

PROCESOS

ESTRATEGICOS, MISIONALES,
APOYO, EVALUACIÓN
SEGUIMIENTO Y CONTROL

**SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN (SIG)**

**CÁMARA DE
COMERCIO DE
TUNJA**

2025

Tabla de Contenido

MAPA DE PROCESOS

02

PROCESOS ESTRATEGICOS

03

PROCESOS MISIONALES

07

PROCESOS DE APOYO

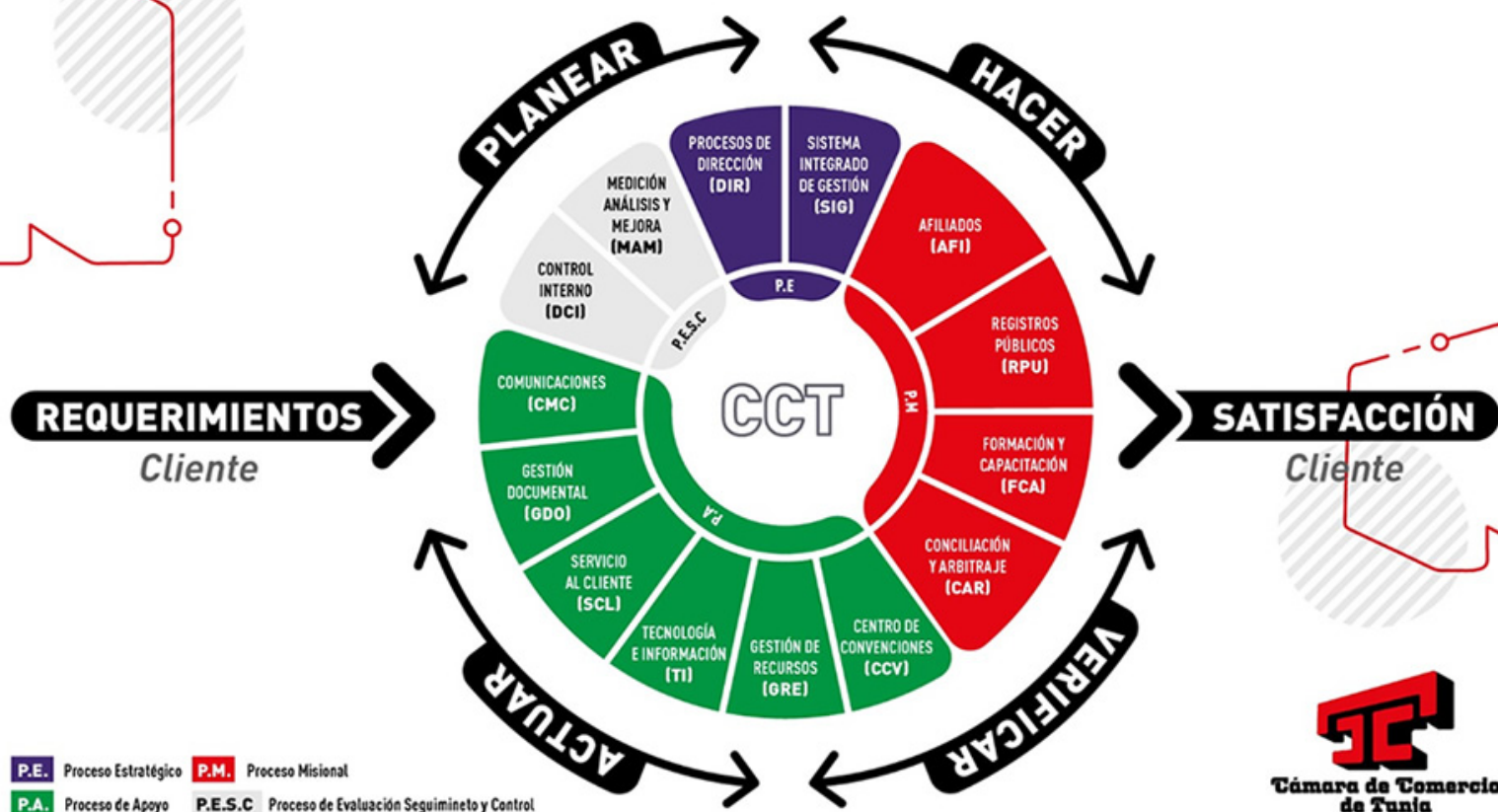
15

PROCESOS DE EVALUACIÓN,
SEGUIMIENTO Y CONTROL

31



MAPA DE PROCESOS CCT



PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESOS DE DIRECCIÓN (DIR)

PROCESOS DE DIRECCIÓN (DIR): Gestionar el direccionamiento estratégico mediante la implementación de políticas, planes, programas y proyectos que garanticen la sostenibilidad de la Entidad, creando una estructura organizacional que sea favorable y conducente a una asignación de recursos que permita alcanzar con éxito la misión y la visión.

Alcance: El proceso de Dirección tiene como alcance la planeación, orientación, control y evaluación de la gestión institucional, asegurando el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y funciones públicas delegadas. Comprende la formulación de planes y proyectos, la toma de decisiones en los niveles directivo y ejecutivo, el establecimiento de lineamientos para la administración eficiente de los recursos, así como el seguimiento al desempeño organizacional y a la prestación de los servicios registrales, de desarrollo empresarial y de competitividad regional. Este proceso articula los demás procesos de la entidad, garantizando la alineación con el marco normativo, las necesidades del entorno y los intereses de los empresarios y comerciantes de la jurisdicción.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Caracterización Dirección	DIR-CA-002	Caracterización de procesos
DIR-DA-005 Plan de Trabajo	DIR-DA-012	Documento de Apoyo
DIR-DG-001 Aviso privacidad CCT	DIR-DA-001	Documento de Apoyo
DIR-DG-003 Manual de seguridad CCT	DIR-DA-003	Documento de Apoyo
DIR-DG-004 Organigrama	DIR-DA-004	Documento de Apoyo
DIR-DG-007 Política del SIG	DIR-DA-007	Documento de Apoyo
DIR-DG-008 Misión	DIR-DA-008	Documento de Apoyo
DIR-DG-009 Visión	DIR-PR-002	Documento de Apoyo
DIR-FO-004 Acta Reunión	DIR-FO-004	Formato
DIR-FO-006 Normograma	DIR-FO-006	Formato

PROCESOS ESTRATEGICOS

DIR-FO-008 Programacion de Actividades	DIR-FO-008	Formato
Dirección	DIR-PR-001	Procedimiento
MAPA DE PROCESOS	N/A	Mapa de procesos
Metodologia Plan Estrategico 2022-2026	DIR-DA-013	Documento de Apoyo
Naturaleza del cambio Dirección	DIR-DA-009	Documento de Apoyo
Plan Anual de Trabajo	DIR-PR-003	Procedimiento
Plan Estratégico 2022-2026	DIR-DA-011	Documento de Apoyo

PROCESOS ESTRATEGICOS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST): Promover ambientes de trabajo seguros y saludables que permitan mantener condiciones de seguridad de los funcionarios, a través de la ejecución y evaluación de actividades que conlleven a prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

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

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Caracterización Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	SIG-SGSST-CA-001	Caracterización de procesos
Procedimiento del Sistema de Gestion de SST	SGSST-PR-001	Procedimiento
Radicación y trámite de quejas por presunto acoso laboral	SGSST-PR-003	Procedimiento
Reporte Actos Inseguros, Incidentes yo Accidentes Laborales	SGSST-FO-021	Formato link
SGSST-DA-003 RESOLUCION N°034 - Comité Operativo de Emergencias	SGSST-DA-003	Documento de Apoyo
SGSST-FO-001 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos	SGSST-FO-001	Formato
SGSST-FO-002 Programas en Seguridad y Salud en el Trabajo	SGSST-FO-002	Formato

SGSST-FO-003 Hoja de vida del brigadista	SGSST-FO-003	Formato
SGSST-FO-004 Inspección de equipos de emergencias	SGSST-FO-004	Formato
SGSST-FO-005 Guión de Simulacro	SGSST-FO-005	Formato
SGSST-FO-006 Evaluacion Simulacro	SGSST-FO-006	Formato
SGSST-FO-007 Matriz evaluaciones médicas ocupacionales	SGSST-FO-007	Formato
SGSST-FO-009 Primeros Auxilios y control de botiquines	SGSST-FO-019	Formato
SGSST-FO-010 Actos y condiciones inseguras	SGSST-FO-010	Formato
SGSST-FO-011 Matriz de elementos de protección personal	SGSST-FO-011	Formato
SGSST-FO-012 Entrega Individual de elementos de protección personal	SGSST-FO-012	Formato
SGSST-FO-013 Inspección de elementos de protección personal	SGSST-FO-013	Formato
SGSST-FO-014 Inspección Integral Areas de Trabajo	SGSST-FO-014	Formato
SGSST-FO-015 Planificación Gestión del cambio	SGSST-FO-015	Formato
SGSST-FO-016 Matriz de comunicaciones	SGSST-FO-016	Formato
SIG-DA-002 Plan de Emergencias CCT	SGSST-DA-002	Documento de apoyo

AFILIADOS (AFI)

AFILIADOS (AFI): Establecer los lineamientos general para el proceso de afiliación, atención y desafiliación de los empresarios y comerciantes de la Cámara de Comercio de Tunja. Brindar servicios y beneficios especiales adicionales, a quienes voluntariamente solicitan ser clientes preferenciales, e incrementar el número de afiliados en la jurisdicción de la Entidad.

Alcance: El alcance del proceso inicia con la selección del potencial a ser afiliado, continúa con la formalización de la afiliación, pasando por el cubrimiento de beneficios desarrollo de programas de formación y capacitación empresarial, ampliación de los servicios preferenciales, y finaliza con el cumplimiento de los beneficios pactados.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
AFD-FO-002 Formato solicitud cliente preferencial	AFD-FO-006	Formato
AFD-FO-003 Planilla de afiliados	AFD-FO-003	Formato
Caracterización Afiliados	AFD-CA-001	Caracterización de procesos Libre
Encuesta percepción de afiliados	FCA-FO-011	Formato link
Naturaleza del cambio afiliados	AFD-DA-003	Documento de Apoyo
Procedimiento Afiliados	AFD-PR-001	Procedimiento
Reglamento de Afiliados	AFD-DA-002	Documento de Apoyo

PROCESOS MISIONALES

REGISTROS PÚBLICOS (RPU)

REGISTROS PÚBLICOS (RPU): Realizar el registro mercantil de personas naturales y jurídicas en el registro mercantil, la renovación, la inscripción de actos, libros y documentos sujetos a registro, e inscribirlos en los libros sujetos a registro en Cámara de Comercio, cumpliendo con los requisitos legales y del cliente.

Alcance: El alcance del proceso está dado en la inscripción de los actos, libros y documentos sometidos a la formalidad registral en los libros correspondientes, que se reciben dentro de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Tunja, iniciando con el suministro de la información al usuario y culminando con la expedición de los certificados que otorgan publicidad y seguridad jurídica a los registros efectuados.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Administrativo- Registros Públicos	RPU-PR-006	Procedimiento
Caracterización Registros Públicos	RPU-CA-001	Caracterización de procesos
Consulta y revisión de documentos	RPU-FO-010	Formato link
Naturaleza del cambio Registros Publicos	RPU-DA-003	Documento de Apoyo
Persona Juridica con Animo de Lucro y Sin Animo de Lucro	RPU-PR-004	Procedimiento
Renovación, matriculas PN	RPU-PR-001	Procedimiento
RPU-FO-001 Registro de Libros	RPU-FO-001	Formato
RPU-FO-002 Solicitud de Servicios-	RPU-FO-002	Formato

PROCESOS MISIONALES

RPU-FO-003 Reporte Diario de Datos Digitados	RPU-FO-003	Formato
RPU-FO-004 Control Interno Digitación	RPU-FO-004	Formato
RPU-FO-005 Seguimiento de Trámites	RPU-FO-005	Formato
RPU-FO-007 Remisión Documentos de Registros Públicos	RPU-FO-007	Formato
RPU-FO-008 Encuesta de Percepción de Registros públicos	RPU-FO-008	Formato
Trámites de embargos, cesión, compraventa y sucursal	RPU-PR-003	Procedimiento
Trámites rup, runeol, rnt, rues	RPU-PR-002	Procedimiento

PROCESOS MISIONALES

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN (FCA)

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN (FCA): Realizar actividades de formación y capacitación para fortalecer las competencias de los funcionarios de la Entidad.

Alcance: El alcance inicia desde la necesidad de capacitar al personal y finaliza con la evaluación de la capacitación.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Caracterización Formación y Capacitación	FCA-CA-001	Caracterización de procesos
Evaluación de Proveedores de formación y capacitación	FCA-FO-010	Formato link
FCA-DA-001 Tabulacion Evaluacion de Actividades	FCA-DA-003	Documento de Apoyo
FCA-DA-002 Cargue de Usuarios	FCA-DA-002	Documento de Apoyo
FCA-FO-001 Lista de Chequeo de Preparación	FCA-FO-001	Formato
FCA-FO-003 Evaluación de actividades de formación	FCA-FO-007	Formato
FCA-FO-005 Listado de asistencia	FCA-FO-005	Formato
Lista de Chequeo de Desarrollo	FCA-FO-008	Formato

PROCESOS MISIONALES

Naturaleza del cambio
formación y capacitación

FCA-DA-001

Documento de Apoyo

Procedimiento Formación y
Capacitación

FCA-PR-001

Procedimiento

Selección de Proveedores de
formación y capacitación

FCA-FO-009

Formato link

PROCESOS MISIONALES

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (CAR)

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (CAR): Garantizar la aplicación de los métodos de conciliación y arbitraje como alternativa de solución de conflictos, con base en la normativa legal vigente, dirigido a todas aquellas personas que se encuentran inmersas en un conflicto o pretendan evitarlo.

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

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
CAR-DG-001 Reglamento Interno Centro de Conciliación y arbitraje	CAR-DA-001	Documento de Apoyo
CAR-FO-001 Solicitud de Conciliación	CAR-FO-020	Formato
CAR-FO-002 Selección de conciliadores	CAR-FO-002	Formato
CAR-FO-003 Selección de árbitros y secretarios de Tribunal	CAR-FO-003	Formato
CAR-FO-004 Evaluación de desempeño conciliadores	CAR-FO-004	Formato
CAR-FO-005 Evaluación de desempeño Árbitros - Secretarios	CAR-FO-005	Formato
CAR-FO-006 Pago derechos de conciliación y arbitraje	CAR-FO-006	Formato

PROCESOS MISIONALES

CAR-FO-007 Encuesta de percepción del Servicio de Conciliación	CAR-FO-007	Formato
CAR-FO-008 Entrega/ Retiro de Actas y o Constancia	CAR-FO-008	Formato
CAR-FO-009 Trazabilidad de aceptación del servicio de Conciliación v6	CAR-FO-009	Formato
CAR-FO-010 Lista de Operadores del CCA	CAR-FO-010	Formato
CAR-FO-011 Control de trazabilidad Conciliación	CAR-FO-011	Formato
CAR-FO-012 Trazabilidad de aceptación del servicio de Arbitraje	CAR-FO-012	Formato
CAR-FO-013 Solicitud de acuerdo de apoyo o directiva anticipada	CAR-FO-025	Formato
CAR-FO-014 Deber de revelar información de arbitros y secretarios	CAR-FO-014	Formato
CAR-FO-015 Evaluación desempeño Conciliadores en Insolvencia	CAR-FO-026	Formato
CAR-FO-016 Solicitud de Convocatoria Arbitral	CAR-FO-016	Formato
CAR-FO-017 Percepción del servicio de Insolvencia	CAR-FO-027	Formato
CAR-FO-018 Seguimiento Acuerdos Conciliación	CAR-FO-017	Formato
CAR-FO-019 Verificación de requisitos para Operadores del CCA	CAR-FO-018	Formato
CAR-FO-020 Percepción Servicio de Arbitraje	CAR-FO-028	Formato

PROCESOS MISIONALES

CAR-FO-023 Control de trazabilidad proceso de arbitraje	CAR-FO-023	Formato
Caracterización Conciliación	CAR-CA-002	Caracterización de procesos
Certificado de Aceptación	CAR-DA-009	Documento de Apoyo
Instructivo Audiencias Virtuales	CAR-DA-008	Documento de Apoyo
Lineamientos para la prestación del servicio	CAR-DA-012	Documento de Apoyo
Naturaleza del cambio conciliación y arbitraje	CAR-DA-007	Documento de Apoyo
Norma NTC 5906 de 2012	CCV-DA-004	Documento de Apoyo
NTC 5906 Diagnóstico Centro de Conciliación y Arbitraje	CCV-DA-005	Documento de Apoyo
Procedimiento Centro de Conciliación	CAR-PR-001	Procedimiento
Protocolo de atención para personas con discapacidad	CAR-DA-013	Documento de Apoyo
Reglamento interno de Conciliación y Arbitraje Chiquinquirá vl	CAR-DA-011	Documento de Apoyo
Reglamento interno de Conciliación y Arbitraje Garagoa vl	CAR-DA-010	Documento de Apoyo
Trazabilidad de Asesorías	CAR-FO-024	Formato link

PROCESOS DE APOYO

CENTRO DE CONVENCIONES (CCV)

CENTRO DE CONVENCIONES (CCV): Identificar los requerimientos para la prestación de los servicios ofrecidos por el Centro de Convenciones de Tunja, para la realización de eventos, cumpliendo con los procesos definidos para una prestación adecuada y óptima de los servicios.

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

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Caracterización Centro de Convenciones	CCV-002	Caracterización de procesos
CCV-DG -002 Manual credito y cartera	CCV-DA-002	Documento de Apoyo
CCV-DG -003 Reglamento CCV	CCV-DA-008	Documento de Apoyo
CCV-FO-001 Cotización de servicios	CCV-FO-003	Formato
CCV-FO-002 Lista de chequeo	CCV-FO-002	Formato
CCV-FO-003 Encuesta de satisfacción del servicio	CCV-FO-004	Formato
CCV-FO-005 Lista de Verificación de Eventos CCV	CCV-DA-019	Documento de Apoyo
CONTRATO PARA EVENTOS CCV	CCV-DA-017	Documento de Apoyo

PROCESOS DE APOYO

Instructivo Administración Página web CCV	CCV-DA-016	Documento de Apoyo
Instructivo de instalación de equipos	CCV-DA-013	Documento de Apoyo
Instructivo Informe encuesta de satisfacción CCV	CCV-DA-014	Documento de Apoyo
Instructivo informe horas extras CCV	CCV-DA-015	Documento de Apoyo
Logístico y de Aseo CCV	CCV-PR-002	Procedimiento
Naturaleza del cambio Centro de Convenciones	CCV-DA-011	Documento de Apoyo
PAGARE CCV v1	CCV-DA-018	Documento de Apoyo
PORTAFOLIO-DE- SERVICIOS-CCV	CCV-DA-012	Documento de Apoyo
Procedimiento centro de convenciones	CCV-PR-001	Procedimiento
Solicitudes internas para el ccv	CCV-FO-005	Formato link

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE RECURSOS (GRE)

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

Alcance: El alcance del proceso inicia desde la identificación de la necesidad de vinculación de personal y se extiende durante todo el ciclo de vida laboral del funcionario, incluyendo su desarrollo, bienestar y formación, hasta culminar con la finalización de la relación laboral.

COMPRAS: Proveer a la Cámara de Comercio de Tunja, los bienes y/o servicios de manera oportuna, para el desarrollo de las funciones delegadas por Ley y las inherentes a su quehacer, aplicando criterios previamente definidos para la selección, evaluación, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores, en cuantía igual o superior a un (1) SMMLV atendiendo a lo señalado en el Manual de Contratación y el procedimiento de Gestión de Compras.

Alcance: El proceso de compras de la Cámara de Comercio de Tunja inicia con necesidad de proveer a la entidad de manera oportuna bienes y servicios, y se extiende con la selección de los proveedores y la prestación efectiva del servicio o el suministro de un bien, hasta culminar con la evaluación y reevaluación de los proveedores.

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

Alcance: El proceso financiero inicia con la planeación presupuestal, que comprende la elaboración, revisión y aprobación del presupuesto institucional, y se extiende hasta la ejecución, control, registro contable, análisis y rendición de informes financieros a los entes de control y a la alta dirección.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE
DOCUMENTO

CODIGO

PLANTILLA

GESTIÓN HUMANA

Caracterización Gestión de
Recursos Humanos

GRH-CA-001

Caracterización de
procesos

Descargos - Oficio

GRH-DA-007

Documento de Apoyo

GRE-MF-001 Manual de
funciones

GRH-DA-001

Documento de Apoyo

PROCESOS DE APOYO

GRH-DG-001 Reglamento Interno de Trabajo	GRH-DA-002	Documento de Apoyo
GRH-DG-002 Autorización de Datos Personales	GRH-DA-004	Documento de Apoyo
GRH-DG-003 Declaración Juramentada	GRH-DA-005	Documento de Apoyo
GRH-FO-001 Inducción y Reinducción de funcionarios	GRH-FR-001	Formato
GRH-FO-002 Lista de Chequeo Inducción	GRH-FR-002	Formato
GRH-FO-003 Evaluación de desempeño a Funcionarios Operativos	GRH-FR-002	Formato
GRH-FO-004 Evaluación de desempeño a Directivos	GRH-FR-004	Formato
GRH-FO-005 Selección de Personal	GRH-FR-005	Formato
GRH-FO-006 Listado de asistencia	GRH-FR-005	Formato
GRH-FO-006 Listado de asistencia (Virtual)	GRH-FR-006	Formato
GRH-FO-007 Formato Entrega de Cargo	GRH-FR-007	Formato
GRH-FO-008 Acta de Compromiso	GRH-FR-007	Formato
GRH-FO-009 Entrega de Documentos	GRH-FR-014	Formato
GRH-FO-010 Datos Personales Funcionarios	GRH-FR-009	Formato
GRH-FO-011 Entrega de Dotación	GRH-FR-011	Formato
GRH-FO-013 Evaluación de actividades de formación	GRH-FR-014	Formato

PROCESOS DE APOYO

GRH-PR-001 Procedimiento Selección, Ingreso y Retiro de funcionarios	CCV-DA-016	Procedimiento
GRH-PR-002 Procedimiento Durante la vida laboral	CCV-DA-013	Procedimiento
GRH-PR-003 Procedimiento Bienestar Social y Ocupacional	CCV-DA-014	Procedimiento
GRH-PR-004 Procedimiento Formacion y capacitación	CCV-DA-015	Procedimiento
Naturaleza del cambio Recursos humanos	CCV-PR-002	Documento de Apoyo
GESTIÓN DE COMPRAS		
Caracterización Gestión de Compra	GCO-CA-001	Caracterización de procesos
GCO-FO-001 Orden de Trabajo para mantenimiento	GCO-FO-019	Formato
GCO-DG-001 Instructivo Gestión de Compras	GCO-DA-001	Documento de Apoyo
GCO-DG-002 Manual de Contratación 2020 v2	GCO-DA-002	Documento de Apoyo
GCO-DG-004 Instructivo SIRECI Y SECOP	GCO-DA-007	Documento de Apoyo
GCO-DG-005 Declaración de inhabilidades	GCO-DA-008	Documento de Apoyo
GCO-DG-008 Política RMM del Sistema de LA-FT-FPADM	GCO-DA-013	Documento de Apoyo
GCO-DG-009 Política IERC	GCO-DA-014	Documento de Apoyo
GCO-DG-010 Manual del RMM del Sistema de LA-FT-FPADM	GCO-DA-015	Documento de Apoyo
GCO-DG-011 Instructivo de procedimientos IERC	GCO-DA-016	Documento de Apoyo

PROCESOS DE APOYO

GCO-FO- 003 Devolución de documentos	GCO-FO-015	Formato
GCO-FO-002 SOLICITUD Y/O DEVOLUCIÓN ELEMENTOS DE PAPELERÍA Y OFICINA	GCO-FO-002	Formato
GCO-FO-003 Solicitud de Mantenimiento	GCO-FO-018	Formato link
GCO-FO-004 ENTREGA DE ELEMENTOS DE PAPELERÍA Y OFICINA	GCO-FO-003	Formato
GCO-FO-005 Devolución de Compras	GCO-FO-005	Formato
GCO-FO-006 Solicitud de anulación de órdenes	GCO-FO-021	Formato
GCO-FO-007 Inventario Propiedad Planta y Equipo	GCO-FO-007	Formato
GCO-FO-008 Acta baja de activos fijos	GCO-FO-008	Formato
GCO-FO-009 Solicitud elaboración de contrato para la adquisición de bienes y/o servicios	GCO-FO-016	Formato link
GCO-FO-010 Solicitud de elaboración de invitaciones dirigidas o de términos de referencia para la adquisición de bienes y/o servicios	GCO-FO-017	Formato link
GCO-FO-011 Centro de Autenticación al sistema JSP7	GCO-FO-011	Formato
GCO-FO-012 Aprobación o Rechazo de Pólizas	GCO-FO-022	Formato
GCO-FO-020 Solicitud de Movimiento de Activos	GCO-FO-020	Formato link

PROCESOS DE APOYO

Manual de uso, conservación y mantenimiento	GCO-DA-010	Documento de Apoyo
Manual para el registro y control de Activos	GCO-DA-011	Documento de Apoyo
Naturaleza del cambio Compras	GCO-DA-006	Documento de Apoyo
Procedimiento Gestión de Compras	GCO-PR-001	Procedimiento
RADICACIÓN DE FACTURACIÓN	CMC-PR-016	Procedimiento
GESTIÓN FINANCIERA		
1. Instructivo - Guía General de Facturador Electrónico	GRF-DA-009	Documento de Apoyo
1.1 Instructivo - Guía Especifica Facturador Electrónico	GRF-DA-010	Documento de Apoyo
Activos Fijos	GRF-PR-007	Procedimiento
Cajas Menores	GRF-PR-006	Procedimiento
Caracterización Gestión de Recursos Financieros	GRF-CA-001	Caracterización de procesos
Conciliaciones Bancarias	GCO-PR-004	Procedimiento
Estados Financieros	GRF-PR-010	Procedimiento
Facturación Electronica -Fuera de SII	GRF-PR-003	Procedimiento
Gestión de Recursos Financieros	GRF-PR-002	Procedimiento
GRF-FO-001 Conciliación bancaria	GRF-FO-001	Formato
GRF-FO-002 Reembolso de Caja Menor	GRF-FO-002	Formato
GRF-FO-003 Devolucion de documentos	GRF-FO-003	Formato

PROCESOS DE APOYO

Ingresos	GRF-PR-005	Procedimiento
Instructivo Cajas Menores-	GRF-PR-009	Documento de Apoyo
Instructivo corrección de errores Facturación E	GRF-DA-007	Documento de Apoyo
Lista chequeo cierre contable	GRF-DA-001	Documento de Apoyo
Manual de Envío y Recepción de Facturación Electrónica	GRF-DA-011	Documento de Apoyo
Manual de Políticas Contables	GRF-DA-003	Documento de Apoyo
Manual de Políticas Contables, Anexo 1 2021	GRF-DA-004	Documento de Apoyo
MANUAL DE PRESUPUESTO	GRF-DA-005	Documento de Apoyo
Manual de Roles Y Permisos	GRF-DA-012	Documento de Apoyo
Naturaleza del cambio Gestión Financiera	GRF-DA-002	Documento de Apoyo
Pagos y Comprobantes de Egreso	GRF-PR-004	Documento de Apoyo
Política Manejo de Cajas Menores vl	GRF-DA-013	Documento de Apoyo
Política Uso y pago Tarjeta Crédito empresarial vl	GRF-DA-014	Documento de Apoyo
Políticas Reservas Patrimoniales	GRF-DA-008	Documento de Apoyo
Resolución Gastos de Viaje	GRF-DA-006	Documento de Apoyo
Solicitud de Gastos de Viaje	GRF-FO-004	Formato link

PROCESOS DE APOYO

SISTEMAS (STM)

SISTEMAS (STM): Administrar y brindar soporte a la plataforma tecnológica de la Cámara de Comercio de Tunja y su información, buscando garantizar su óptima operación. Además de proporcionar asesoría tecnológica a los empresarios, con el fin de potenciar su conocimiento y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles.

Alcance: El proceso de Administración y Soporte Tecnológico de la Cámara de Comercio de Tunja comprende la planificación, operación, mantenimiento, control y mejora continua de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información institucionales, asegurando la disponibilidad, continuidad operativa, seguridad de la información y atención oportuna a los usuarios internos y externos.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Base de datos empresariales	TI-PR-005	Procedimiento
Caracterización Tecnología e Información	TI-CA-001	Caracterización de procesos
Encuesta de percepción Asesorías Tecnológicas v1	STM-FO-005	Formato
GCO-DG-007 Contextualización SAGRILAF	GCO-DA-012	Documento de Apoyo
Manual de Políticas de Tecnologías de la Información	STM-DA-001	Documento de Apoyo
Naturaleza del cambio Sistemas	STM-DA-005	Documento de Apoyo
Procedimiento Administración de equipos de tecnologías e infraestructura	TI-PR-004	Procedimiento

PROCESOS DE APOYO

Procedimiento Administración de Usuarios	TI-PR-006	Procedimiento
Procedimiento Asesorías Tecnológicas	TI-PR-008	Procedimiento
Procedimiento Copias de Seguridad	TI-PR-007	Procedimiento
STM-DG-002 Plan de contingencia	STM-DA-002	Documento de Apoyo
STM-DG-003 Política de Seguridad	STM-FO-005	Documento de Apoyo
STM-FO-002 Planilla asesorías Tecnológicas	STM-FO-002	Formato
STM-FO-003 Bitacora Elaboración Copias de Seguridad	STM-FO-002	Formato
STM-FO-004 Control de estabilidad de las bases de datos	STM-FO-004	Formato

PROCESOS DE APOYO

SERVICIO AL CLIENTE (SCL)

SERVICIO AL CLIENTE (SCL): Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora continua del servicio, resultado de las mediciones a través de las encuestas y solicitudes de sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios.

Alcance: El proceso de Servicio al Cliente de la Cámara de Comercio de Tunja inicia con la recepción y registro de las solicitudes de los usuarios (sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos), así como la aplicación de encuestas de percepción de satisfacción. Incluye la clasificación, traslado, gestión, respuesta, seguimiento y cierre de dichas solicitudes, además de la consolidación y análisis de los resultados para generar informes y planes de mejora. El proceso finaliza con la divulgación de resultados y la formulación de acciones de mejoramiento continuo, que permitan elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Caracterización Servicio al Cliente	SCL-001	Caracterización de procesos
Manual de Políticas y Procedimientos para el manejo de datos personales	SCL-DA-001	Documento de Apoyo
Naturaleza del cambio Servicio al cliente	SCL-003	Documento de Apoyo
SCL-FO-001 Formato Atención SFPQR	SCL-FO-001	Formato
SCL-FO-002 Seguimiento y estado de las solicitudes SFPQR	SCL-FO-002	Formato
SCL-PR-001 Procedimiento Percepción VI	SCL-PR-001	Procedimiento
SCL-PR-001 Procedimiento Servicio al Cliente	SCL-PR-002	Procedimiento

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DOCUMENTAL (GDO)

GESTIÓN DOCUMENTAL (GDO): Realizar actividades administrativas y operativas pertinentes a la gestión de la información de la documentación desde su origen hasta su destino final, facilitando su consulta y conservación.

Alcance: Este proceso se aplicará a todas las áreas de la Cámara de Comercio de Tunja.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Acta de Transferencia	GDO-DA-017	Documento de Apoyo
Caracterización Gestión Documental	GDO-001	Caracterización de procesos
GDO-DG-001 Programa Gestion Documental	GDO-DA-001	Documento de Apoyo
GDO-DG-002 Instructivo Organizacion Archivos de Gestion	GDO-DA-002	Documento de Apoyo
GDO-DG-003 Instructivo Ventanilla Unica de Correspondencia	GDO-DA-003	Documento de Apoyo
GDO-DG-004 Manual de Producción de Documentos	GDO-DA-004	Documento de Apoyo
GDO-DG-005 Tablas de control de acceso para documentos	GDO-DA-005	Documento de Apoyo
GDO-DG-006 Reglamento Interno de Archivo	GDO-DA-006	Documento de Apoyo

PROCESOS DE APOYO

GDO-FO-001 Salida e ingreso de documentos	GDO-FO-017	Formato
GDO-FO-002 Control de documentos no encontrados	GDO-FO-018	Formato
GDO-FO-003 Control Ingreso Documentos al Expediente	GDO-FO-003	Formato
GDO-FO-004 Tabla de Retencion Documental	GDO-FO-004	Formato
GDO-FO-005 Tabla de Valoracion Documental	GDO-FO-005	Formato
GDO-FO-006 Formato Unico de Inventario Documental	GDO-FO-006	Formato
GDO-FO-007 Rotulo de Carpeta	GDO-FO-007	Formato
GDO-FO-008 Rotulo de Caja	GDO-FO-008	Formato
GDO-FO-009 Acta de Eliminación de Documentos	GDO-FO-009	Formato
GDO-FO-010 Control de préstamo y devolución de documentos	GDO-FO-010	Formato
GDO-FO-011 Cronograma de transferencias documentales	GDO-FO-015	Formato
GDO-FO-012 Registro Correspondencia Enviada	GDO-FO-012	Formato
GDO-FO-013 Control Entrega de Correspondencia	GDO-FO-012	Formato
GDO-FO-014 Cuadro de Clasificación	GDO-FO-019	Formato
Modelo de Carta	GDO-DA-008	Documento de Apoyo
Modelo de Certificaciones	GDO-DA-009	Documento de Apoyo
Modelo de Circular	GDO-DA-010	Documento de Apoyo
Modelo de Sobres Comerciales	GDO-DA-011	Documento de Apoyo

PROCESOS DE APOYO

Modelo Informe Administrativo	GDO-DA-012	Documento de Apoyo
Modelos Correo Electrónico	GDO-DA-013	Documento de Apoyo
Naturaleza del cambio Gestion Documental	GDO-DA-014	Documento de Apoyo
Politica de GD VI	GDO-DA-016	Documento de Apoyo
Procedimiento Gestion Documental	GDO-PR-001	Procedimiento

PROCESOS DE APOYO

COMUNICACIONES (CMC)

COMUNICACIONES (CMC): Apoyar, divulgar y publicar las actividades internas y externas que desarrolla la Entidad, bajo los parámetros del Manual de Imagen Corporativa, así mismo gestionar la atención de las comunicaciones entrantes y salientes a través del call center.

Alcance: El alcance del proceso inicia con la identificación, recepción u organización de los requerimientos de comunicación generados por las áreas internas de la Entidad y por los grupos de interés externos; incluye la producción y difusión de contenidos en diferentes formatos y canales, garantizando coherencia con el Manual de Imagen Corporativa y la estrategia institucional; integra además la gestión eficiente de las comunicaciones entrantes y salientes a través del call center; y finaliza con el monitoreo, difusión y seguimiento de los contenidos emitidos, asegurando una comunicación oportuna, transparente y alineada con los objetivos corporativos de la Entidad.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Atención en el chat	CMC-PR-015	Procedimiento
Atención en el PBX	CMC-PR-014	Procedimiento
Caracterización Comunicaciones	CMC-CA-001	Caracterización de procesos
CMC-DG-004 Gráfico Fechas Formato solicitud Comunicaciones	CMC-DA-008	Documento de Apoyo
CMC-DG-005 Manual de Identidad Corporativa V3	CMC-DA-009	Documento de Apoyo
Corrección de estilo	CMC-PR-006	Procedimiento
Cubrimiento de eventos	CMC-PR-009	Procedimiento

PROCESOS DE APOYO

Diseño	CMC-PR-003	Procedimiento
ENCUESTA DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA CCT	CMC-FO-002	Formato link
Envío de correos electrónicos y mensajes	CMC-PR-010	Procedimiento
Gestión de Comunicaciones	CMC-DA-010	Documento de Apoyo
Gestión de llamadas	CMC-PR-013	Procedimiento
Grabación y edición de videos	CMC-PR-007	Procedimiento
Naturaleza del cambio Comunicaciones	CMC-DA-006	Documento de Apoyo
Página Web	CMC-PR-008	Procedimiento
Plan Institucional de Comunicaciones CCT	CMC-DA-003	Documento de Apoyo
Solicitud de Comunicaciones	CMC-FO-003	Formato link
Solicitudes	CMC-PR-012	Procedimiento Libre
Verificación y control	CMC-PR-011	Procedimiento Libre

PROCESOS DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

CONTROL INTERNO (DCI)

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

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

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Caracterización Control interno y Control Social	DCI-CA-001	Caracterización de procesos
CI-FO-001 Auditoria de Seguimiento a Procesos	DCI-FO-001	Formato
CI-FO-002 Arqueos de Caja	DCI-FO-002	Formato
CI-FO-003 Informe de Control Interno	DCI-FO-003	Formato
CI-FO-004 Informe Junta Directiva	DCI-FO-004	Formato
CI-FO-005 Seguimiento envío de Infomes a Entes de Control	DCI-FO-005	Formato
Naturaleza del cambio Direccionamiento de Control Interno	DCI-DA-004	Documento de Apoyo
Procedimiento Control Interno y Control Social	DCI-FO-001	Procedimiento

PROCESOS DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (MAM)

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (MAM): Garantizar las actividades necesarias para la realización de auditorías, permitiendo contribuir al aseguramiento del desarrollo de los procesos y a la mejora del desempeño de la entidad.

Alcance: Inicia con la identificación de necesidades, pasando por la ejecución de las auditorías y finaliza con la retroalimentación de la actividad de auditoría.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

TITULO DE DOCUMENTO	CODIGO	PLANTILLA
Caracterización Medición, Análisis y Mejora	MAM-CA-001	Caracterización de procesos
Instructivo Oportunidades de Mejora	MAM-DA-004	Documento de Apoyo
Instructivo proceso de auditorias	MAM-DA-003	Documento de Apoyo
MAM-FO-004 Check List Auditorias	MAM-FO-012	Formato
MAM-FO-005 Programa de Auditoria Interna	MAM-FO-004	Formato
MAM-FO-006 Informe Final de Auditoria interna	MAM-FO-005	Formato
MAM-FO-008 Evaluación Proceso de Auditoria	MAM-FO-006	Formato
MAM-FO-011 Listado Maestro de Documentos	MAM-FO-011	Formato

PROCESOS DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

MAM-PR-001 Procedimiento Medicion, Analisis y Mejora	MAM-PR-001	Procedimiento
MAM-PR-001 Procedimiento Trazabilidad de Auditorías	MAM-PR-001	Procedimiento
Naturaleza del cambio medicion, analisis y mejora	MAM-DA-001	Documento de Apoyo



**Cámara de Comercio
de Tunja**