

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS O QUEJAS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 22/02/2024</b>
	<b>CODIGO: PRO-SIG-014</b>	<b>Página: 1 de 4</b>

## 1. OBJETIVO

Identificar y conocer el actuar en caso de considerar poner o instaurar una denuncia o queja en la Cámara de Comercio de Casanare.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las personas, internas y externas que quieran instaurar una denuncia o queja en contra de la **CAMARA DE COMERCIO DE CASANARE**, en todos los municipios donde preste sus servicios o desarrolle actividades.

## 3. DEFINICIONES

- **Denuncia:** Poner en conocimiento de la Cámara de Comercio de Casanare un hecho o acción que no se considera apropiada o desviada de la legalidad.
- **Queja:** Manifiesto de inconformidad o disgusto que se tiene contra un funcionario, contratista o la Corporación, por actos relacionados con la mala prestación del servicio que no van en cumplimiento de la misión y objetivos de la Entidad.
- **Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular, el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, con base principalmente en uno o más estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, las condiciones social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la identidad o la filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.
- **Acto discriminatorio:** Conducta, actitud o trato que pretende anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS O QUEJAS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 22/02/2024</b>
<b>CODIGO: PRO-SIG-014</b>		<b>Página: 2 de 4</b>

personales”, y que da como resultado “la violación de sus derechos fundamentales”. **NOTA** La discriminación también puede incluir el acoso, definido como un curso de comentarios o acciones que son desagradables, o debería saberse razonablemente que no es bienvenido, para la persona hacia quien son dirigidos.

- **Mecanismo de denuncia:** Sistema que consta de procedimientos, roles y reglas para recibir, preocupaciones, reclamaciones, quejas y proporcionar reparación. Lo que se plasma en este procedimiento se considera mecanismo de denuncia.
- **Personal o colaborador:** Conjunto de individuos empleados, directamente contratado, remunerados o no remunerados, por una organización para ejercer una actividad específica en la organización o actuar en nombre de está.

#### 4. RESPONSABLES

**4.1 Presidente ejecutivo:** Facilitarlos recursos para dar tramite a las denuncias o quejas presentadas hacia la Cámara de Comercio de Casanare.

Aplicar los instrumentos con los que cuenta la organización para dar cumplimiento al presente procedimiento.

Garantizar con el ejemplo el cumplimiento del presente procedimiento.

**4.2 Vicepresidentes y directores:** Es su responsabilidad dar a conocer al área de gestión humana o sistemas integrados de gestión las denuncias o quejas presentadas que sean de su conocimiento.

Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento y velar por mantener un ambiente laboral en condiciones optimas para garantizar los servicios.

**4.3 Director de Sistemas integrados de gestión y control interno:** Es su responsabilidad incluir dentro de los ejercicios de auditoria la verificación y el cumplimiento del presente procedimiento.

Mantener actualizado el presente procedimiento y divulgarlo a quien le aplique

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS O QUEJAS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 22/02/2024</b>
	<b>CODIGO: PRO-SIG-014</b>	<b>Página: 3 de 4</b>

Realizar seguimiento de las quejas y denuncias presentadas en la Camara de Comercio de Casanare

Llevar estadísticas de las quejas y denuncias presentadas en la Camara de Comercio de Casanare.

**4.4 Colaboradores de la CCC:** Participar en las capacitaciones y/o divulgaciones que se generen y cumplir con las responsabilidades relacionadas con el presente procedimiento y las que están en su manual de funciones.

Recibir e informar las denuncias y quejas presentadas en la Cámara de Comercio de Casanare, si es responsable de dar respuesta a las mismas, cumplir con los tiempos establecidos e informar a quien corresponda.

Informar por los canales establecidos las quejas y denuncias que considere pertinentes por acciones hacia su persona o a terceros que usted sea testigo.

**4.5 Clientes, usuarios y personal externo de la CCC:** Informar por los diferentes mecanismos que tiene la entidad las quejas y denuncias que considere pertinentes.

## 5. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	<b>Identificación de actos que sean susceptibles de denunciar o presentar queja.</b>	Determine si la situación, hecho o similar es susceptible para poner en conocimiento de la Cámara de Comercio de Casanare en relación a malos tratos, incumplimiento de compromisos o similares así no sean hacia su persona.	Colaboradores de la CCC y personal externo (usuarios, clientes, comunidad, etc.)
2	<b>Presentación de queja o denuncia</b>	Si considera que sufrió o evidencia acciones que no cumplen con los procedimientos de la entidad puede colocar la queja por los diferentes canales facilitados por la organización. De igual forma si son actos discriminatorios puede darlos a conocer por los mismos canales	Colaboradores de la CCC y personal externo (usuarios, clientes, comunidad,

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS O QUEJAS</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>CODIGO: PRO-SIG-014</b>	<b>Fecha: 22/02/2024</b>
		<b>Página: 4 de 4</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
		<p>habilitados para quejas o en el formato de denuncia específico para actos discriminatorios y actos de corrupción FOR-SIG- 013 Formato denuncias.</p> <p>Nota: Las quejas y denuncias se pueden presentar de manera anónima, sin embargo, se recomienda facilitar los datos de contacto para informar de los avances y cumplir con el debido proceso</p>	etc.)
3	<b>Mecanismos de denuncia</b>	<p>La Cámara de comercio de Casanare tiene los siguientes canales para quejas y denuncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa o personal de la institución: informe en la recepción o cualquier colaborador de la CCC de manera verbal su queja o denuncia.</li> <li>✓ Formato de PQRS FOR-SIG-014 (Buzones)</li> <li>✓ Formato de denuncias FOR-SIG-013 (Drive- Externos solicitarlo a colaboradores de CCC)</li> <li>✓ Código QR Ubicado en las salas de asesores de formalización</li> <li>✓ Página web de la institución en la sección de contáctenos</li> </ul>	Colaboradores de la CCC y personal externo (usuarios, clientes, comunidad, etc.)
4	<b>Análisis de la queja o denuncia/Traslados</b>	<p>El colaborador que reciba la queja o denuncia o que conozca de la intención de colocar una de las anteriores debe remitir al área de gestión humana o sistemas integrados de gestión.</p> <p>Las áreas de gestión humana y sistemas integrados de gestión son los encargados de analizar las quejas y denuncias y direccionarlas hacia el colaborador, comité o área competente.</p>	Colaborador, Gestión Humana/ SIG y CI
5	<b>Aplicación de procedimiento de acuerdo con el resultado del análisis</b>	El comité, colaborador o área a quien se asigne la queja o denuncia debe aplicar el procedimiento que está establecido en la entidad. Si no se tiene procedimiento o herramientas para el tratamiento de esta se debe informar al proceso de SIG y CI quien deberá generar procedimiento en compañía de los interesados para futuros casos similares.	Gestión Humana/ SIG y CI /Copasst/ Comité Convivencia Laboral
6	<b>Informe a partes interesadas</b>	Adicional a la aplicación de procedimientos específicos, se debe informar a las partes interesadas y los involucrados en la queja o denuncia del estado o avance de esta. De igual forma se debe informar al proceso de SIG y CI los resultados para alimentar los indicadores de la entidad.	Gestión Humana/ SIG y CI /Copasst/ Comité Convivencia Laboral
7	<b>Indicadores, estadísticas, informes</b>	Se debe consolidar la información de manera anual o como lo indiquen los procedimientos de la entidad y los entes de control para generar informes de las causas y condiciones repetitivas o la información que se deba considerar por los sistemas de gestión implementados en la entidad.	Gestión Humana/ SIG y CI