, diplomados, especializaciones, foros y misiones empresariales.

✓ Desarrollo Empresarial

La prestación de servicios empresariales de apoyo para el mejoramiento de la competitividad de los empresarios de la región, se convierte en una estrategia de mejoramiento continuo para las empresas cesarences, a través de asesorías, consultorías, estudios de mercado, mapas de competitividad y gestión para generar cambios en el entorno empresarial.

✓ Biblioteca:

La Biblioteca Fernando Matiz, cuenta con una infraestructura física para el préstamo de libros, y tecnológica, que permite la consulta de estudios e investigaciones a través de la página web de la Cámara de Comercio.

• OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO:

Buscamos que se definan políticas públicas para mejorar el entorno competitivo y socioeconómico. Por ello, creamos el Observatorio Socioeconómico; mediante el cual, propendemos por mejorar el ambiente competitivo, promovemos los Comités de Desarrollo y competitividad municipales; facilitamos la participación y Control Social a la Gestión Pública; y defendemos los intereses del empresariado y comunidad, con nuestra vocería y representación.

• LOGÍSTICA Y EVENTOS:

Disponemos de espacios locativos, salas y auditorios en cada una de nuestras sedes, para la realización de eventos empresariales, culturales y sociales en la región.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

• AFILIADOS:

Son los servicios y beneficios preferenciales que disfrutan los empresarios que solicitan voluntariamente su afiliación, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1727 de 2014.

ARTÍCULO 6º.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El organigrama de la Cámara de Comercio se encuentra en el manual de perfiles y competencias, aprobado por junta directiva.

ARTÍCULO 7º.- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

7.1 MISIÓN

Somos una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, corporativa y gremial, conformada por los comerciantes matriculados en el Registro Mercantil, que trabaja con calidad y transparencia como motor de desarrollo regional, dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes, en la prestación de servicios de registros públicos, en la gestión del progreso económico y cultural de la región y del fortalecimiento de su tejido empresarial, apoyada en un talento humano calificado y en tecnologías de la información.

7.2 VISIÓN

Para el año 2021 la Cámara de Comercio de Valledupar será reconocida en el Diamante Caribe y Santanderes como ente impulsor de la innovación y competitividad empresarial, del fortalecimiento e integración del tejido social y del reconocimiento cultural de la región, así como por su excelencia en la prestación de los servicios de registros públicos.

7.3 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

7.3.1. Principios

Transparencia: Garantizamos el derecho que todo ciudadano tiene a acceder a la información pública

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

Innovación: Nos mantenemos al día, continua y activamente, en cuanto a las tendencias, necesidades y movimientos dentro y fuera de la entidad.

Iniciativa-proactividad: Tomamos las decisiones y actuamos a la luz de la identificación de oportunidades, con el fin de responder proactivamente a situaciones presentes y futuras.

7.3.2. Valores

Responsabilidad: Asumimos las actividades que se nos presentan con oportunidad, dedicación y resultados, conscientes de los deberes y las consecuencias de nuestros actos.

Lealtad: Somos fieles en la prestación de los servicios, con calidad, así como también a nuestros clientes y compañeros con sentido de pertenencia y compromiso por la Cámara de Comercio, exaltándola en cada lugar que nos encontremos.

Excelencia: Establecemos metas claras para el logro de los objetivos institucionales que excedan los resultados ordinarios, cumpliendo estándares de calidad sobresalientes en la prestación de nuestros servicios, identificando las oportunidades de mejora continua de nuestra organización.

ARTÍCULO 8º.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es el conjunto de elementos, en una organización, interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los estándares relacionados con la calidad

8.1. NORMATIVIDAD

El Sistema de calidad está certificado bajo la norma ISO 9001: 2015, norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad, con los que una empresa debe contar, para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

8.2. POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es gestionar y adelantar acciones de desarrollo en los sectores público y privado, orientadas a satisfacer las necesidades de la región, brindar un servicio de registros públicos oportuno y confiable, a través de la gestión y mejoramiento continuo de nuestros procesos, de un talento humano competente y del uso de herramientas tecnológicas actualizadas que permitan la administración de los sistemas públicos de manera eficiente, cumpliendo con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

La política de calidad se encuentra publicada en los diferentes pisos de la Cámara de Comercio, así como en sus sedes y seccionales. También en la página web de la entidad y en el presente manual, que se publica en el aplicativo funcionarios. Adicionalmente se realizan capacitaciones al personal, para su entendimiento y aplicación.

8.3. OBJETIVOS DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Política de Calidad se establece en todos los niveles de la organización, a través del establecimiento y cumplimiento de los siguientes objetivos:

- 1) Prestar servicios de Registros Públicos con oportunidad, celeridad y confiabilidad.
- 2) Promover el desarrollo regional dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes.
- 3) Asegurar la satisfacción de los usuarios que participan en actividades de los procesos misionales.
- 4) Gestionar la adecuada infraestructura tecnológica que apoya el servicio.
- 5) Fortalecer las competencias del talento humano de la organización.
- 6) Mejorar continuamente los procesos de la organización.

8.4. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar se encuentra relacionado en el manual de calidad, aprobado por la junta directiva.

Los procesos certificados y sus interacciones, se pueden visualizar en el Mapa de Procesos, y las entradas y salidas, secuencia e interacciones, seguimiento y mediciones, recursos, responsabilidades, entre otros, se describen en la respectiva caracterización.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

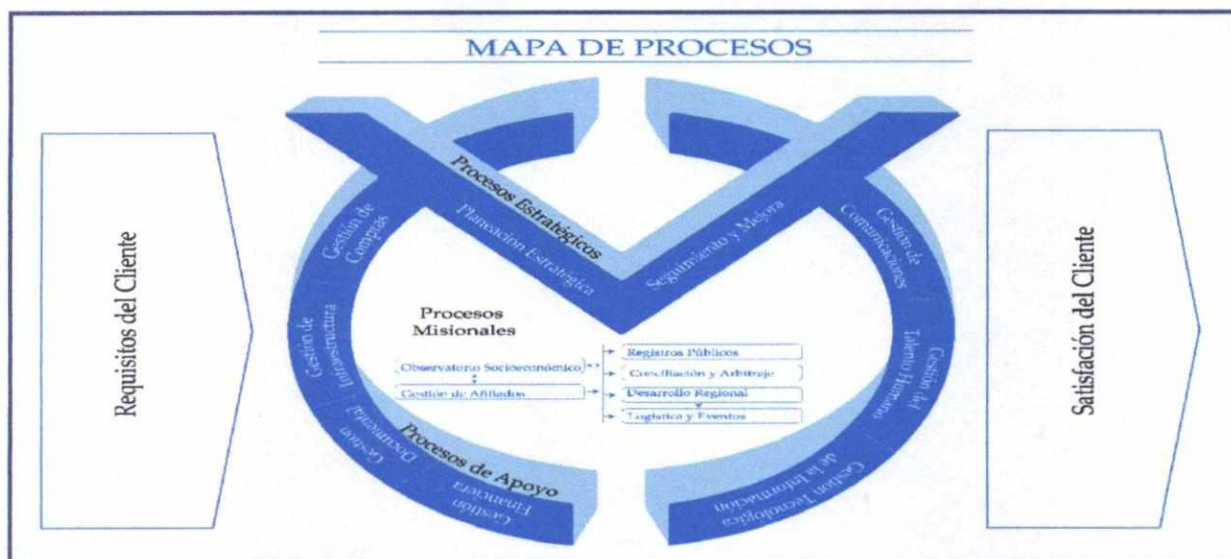


Ilustración 1. Mapa de Procesos

8.5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar está basado en el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), estructurando el funcionamiento de la organización por procesos (misionales, estratégicos y de apoyo). Los requisitos para su funcionamiento son los consignados en la norma NTC ISO 9001:2015 y en la normatividad de cada proceso.

De acuerdo a lo anterior, se define las necesidades de documentación. Cada uno de los procesos tiene mínimo su caracterización y un procedimiento o manual que establece la forma de ejecución del proceso y los respectivos formatos para obtener los registros del desarrollo.

La base documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa está descrita a continuación:

1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

1.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

1.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC

1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDAD #1 PARA EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 15 de 42

2. LIDERAZGO

- 2.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO
- 2.2. ENFOQUE AL CLIENTE
- 2.3. POLÍTICA DE CALIDAD
- 2.4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

3. PLANIFICACIÓN

- 3.1. OBJETIVOS DE CALIDAD
- 3.2. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

4. APOYO

- 4.1. RECURSOS
 - 4.1.1. PERSONAS
 - 4.1.2. INFRAESTRUCTURA
 - 4.1.3. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
 - 4.1.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 4.1.5. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
- 4.2. COMPETENCIA
- 4.3. TOMA DE CONCIENCIA
- 4.4. COMUNICACIÓN
- 4.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA
 - 4.5.1. GENERALIDADES
 - 4.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
 - 4.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

5. OPERACIÓN

- 5.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
- 5.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 5.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 5.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
- 5.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
 - 5.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO
 - 5.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
SERVICIOS PARA FOMENTAR EL DESARROLLO DEL COMERCIO

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 16 de 42

5.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

5.5.4. PRESERVACIÓN

5.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

5.5.6. CONTROL DE CAMBIOS

5.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

5.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

6.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

6.2. AUDITORÍA INTERNA

6.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

7. MEJORA

En el Manual de Calidad se describe la implementación para la Cámara de Comercio de cada numeral anterior.

8.6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar incluye los servicios prestados en Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio Económico y Logística y Eventos.

El numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones no es aplicable a la Cámara de Comercio de Valledupar, por cuanto los procesos no requieren equipos de medición.

8.7. DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión documental integral la componen: encabezando el sistema, la Política de Gestión de Calidad y sus Objetivos. La guía de todo el sistema es el Manual de Calidad, adicional se cuenta con la caracterización del proceso de Seguimiento y Mejora y de cada uno de los procesos relacionados en el mapa de procesos. El sistema cuenta con manuales y procedimientos para la elaboración y control de documentos, para la realización de auditorías, tratamiento de no conformes y acciones correctivas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

La documentación de cada proceso perteneciente al sistema se encuentra ubicada en el Aplicativo Funcionarios, en donde adicionalmente, se puede ver el manual de calidad y los listados maestros de documentos.

8.8. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad es liderado por el Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio y como responsable de su coordinación y cumplimiento está encargado el Director de Calidad.

8.9. INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los indicadores del proceso se encuentran consignados en la caracterización del proceso, con la medición y seguimiento de los mismos se propende por la mitigación de riesgos, la detección y corrección de no conformidades y la implementación del mejoramiento continuo.

ARTÍCULO 9º.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta, entre el empleador y los trabajadores, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones, el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, involucramiento de los trabajadores para un trabajo en equipo, en pro de la seguridad y la salud de todos los que participan en la cadena de valor de una empresa.

Los principios de la prevención de los riesgos laborales son impulsados desde la Presidencia Ejecutiva, la prevención de los accidentes y enfermedades laborales, considerando a las personas como el elemento más importante dentro del sistema, dotándose de medios humanos y materiales para lograrlo.

9.1. OBJETIVO

Definir las estrategias para proyectar, implementar y establecer un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante la promoción, mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud en la Cámara de Comercio de Valledupar, con

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
ALIENTO PULSANDO EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 18 de 42

el fin de preservar un estado de bienestar físico, mental y social para él funcionario, a nivel individual y colectivo, propiciando seguridad, protección y atención en el desarrollo de sus tareas habituales.

9.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Disminuir los accidentes de trabajo (AT) y enfermedades laborales (EL), a través del control de los peligros.
- Proteger la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la mejora continua del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la institución.
- Cumplir la normatividad nacional vigente, aplicable en materia de riesgos laborales.
- Realizar capacitaciones a los trabajadores con programas educativos enfocados a la prevención y control de los riesgos laborales, a la conservación y mantenimiento de estilos de vida saludables.

9.3. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST aplica a todos los funcionarios de la Cámara de Comercio de Valledupar y sus seccionales, con cualquier tipo de vinculación que la ley establezca, buscando el beneficio en la salud y bienestar.

9.4. RESPONSABLE

El responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo designado por el Presidente ejecutivo, será el técnico de seguridad y salud en el trabajo, quien responderá por todas las actividades que se planifiquen y por el cumplimiento de la normatividad.

9.5. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Cámara de Comercio de Valledupar, se compromete a dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en Colombia, aplicables en materia de riesgos laborales tendientes a promover la salud de los trabajadores y contribuir a una mejor calidad de vida, mediante la implementación, desarrollo y sostenimiento de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS PARA EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 19 de 42

9.6. REQUISITOS LEGALES

Dando cumplimiento al SG-SST junto con sus actividades, la cámara de comercio tiene documentado el procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros y la matriz de identificación y evaluación de requisitos legales y otros, la cual recopila los requisitos de la legislación o normatividad vigente, referente a las actividades de la institución

9.7. COMPETENCIAS

La entidad ha definido los perfiles y competencias que requiere cada cargo respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: incluye al Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo, el COPASST, el Comité de Convivencia Laboral, Brigada de Emergencia y Auditor.

Al incorporar un funcionario a la entidad, se verifica que cumpla con el perfil que está establecido, en los términos de Educación, Experiencia Laboral, Homologación, Formación, Competencias y Habilidades, Inhabilidades e Incompatibilidad, Objetivo del Cargo y Funciones, con respecto al cargo que aspira.

9.8. CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y TOMA DE CONCIENCIA

Conforme a los resultados obtenidos entre el perfil del funcionario y sus competencias, los resultados de la evaluación de desempeño, los resultados de la identificación de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de controles, los requisitos legales, los PVE, el diagnóstico de condiciones de salud, se determina el formato Necesidades de Capacitaciones y Entrenamiento, las necesidades de capacitación, entrenamiento y toma de conciencia. También en el cronograma de SST se han definido los contenidos de los temas de capacitación, al final, se realiza una evaluación, la cual la escogerá el capacitador, de no ser efectivo, en algún funcionario, se retroalimentará o se programará una nueva fecha para revisar de nuevo el tema, de la misma forma, se lleva un registro del personal que asistió al evento.

9.9. PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

La Cámara de Comercio realiza inducción teórica al ingreso de cada uno de los funcionarios, mediante el programa de inducción se busca facilitarle a los nuevos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

funcionarios su proceso de integración a la cultura organizacional, estableciendo una metodología para ejecutar el programa de inducción, que es la siguiente:

- Generalidades de la empresa: (misión, visión, principios organizacionales, valores corporativos, organigrama, reseña histórica, reglamento interno de trabajo.
- Componentes y generalidades del sistema de gestión de calidad
- Política de seguridad
- Objetivos de seguridad
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Comité Paritario de Salud Ocupacional – COPASST
- Socialización del comité de convivencia laboral
- Plan de emergencias
- Factores de riesgo inherentes al cargo a desempeñar.
- Elementos de protección personal (uso, almacenamiento y mantenimiento adecuado).
- Reporte de accidentes e incidentes de trabajo.

Se deja evidencia mediante evaluación, utilizando la Evaluación de Inducción SST

9.10. MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

La institución ha establecido actividades como programas de motivación, comunicación, participación y consulta, con el fin estimular y mantener motivado al personal a participar en las actividades relacionadas con el bienestar, seguridad y salud en el trabajo, así como mantener estrategias para las acciones y resultados de la gestión. Aquí mismo se establecen los métodos a utilizar para comunicar todo lo referente a SST, garantizando cobertura absoluta, a todos los niveles de la institución.

9.11. ADMINISTRACION DEL RIESGO

Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles.

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con el Procedimiento para Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles y el Formato Matriz de Riesgos, esto se ejecuta teniendo en cuenta todos los aspectos que se describen en el formato matriz de riesgo que se encuentra en la normatividad GTC 45. De acuerdo a los riesgos identificados, la organización prioriza y determina las medidas de intervención

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

para la mitigación, disminución y control de los riesgos y de allí, su implementación y seguimiento.

9.12. TRATAMIENTO DEL RIESGO

Programas de gestión del Riesgo Prioritario.

Los siguientes son programas prioritarios para prevenir los Accidentes de Trabajo.

- Programa de protección contra caídas
- Programa de inspecciones
- Programa de orden y aseo

Los siguientes son programa prioritarios para prevenir.

Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.

La Cámara de Comercio de Valledupar en su programa de medicina preventiva y del trabajo, determinó actividades de promoción y prevención, encaminadas al mejoramiento y mantenimiento de las condiciones físicas, mentales y sociales, las actividades se dirigen a prevenir y controlar las enfermedades que les pueda a SOBREVENIR a los funcionarios, para ello se realizarán:

Evaluaciones médicos ocupacionales

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con el diseño de un procedimiento en donde se establece el paso a paso para la realización de las evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódicas y de egreso, a partir de los parámetros establecidos en el Profesiograma, garantizando la confidencialidad de la información. En lo relativo a de contratistas, la Cámara de Comercio supervisa el cumplimiento de la legislación vigente (Resolución 2346/2007). Como resultado de los exámenes periódicos, el médico con licencia en salud ocupacional, que realiza los exámenes por parte de la IPS, presentará el diagnóstico de salud, información que sirve para enfocar los planes de vigilancia epidemiológica y actividades de promoción y prevención en la organización.

Actividades de Promoción y Prevención en Salud

La Cámara de Comercio de Valledupar, para dar cumplimiento a la Resolución 1075 de 1992 y la Resolución 1956 de 2008, realizará actividades y campañas para fomentar la prevención y el control de la fármaco-dependencia, el alcoholismo, y el tabaquismo, dirigidas a sus funcionarios, relacionadas en el Cronograma de Actividades de SST.

- Enfermedades transmitidas por picaduras de insectos.
- Enfermedades transmisión sexual.
- Enfermedades cardiovasculares.

Sistema de Vigilancia Epidemiológica

Los Sistema de Vigilancia Epidemiológica SVE son utilizados para implementar y priorizar las medidas de intervención en materia de Medicina Preventiva y del Trabajo, teniendo en cuenta índices de patologías presentadas en la población trabajadora. Se cuenta con los programas necesarios:

- Programa SVE Cardiovascular
- Programa SVE Estilos de vida saludables
- Programa SVE Psicosocial
- Programa SVE Biomecánico
- Programa SVE Visual

Auto Reporte de Condiciones de Salud

Este formato es un canal de información que puede utilizar un funcionario para mostrar los riesgos que corre en su lugar de trabajo. Se debe realizar anualmente para verificar si las actividades y condiciones de trabajo de los funcionarios, están afectando la salud de los mismos.

Perfil Sociodemográfico

El perfil Sociodemográfico brinda información acerca de la población trabajadora de la Cámara de Comercio de Valledupar, incluye la descripción de las características sociales y demográficas, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, ocupación, área de trabajo, edad y sexo; se realiza anualmente y se ejecutará por medio de una encuesta.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

Registros y Estadísticas en Salud.

Se cuenta con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, y ausentismo laboral, los cuales sirven de filtro para analizar las incapacidades, accidentes y enfermedades de trabajo o comunes, con el fin de mantener datos estadísticos e indicadores confiables que permitan decidir, planear y ejecutar acciones tendientes a prevenir y controlar enfermedades generales, profesionales y accidentes de trabajo.

Subprograma de Higiene Industrial.

Tiene como objetivo la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los agentes ambientales que se originen en los puestos de trabajo, y puedan afectar la salud del funcionario. Las actividades que se incluyen en este subprograma son:

Programa de Mantenimiento de instalaciones y Equipos.

Se cuenta con el Procedimiento Gestión de Infraestructura, mediante el cual se establece los pasos a seguir para asegurar y mantener el correcto funcionamiento de las instalaciones de la institución.

Dotación de Elementos de Protección Personal

Siguiendo las disposiciones legales, la Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con un programa para la selección, entrega y control de elementos de protección personal, el cual realiza una identificación de las especificaciones de los EPP adecuados que se identificaron en la Matriz de Riesgos. Así mismo, se lleva el registro de la entrega y seguimiento de los EPP para verificar el estado y uso de los elementos entregados.

Hojas de Seguridad

Se identifica los productos químicos que se utilizan en el área de servicios generales. Se debe incluir en el cronograma de SST la capacitación de las hojas de seguridad, se identifica los siguientes químicos: Ácido Muriático, Limpia Vidrio, Varsol.

9.13. PLAN DE EMERGENCIA

El Plan de Emergencias, permitirá conocer los diferentes tipos de riesgo que eventualmente originarían una emergencia, calificar su impacto y por tanto, poder

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

desarrollar actividades encaminadas a eliminar o controlar el riesgo y adicionalmente, establecer la forma de actuar en el caso de que el riesgo se salga de control. Lo anterior le facilitará a la entidad responder de forma eficiente y eficaz frente a situaciones súbitas de emergencia, definir responsabilidades, funciones, procedimientos y recursos para su administración.

Las actividades que se desarrollarán son las siguientes:

- Efectuar una adecuada selección y distribución de los extintores.
- Incluir en el Plan los planos de la empresa, indicando donde se encuentran ubicados los equipos contra incendios, vías de evacuación, etc.
- Realizar capacitaciones y entrenamiento en temas relacionados con emergencias.

Conformación de brigadas: Los requisitos que deben seguir los integrantes de la brigada, son entre otros, los siguientes:

- Ser voluntario
- Poseer espíritu de cooperación
- Poseer aptitudes físicas y mentales

Formación a los Miembros de la Brigada: de acuerdo con el cronograma de actividades se realizará el programa de formación para los brigadista.

Equipos de Emergencia

Botiquines y camillas: Los botiquines de la Cámara de Comercio de Valledupar, dentro de sus instalaciones, tienen disponibles casilleros, los cuales están dotados de todos los elementos de primeros auxilios necesarios, para la atención de un accidentado o lesionado. También cuentan con el diseño de un procedimiento de reposición de elementos de primeros auxilios, un Formato Listado de Botiquines y Camillas de Elementos de Primeros Auxilios y un Formato Revisión de Casillero de Elementos de Primeros Auxilios. El contenido de los botiquines de primeros auxilios, definido en el plan de evacuación, es el establecido por la Resolución No. 0705 de 2007. Siguiendo lo establecido en la presente resolución, se dictamina la realización de un procedimiento de reposición de elementos de primeros auxilios, en el cual se describa cada cuanto tiempo se debe hacer la revisión y reposición de los elementos de primeros auxilios.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



9.14. EVALUACIÓN Y MONITOREO

Anualmente, la ARL a la cual esté la Cámara afiliada, realiza una evaluación del SG-SST por medio del formato RADAR SST, que se adopta como documento externo. Adicionalmente, se realiza la evaluación por el encargado del SG-SST semestralmente, para verificar que las actividades planificadas estén logrando los objetivos propuestos. Para esta evaluación se utiliza el mismo formato externo.

9.15. AUDITORIAS INTERNAS

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con un programa de Auditorías el cual, establece verificar la conformidad de todos los procesos a los requisitos de SST, evaluar la compatibilidad de los requisitos de ISO 9001 y Decreto 1072 2015, Objetivos del Sistema con la Política del Sistema y los Objetivos de la Institución. Los auditores serán personal interno o externo a la organización que no pertenezcan al departamento Sistemas de Gestión, asegurando así la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Se establece el perfil del auditor interno del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

9.16. INDICADORES DE GESTION SG-SST

Los indicadores del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se encuentran en la caracterización del proceso, estos indicadores miden el cumplimiento de las actividades programadas y la eficacia de las mismas, los indicadores pueden cambiar en el proceso de mejoramiento continuo del sistema.

ARTÍCULO 10º.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Las Cámaras de Comercio definen el Control Interno, tomando como referencia el modelo COSO modificado, como un proceso integrado a los procesos de cada Cámara, compuesto por un conjunto de componentes que interactúan para proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento que buscan que todas las actividades y recursos estén dirigidas al cumplimiento de los mismos.

En un sentido amplio, el concepto de control interno se define como un proceso efectuado por la alta dirección y todo el personal de una entidad, diseñado con el objeto

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL CLASE

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 26 de 42

de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Mejoramiento de la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información financiera y no financiera (estratégica y registral, entre otras).
- Cumplimiento adecuado de las leyes y normas que sean aplicables,
- Gestión adecuada de los riesgos.
- Prevención y mitigación del riesgo de fraudes.

10.1. PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CÁMARAS DE COMERCIO

Los principios del control interno constituyen los fundamentos y condiciones básicos que contribuyen a la efectividad, de acuerdo con la naturaleza de las operaciones, funciones y características propias de la Cámara de Comercio de Valledupar, y se aplican en los aspectos que se tratan en el presente documento.

Es importante entender que los principios del control interno deben ser analizados y armonizados de acuerdo con el tamaño, la naturaleza privada de las Cámaras de Comercio y a la luz del principio de autonomía de la voluntad privada que rige a las Cámaras de Comercio, por ser personas jurídicas de derecho privado.

10.1.1. Principio de Autonomía de la Voluntad Privada

Hace referencia a la libertad que tiene las Cámaras de Comercio como personas Jurídicas de derecho privado, de tomar sus propias decisiones, de contratar, de definir sus propios reglamentos, lineamientos, políticas, manuales, procedimientos, instructivos y metodologías, de implementar sus controles; atendiendo en todo caso, el respeto de las normas imperativas, del orden público y de las buenas costumbres.

10.1.2. Principio de Autocontrol

Es la capacidad de todos y cada uno de los colaboradores de las Cámaras de Comercio, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS FORTALECEN EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 27 de 42

Es importante resaltar el deber que les compete a todos y cada uno de los colaboradores dentro de la organización, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados, deberán procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

10.1.3. Principio de Transparencia

Indica que todas las operaciones realizadas por las Cámaras de Comercio deben ser realizadas, no solo acatando las normas constitucionales y legales, sino también los principios éticos y morales.

10.1.4. Principio de autorregulación

Se refiere a la capacidad de las Cámaras de Comercio para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del control interno, dentro del marco de las disposiciones legales aplicables.

10.1.5. Principio de Eficiencia

El principio de eficiencia es la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos de origen público o privado, en este principio debe tenerse en cuenta la relación costo-beneficio de implementar controles en cada Cámara de Comercio.

10.1.6. Principio de eficacia

El principio de eficacia es la capacidad de las Cámaras de Comercio de alcanzar los objetivos, metas y resultados propuestos en el plan estratégico y el plan de acción definido.

10.1.7. Principio de Economía

Consiste en que la asignación de los recursos de origen público o de origen privado que realizan las Cámaras de Comercio sea la más adecuada, en función de los objetivos, metas y resultados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

10.1.8. Principio de Territorialidad

Las Cámaras despliegan sus actividades en un marco territorial definido en la ley y en sus estatutos

10.1.9. Principio de Colaboración

Las Cámaras de Comercio bajo el principio de autonomía, pueden establecer líneas de colaboración y coordinación entre ellas, para la colaboración de sus asuntos y la defensa del sistema cameral

Basado en los principios mencionados, el sistema cameral de control interno establece las acciones, lineamientos, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la Cámara de Comercio, que le permita tener una seguridad razonable acerca de la consecución de sus objetivos, cumpliendo las normas que la regulan.

10.2. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

Son cinco los componentes de control interno, integrados a los procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar.

10.3. COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL

Está dado por los elementos de la cultura organizacional de cada Cámara que fomentan en todos los empleados de la entidad principios, valores y conductas orientadas hacia el control. Es el fundamento de todos los demás elementos de la guía de control interno para las Cámaras de Comercio.

10.4. VALORES ÉTICOS Y/O GOBIERNO CORPORATIVO

Se trata de establecer acuerdos compartidos y políticas relativas a la observancia de valores éticos y normas de conducta, que se espera de todos los miembros de la Cámara durante el ejercicio de sus actividades, frente a los grupos de interés, puesto que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS IMPULSANDO EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 29 de 42

Los valores éticos y de conducta deben ser comunicados y fortalecidos a través de la participación de la alta dirección, ya que su presencia fija el grado necesario de realización cotidiana, mediante el ejemplo.

La Cámara debe definir las conductas esperadas en sus empleados, establecidas de forma participativa, manteniendo la coherencia de sus actos con los principios consagrados en la constitución, la ley y la autorregulación.

Para lograr este objetivo se deben definir políticas de comportamiento ético frente a los grupos de interés, de manera tal que se oriente la toma de decisiones y se genere un clima de confianza, propicio para el logro de los objetivos de la Cámara.

El Gobierno Corporativo de las Cámaras establece las directrices que deben regir el ejercicio de sus funciones, en busca de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, objetividad y equidad en el trato frente a sus comerciantes inscritos, comerciantes afiliados y demás grupos de interés asociados.

10.5. FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE DIRECCION

Constituye los principios y conceptos generados por el nivel directivo para orientar las acciones de la Cámara hacia el cumplimiento de su misión y visión. Se trata del estilo de gestión del responsable para dirigir la entidad, orientado a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés que atiende. Define los conceptos que adopta y el sello que le imprime cada persona del equipo directivo de primer nivel, quienes se deben distinguir por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad. Se manifiesta en la forma adoptada por el nivel directivo para orientar las acciones de la entidad hacia el logro de la visión y el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos.

El estilo de dirección se evidencia por la forma de guiar y orientar las acciones de los colaboradores y subalternos, mediante el uso de la autoridad ejercida con respeto y la generación de confianza, basada en la capacidad gerencial de cada directivo principal, quien debe demostrar conocimiento detallado de los grupos de interés de la entidad y compromiso con la satisfacción de sus necesidades.

Por otro lado, todo directivo de las Cámaras de Comercio debe demostrar su compromiso con la implementación de la guía de control interno, ejerciendo supervisión y control en función del cumplimiento de la misión, visión, planes y programas; también

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



se debe distinguir por el buen trato a los empleados, una apropiada y eficiente utilización de los recursos, con transparencia y ética en sus actuaciones.

10.6. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Define el compromiso de la entidad con el desarrollo del talento humano. Determina las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la entidad, al ejecutar los procesos de selección, inducción, compensación, capacitación, y de evaluación del desempeño de los funcionarios y tiene relación con la mejora del ambiente de control y el sentido de pertenencia.

El desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los empleados, el desarrollo de los perfiles para cada cargo contribuyen a fortalecer el ambiente de control y el cumplimiento de los objetivos y metas.

El establecimiento de la(s) herramienta(s) y su alcance dependerá del tamaño, recursos, necesidades, enfoque y priorización de cada Cámara de Comercio y considerando la relación beneficio/costo y su potencial efectividad para mitigar los riesgos que afecten en forma material, el logro de los objetivos de cada una de ellas.

Herramientas Recomendadas:

- Código de Ética y/o de Buen Gobierno.
- Lineamientos y/o procedimientos de selección del recurso humano.
- Mecanismos, lineamientos y/o procedimientos de inducción
- Mecanismos y/o lineamientos de desempeño.
- Lineamientos y/o procedimientos de capacitación
- Perfil de cada cargo o manual de funciones

10.7. COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El segundo componente a tener en cuenta en la guía de Control Interno, involucra, según el alcance definido por la Cámara, la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos relevantes que podrían afectar el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que deben ser administrados.

La definición más general de riesgo es aquella que dice que es todo aquello que pueda obstaculizar el cumplimiento de objetivos y metas de la organización, que tiene

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



probabilidad real de ocurrencia y depende de la actuación de sujetos internos o externos de la misma

Los riesgos están presentes en la planeación estratégica misma, en los planes de acción, a lo largo de los procesos y en los eventos que generen cambios significativos en la Cámara, como por ejemplo, sistemas de información nuevos o modificados, crecimiento rápido, reorganizaciones corporativas, cambios en las leyes y reglamentación, entre otros asuntos.

La gestión de riesgo es responsabilidad de todos los empleados que están involucrados en el logro de objetivos.

Para las Cámaras de Comercio, la implementación de un sistema de gestión de riesgos y su alcance, dependerá del tamaño, recursos, necesidades, enfoque y priorización de cada una de ellas. Es deseable concentrar o iniciar la gestión de riesgos con la función pública delegada de administrar los registros públicos, dado que este proceso concentra el mayor porcentaje de los ingresos que liquidan y recaudan las Cámaras, incluye riesgos de tipo legal, tecnológicos, de seguridad de la información y de imagen, entre otros.

10.8. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Es el componente básico de una política inherente a la administración del riesgo y se orienta a identificar los eventos potenciales, que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de cada Cámara según el alcance definido, estableciendo las fuentes de riesgo, las causas y los efectos o impactos de su ocurrencia.

A continuación detallamos cada uno de ellos:

Las fuentes de riesgo corresponden a eventos actuales o potenciales que pueden dar lugar a un riesgo, algunos estarán bajo el control de la Cámara, mientras que otros estarán fuera del control porque son externos, por lo que es recomendable dentro del proceso de gestión de riesgos según el alcance definido, identificar todas las fuentes de riesgos, para las Cámaras de Comercio, entre las cuales citamos las siguientes fuentes internas de riesgos:

- El recurso humano
- Los recursos financieros y logísticos
- Las actividades operacionales

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



- El nivel de delegación y control en la gestión
- Tecnología aplicada

Fuentes externas de riesgos:

- Relaciones comerciales y legales
- Circunstancias políticas y legislativas
- Circunstancias económicas
- Eventos naturales

La identificación de las fuentes del riesgo debe precisar y caracterizar el fenómeno que tiene la potencialidad de desviar los objetivos y las metas de la organización, describiendo las causas por los cuales se genera un riesgo; influyen directamente en la probabilidad o posibilidad de ocurrencia de los eventos y tienen incidencia en el establecimiento de controles para su mitigación o eliminación. Las causas son las razones o motivos por los cuales se genera un riesgo; influyen directamente en la probabilidad o posibilidad de ocurrencia de los eventos y tienen incidencia en el establecimiento de controles para su mitigación o eliminación.

10.9. VALORACIÓN DEL RIESGO

Constituye el análisis y calificación de los riesgos, en términos de probabilidad, de ocurrencia e impacto, la determinación del riesgo absoluto, la identificación y calificación de los controles, y la obtención del riesgo residual, sobre el cual se realiza el manejo o tratamiento; en esta etapa se siguen los siguientes pasos:

- Medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la entidad (económicos, humanos, entre otros), así como sobre su credibilidad y buen nombre, en caso de materializarse. Esta medición podrá ser cualitativa y, cuando se cuente con datos históricos, cuantitativa.
- Identificar y evaluar, con criterio conservador, los controles existentes y su efectividad, mediante un proceso de valoración realizado con base en la experiencia y un análisis razonable y objetivo de los eventos ocurridos.
- Construir los mapas de riesgos que resulten pertinentes, los cuales deben ser actualizados periódicamente, permitiendo visualizarlos, de acuerdo con la vulnerabilidad de la organización, a los mismos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



En esta etapa se determina el nivel o grado de exposición del proceso o proyecto, a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

10.10. ADMINISTRACION DEL RIESGO

Principales lineamientos recomendados en la administración del riesgo para el Sistema Cameral que podrán ser implementados, definiendo el alcance según el tamaño, recursos, necesidades de cada Cámara de Comercio y considerando la relación beneficio/costo y su potencial efectividad para mitigar los riesgos que afecten en forma material, el logro de los objetivos de cada una de ellas:

- La administración del riesgo requiere una política integral de administración, bajo un enfoque de procesos, administrar el riesgo es trasladarlo a quien tenga las mejores condiciones de asumirlo por su capacidad técnica, administrativa y financiera.
- No concentre la administración de los registros públicos con la actividad de gestión financiera, separe las actividades de gestión tecnológica de las de la administración ordinaria de la entidad.
- Defina lineamientos de recuperación, en la prestación de los servicios registrales.
- No concentre el riesgo tecnológico en un solo núcleo de gestión.
- No concentre la administración de los recursos financieros en un solo emisor o administrador financiero y verifique la calidad de las mismas.
- Genere la doble instancia en las decisiones financieras.
- Separe las actividades de tesorería de las actividades de contratación.
- Tenga lineamientos precisos de selección, enganche y administración del recurso humano.
- Tenga lineamientos de administración y reposición de sus activos.
- Establezca una base plural de oferentes para selección de sus contratistas, aplicando los principios definidos.
- En los procesos de contratación, aplique criterios de selección objetivos.
- Proteja sus activos patrimoniales y su responsabilidad frente a terceros, a través de pólizas especializadas, según el riesgo y la cuantía.
- Establezca controles de verificación a la administración de las tarifas de los registros públicos.
- Establezca controles que contribuyan al cumplimiento y confiabilidad de las obligaciones legales.
- Establezca controles que contribuyan a la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información contable y financiera.

- Gestione los riesgos en forma integral, aplicando diferentes estrategias que permitan llevarlos hacia niveles tolerables.
- Para cada riesgo se debe seleccionar la alternativa que presente la mejor relación entre el beneficio esperado y el costo en que se debe incurrir para su tratamiento.
- Entre las estrategias posibles se encuentran las de evitar los riesgos, mitigarlos, compartirlos, transferirlos, aceptarlos o aprovecharlos, según resulte procedente.
- Defina las acciones correctivas y preventivas derivadas del proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos (planes de mejoramiento).
- Identifique procedimientos y acciones pertinentes, conducentes a la mitigación de los riesgos, de acuerdo con su clasificación y naturaleza.
- La prioridad en la ejecución de los planes de mejoramiento dependerá de la criticidad del riesgo residual; riesgos residuales altos, requieren planes de mejoramiento con prioridad alta, y así sucesivamente.

A manera de ejemplo, referimos algunos controles que se podrán aplicar según el riesgo:

Revisar, mejorar y controlar los procesos, capacitar al personal, revisar competencias de los funcionarios, revisar y fortalecer los procedimientos, mantener una adecuada evaluación del plan de acción, implementar controles automáticos preventivos, transferir el riesgo, proteger los activos, fortalecer la fidelidad de los empleados, estar atentos al ambiente externo, mejorar la calidad de los procesos, fortalecer sus indicadores, entre otros.

10.11. MONITOREO DEL RIESGO

Es el seguimiento permanente al plan de manejo de los riesgos que deben realizar los responsables de cada proceso, según el alcance definido por cada Cámara de Comercio, para asegurar que los factores no hayan sufrido cambios sustanciales que afecten su implementación.

10.12. HERRAMIENTAS RECOMENDADAS:

- Lineamientos o políticas de administración de riesgos.
- Mapas de riesgo, según el alcance definido por cada Cámara de Comercio.
- Planes de mejoramiento para el tratamiento de riesgos
- Matriz DOFA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



10.13. COMPONENTE DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

La evaluación del Control Interno se puede definir como el examen autónomo y objetivo hecho por personal con independencia de criterio.

La evaluación del control interno en forma independiente, toma como base la observancia, por parte de la administración de la Cámara, de la existencia misma de los diferentes componentes que los integran, comprobando la efectividad de cada uno de ellos.

La evaluación del control interno tiene como objetivos:

- Evaluar la efectividad del Control Interno para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Cámara.
- Identificar las oportunidades de mejoramiento del Control Interno que permitan fortalecer los procesos, según el alcance definido.
- Informar a los altos directivos de la Cámara sobre el nivel de efectividad del Control Interno, que influyen en la toma de decisiones, en relación con las acciones de mejora para hacerlo más eficiente.

La evaluación de riesgos y evaluación de los sistemas informáticos.

Las evaluaciones independientes del control interno en las cámaras podrá ser realizado tanto por la misma Cámara, según el tamaño, priorización y recursos de la misma, como por los órganos de vigilancia y control fiscal y administrativo y por el revisor fiscal

Del resultado de la evaluación del control interno, según el alcance definido, se deben derivar las acciones necesarias para implementar las oportunidades de mejora identificadas en cada área, tema, proceso, plan o proyecto.

Las acciones de mejoramiento se realizan a través de acciones correctivas en las políticas y en la secuencia y contenido de los distintos procesos y procedimientos, a fin de promover el buen uso de los recursos y una eficiente prestación de los servicios.

10.14. HERRAMIENTAS O EVALUACIONES:

- Informe del Revisor Fiscal, respecto de su evaluación del control interno.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



- Auditorías internas de calidad, en aquellas Cámaras que tengan implementado un sistema de gestión de calidad.
- Informes de auditorías externas, respecto del control interno, en aquellas Cámaras que lo requieran y según el tamaño y recursos.
- Acciones de mejoramiento de auditorías internas, en aquellas Cámaras que las tengan, según el tamaño y recursos.
- Informes de la Contraloría General de la República.
- Informes de la Superintendencia de Industria y Comercio.

10.15. RESPONSABLE

El responsable de la ejecución del sistema de control interno es el profesional especializado de control interno, cuyas funciones son:

- Controlar la efectividad de los métodos y medios adoptados para proteger los recursos.
- Mitigar los riesgos.
- Apoyar y medir el cumplimiento de los programas y procesos
- Comprobar la racionalidad de las operaciones en todas las actividades encaminadas al cumplimiento de la misión la entidad.

ARTÍCULO 11º.- SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Contempla actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Cámara de Comercio de Valledupar, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

11.1. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

La Cámara de Comercio de Valledupar garantizará, velará y promoverá el derecho a la información que, por su propia naturaleza, es consustancial a la gestión pública, a través del diseño y ejecución del Programa de Gestión Documental, el cual contempla la implementación de los instrumentos archivísticos y las metodologías de las actividades correspondientes a los procesos de planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de los documentos físicos y electrónicos de toda la entidad, que son

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS POPULAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 37 de 42

evidencia de su gestión y respaldo de transparencia. Sólo por razones constitucionales, legales y de conservación, se restringirá el acceso a la información. Todo lo anterior se realizará en constante comunicación y articulación con las diferentes oficinas de la cámara de comercio, incluyendo el área de tecnología de la información y el Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTAL

- Regular el manejo y administración de documentos y archivos, teniendo como base la seguridad, la confidencialidad, la responsabilidad y la accesibilidad de la información que administra la Cámara de Comercio de Valledupar, en su jurisdicción.
- Facilitar la seguridad, preservación, recuperación y disposición de los documentos digitales y físicos del archivo de la Cámara de Comercio de Valledupar de modo que brinde la continuidad de las actividades misionales y administrativas.
- Proporcionar la consulta de la información requerida por los usuarios internos y externos de la Cámara de Comercio de Valledupar de una forma ágil y oportuna en sus diferentes soportes documentales.
- Efectuar el estudio de la producción documental con el objetivo de lograr la optimización de la misma y la reducción de costos asociados a producción, organización y conservación.

11.3. NORMATIVIDAD

La Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", el Acuerdo 016 de 2002 "Por el cual se adopta la política archivística y se dictan otras disposiciones para el manejo de los archivos públicos de las cámaras de comercio", el Acuerdo 042 de 2002 "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y privadas, que cumplen funciones públicas y se regula el Inventario Único Documental", el Acuerdo 005 de 2013 "Por medio del cual se establecen criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas, que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones", la Resolución 8934 de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio que dicta directrices en materia de gestión documental y organización de archivos, el Decreto 1080 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura; entre muchas más que expide el Archivo General de la Nación."

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS PARA SALVAR EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 38 de 42

11.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTAL.

Está integrada por el Programa de Gestión Documental que contempla los procesos documentales que se ejecutaran y las actividades orientadas a la mejora continua del sistema y un plan de trabajo anual, según lo requerido, con el apoyo de los instrumentos archivísticos.

11.5. ALCANCE

Inicia con la producción y recepción de archivos de todos los procesos de la Cámara de Comercio, su distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final.

11.6. DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

La gestión documental integral la componen: encabezando el sistema, la política de gestión documental, siguen los ocho procesos que comprende desde la planeación hasta la valoración documental, los 10 instrumentos archivístico que son vitales para cada entidad y otros documentos pero no menos importantes que terminan de complementar el sistema que comprenden entre documentos simples y manuales.

11.7. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Director de Gestión Documental.

11.8. INDICADORES DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Los indicadores del proceso se encuentran consignados en la caracterización del mismo, con la medición y seguimiento se propende por que la información y los documentos cumplan con el ciclo vital y velar por que los riesgos en pérdidas, alteración o manipulación sean cada vez más bajos o nulos.

ARTÍCULO 12º.- SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Este sistema busca analizar todos los grupos de interés y partes interesadas, con el fin de satisfacer de una u otra manera, las necesidades que conjugadas con otros sistemas de

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS PULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 39 de 42

gestión deben ser compensadas en pro del mejoramiento del nivel de vida de los ciudadanos que hacen parte del área de influencia de la entidad.

Surge, ante la necesidad que tienen aquellos sectores vulnerables y ante la preocupación de la misma sociedad, en obtener una mejor calidad de vida.

La responsabilidad social es el compromiso legal, que mediante un comportamiento ético y transparente, contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Es la implementación voluntaria de sistemas de gestión, medición e información del comportamiento, socialmente responsable de una organización, considerando los grupos de interés (stakeholders).

12.1. OBJETIVO:

Cumplir con el compromiso de ejecutar la Responsabilidad Social Empresarial mediante acciones solidarias, coadyuvando en los procesos de desarrollo sostenible y sustentable de la sociedad. Así mismo, comprender las expectativas y necesidades de la comunidad y sus problemáticas, contribuyendo a disminuir los índices de vulnerabilidad y aumentar los índices de desarrollo.

12.2. POLÍTICA:

La Cámara de Comercio de Valledupar tiene como propósito contribuir de una manera activa y voluntaria al desarrollo sostenible de la sociedad y de su área de influencia, generando impactos económicos, sociales, culturales, y ambientales. Nuestra entidad desarrolla un componente de responsabilidad social creando espacios a través de campañas y programas donde funcionarios, emprendedores, empresarios y comerciantes son aportantes y gestores de estas iniciativas, con el objeto de ofrecer alternativa de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades intervenidas.

12.3. PRINCIPIOS:

Nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad se alinean bajo los parámetros de la Norma ISO 26000: 2010.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

Rendición de cuentas: Comunicamos y presentamos informes sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de todas nuestras actividades y programas.

Transparencia: Todos los servicios y actuaciones se realizan en forma abierta, limpia y honesta.

Comportamiento ético: Actuamos en el marco de nuestros valores, normas y principios, como garantes del respeto por los derechos de la sociedad.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: Consideramos en nuestras actuaciones y programas a nuestros grupos de interés, para que estos no sean afectados negativamente.

Respeto al principio de legalidad: Todos los servicios y actuaciones los realizamos cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Respeto a la normativa internacional de comportamiento: Veneramos este principio, a la vez que acatamos el principio de respeto a la legalidad.

Respeto a los derechos humanos: Somos conocedores de los derechos humanos, su importancia y universalidad, por ello, los consideramos en cada una de nuestras actuaciones.

12.4. RECONOCER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Impactos, intereses y expectativas: Nuestra entidad reconoce tres relaciones al abordar su responsabilidad social, basándose en la norma ISO 26000:2010.

Entre la organización y la sociedad: Entendemos y reconocemos el impacto que genera en la sociedad y el medio ambiente las decisiones y actividades que la entidad desarrolla.

Entre la organización y sus partes interesadas: Somos conscientes de las distintas partes interesadas. Estas se componen de los individuos o grupos, cuyos intereses podrían verse afectados por las medidas y las acciones que se ejecuten en la organización.

Entre las partes interesadas y la sociedad: Comprendemos, la relación entre los objetivos de las partes interesadas que se ven afligidos por la empresa y las expectativas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva

de la sociedad. Aunque las partes interesadas podrían tener objetivos que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

12.5. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Está compuesta, de acuerdo con la norma ISO 26000: 2010, teniendo la siguiente estructura:

- a) Objeto y Campo de Aplicación.
- b) Términos y Definiciones.
- c) Comprender la Responsabilidad Social.
- d) Principios de la Responsabilidad Social.
- e) Reconocer la Responsabilidad Social e Involucrarse con las Partes Interesadas.
- f) Orientación Sobre la Integración de la Responsabilidad Social en Toda la Organización.

12.6. ALCANCES:

En este escenario cambiante, donde aparece la Responsabilidad Social Empresarial como factor de equilibrio, se pueden visualizar los siguientes alcances como concepto en el desarrollo de las actividades empresariales:

Alcance social y de desarrollo: La Responsabilidad Social Empresarial se concentra en las actividades consumadas por la entidad, con el fin de favorecer a los funcionarios, a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo así con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.

Alcance solidario e igualitario: La entidad se destaca en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se reconoce la existencia implícita de derechos y deberes por parte de la organización y la sociedad.

Alcance ético sistémico: Se considera las acciones socialmente responsables, con un enfoque integral de la entidad en la sociedad, donde se desempeña la responsabilidad de ésta con sus stakeholders o grupos de interés, de manera persistente.

Alcance ético y de valores: Éste alcance surge de lo expuesto en los puntos anteriores, considerando la Responsabilidad Social Empresarial como reflejo de la empresa o las

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIÓN POPULAR POR EL DESARROLLO DEL CESAR

MANUAL DE GESTIÓN

Código: PLA-MN-02

Versión: 1

Actualizado: 23/08/2017

Página 42 de 42

personas que están a cargo de ésta, recalcando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, promoviendo el surgimiento de una ética corporativa que va a respaldar el proceso de toma de decisiones en la organización.

12.7. RESPONSABLE:

Estos procesos de Responsabilidad Social Empresarial son llevados, ejecutados y cumplidos por el Área de Desarrollo Regional, liderado el proceso el director del área.

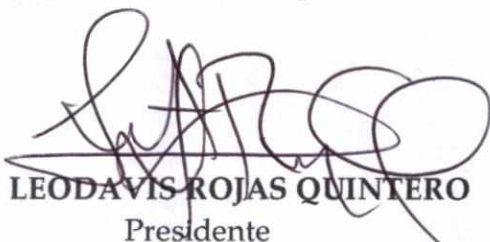
12.8. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:

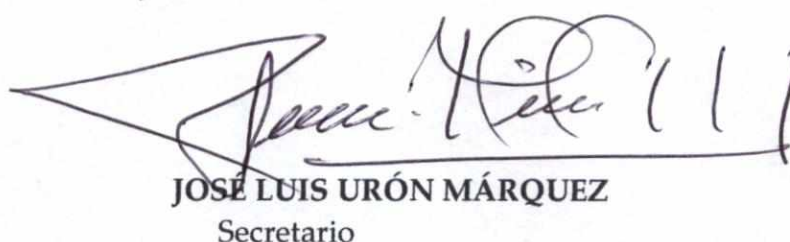
Los indicadores del proceso se hallan establecidos en la caracterización del mismo, midiendo principalmente el cumplimiento de las actividades propuestas, el alcance o número de personas beneficiadas y la satisfacción generada en los beneficiarios.

ARTÍCULO 13º.- VIGENCIA. La presente resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Valledupar a los 21 días del mes de junio de 2017.


LEODAVIS ROJAS QUINTERO
Presidente


JOSÉ LUIS URÓN MÁRQUEZ
Secretario

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsables SGC, SG-SST, RSE, Control Interno	Presidente Ejecutivo José Luis Urón Márquez	Junta Directiva