



CAMARA DE COMERCIO DE CASANARE

MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

1. ACTUALIZACION Y DISTRIBUCION

El Manual de Sistema integrado de gestión es un documento del Sistema de Gestión integrado y como tal se maneja de acuerdo con el procedimiento de Control de Documentos.

Las copias necesarias para organizaciones o personas externas tales como clientes u organismos de certificación únicamente serán autorizadas por el Jefe SIG y CI y se controlará su distribución y actualización.

2. ALCANCE

El sistema integrado de gestión de la Cámara de Comercio de Casanare cubre las actividades relacionadas con los servicios de:

“Procesos Misionales de Formalización (Registros delegados por el Estado), Afiliados, Capacitación Empresarial, Métodos Alternos de Solución de Conflictos, Articulación público privada Promoción y Desarrollo Empresarial, los procesos Estratégicos Presidencia Ejecutiva, sistema integrado de gestión y control interno, y los procesos de apoyo Gestión Administrativa, Humana, Tecnología, comunicaciones y Financiera en sus seccionales Villanueva, Aguazul, Tauramena, Paz de Ariporo y principal Yopal”.

3. EXCLUSIONES

El sistema de gestión integrado excluye la aplicación de los siguientes requisitos:

8.3 NTC-ISO 9001:2015 Diseño y Desarrollo de productos y servicios:

Justificación: La Cámara de Comercio de Casanare no desarrolla actividades de diseño y desarrollo.

7.1.5 NTC-ISO 9001:2015 Seguimiento y medición de recursos

Justificación: Los servicios de la Cámara de Comercio de Casanare no requieren dispositivos de seguimiento y medición para evidenciar la conformidad con los requisitos.

4. DEFINICIONES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO. La estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la administración de la seguridad, salud ocupacional, ambiente y calidad.

MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO. Documento que especifica el sistema de gestión Integral de una organización.

PROCEDIMIENTO. Manera específica de efectuar una actividad donde puede intervenir más de un proceso. Describe el desarrollo o la forma de llevar a cabo paso a paso las tareas que van a permitir alcanzar los objetivos propuestos.

PLAN DE CALIDAD. Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL. Documento que especifica que procedimientos, actividades y recursos en materia de seguridad, salud y ambiente asociados d e b e n aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

REGISTROS. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REVISIÓN. Verificar la consistencia entre lo escrito y la realidad

APROBACIÓN. Verificar la concordancia de lo escrito, con respecto a las políticas, objetivos y requisitos de calidad establecidos.

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto.

TRAZABILIDAD. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

ACCIONES CORRECTIVAS. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIONES PREVENTIVAS. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

MEJORA CONTINUA. Actividad recurrente para mejorar el desempeño

AUDITORIA. Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

CALIDAD: Grado en el conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

5. DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN Y EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

5.1 Política de Sistema integrado de gestión.

Ver Política de gestión integrada DOC-PRE-001

5.2 Mega.

En el 2022 la Cámara de Comercio de Casanare generara ingresos por valor de 16 mil cuatrocientos millones de pesos, de los cuales los recursos privados representaran el 17%, contribuyendo así a la prosperidad, promoción y competitividad del departamento del Casanare.

- © La Cámara de Comercio de Casanare generara estrategias mediante las cuales formalice el 90% de las empresas presentes en el departamento, aportando ingresos de 13 mil seiscientos millones de Pesos.
- © Para el desarrollo regional gestionaremos recursos nacionales e internacionales por valor de mil ochocientos millones de pesos.
- © La formación empresarial y otros ingresos privados generaran recursos por mil millones de pesos.
- © La Cámara de Comercio de Casanare contribuirá a la creación de 7 empresas, cada una con capital de Mil millones de pesos y 10 trabajadores.

5.3 Tema Dominante.

En la CCC contribuimos a hacer del Casanare el departamento llanero **más próspero y competitivo** mediante la **promoción del desarrollo regional** y la **construcción del tejido empresarial**, basado en la **Gobernabilidad** y la **Efectividad Interna**

- © Promovemos el desarrollo regional vía atracción de inversión, gestión de recursos de Cooperación y Promoción de la Competitividad empresarial.
- © Construimos el tejido empresarial caracterizando profundamente la base empresarial, generando iniciativas de Asociatividad y Formalización, desarrollando Talento Élite para los negocios y siendo el interlocutor preferido entre lo público y lo privado.

5.4 Objetivos Estratégicos.

1. FORMALIZACIÓN

OBJETIVO 1: Generar acciones mediante las cuales se formalice el 90% de las empresas en el departamento y se logre el reconocimiento del comerciante mediante una oferta de servicios retributivos.

2. COMPETITIVIDAD Y COOPERACIÓN

OBJETIVO 2: Propender por el desarrollo regional mediante la atracción de inversión, la gestión de recursos de cooperación, el fortalecimiento del tejido empresarial y el fomento de la competitividad del departamento.

3. FORMACIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVO 3: Crear alianzas estratégicas que permitan brindar mecanismos de acceso a programas prácticos y aplicables no disponibles en la región para fortalecer el talento élite que hace surgir empresa.

4. ARTICULACIÓN PÚBLICO - PRIVADO

OBJETIVO 4: Liderar el conocimiento del entorno para orientar positivamente las decisiones fundamentales de los Gobiernos y empresarios, garantizando la representación de los empresarios en aspectos de su interés frente a diferentes instancias.

5. CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

OBJETIVO 5: Facilitar la solución de las controversias empresariales y masificar el uso de los MASC.

6. AFILIADOS

OBJETIVO 6: Incrementar la afiliación de empresarios y generar condiciones de gobernabilidad a través de una oferta de servicios preferenciales y especializados.

7. EFECTIVIDAD INTERNA

OBJETIVO 7: Asegurar la efectividad interna y contribuir a hacer de la CCC una organización de alto desempeño.

5.5 OBJETIVOS DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Ver Objetivos del sistema integrado de gestión DOC-PRE-002

6 RESEÑA HISTORICA

A comienzos de los años ochenta se conformó un comité de comerciantes el cual tenía como principal objetivo hacer una reclamación justa para que la ciudad de Yopal contará con los servicios de agua y luz y la concertación del verdadero interés municipal para la aplicación de la Ley 14 del 83 del impuesto de industria y comercio por parte de la alcaldía, apoyados por el Dr. Carlos Hernández Vargas.

Posteriormente y por iniciativa de los comerciantes Gonzalo Díaz Gómez, Bayardo Porras, Carmenza Pérez, Héctor Barrera, Laurencio Cristiano Leal, Manuel Villanueva, Reinaldo Venegas León, Jeremías Silva Rincón, Juan Cabrera, entre otros, elaboraron y firmaron una primera acta de intención solicitando en 1982 a la Cámara de Comercio de Sogamoso para que se abriera en esta ciudad una oficina y así fue como el 1 de julio de 1983 se nombro mediante contrato de trabajo a la señora Nazly Satizábal de Cano para que atendiera y dirigiera la oficina de la Cámara de Comercio con sede en el municipio de Yopal, Intendencia de Casanare.

Se dio apertura en una oficina que facilitó la Intendencia de Casanare en la Administración de Luz Marina González, que funcionaba en el edificio intendencial.

Se conformó la Junta Directiva de Yopal, integrada por:

Presidente	Gonzalo Díaz Gómez
Vicepresidente	Reinaldo Venegas León
Secretario	Jaime Guevara Gómez
Tesorero	Manuel Villanueva
Fiscal	Laurencio Cristiano Leal
Vocal	Jeremías Silva Rincón

Con el Decreto No. 1273 del 10 de julio de 1987 firmado durante la Presidencia del Doctor Virgilio Barco Vargas, el Gobierno Nacional crea la Cámara de Comercio de Casanare con una jurisdicción en todos los municipios del Departamento de Casanare.

7 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

La Cámara de comercio de CASANARE ha implementado un sistema de gestión integrado identificando los siguientes procesos necesarios para su operación eficaz:

ITEM	CODIGO	NOMBRE	TIPO
1	PRE	Presidencia Ejecutiva.	Estratégico
2	SIG	Sistema integrado de gestión y control interno	Estratégico
3	FOR	Formalización.	Misional
4	EFE	Capacitación Empresarial.	Misional
5	PDE	Promoción y Desarrollo Empresarial.	Misional
6	AFI	Afiliados.	Misional
7	MSC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.	Misional
8	APP	Articulación público – privado.	Misional
9	CEN	Centro de eventos y negocios	Misional
10	TEC	Tecnología.	Apoyo
11	GEA	Gestión Administrativa.	Apoyo
12	GEF	Gestión Financiera.	Apoyo
13	GEH	Gestión Humana.	Apoyo
14	COM	Comunicaciones	Apoyo

Ver DOC-PRE-003 Mapa de procesos

7.1 PRE-PRESIDENCIA EJECUTIVA

RESPONSABLE: Presidente ejecutivo.

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos estratégicos, la estructura y los sistemas de operación y control del Sistema de Gestión de Sistema integrado de gestión y realizar evaluación para asegurar el cumplimiento de los resultados planificados, la eficacia y el mejoramiento del sistema mediante el desarrollo de revisiones periódicas. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.2 SIG- SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL INTERNO

RESPONSABLE: Jefe de sistema integrado de gestión y control interno

OBJETIVO:

Planificar e implementar los procedimientos de control, seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad de los servicios y la mejora continua en el Sistema de gestión integrado y Sistema Cameral de Control Interno. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.3 FOR-FORMALIZACIÓN

RESPONSABLE: Gerente de formalización

OBJETIVO:

Registrar y dar fe pública de actos y documentos de los registros delegados por el estado, ofrecer asesorías especializadas, información confiable y oportuna y servicios retributivos que acompañen al comerciante en su proceso de crecimiento en busca de un empresario organizado y competitivo. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.4 EFE-CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

RESPONSABLE: Gerente escuela de formación empresarial

OBJETIVO:

Crear alianzas estratégicas que permiten brindar mecanismos de acceso a programas prácticos y aplicables no disponibles en la región, para fortalecer el talento elite que hace surgir empresa. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.5 PDE-PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

RESPONSABLE: [Gerente de promoción y desarrollo empresarial](#)

OBJETIVO:

Propender por el desarrollo regional, mediante la atracción de inversión, la gestión de recursos de cooperación, el fortalecimiento del tejido empresarial y el fomento de la competitividad del departamento. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.6 AFI-AFILIADOS

RESPONSABLE: Profesional de afiliados.

OBJETIVO:

Crear mecanismos para vender la estrategia de pertenecer al grupo de afiliados o clientes VIP, con el fin de incrementar el número de inscritos y fidelizarlos mediante la generación de espacios de integración y proyección de crecimiento empresarial de manera preferencial. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.7 MSC-METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RESPONSABLE: [Gerente centro de conciliación, arbitraje y amigable composición.](#)

OBJETIVO:

Ofrecer los servicios propios de los métodos alternos de solución de conflictos conciliación, arbitraje y amigable composición, así como promover su uso mediante el impulso de programas audaces e innovadores. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.8 TEC-TECNOLOGÍA

RESPONSABLE: Jefe de tecnología.

OBJETIVO:

Mantener las plataformas tecnológicas de la Cámara de Comercio de Casanare, garantizando la seguridad y disponibilidad de la información, mediante la óptima utilización de la tecnología y el apoyo permanente a clientes internos. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.9 GEA-GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RESPONSABLE: [Director administrativo y financiero](#)

OBJETIVO:

Proporcionar, mantener y asegurar los recursos físicos y de apoyo para el desarrollo de los servicios de la Cámara, gestionando oportunamente la provisión continua y controlando el bueno uso de los mismos; teniendo en cuenta la aplicabilidad legal. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.10 GEF-GESTIÓN FINANCIERA

RESPONSABLE: Gerente administrativo y financiero

OBJETIVO:

Realizar oportunamente controles mediante el seguimiento y la evaluación, a la ejecución presupuestal, al manejo de las cajas menores, a los rendimientos financieros proyectados por inversión, a los ingresos por recursos públicos y privados; administrando correctamente el sistema de información y generando informes contables y demás, de forma veraz para las entidades de vigilancia y control y dependencias de la CCC de acuerdo a lo estipulado por la Ley para tal fin. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.11 APP-ARTICULACIÓN PÚBLICO - PRIVADO

RESPONSABLE: Gerente articulación público - privado.

OBJETIVO:

Consolidar espacios para la articulación de voluntades entre las entidades públicas, privadas, la academia y la Sociedad Civil, para la construcción del Capital Social en el desarrollo de la actividad económica sostenible, el fortalecimiento de la participación ciudadana, y generar espacios de investigación socio-económica de trascendencia para el departamento. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.12 GEH-GESTION HUMANA

RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana.

OBJETIVO:

Asegurar que el personal de la Cámara de Comercio de Casanare posee las competencias necesarias para el desarrollo de los servicios de la misma y que esas competencias, se fortalecen continuamente mediante la evaluación de desempeño, la formación y capacitación adecuada; igualmente determinar y gestionar un ambiente de trabajo y organizacional conforme. [Ver Caracterización de Proceso](#)

7.13 COM-COMUNICACIONES

RESPONSABLE: Jefe de Comunicaciones.

OBJETIVO:

Propender por el uso adecuado de la información que se genera en la cámara de comercio de Casanare para medios de comunicación internos e externos. [Ver Caracterización de Proceso](#)

8 REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN:

Se delega esta responsabilidad al cargo de Jefe de sistema integrado de gestión y control interno; quien será el encargado de coordinar, implementar y mantener el sistema de gestión integrado teniendo en cuenta los requisitos de las normas a implementar y certificar.

9 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN

Ver DOC-PRE-004 Organigrama

10.MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades del personal de la Cámara de Comercio de Casanare frente al sistema de gestión integrado se dan a conocer en el momento de la inducción y re inducción; y estas responsabilidades se encuentran estipuladas en el manual de funciones.

11. GESTION DEL CAMBIO

La cámara de comercio de Casanare de acuerdo con sus políticas, estrategias, lineamientos de la junta directiva, etc. Realiza análisis de sus cambios apoyándose en el procedimiento establecido para este fin y el formato de análisis de cambio, estos análisis son realizados por los gerentes y jefes apoyados por el proceso de SIG y CI.

Ver PRO-PRE-001 Planificación de cambios que puedan afectar al SGI

12.COMPROMISO DE LA DIRECCION

La alta dirección solicita desde su junta directiva informes periódicos de las actividades y del sistema de gestión integrado, generando aportes a la mejora desde su experiencia como empresarios con sistemas de gestión implementados y fortalecidos. La Cámara de comercio de Casanare implementa sistemas de gestión desde sus directivos como herramienta de la mejora continua y no por necesidad del mercado; su presidente ejecutivo realiza periódicamente reuniones denominadas comités ejecutivos con los responsables de los procesos, reuniones con sus clientes en diferentes escenarios, reuniones personales, cafés empresariales entre otros, de igual forma participa activamente en las actividades del sistema de gestión integrado.

Dentro del compromiso de la dirección se realiza la revisión por la dirección y se generan acciones tendientes a la mejora continua.

13.PARTES INTERESADAS

La CCC identifica las necesidades y requerimientos de sus partes interesadas desde cada uno de sus procesos, lo anterior debido a la diversidad de servicios ofrecidos por la institución.

Ver MAT-SIG-005 Identificación partes interesadas

14.COMUNICACIÓN DEL SIG

Los aspectos a comunicar del sistema de gestión integrado esta demarcado en la matriz de comunicaciones de la organización, esta cuenta con múltiples canales para dar a conocer a sus interesados la información necesaria para la adecuada implementación del sistema.

Ver MAT-PRE-003 Matriz de comunicaciones

15.GESTION DEL RIESGO

La administración del Riesgo en la cámara de comercio de Casanare constituye el modelo de Control y sus interrelaciones, para que la entidad evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales. La administración del riesgo contribuye a que la organización consolide su



Sistema de Control Interno y a que se genere una cultura de Autocontrol y autoevaluación al interior de la misma. Para lo anterior cada proceso realiza una identificación, evaluación y determinación de controles de sus riesgos.

Ver PRO-SIG-010 Procedimiento gestión de riesgos

16.AUDITORIAS INTERNAS

La cámara de comercio de Casanare ha establecido unas auditorias que permiten cumplir con la tarea de autoevaluación y fomento de la cultura del autocontrol del sistema de gestión integrado, contemplándola como una herramienta de mejora continua.

Ver PRO-SIG-004 Procedimiento auditoria interna

CARLOS ROJAS ARENAS
Presidente Ejecutivo.