



Universidad
Católica®
de Manizales

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE
DESARROLLO**

Código

PRS – F – 11

Versión

2

Página

1 de 50

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
PROYECTO SOCIAL DE DESARROLLO**

PRELIMINARES

Actualización del Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos y Servicio CAE (Centro de Atención Empresarial) de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

Integrantes:

Sandra Milena López Martínez

Yennifer Rivera Palomino

Universidad Católica de Manizales
Especialización en Gerencia de la Calidad
Manizales Caldas
2021



Universidad
Católica®
de Manizales

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE
DESARROLLO**

Código PRS – F – 11

Versión 2

Página 2 de 50

Actualización del Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos y Servicio CAE
(Centro de Atención Empresarial) de la Cámara de Comercio de Manizales por
Caldas.

Sandra Milena López Martínez

Yennifer Rivera Palomino

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de la Calidad

Tutor: Guillermo H. Toro Mejía

Magister en Sistemas Integrados de Gestión

Universidad Católica de Manizales

Especialización en Gerencia de la Calidad

Manizales Caldas

2021

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	3 de 50

TABLA DE CONTENIDO	
Resumen.....	5
Abstract	6
1. Introducción	7
2. Contexto	8
3. Planteamiento y descripción del Problema, Necesidad u oportunidad.....	10
3.1 Antecedentes.....	10
3.2 Problemática	12
4. Justificación de la Intervención.....	12
5. Objetivos	13
5.1 Objetivo General	13
5.2 Objetivos Específicos.....	13
6. Marco de Referencia.....	14
7. Identificación de actores.....	16
7.1 Población objetivo.....	16
7.2 Localización.....	16
7.3 Otros actores involucrados en el proyecto.....	16
8. Metodología.....	16
9. Resultados alcanzados.....	18
10. Impacto.....	28
10.1 Impacto Social.....	28
10.2 Impacto académico.....	29
10.3 Sostenibilidad de la acción.....	28
10.4 Lecciones aprendidas.....	29
11. Conclusiones.....	29
12. Recomendaciones.....	31
13. Bibliografía.....	32
14. Anexos.....	33

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	4 de 50

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Comprensión nueva estructura.....	24
Figura 2. Calificación nueva estructura.....	25
Figura 3. Importancia diagrama de flujo.....	25
Figura 4. Generación valor agregado a actividades diarias.....	26
Figura 5. Identificación ágil de procedimientos.....	26

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. Autorización consulta de documentos.....	33
Anexo 2. Revisión periódica de documentos.....	34
Anexo 3. Modelo de Adecuación y actualización de procedimientos.....	36
Anexo 4. Modelo de Flujograma	37
Anexo 5. Indicador grado de satisfacción al cliente empresarial.....	38
Anexo 6. Indicador renovaciones ingresadas por la sede RUES.....	39
Anexo 7 Indicador Nivel de satisfacción de usuarios.....	40
Anexo 8. Modelo de Encuesta : evaluación de la satisfacción del cliente.....	41
Anexo 9. Resultados encuesta Piloto.....	42
Anexo 10. Fotografías de reunión con Líder del proceso.....	43
Anexo 11. Fotografía de reunión de grupo primario.....	44
Anexo 12. Lista de asistencia de grupo primario.....	45
Anexo 13. Resultados encuesta de satisfacción al cliente interno.....	46
Anexo 14. Carta de recibido de documentos.....	48

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	5 de 50

RESUMEN

El Gobierno Nacional delega a las Cámaras de Comercio para cumplir con todas las funciones propias del Registro Mercantil, lo cual hace que se constituya en el apoyo jurídico de todos los comerciantes. Con el propósito de facilitar el ejercicio comercial, capacitar y orientar al gremio para la conquista de mayor calidad, así como entregar información oportuna.

Como política de calidad la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas cumple con las funciones delegadas por el estado e integra procesos de desarrollo y de prestación de servicios a sus afiliados, inscritos y a la comunidad, mediante el cumplimiento de las disposiciones, reglamentos y el mejoramiento continuo de su gestión para impulsar la competitividad y el desarrollo regional.

Por lo anterior, es responsabilidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas generar las herramientas necesarias que promuevan una relación más eficiente entre las personas, la administración pública y las entidades privadas que le prestan servicios relacionados con su registro y formalización, mediante la simplificación de trámites, requisitos, plazos, contactos y garantizando el acceso a la información de los Registros Públicos que administra.

Dentro de las actividades que se realizarán con este proyecto sobresalen, la adaptación del modelo del servicio a la nueva realidad, garantizando la prestación del servicio y la continuidad del negocio, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, su entorno y las oportunidades que esperan encontrar.

Con la actualización del proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicio CAE, se espera mejorar los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Registro, optimizando los tiempos de respuesta a las peticiones, la atención al usuario y los diferentes trámites que se realizan, puesto que al contar con procedimientos, formatos y plantillas estandarizadas, se minimizan los pasos para

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	6 de 50

llevar a cabo cada actividad, además de contar con herramientas que respalden los procesos de inducción a los nuevos funcionarios.

ABSTRACT

The National Government delegates to the Chambers of Commerce to fulfill all the functions of the Mercantile Registry, which makes it constitute the legal support of all merchants. With the purpose of facilitating the commercial exercise, training and guiding the union to achieve higher quality, as well as providing timely information.

As a quality policy, the Chamber of Commerce of Manizales por Caldas fulfills the functions delegated by the state and integrates processes of development and provision of services to its affiliates, registered members and the community; by complying with the provisions, regulations and continuous improvement of its management to promote competitiveness and regional development.

Therefore, it is the responsibility of the Chamber of Commerce of Manizales por Caldas to generate the necessary tools that promote a more efficient relationship between people, the public administration and the private entities that provide services related to their registration and formalization, by simplifying procedures, requirements, deadlines, contacts and guaranteeing access to the information of the Public Registries that it administers.

Among the activities that will be carried out with this project, the adaptation of the service model to the new reality stands out, guaranteeing the provision of the service and the continuity of the business, taking into account the needs of the users, their environment and the opportunities they await. find.

With the updating of the Public Registries and Legal Affairs process, CAE Service, it is expected to improve the procedures and activities carried out in the Registration Unit, optimizing response times to requests, customer service and the different procedures that are carried out, since by having standardized procedures, formats and templates,

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	7 de 50

the steps to carry out each activity are minimized, in addition to having tools that support the induction processes for new employees.

1. INTRODUCCIÓN

Colombia cuenta con 57 Cámaras de Comercio a nivel nacional, ubicadas en las principales departamentos y municipios del país, como delegatarias legales de funciones públicas se constituyen en un modelo de colaboración público – privado a través de las cuales se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica nacional, esto definido por la red de cámaras de comercio Confecámaras.

Las Cámaras de Comercio, son personas jurídicas sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujetas en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, las cuales tienen como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en Colombia, y llevar los registros mercantil, de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que formen parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma.

Las Cámaras de Comercio están sujetas en sus actos de administración, gestión y contratación, a las normas de carácter público que les sean aplicables a los particulares que ejercen funciones administrativas por delegación legal, cuando así se disponga expresamente en las mismas, la cual tiene diferencias con la aplicable a los delegatarios de funciones públicas en virtud de un contratos o un acto administrativo, las cuales que deberán ser tenidas en cuenta por tratarse de normas de aplicación restrictiva y exegética.

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	8 de 50

El departamento de Caldas cuenta con tres Cámaras de Comercio, las cuales son las responsables de acompañar a los comerciantes y empresarios caldenses con su desarrollo económico y a contribuir con la generación de empleo, cada cámara tiene a su cargo una jurisdicción de municipios que legalizan sus matrículas e inscripciones de acuerdo con las disposiciones legales y normativas del Gobierno Nacional, éstas cámaras son: la Cámara de Comercio de Chinchiná que cubre los municipios de Chinchiná, Palestina y Arauca, la Cámara de Comercio de La Dorada, Puerto Boyacá, Puerto Salgar y Oriente de Caldas, cubre los municipios de La Dorada, Victoria, Manzanares, Puerto Salgar, Samaná, Norcasia, Marquetalia, Pensilvania y Puerto Boyacá; y por último la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas cuya jurisdicción está compuesta por 18 municipios: Manizales, Villamaría, Neira, Salamina, Aránzazu, La Merced, Marulanda, Filadelfia, Pácora, Aguadas, Marmato, Supía, Riosucio, Anserma, Viterbo, San José, Risaralda y Belalcázar.

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas es una Entidad de derecho privado con carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los comerciantes matriculados en el respectivo registro y que cumple obligaciones asignadas por el gobierno central. El conglomerado de comerciantes que tengan la calidad de afiliados de toda la jurisdicción inscritos en la Entidad nombra una Junta Directiva, quien cumple las veces de órgano rector y decisorio, conformada por 18 miembros, 9 principales y 9 suplentes, de los cuales 6 son elegidos por votación de los comerciantes y 3 son nombrados por el gobierno nacional con sus respectivos suplentes.

2. CONTEXTO

La Cámara de Comercio de Manizales fue creada en 1913 y aprobada por el decreto 145 del 14 de febrero del mismo año, con el objeto de organizar, coordinar y proteger

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	9 de 50

la actividad mercantil, así como generar iniciativas para el crecimiento empresarial de la gran comarca caldense en los órdenes económico y social.

En 1931 es delegada por el Gobierno Nacional para cumplir con todas las funciones propias del Registro Mercantil, lo cual hace que se constituya en el apoyo jurídico de todos los comerciantes. Con el propósito de facilitar el ejercicio comercial, capacitar y orientar al gremio para la conquista de mayor calidad, así como entregar información oportuna a cada una de las personas que solicitan certificados y/o trámites en la entidad.

Desde el 27 de enero de 2014 entró en funcionamiento un nuevo modelo de servicio, a fin de cumplir con las principales expectativas de los usuarios de los servicios registrales como son: agilidad, inmediatez e información clara y completa, eliminando pasos y contactos en la prestación del servicio. El modelo consiste en ofrecer en un solo contacto los servicios de liquidación y recaudo de derechos de cámara e impuesto de registro, radicación de documentos, revisión, registro o devolución de documentos y asesoría inmediata sobre el requerimiento realizado, en un esquema de atención personalizada.

Gracias al primer lugar ocupado por la ciudad de Manizales en la medición del Doing Bussines subnacional 2013 y durante dos mediciones consecutivas, como la ciudad con mejor clima de negocios, la Cámara de Comercio de Manizales fue seleccionada junto con la de Bogotá y Barranquilla, para implementar el sistema E-Regulations.

Con la actualización del proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicio CAE (centro de atención al empresario), también se actualizarán el Sistema de Gestión de Calidad, en cuanto a nuevos procedimientos, formatos y plantillas que se han creado para la prestación del servicio de cara a la nuevas dinámicas y

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	10 de 50

normativas por la pandemia SARS Covid-19, el sistema de Control Interno que ajustará los mapas de riesgos y los planes de manejo de riesgos de acuerdo con las nuevas actividades y modelo de servicio, el sistema de seguridad y salud en el trabajo, por tanto, las funciones de los colaboradores también se desarrollan en la modalidad de trabajo en casa o en alternancia, lo cual obliga a redefinir sus protocolos de bioseguridad y de seguimiento a las condiciones de salud del equipo de trabajo de la unidad de Registro y Asuntos Jurídicos. El sistema de Seguridad de la Información debe garantizar la preservación de la información a través de los diferentes aplicativos y programas establecidos por la entidad y el sistema de gestión documental debe ajustar sus procedimientos para la conservación de documentos en soportes no solo físicos sino también electrónicos garantizando la completitud de los expedientes a la hora de su consulta.

3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD

3.1 ANTECEDENTES

La Cámara de Comercio de Manizales cuenta con sistemas de gestión documentados y estandarizados que contribuyen al logro de los objetivos, cumplimiento de su misión y visión, entre los cuales se destacan el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, vela por el bienestar de los funcionarios, mediante la aplicación de protocolos y actividades de seguimiento a las condiciones de salud, con exámenes periódicos, boletines del Copasst (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la revisión constante de los puestos de trabajo.

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	11 de 50

El Sistema de Gestión Documental, es el responsable de asegurar la correcta conservación, tratamiento y disposición de la información que se genera en razón de las funciones de la entidad, creando las herramientas necesarias para cumplir con la normatividad archivística, garantizar la continuidad del negocio y la base para la toma de decisiones.

El Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene como política cumplir con las funciones delegadas por el estado e integrar procesos de desarrollo y de prestación de servicios a sus afiliados, inscritos y a la comunidad; mediante el cumplimiento de las disposiciones y reglamentos y el mejoramiento continuo de su gestión para impulsar la competitividad y el desarrollo regional, de allí que Sistema de Control Interno base sus auditorías en el cumplimiento y aplicación de los procesos definidos por la entidad para asegurar el correcto funcionamiento, prestación del servicio y el soporte jurídico que los comerciantes y empresarios de la región requieren.

El Sistema de Gestión de Calidad - SGC nace en el año 2004 como filosofía de mejoramiento continuo, con el fin de articular las funciones, procedimiento y actividades con las normativas que regulan la entidad, ésta cuenta con certificación del sistema general de calidad desde el año 2011, la cual fue renovada a través de la norma ISO 9001:2015, desde el 16-06-2018 hasta el 18-01-2020 posterior a esa certificación la entidad realiza seguimientos cada año a través de auditorías externas, luego solicita la recertificación. El SGC cuenta con auditores internos de calidad quienes son los encargados de realizar auditorías a todos los procesos mínimo una vez al año.

En enero de 2020 se venció la certificación de calidad otorgada a la entidad, por motivos de la pandemia y la necesidad de reorganizar las actividades y presupuesto, no se ha solicitado aún la recertificación, cabe resaltar que el Sistema continúa

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	12 de 50

funcionando y que para el año 2021 se retomaron las auditorías con los auditores internos con el fin de documentar los cambios, ajustes o mejoras que han tenido los procesos.

3.2 PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, implementó nuevos modelos de servicio para atender las solicitudes de sus usuarios y entidades que los requieren, actividades que se han vuelto permanentes y que no se han documentado ni actualizado en los manuales de procesos ni en los procedimientos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, es por esto y de acuerdo a los resultados de la última auditoría de Control interno, que se genera la necesidad de actualizar el Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos y Servicio CAE, de cara a las nuevas dinámicas y servicios prestados desde la Unidad de Registro.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Debido a la emergencia decretada por el Gobierno Nacional, en el marco de la pandemia SARS-Cov-19, las organizaciones debieron replantear sus modelos de servicio, garantizando la atención a las solicitudes de los usuarios, por lo anterior la Cámara de Comercio de Manizales como entidad que presta servicios a los comerciantes, empresarios, entidades estatales y ciudadanía en general, se vió en la obligación de generar estrategias para continuar brindando la atención.

Consultando los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el número cinco “*lograr la igualdad entre los géneros*” aplica dentro las labores que se desempeñan la Cámara de Comercio, pues se ha logrado que varias mujeres tengan altos rangos sin discriminar el conocimiento del hombre, el objetivo ocho “*trabajo decente y*

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	13 de 50

crecimiento económico” es quizá el más importante para este proyecto, puesto que dentro de la misión de la entidad, se encuentra el apoyo al fortalecimiento y crecimiento de los empresarios, siendo un aliado para impulsar el progreso y de esta manera contribuir a mejorar las tasas de empleo y los estilos de vida de la población. Por otro lado, la Cámara de Comercio de Manizales maneja como política el cumplimiento de las funciones delegadas por el estado, integrando su población objeto con el fin de dar cumplimiento a su accionar y propiciar el mejoramiento continuo, por ello son vitales las auditorías internas pues con ellas evaluamos el cumplimiento de protocolos en cada proceso apoyados en la misión y visión de la entidad, igualmente hay evaluación del cumplimiento a través del plan de manejo de riesgos. En el mes de Junio- 2021, una auditoría de control interno, evidenció falencias en el proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicio CAE (centro de atención al empresario), donde se generaron nuevos procesos a raíz de la pandemia que no han sido incluidos en el sistema ni en la documentación requerida, se han presentado cambios de acuerdo a las normativas, decretos y lineamientos de emergencia que obligaron a las nuevas prácticas, las cuales se han vuelto permanentes y por funcionalidad del Sistema de Gestión de Calidad se exige que sean integradas a los procedimientos.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar el Proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE, teniendo en cuenta las nuevas normativas y dinámicas para la prestación del servicio con ocasión a la pandemia SARS-cov-19 y en respuesta al diagnóstico interno.

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	14 de 50

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos del Plan de Calidad del Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE
- Proponer nuevos parámetros para la medición de los indicadores de gestión del proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE.
- Evaluar el grado de impacto en las áreas que pertenecen al proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE.

6. MARCO DE REFERENCIA

La gestión por procesos comprende toda la gestión de los programas identificados a través de la descripción en detalle del Mapa de Procesos de acuerdo con la estructura de los procesos, permite liderar, establecer, implementar y verificar las metodologías, para el mejoramiento continuo de la entidad, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos.

La gestión por procesos comprende:

- Alineación con la estrategia
- Mejoramiento continuo
- Gestión directa por parte de los dueños del proceso
- Fomento de una cultura basada en la gestión por procesos
- Optimización de los recursos y tiempo
- Gestión de los cambios de la documentación a través de instancias de revisión y aprobación
- Estandarización acorde con la estructura de procesos.

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	15 de 50

La Norma ISO 9000 en su versión 2015 indica que: “la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.” (Norma ISO 9001: 2015).

El sistema de gestión de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios, para ello las organizaciones diseñan estrategias que les permite adoptar metodologías para los distintos procesos, apoyados en las mejores prácticas identificadas en cada una de las áreas que la componen. La construcción de esta herramienta se basa en la identificación de procesos les permite a las organizaciones, a través de su talento humano un mejor control de las actividades, el logro de los objetivos definidos para cada proceso de una manera efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión del día a día. (Universidad Cooperativa. Sistema de Gestión Integral).

Garantizar el cumplimiento de las normas y directrices legales e institucionales, con carácter e independencia, a través de auditorías periódicas, seguimiento, análisis, evaluación, autocontrol y la implementación de acciones de mejora que minimicen los riesgos, generando confianza a la Alta Dirección y a los grupos de interés.

Fortalecer y lograr la sostenibilidad en las empresas y empresarios con un modelo de servicios pertinentes y de fácil acceso, que incluya asesorías, acompañamiento, desarrollo de habilidades y competencias empresariales, facilitando el ambiente de negocios para que los empresarios generen valor a sus empresas y el entorno.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	16 de 50

Para lograrlo, las entidades buscan el mejoramiento continuo a través de modelos de gestión basado en procesos eficientes, calidad e innovación que es apalancado con funcionarios comprometidos y una cultura productiva. (Cámara de Comercio de Bogotá – Gestión Integral).

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	17 de 50

7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

7.1 POBLACIÓN OBJETIVO

Funcionarios de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos que están en contacto directo con los comerciantes matriculados o inscritos que también forman parte de la ciudadanía en general.

7.2 LOCALIZACIÓN

Funcionarios de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos que están en contacto directo con los comerciantes matriculados o inscritos que también forman parte de la ciudadanía en general.

7.3 OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO

Funcionarios Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
 Comerciantes matriculados o inscritos
 Ciudadanía en general
 Entes de control (Contraloría, Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Sociedades)

8. METODOLOGÍA

RUTA METODOLÓGICA

La metodología a utilizar comprende las bases de un estudio cualitativo, a través de la descripción contextual para mejorar las cualidades del proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicio CAE.

En ésta se pretende recolectar información de manera sistemática, con fuentes primarias y secundarias donde se vincule la directora de la unidad de registro y asuntos jurídicos y todo su equipo de trabajo como fuente primaria, además de

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	18 de 50

recursos físicos como los documentos y procedimientos que respaldan el proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE, los cuales se analizarán de acuerdo con el entorno social, normativo y procedimental, como fuente secundaria; también se tendrá en cuenta para la propuesta estructural y actualización de los procedimientos necesarios, el análisis del informe de la Auditoría de Control Interno, la actualización del mapa de riesgos, tomando en cuenta las recomendaciones y hallazgos encontrados para la implementación de las acciones de mejora en el proceso.

Para el desarrollo del proyecto se trabajará por fases, teniendo en cuenta los resultados anteriores, los cuales tendrán la siguiente secuencia de acuerdo con el desarrollo de los objetivos:

Primera fase: se realizará una revisión de los documentos existentes en el proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos y Servicio CAE, para determinar su pertinencia u obsolescencia, aquí se tomarán como base las dificultades que tienen cada uno de los actores del proceso (usuarios, funcionarios, entidades estatales, ciudadanía en general), se analizará cómo se hacían los procedimientos antes de la pandemia y cómo se realizan actualmente, verificando si los cambios que se aplican día a día han sido documentados. A través del formato de revisión periódica de documentos se definirán aquellos que necesitan ser actualizados, cumpliendo así con actualización en la caracterización del proceso.

Segunda fase: comprende la actualización de los documentos, manuales y formatos correspondientes al proceso, teniendo como base los resultados obtenidos en la fase anterior. Los líderes de cada procedimiento se harán cargo de la actualización de los pasos correspondientes, luego la líder y colíder del proyecto realizarán la actualización de la estructura de cada uno de los procedimientos del proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos y Servicio CAE teniendo en cuenta el ciclo PHVA

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	19 de 50

descrito en la norma ISO 9001:2015 y la realización de flujograma de cada procedimiento para facilitar la búsqueda de actividades y funciones de cada uno. A medida que se actualicen los procedimientos en contenido y estructura se validará en el formato de revisión periódica de documentos y se le entregará al líder del proceso para su aprobación y posterior cambio de versión en el aplicativo ALMERA de forma interna, siendo responsabilidad del líder de calidad y los responsables de cada área del proceso, aplicar la nueva estructura a los procedimientos restantes y levantar los diagramas de flujo correspondientes.

Luego de identificar los procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos para la gestión de la calidad se realizará la reforma o creación de instructivos y/o formatos de los procedimientos pertinentes.

Tercera fase: de acuerdo con la caracterización del proceso e identificación de procedimientos para ser actualizados, se propondrán nuevos parámetros de medición para los indicadores de gestión del proceso, los cuales se evaluarán en tiempos de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejora.

Cuarta fase: comprende la presentación y evaluación del proyecto a los responsables de los procedimientos y a la coordinación general del sistema de gestión de calidad, a través de reuniones grupales y la aplicación de una encuesta de satisfacción realizada previamente, que permita conocer el grado de aceptación de los cambios ejecutados en el proceso.

9. RESULTADOS ALCANZADOS

Para la identificación y diagnóstico de los procedimientos que necesitaban ser intervenidos, fué utilizada información específica de la entidad, facilitada por el Líder de Calidad y responsables de las áreas que hacen parte del proceso. Dado el manejo de datos dentro de la organización no serán presentados documentos que

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	20 de 50

especifiquen actividades propias de la entidad (Ver Anexo 1). Se revisó el informe de la auditoría de control interno realizada en el mes de junio y el mapa de riesgos actualizado, con el fin de analizar puntos críticos, recomendaciones y hallazgos encontrados para la implementación de las acciones de mejora en el proceso y plantear la nueva propuesta de actualización de los procedimientos.

La primera fase metodológica incluyó la revisión de los documentos existentes para la determinación de su pertinencia u obsolescencia, creándose como herramienta un formato denominado revisión periódica de documentos con el fin de verificar cada procedimiento encontrado, los documentos clasificados como listas de chequeo, instructivos, mapas de riesgos y/o manuales no fueron tenidos en cuenta, por tanto, se clasificados como no aplica en el formato.

Considerando sólo los procedimientos se plantearon las siguientes columnas y variables (ver anexo 2):

- Código institucional de los documentos involucrados en el proceso.
- Nombre del documento.
- Nueva plantilla, donde se clasifican cada uno teniendo en cuenta si se ha actualizado el procedimiento en el modelo propuesto o no, y, no aplica para aquellos que no son procedimientos.
- Flujograma, esta clasificación es igual que la anterior, se ha realizado o no, y, no aplica.
- Observaciones donde se especifica el resultado de la revisión indicando si ha sido actualizado por el responsable de acuerdo a nuevos lineamientos, si pertenece a otro proceso, los hallazgos encontrados, su pertinencia u obsolescencia y los que se crearon nuevos de acuerdo a las nuevas dinámicas para la prestación del servicio.

Luego de revisar y clasificar cada uno de los procedimientos se planteó el desarrollo de una nueva estructura para hacerlos más comprensibles, con mejor redacción y

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	21 de 50

con fácil identificación de las actividades. Obedeciendo a la norma técnica ISO 9001:2015, se plantearon cada una de las actividades realizadas bajo un orden lógico y clasificadas dentro del ciclo PHVA, la descripción de la actividad, él o los responsables de realizarla para no repetir información cuando se presentan varios actores, y, el registro que queda dentro de cada una (Ver anexo 3). En éstos también fueron incluidas las definiciones y la elaboración de un flujograma (ver anexo 4), por tanto la actualización de los procedimientos debe contener nuevas estrategias y metodologías de atención en pro de la pandemia SarsCov-19, el ciclo PHVA y el Flujograma, de esta manera en el formato de revisión periódico de documentos además de definir la pertinencia, obsolescencia se incluyó la medición de estas variables para hacer un diagnóstico eficaz e iniciar con la actualización de los procedimientos en la entidad y de esta forma hacer seguimiento y dejar los faltantes para ser actualizados en estructura y contenido por los responsables del proceso luego de ser aceptados en comité de calidad.

El diagnóstico inicial a través del formato de revisión periódica de documentos arrojó 63 documentos de los cuales once fueron planes y Manuales del proceso, cuatro listas de chequeo y 48 procedimientos. De los procedimientos encontrados fue necesario realizar revisión de cada uno para validar la vigencia u obsolescencia la cual se hizo con apoyo del líder del proceso en la entidad. En concordancia con ello, seis de los procedimientos no hacían parte del proceso, cinco fueron catalogados como obsoletos, y quedaron vigentes 37 procedimientos para ser actualizados, en funciones, estructura con ciclo PHVA y Flujogramas de resumen de cada uno.

El presente proyecto hace parte de un trabajo real que se inició en la entidad. El modelo propuesto con la realización de Flujograma fue aceptado por el líder de calidad, por tanto en concordancia y cumplimiento al primer objetivo específico, contamos con 29 procedimientos actualizados en contenido y estructura, y de ellos 12 con flujogramas, de esta forma a la entidad le queda pendiente a través de los responsables del proceso realizar 17 flujogramas de los procedimientos faltantes y

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	22 de 50

actualizar en su totalidad ocho procedimientos; además, dos de los procedimientos encontrados en la fase inicial fueron validados y determinados como instructivos, los cuales fueron radicados como documentos internos del área que los maneja. De acuerdo a las actualizaciones realizadas se han creado y/o actualizado dos formatos, se eliminó uno y dos más se convirtieron en electrónicos trabajándose a través de Drive.

En reunión de grupo primario y dado la aceptación de la propuesta se dejó como responsabilidad de la entidad continuar con la actualización de procedimientos, elaboración o modificación de flujogramas para ser cargados al aplicativo ALMERA como sistema de gestión integral de la entidad para revisión y consulta de todos los colaboradores.

Haciendo alusión al segundo objetivo específico sobre Proponer nuevos parámetros para la medición de los indicadores de gestión del proceso , revisamos las fichas de indicadores que son medidos dentro de la entidad y que se encuentran cargados dentro del aplicativo interno ALMERA, con ello inferimos que los indicadores se encuentran definidos y se han mantenido con el paso del tiempo, sin embargo se surge la necesidad de realizar mediciones con una periodicidad de seis meses para el caso del indicador de medición del nivel de satisfacción que se realiza específicamente en la sede de Manizales (ver anexo 5), debido a que se encuentra compuesto por otros indicadores que se analizan mensualmente. Con el fin de realizar mediciones a otros servicios, se proponen dos nuevos indicadores para contar con más información a la hora de definir los riesgos y oportunidades de mejora, estos son:

- Renovaciones ingresadas por la sede RUES - con este indicador se busca conocer el número de renovaciones ingresadas por el canal RUES y cuántas de ellas son finalizadas en los tiempos establecidos, aumentando la satisfacción de los usuarios que utilizan este canal para realizar sus transacciones, su medición será anual debido a que se debe controlar este indicador en los primeros meses del año época

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	23 de 50

en la que ingresa el mayor volumen de transacciones por este concepto (ver anexo 6).

- Nivel de satisfacción de usuarios de registros públicos de toda la jurisdicción de la cámara de comercio de Manizales (18 municipios), con este indicador se busca medir el nivel de satisfacción de todos los usuarios de la Unidad de Registro ubicados en los 18 municipios de la jurisdicción que utilizan servicios diferentes a la constitución de sociedades y matrículas (ver anexo 7).

Teniendo en cuenta que este es un proyecto de aplicación real, en correlación con el objetivo número tres sobre evaluar el grado de impacto en las áreas que conforman el proceso, se muestra el modelo de encuesta creado en formularios de Google de acuerdo a las especificaciones correspondientes en el siguiente link <https://docs.google.com/forms/d/1BaGTFCJOOfdD9ue0Bm9IztaCz7fnKofqQnn9FlxMeME/edit> (ver anexo 8).

La encuesta de satisfacción al usuario interno se realizó utilizando escalas diferenciales semánticas para medir la intensidad de la actitud de cada participante sobre el nivel de satisfacción en la actualización y propuesta de cambio en el modelo estructural de los procedimientos del proceso de asuntos jurídicos y servicios CAE, planteando las siguientes preguntas:

1. ¿Comparando la estructura antigua de los procedimientos y la nueva propuesta, ¿cuál es la comprensión de ésta última?
2. ¿Cómo calificaría la nueva propuesta de acuerdo al modelo presentado para los procedimientos del proceso?
3. ¿Cree que el diagrama de flujo reemplaza o evita la consulta de todo el procedimiento?

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	24 de 50

4. ¿La implementación de la nueva propuesta les da un valor agregado a sus actividades?

5. ¿Considera usted que esta nueva propuesta le permite identificar de manera ágil y eficaz los cambios que se deben aplicar al procedimiento?

Se elaboró la herramienta y se verificó con cuatro de los colaboradores del proceso los cuales hacen parte del 18% de los 23 funcionarios que interactúan en el proceso y son los encargados de consultar cada uno de los procedimientos actualizados, el modelo de encuesta se aplicó con el fin de verificar el entendimiento de la misma y la resolución de dudas para reestructuración de ésta antes de la aplicación final.

Las cuatro personas encuestadas como piloto, fueron un abogado del área jurídica, el profesional PQR y CAE, un asesor CAE y el coordinador del área de digitación y certificados, cada una de las preguntas fue entendida de forma clara y dejan observaciones las cuales se evidencian en los comentarios del mismo formulario (Ver anexo 9). Así quedó aprobada nuestra encuesta para ser diligenciada por el resto de colaboradores de la institución luego de realizar la socialización final del trabajo de grado.

Continuando con las actividades propuestas para dar cumplimiento al objetivo tres se realizó la presentación de los resultados obtenidos en el proyecto y el avance en la propuesta de actualización de procedimientos al Líder del proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE (Ver anexo 10), con el fin dar a conocer el alcance, la aplicación y desarrollo de cada una de las fases descritas en la metodología de trabajo, dando a conocer las evidencias de los objetivos específicos. Terminada la presentación se reciben buenos comentarios del trabajo realizado y se confirma la aceptación y adopción del modelo propuesto para la actualización de los procedimientos por parte de los líderes del proceso.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	25 de 50

En concordancia con lo anterior luego de la presentación al líder del proceso, en reunión de grupo primario, se dió a conocer la aplicación del proyecto de desarrollo a todos los colaboradores de la Unidad de Registro, que intervienen en el Proceso, se mostraron los avances y cambios significativos en los procedimientos, los cuales fueron actualizados en la nueva plantilla y con diagrama de flujo que lo representa de manera gráfica, se reitera la aceptación del modelo por parte de líder y se muestran procedimientos en su anterior estructura vs la nueva propuesta; también se presentó la propuesta de dos nuevos indicadores los cuales quedan a consideración para ser incorporados en el proceso, se anexan evidencias de esta reunión (Ver anexo 11 y 12).

Luego de realizar las socializaciones descritas anteriormente, se aplicó la encuesta de satisfacción al cliente interno con el fin de conocer el impacto obtenido con el desarrollo del proyecto, los resultados son analizados a continuación (ver anexo 13):

En la pregunta número 1 se realizó una comparación entre la anterior estructura de los procedimientos y la nueva, con el fin de conocer si esta última es más comprensible, observando que el 95% de los colaboradores considera que es muy fácil y el 5% fácil. De esta manera podemos concluir que los colaboradores encuentran más comprensible la descripción de los procedimientos agregando el ciclo PHVA y relacionando cada actividad con sus responsables y los medios de verificación.

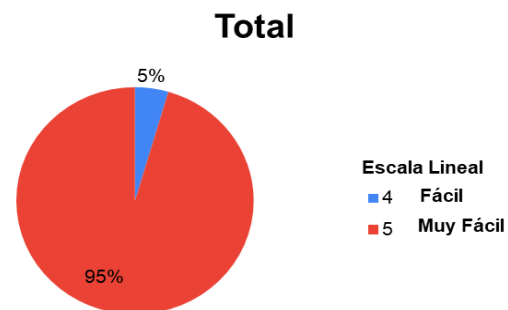


Figura 1. Comprensión nueva estructura

En la pregunta número dos se plantea una calificación cualitativa de la nueva estructura de los procedimientos, obteniendo como resultado que el 86% la considera muy buena y el 14% buena.

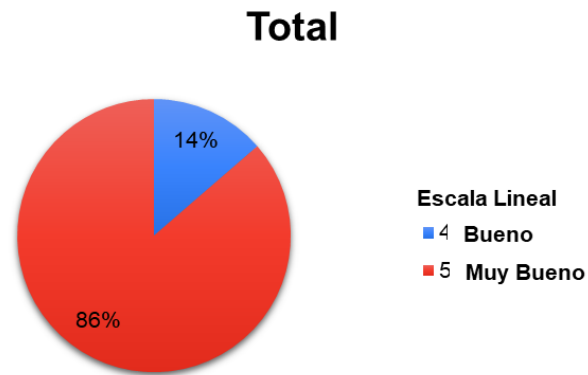


Figura 2. Calificación nueva estructura

En la pregunta número tres se encuentra que el 77% de los colaboradores considera que el diagrama de flujo reemplaza o evita la consulta de los procedimientos, lo que les facilita la realización de sus actividades.

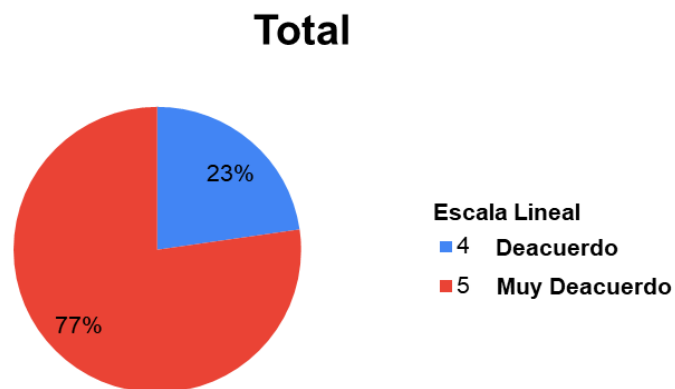


Figura 3. Importancia diagrama de flujo

La pregunta número 4 permite conocer si la nueva propuesta les da un valor agregado a las actividades diarias, obteniendo que el 59% de los colaboradores están muy de

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	27 de 50

acuerdo y el 41% de acuerdo, lo que nos permite concluir que el impacto en la aplicación de la nueva estructura para los procedimientos ha sido positivo permitiendo una mejora en el proceso y en el desarrollo de las actividades diarias.

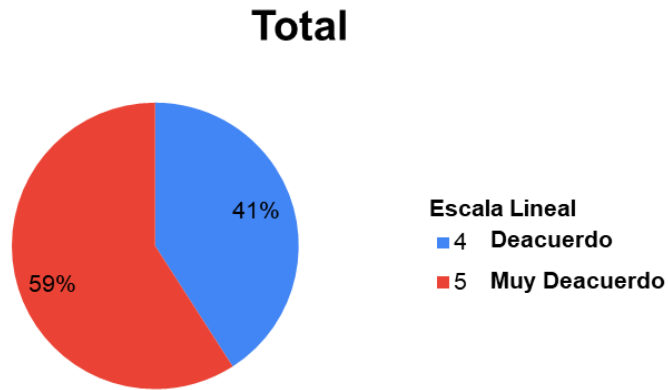


Figura 4. Generación valor agregado a actividades diarias

Para finalizar la pregunta número 5 nos permite conocer si con la nueva propuesta se identifican de manera más ágil y eficaz los cambios que deben realizarse a los procedimientos, el 93% de los colaboradores están muy de acuerdo con este planteamiento.

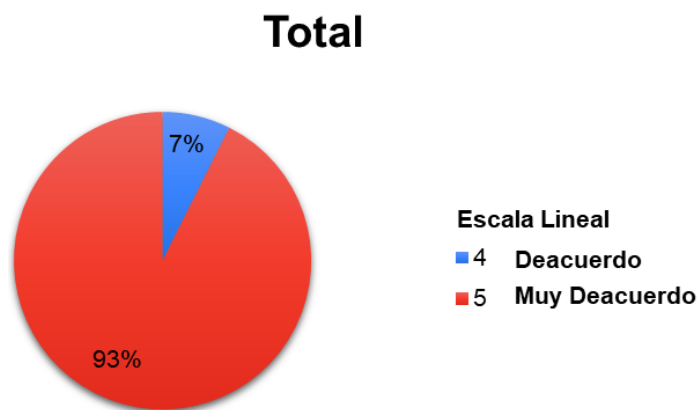


Figura 5. Identificación ágil de procedimientos

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	28 de 50

Con la aplicación de la encuesta de satisfacción se pudo conocer el nivel de impacto y aceptación de la nueva estructura para la descripción de procedimientos, aportando a la mejora continua en la prestación de los servicios de la entidad, resaltando comentarios como:

-Considero que este nuevo esquema le aporta un gran valor agregado al proceso, modernizando los procedimientos, incluyendo el ciclo PHVA en cada una de las actividades, la asignación de responsables y la definición de los medios de verificación permiten una comprensión mucho más ágil y oportuna a la hora de su consulta y actualización.

-La nueva propuesta es más amigable para la lectura y comprensión de los procedimientos.

-El apoyo brindado por las estudiantes es de vital importancia para la mejora continua del proceso de registros públicos y CAE, ya que nos permite ver de una manera tangible el cambio presentado en todo el proceso.

-La nueva propuesta es muy buena, ayuda a identificar los cambios que se deben realizar a los procedimientos cada que se hace una actualización

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	29 de 50

10. IMPACTO

10.1 IMPACTO SOCIAL

El impacto del proyecto presentó un enfoque social, generando una propuesta que involucró actividades para el mejoramiento continuo de los procedimientos y del quehacer de los colaboradores de la organización, abordando las temáticas procedimentales de forma individual y colectiva para el manejo y estandarización de documentos del proceso, aportando propuesta de valor en la atención, para llegar a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y todos los actores que participan del modelo de servicio que ofrece la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

10.2 IMPACTO ACADÉMICO

La realización de los trabajos de grado en un ámbito empresarial permite aplicar cada uno de los conceptos obtenidos en las pizarras de diferentes cursos curriculares, en nuestro caso la consulta de la norma, el seguimiento de procedimientos aplicando los ciclos PHVA y la formulación de proyectos son en sí, bases no sólo para el cumplimiento de una actividad universitaria sino de aplicación hacia cualquier organización donde la responsabilidad de los sistemas de gestión esté a nuestro cargo. Obedeciendo al objetivo general y específicos planteados logramos cumplir con lo propuesto, además de generar cambios positivos en la adecuación de la propuesta para la aplicación de ésta en la Cámara de comercio de Manizales por Caldas.

10.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN

Dada la oportunidad de mejora en la actualización de los procedimientos que permitieron una mayor eficacia a la hora de su implementación, quedará documentado en el Plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades del proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicio CAE, con el fin de que se mantenga en el tiempo

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	30 de 50

y sea incluida en las auditorías anuales y seguimientos semestrales, ya que contribuye a la mejora continua y a la eficiencia tanto operativa como administrativa.

10.4 LECCIONES APRENDIDAS

Durante el desarrollo del proyecto pudimos aprender que todavía se tienen vacíos a la hora de denominar los documentos que conforman un proceso, es decir, se confunden manuales con instructivos, planes con procedimientos o formatos con registros, lo cual nos ayudó al momento de revisar y clasificar la documentación, logrando una mejor comprensión y definición de los procedimientos que debían ser actualizados.

Aprendimos a aplicar de forma más práctica el ciclo PHVA, y de esta forma los colaboradores de la entidad también pudieron clasificar cada una de las actividades que realizan a diario y esclarecer la importancia de estas dentro del proceso.

Aprendimos que la actualización de documentos es un proceso que no se debe realizar por cumplir con unas obligaciones, sino por contribuir al mejoramiento del sistema de gestión de calidad y a su vez mejorar la prestación de los servicios que se brindan a la comunidad, es necesario revisar las nuevas normativas, pero también tomar opiniones y el conocimiento tanto del cliente interno como externo para el cumplimiento de ello.

11. CONCLUSIONES

-El ciclo PHVA dentro de la norma ISO 9001: 2015 es incorporado dentro del enfoque basado en procesos, y su uso es de gran ayuda para la ejecución de actividades de forma más organizada y eficaz, la implementación de este ciclo en cada uno de los procedimientos del proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE (Centro de Atención Empresarial), permitieron de una forma más oportuna clasificar

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	31 de 50

cada una de las actividades, definir roles, responsabilidades y registros de cada uno, para dar cuenta de sus acciones y seguimiento dentro del proceso.

-Las organizaciones son cambiantes en el tiempo, cada una debe acoplarse al movimiento del medio, deben ser flexibles e innovadores, por ello cada uno de los procesos de la entidad debió ajustarse a las nuevas dinámicas de atención generadas a raíz de la Pandemia SarsCov 19, si bien nadie estaba preparado para una situación de esta magnitud, como entornos cambiantes se generaron nuevas estrategias de atención para mejorar sus servicios y plasmar cada cambio en los procedimientos existentes y en los nuevos, entendimos que día a día se fortalecen los procesos para lograr sostenibilidad en el tiempo.

-Finalmente, con la realización de este trabajo se pudo estudiar la organización de manera holística, involucrando a los líderes, colaboradores, personal de apoyo, usuarios entre otros, de esta manera se creó una propuesta más comprensible para todas las personas que intervienen en el proceso, además en cada una de las actividades realizadas se evidencia el aprendizaje que obtuvimos en los componentes curriculares.

-La propuesta generó un impacto positivo e importante dentro de la entidad, por tanto, es gratificante que a medida que se avanzaba en ella fuera revisada y adoptada, los doce procedimientos que fueron actualizados en su totalidad tuvieron buenas referencias y cada uno de los cambios propuestos fueron aceptados por el líder de calidad del proceso.

-El proyecto realizado dejó huella positiva dentro de la entidad. Para constancia del trabajo real se realizó entrega de los procedimientos actualizados y el modelo de la nueva estructura para continuar con la actualización de procedimientos, de igual

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	32 de 50

forma se entregaron las fichas técnicas como sugerencia para la implementación de nuevos indicadores. (Ver anexo 14).

12. RECOMENDACIONES

-Se recomienda al líder el proceso actualizar los procedimientos faltantes de acuerdo con la nueva estructura y la realización de flujogramas para un acercamiento más ágil y oportuno de cada uno.

-Se sugiere la revisión de indicadores nuevos para su aplicación dentro del proceso.

-Continuar con la socialización de la nueva estructura de procedimientos para dar continuidad al proceso y seguir fortaleciendo el sistema general de calidad.

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	33 de 50

13. BIBLIOGRAFÍA

Cámara de Comercio de Bogotá, 2021. *Información general*. Tomado de <https://www.ccb.org.co/>

Cámara de Comercio de Manizales, 2021. *Información general*. Tomado de <https://www.ccmpec.org.co/>

Confecámaras, 2021. *Naturaleza jurídica de las Cámaras de Comercio*. Tomado de <https://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/introduccion-a-camaras-de-comercio>

Franch, K. Guerra, R. (2016). *Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional*. Cofin Habana, 10(2):29-54. tomado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin02216.pdf>

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana: ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

Organización Mundial de la salud, 2021. *Objetivos de Desarrollo sostenible*. Tomado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Salazar, S. Mora, N. Romero, W. Ollage, J. (2020). *Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa INCARPALM*. Digital publisher, 5(6-1):459-472.

Universidad cooperativa de Colombia, 2021. *Sistema de gestión integral*. Tomado de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	34 de 50

14. ANEXOS (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)

Anexo 1. Autorización consulta de documentos



**Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas**
Nº. 890.601.042-8

Manizales, 10 de agosto de 2021

Estudiantes
SANDRA MILENA LÓPEZ MARTÍNEZ
YENNIFER RIVERA PALOMINO
 Especialización en Gerencia de la Calidad
 Universidad Católica de Manizales
 Manizales, Caldas

Asunto: permiso para consulta de documentos del SGC

Reciban un cordial saludo:

En respuesta a la solicitud para la consulta y actualización de los documentos pertenecientes al proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos – Servicios CAE con el fin de desarrollar su trabajo de grado, me permito informar lo siguiente:

El líder del proceso aprueba la solicitud siempre y cuando solo sea para fines académicos y no sean publicados o difundidos por cualquier medio diferente que los autorizados por la entidad.

Sea la oportunidad para agradecer por el aporte que le brindan al proceso para su actualización y mejora continua.

Atentamente,


JESÚS ALBERTO NARVÁEZ GIL
 Líder Proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos – Servicios CAE

SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 - Computador +57(6) 684 1040 - Aguadas ext.230 - Rioacero ext.233 - Salamina ext.232 - Anserma ext.231
 - Línea de trámites registrales +57(6) 636 2121 - ☎ +57 312 335 0579


www.ccmpp.org.co
Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
/CCManizales
@CCManizales
/CamaraManizales
@ccmpeoficial

Anexo 2. Revisión periódica de documentos

Revisión Periódica de Documentos	
Nombre del Proceso: Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE (Centro de Atención Empresarial)	
Responsable de la actualización: Yennifer Rivera y Sandra Milena López	

Código	Nombre del documento	Nueva plantilla	Flujograma	Observaciones
Formato	Registro de formularios enviados de PAC a la sede principal	N/A	N/A	se elimina
D-003	Requisitos básicos para los trámites de registro - "Portafolio de los registros públicos"	N/A	N/A	
D-013	Manual de protocolos CAE	N/A	N/A	
D-014	Lista de Chequeo de creación de empresa persona jurídica	N/A	N/A	
D-015	Lista de Chequeo de creación de empresa persona natural	N/A	N/A	
D-017	Mapa de riesgos del CAE	N/A	N/A	
D-106	Mapa de Riesgo Registros Públicos	N/A	N/A	
D-106-A	Plan de Manejo de Riesgos Proceso de Registros Públicos y CAE	N/A	N/A	
D-107	Plan de contingencia disponibilidad de los sistemas de información en los PAC	N/A	N/A	Pertenece a otro proceso
D-127	Normas que definen la competencia de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	N/A	N/A	Se unifica toda la normatividad relacionada al final de esta tabla
PC-001	Plan de calidad del servicio de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos	N/A	N/A	
D-120	Lista de chequeo RUP PN	N/A	N/A	
D-121	Lista de chequeo RUP PJ	N/A	N/A	
D-122	Manual de Inquietudes RUP	N/A	N/A	
P-013	Procedimiento informador CAE	Si	No	
P-014	Procedimiento Asesores CAE y asesor especializado CAE	Si	Si	
P-016	Procedimiento en contingencias para la atención al público en la unidad de registro y asuntos jurídicos	Si	No	
P-018	Procedimiento Tramites RUES Camara Receptora V1	Si	No	NUEVO
P-026	Procedimiento cambios de domicilio de proponentes que llegan a nuestra jurisdicción	Si	No	
P-032	Procedimiento para manejo de situaciones de control SAS Único Accionista PN - Decreto 667 de 2018 Cuando la PN se rehusa a declarar situación de control	Si	No	

Código	Nombre del registro documento	Nueva plantilla	Flujograma	Observaciones
P-035	Procedimiento para devolución de dinero pagado con cheques girados por mayor valor	Si	Si	
P-041	Procedimiento de solicitud de prórroga para trámites del Registro Único de Proponentes	Si	No	
P-057	Procedimiento cambios de domicilio de proponentes que salen de nuestra jurisdicción	Si	No	NUEVO
P-058	Procedimiento para trámites RUES cámara responsable	Si	No	NUEVO
P-059	Procedimiento devolución de dinero por devoluciones de plano y desistimientos tácitos	Si	No	NUEVO
P-20111	Procedimiento para recepción, asignación, respuesta y envío de correspondencia de entidades del estado	No	No	Pasará a otro proceso
P-20112	Procedimiento para comunicación de sanciones de contadores públicos	No	No	No lo ha revisado el responsable
P-20208	Procedimiento para recepción, registro, digitación y archivo de documentos físicos recibidos por asesores correspondiente a trámites automáticos	Si	Si	
P-20209	Documentos virtuales recibidos por asesores	Si	No	
P-20210	Procedimiento para recepcionar y/o registro de libros	Si	Si	
P-20211	Procedimiento para brindar asesorías sobre los registros (asesoría especializada y de trámites)	Si	Si	
P-20212	Procedimiento para recepción, registro y archivo de formularios de proponentes	Si	No	
P-20213	Procedimiento para anulación de operaciones -SII	No	No	
P-20214	Procedimiento para recibir, administrar y manejar los diferentes títulos valores de la Unidad	No	No	No lo ha revisado el responsable
P-20215	Procedimiento para llevar en debida forma la papelería especial con el fin de garantizar su seguridad	No	No	No lo ha revisado el responsable
P-20225	Procedimiento la radicación, registro o devolución de medidas cautelares	Si	Si	Pendiente actualizar en Almera con flujograma



Revisión Periódica de Documentos

Nombre del Proceso: Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE (Centro de Atención Empresarial)

Responsable de la actualización: Yennifer Rivera y Sandra Milena López

Código	Nombre del registro documento	Nueva plantilla	Flujograma	Observaciones
P-20410	Procedimiento para crear el informe a la sic de los comerciantes que incumplieron su renovación al 31 de marzo	No	No	No lo ha revisado el responsable
P-20411	Procedimiento Depuración Ley 1727	No	No	No lo ha revisado el responsable
P- 20515	Procedimiento para recibir, y registrar la recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos	Si	No	
P- 20516	Procedimiento CMR seguimiento al cliente CAE	Si	Si	
P- 20517	Procedimiento para recibir y registrar, los documentos virtuales del registro nacional de turismo que ingresan a la unidad	Si	Si	
P- 20518	Procedimiento para registrar empresas formalizadas por medio del portal	Si	Si	
P- 20519	Procedimiento para recibir y registrar, elaborar informes del sistema de peticiones, quejas, reclamos y CAE	Si	No	
P- 20520	Procedimiento para asignar los turnos en la unidad de acuerdo a los diferentes trámites a solicitar	Si	Si	
P- 20521	Procedimiento para revisión y destrucción de libros de comercio sin reclamar con mas de dos años de registro	Si	Si	
P- 20522	Trámites CAE - Registros con la Alcaldía	Si	No	
P- 20523	Procedimiento para renovar RUES por Docxflow	No	No	pasa a ser un instructivo
P- 20524	proceso de matricula por Docxflow V.2	No	No	pasa a ser un instructivo
P-20610	Procedimiento para facilitar la consulta de los expedientes, así como llevar a cabo la expedición de las copias solicitadas	Si	Si	
P-20611	Procedimiento para el control de entrega, digitalización e inventario de los documentos recibos en el archivo de registros públicos	Si	No	
P-20612	Procedimiento para efectuar control de calidad sobre los documentos digitalizados	Si	No	
P-20613	Procedimiento para la solicitud de documentos a otras Cámaras de Comercio	Si	No	

Código	Nombre del registro documento	Nueva plantilla	Flujograma	Observaciones
P-20704	Procedimiento para recibir, estudiar, registrar o elaborar la certificación de las ordenes administrativas recibidas en la unidad	No	No	No lo ha revisado el responsable
P-20705	Documentos físicos recibidos por abogados V.3	No	No	Eliminado
P-20706	Documentos virtuales recibidos por abogados V.4	No	No	Eliminado
P-20707	Procedimiento de recursos	No	No	No lo ha revisado el responsable
P-50503	Inscripción lista de peritos	No	No	No lo ha revisado el responsable
P-20801	Procedimiento para gestionar las solicitudes de tribunal de arbitramento	N/A	N/A	Pertenece a otro proceso
P-20802	Procedimiento para la inscripción de arbitros, secretario y conciliadores	N/A	N/A	Pertenece a otro proceso
P-20803	Procedimiento de Conciliación	N/A	N/A	Pertenece a otro proceso
P-20804	Procedimiento para realizar los informes del centro	N/A	N/A	Pertenece a otro proceso
P-20805	Procedimiento arqueo trimestral de actas y constancias	N/A	N/A	Pertenece a otro proceso
P-20807	Procedimiento para la realización de "Seguimiento a los acuerdos"	N/A	N/A	Pertenece a otro proceso



Anexo 3. Modelo de Adecuación y actualización de procedimientos

LOGO DE LA EMPRESA	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIFICACION
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VERSIÓN

OBJETIVO:

ALCANCE:

DEFINICIONES:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	PHVA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:

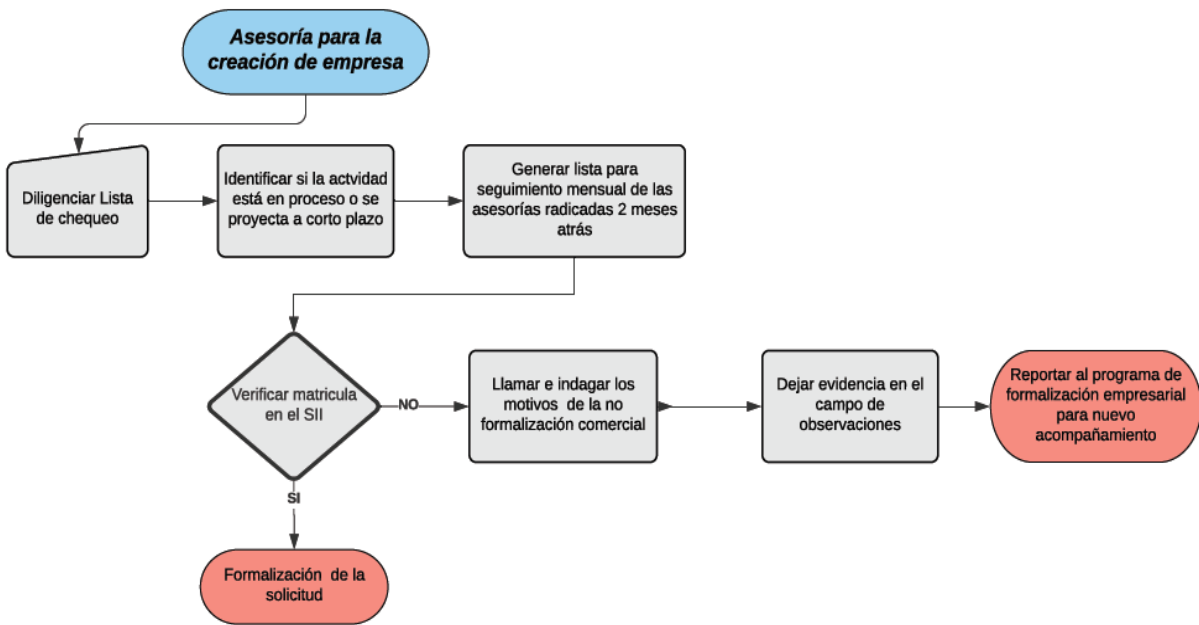
ANEXOS:

FLUJOGRAMA:

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO

Anexo 4. Modelo de Flujoograma diseñado para el procedimiento CMR - seguimiento al cliente CAE

Procedimiento CMR - Seguimiento al cliente CAE





Anexo 5. Indicador grado de satisfacción cliente Centro de Atención Empresarial - CAE

OBJETIVO	Proveer información de los comerciantes y sus establecimientos, así como de las Entidades sin Ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o descuento directo.				
PROCESO O SERVICIO	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE				
INDICADOR	1. NOMBRE	Grado de Satisfacción cliente Centro de Atención Empresarial		CUADRO DE MANDO INTEGRAL	
	2. FORMULA	$S = \frac{(\# \text{ de personas que califican } 1 * 1) + (\# \text{ de personas que califican } 2 * 2) + (\# \text{ de personas que califican } 3 * 3) + (\# \text{ de personas que califican } 4 * 4) + (\# \text{ de personas que califican } 5 * 5)}{\text{Sumatoria del \# total de personas que califican}} * 20\%$		Rango	Calificación
	3. UNIDAD	%	0,0	85,0	Bajo
	4. TENDENCIA	Maximización	85,1	99,9	Medio
	5. RESPONSABLE DE CÁLCULO	Lider de Calidad	99,9	>=100	Alto
	6. RESPONSABLE DEL ANALISIS	Lider de Calidad			
	7. FUENTE DE DATOS	Encuestas de satisfacción al usuario			
	8. FRECUENCIA TOMA DE DATOS	Semestral			
	9. FRECUENCIA DEL ANALISIS	Semestral			

*Metodología del semáforo

La metodología del indicador se realiza así:

Minimo: menor valor historico registrado en los datos de las mediciones anteriores

Maximo: Promedio de los resultados historicos registrados en la medición

Satisfactorio: Valor que cumple con el objetivo de eficacia del indicador, este siempre será mayor al aceptable.

la metodología del semaforo se evaluara en 3 criterios:

Una vez obtenida la medición del periodo se verifica el rango de ubicación del resultado

1. Si el resultado del indicador se ubica por debajo del minimo, se evidencia un incumplimiento de satisfacción del indicador de eficacia; este incumplimiento genera una N.C

2. Si el resultado del indicador se ubica entre minimo y aceptable se genera una acción Acción Preventiva

3. Si el resultado del indicador se ubica por encima del aceptable se considera satisfactorio y se cumple la eficacia del indicador.



Anexo 6. Indicador renovaciones ingresadas por la sede RUES

OBJETIVO	Proveer información de los comerciantes y sus establecimientos, así como de las Entidades sin Ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o descuento directo.			
PROCESO O SERVICIO	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE			
INDICADOR	1. NOMBRE	Renovaciones ingresadas por la sede RUES	CUADRO DE MANDO INTEGRAL	
	2. FORMULA	Números de renovaciones finalizadas/ Número de renovaciones radicadas*100= Porcentaje de renovaciones finalizadas	Rango	Calificación
	3. UNIDAD	%	0,0	85,0
	4. TENDENCIA	Maximización	85,1	99,9
	5. RESPONSABLE DE CÁLCULO	Lider de Calidad	99,9	>=100
	6. RESPONSABLE DEL ANALISIS	Lider de Calidad		
	7. FUENTE DE DATOS	Encuestas de satisfacción al usuario		
	8. FRECUENCIA TOMA DE DATOS	Anual		
	9. FRECUENCIA DEL ANALISIS	Anual		

*Metodología del semáforo

La metodología del indicador se realiza así:

Mínimo: menor valor historico registrado en los datos de las mediciones anteriores

Máximo: Promedio de los resultados historicos registrados en la medición

Satisfactorio: Valor que cumple con el objetivo de eficacia del indicador, este siempre será mayor al aceptable.

la metodología del semaforo se evaluara en 3 criterios:

Una vez obtenida la medición del periodo se verifica el rango de ubicación del resultado

1. Si el resultado del indicador se ubica por debajo del minimo, se evidencia un incumplimiento de satisfacción del indicador de eficacia; este incumplimiento genera una N.C

2. Si el resultado del indicador se ubica entre minimo y aceptable se genera una acción Acción Preventiva

3. Si el resultado del indicador se ubica por encima del aceptable se considera satisfactorio y se cumple la eficacia del indicador.



Anexo 7 Indicador Nivel de satisfacción de usuarios de registros públicos de toda la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Manizales

OBJETIVO		Proveer información de los comerciantes y sus establecimientos, así como de las Entidades sin Ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o descuento directo.		
PROCESO O SERVICIO		Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE		
INDICADOR	1. NOMBRE	nivel de satisfacción de usuarios de registros públicos de toda la jurisdicción de la cámara de comercio de Manizales (18 municipios).		CUADRO DE MANDO INTEGRAL
	2. FORMULA	S((# de personas que califican 1 *1)+(# de personas que califican 2 *2)+(# de personas que califican 3 *3)+(# de personas que califican 4*4)+(# de personas que califican 5 *5)/Sumatoria del # total de personas que califican))*100%		Rango
	3. UNIDAD	%	0,0	85,0
	4. TENDENCIA	Maximización	85,1	99,9
	5. RESPONSABLE DE CÁLCULO	Lider de Calidad	99,9	>=100
	6. RESPONSABLE DEL ANALISIS	Lider de Calidad		
	7. FUENTE DE DATOS	Encuestas de satisfacción al usuario		
	8. FRECUENCIA TOMA DE DATOS	Semestral		
	9. FRECUENCIA DEL ANALISIS	Semestral		
				Medio
				Alto

*Metodología del semáforo

La metodología del indicador se realiza así:

Minimo: menor valor historico registrado en los datos de las mediciones anteriores

Maximo: Promedio de los resultados historicos registrados en la medición

Satisfactorio: Valor que cumple con el objetivo de eficacia del indicador, este siempre será mayor al aceptable.

la metodología del semaforo se evaluara en 3 criterios:

Una vez obtenida la medición del periodo se verifica el rango de ubicación del resultado

1. Si el resultado del indicador se ubica por debajo del minimo, se evidencia un incumplimiento de satisfacción del indicador de eficacia; este incumplimiento genera una N.C
2. Si el resultado del indicador se ubica entre minimo y aceptable se genera una acción Acción Preventiva
3. Si el resultado del indicador se ubica por encima del aceptable se considera satisfactorio y se cumple la eficacia del indicador.



Anexo 8. Modelo de Encuesta para evaluación de la satisfacción del cliente interno.

Encuesta de satisfacción al Cliente Interno de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas

Actualización de procedimientos del proceso de Asuntos Jurídicos y Servicios CAE
Aplicada por Sandra Milena Lopez y Yennifer Rivera estudiantes de Gerencia de la calidad

Función o cargo del colaborador *

Texto de respuesta corta

1. ¿Comparando la estructura antigua de los procedimientos y la nueva propuesta, cual es la comprensión de ésta última?

Muy difícil 1 2 3 4 5 Muy fácil

2. ¿Cómo calificaría la nueva propuesta de acuerdo al modelo presentado para los procedimientos del proceso?

Muy Malo 1 2 3 4 5 Muy bueno

3. ¿ Cree que el diagrama de flujo reemplaza o evita la consulta de todo el procedimiento?

En total desacuerdo 1 2 3 4 5 Muy deacuerdo

4. ¿la implementación de la nueva propuesta le da un valor agregado a sus actividades?

En total desacuerdo 1 2 3 4 5 Muy deacuerdo

5. ¿Considera usted que esta nueva propuesta le permite identificar de manera ágil y eficaz los cambios que se deben aplicar al procedimiento?

En total desacuerdo 1 2 3 4 5 Muy deacuerdo

Comentarios y sugerencias

Texto de respuesta larga

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	43 de 50

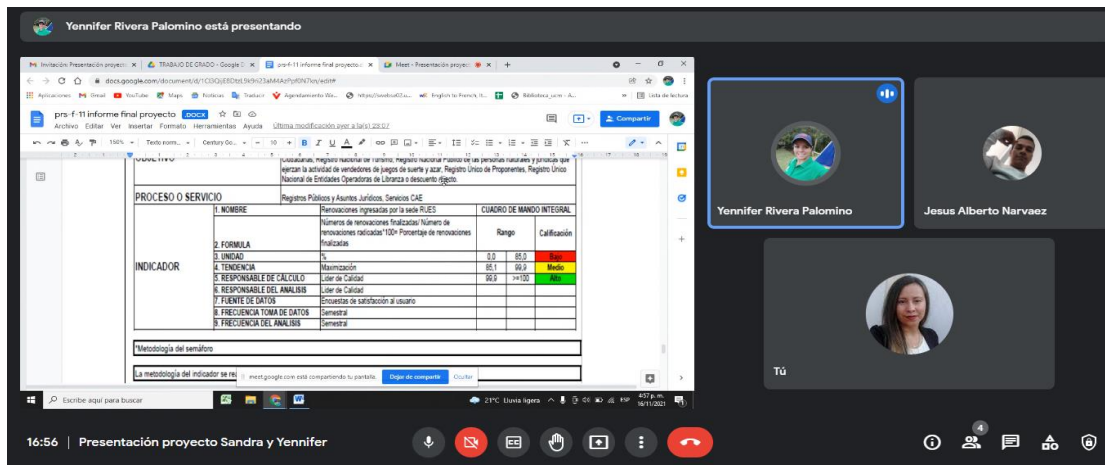
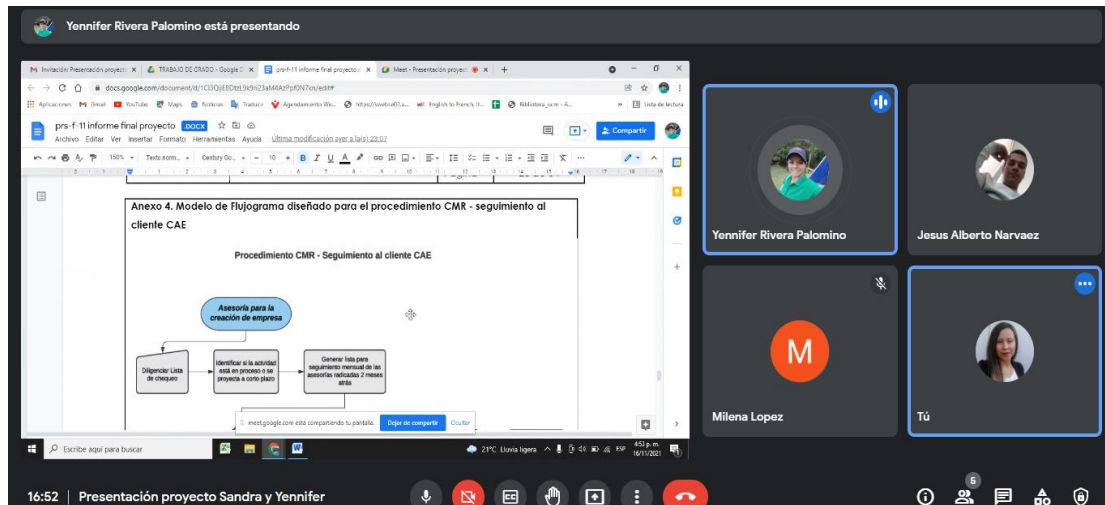
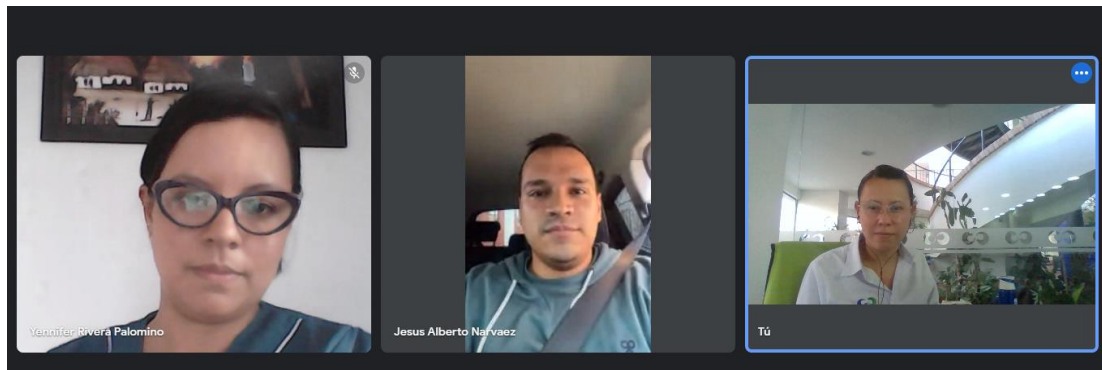
Anexo 9. Resultados encuesta Piloto.

Encuesta de Satisfacción al cliente Interno de la Cámara de Comercio de Manizales

Última modificación hace unos segundos

A	B	C	D	E	F	G	H
Marca temporal	Función o cargo del colaborador	1. ¿Comparando la estructura antigua de los procedimientos y la nueva propuesta, cual es la comprensión de ésta última?	2. ¿Cómo calificaría la nueva propuesta de acuerdo al modelo presentado para los procedimientos del proceso?	3. ¿ Cree que el diagrama de flujo reemplaza o evita la consulta de todo el procedimiento?	4. ¿ la implementación de la nueva propuesta le da un valor agregado a sus actividades?	5. ¿Considera usted que esta nueva propuesta le permite identificar de manera ágil y eficaz los cambios que se deben aplicar al procedimiento?	Comentarios y sugerencias
10/11/2021 17:50:56	Lider Proceso PQRSF y CAE	5	5	5	5	5	La nueva propuesta es más amigable para la lectura y comprensión de los procedimientos
11/11/2021 12:01:25	Abogado	5	5	4	5	5	N/A
11/11/2021 18:49:23	Coordinador Área de Digitación y Certificados (E)	5	5	5	5	5	El apoyo brindado por las estudiantes es de vital importancia para la mejora continua del proceso de registros públicos y CAE, ya que nos permite ver de una manera tangible el cambio presentado en todo el proceso.
12/11/2021 8:44:29	Asesora CAE	5	5	5	5	5	Gracias por el compromiso y la disposición

Anexo 10. Fotografías de reunión y presentación de resultados del trabajo de grado con Líder del proceso.



Anexo 11. Fotografía de reunión de grupo primario para presentación de resultados del proyecto





Anexo 12. Lista de asistencia de grupo primario

	LISTA DE ASISTENCIA DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Código	PRS - F - 4
		Versión	2
		Página	1 de 2

LOGO ENTIDADES CONVENIO	Actualización del Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos y Servicio CAE (Centro de Atención Empresarial) de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.	LOGO ENTIDADES CONVENIO
-------------------------	---	-------------------------

FECHA: 18 de noviembre de 2021 LUGAR: Auditorio Cámara de Comercio de Manizales por Caldas

HORA: 4:30 p.m. RESPONSABLE/DEPENDENCIA: Sandra Milena López Martínez ASUNTO: Grupo primario (socialización resultados proyecto)

N°	NOMBRE COMPLETO	INSTITUCIÓN	FIRMA	Autoriza manejo de datos	
				SI	NO
1	Jesús Alberto Naranjo Gil	CCMPC	Jesús Naranjo	✓	
2	Lina Vanesa Castaño	CCMPC	Lina V.	✓	
3	Juan David Aristizabal	CCMPC	Juan D.	✓	
4	Sandra Milena López M.	CCMPC	Sandra M.	✓	
5	LORENA MORA	CCMPC	Lorena M.	✓	
6	ANGELA MARIA HERRERA	CCMPC	Angela M.	✓	
7	Sandra Milena López M.	CCMPC	Sandra M.	✓	
8	Sandra Milena López M.	CCMPC	Sandra M.	✓	
9	Maria Cristina Londono	CCMPC	Maria C.	✓	
10	Ara Rondon	CCMPC	Ara Rondon	✓	

	LISTA DE ASISTENCIA DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Código	PRS - F - 4
		Versión	2
		Página	2 de 2

12	Juan David Cuervo	CCMPC	Juan D.	✓	
13	Katerine Paola Castaño	CCMPC	Katerine P.	✓	
14	ANDRÉS TOLEDO DIAZ	CCMPC	Andrés T.	✓	
15	Maria del Mar Echeverry	CCMPC	Maria M.	✓	
16	Diana Constanza Jimenez	CCMPC	Diana J.	✓	
17	SERGIJA ANTONIO	CCMPC	Sergio A.	✓	
18	Katerine Castaño	CCMPC	Katerine C.	✓	
19	ANGELA CASTAÑO	CCMPC	Angela C.	✓	
20	Clara Esperanza Rojas	CCMPC	Clara E.	✓	
21	Carlos Alberto Baturo	CCMPC	Carlos B.	✓	
22	Yessira Aguirre	CCMPC	Yessira A.	✓	
23	Maribel Castillo	CCMPC	Maribel C.	✓	

Elaboró Dirección de Extensión y Proyección Social	Revisó Dirección Aseguramiento de la Calidad Dirección de Planeación	Aprobó Rectoría	Fecha de vigencia Diciembre de 2015
---	---	--------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS

DOCUMENTO	ITEM	MODIFICACIÓN
Documento		Se modifica formato

Anexo 13. Resultados encuesta de satisfacción al cliente interno

Marca temporal	Función o cargo del colaborador	1. ¿Comparando la estructura antigua de los procedimientos y la nueva propuesta, cuál es la comprensión de ésta última?	2. ¿Cómo calificaría la nueva propuesta de acuerdo al modelo presentado para los procedimientos del proceso?	3. ¿ Cree que el diagrama de flujo reemplaza o evita la consulta de todo el procedimiento?	4. ¿La implementación de la nueva propuesta le da un valor agregado a sus actividades?	5. ¿Considera usted que esta nueva propuesta le permite identificar de manera ágil y eficaz los cambios que se deben aplicar al procedimiento?	Comentarios y sugerencias
18/11/2021 16:28:02	Auxiliar de Archivo	5	5	5	5	5	presenta de manera ordenada cada uno de los pasos a seguir para las actividades que debemos realizar cada día
18/11/2021 16:43:19	Asesora CAE	5	5	5	4	5	es una propuesta muy buena, nos ayuda a comprender mejor los procedimientos
18/11/2021 17:04:02	Asesora CAE	5	4	4	4	5	muy buen trabajo
18/11/2021 17:15:53	Asesor CAE	4	4	5	4	4	muy bueno
18/11/2021 17:19:22	Auxiliar de Archivo	5	5	5	5	5	Considero que el trabajo realizado en el proceso fue muy enriquecedor para
18/11/2021 17:20:29	Auxiliar de Digitación	5	5	4	4	5	muy buen trabajo
18/11/2021 17:22:28	Asistente	5	5	5	5	5	ayuda bastante a comprender los procedimientos ya que nos muestra cada una de las actividades y su correspondiente registro.
18/11/2021 17:26:16	Auxiliar de Digitación	5	5	5	5	5	me gustó mucho este nuevo esquema es más ágil
18/11/2021 17:29:29	Abogado	5	4	5	4	5	es una muy buena propuesta para la actualización de procedimientos
18/11/2021 17:30:25	Abogado	5	5	4	5	5	N/A
18/11/2021 17:39:22	Auxiliar de Archivo	5	5	5	5	5	mucho más fácil de entender y me ayuda a identificar el documento que queda de evidencia la realizar cada actividad
18/11/2021 17:49:23	Coordinador Área de Digitación y Certificados (E)	5	5	5	5	5	El apoyo brindado por las estudiantes es de vital importancia para la mejora continua del proceso de registros públicos y CAE, ya que nos permite ver de una manera tangible el cambio presentado en todo el proceso.
19/11/2021 7:45:22	Directora Unidad	5	5	5	5	5	Considero que este nuevo esquema le aporta un gran valor agregado al proceso, modernizando los procedimientos, incluyendo el ciclo PHVA en cada una de las actividades, la asignación de responsables y la definición de los medios de verificación permiten una comprensión mucho más ágil y oportuna a la hora de su consulta y actualización
19/11/2021 8:21:21	Auxiliar de Certificados	5	5	5	4	4	Ninguno
19/11/2021 8:44:29	Asesora CAE	5	5	5	5	5	Gracias por el compromiso y la disposición
19/11/2021 8:47:22	Asesora Cae	5	5	4	4	5	esta muy bueno el nuevo esquema es mucho más fácil entender los procedimientos
19/11/2021 9:14:54	Judicante	5	5	5	5	5	se comprende mejor el procedimiento con este nuevo esquema



INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO

Código	PRS - F - 11
Versión	2
Página	48 de 50

19/11/2021 9:23:51	Abogado	5	5	4	4	5	Este nuevo esquema permite identificar mejor el procedimiento
19/11/2021 9:37:38	Abogado	5	5	5	5	5	me gustó mucho el nuevo esquema con ciclo PHVA, porque le da un valor agregado a los procedimientos y ayuda a una mejor comprensión de las actividades
19/11/2021 10:05:25	Abogado	5	5	5	4	5	la nueva propuesta es muy buena, ayuda a identificar los cambios que se deben realizar a los procedimientos cada que se hace una actualización
19/11/2021 10:32:18	Administradora de Archi	5	5	5	5	5	me parece muy oportuna y acertada este nuevo esquema para la actualización de los procedimientos, nos permite una comprensión más ágil, identificando mejor los cambios que deben realizarse
19/11/2021 11:50:56	Lider Proceso PQRSF y CAF	5	5	5	5	5	La nueva propuesta es más amigable para la lectura y comprensión de los procedimientos



Universidad[®]
Católica
de Manizales
VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO

Código PRS – F – 11

Versión 2

Página 49 de 50

Anexo 14. Carta de recibido de documentos



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas
Nº. 890.901.042-8

Manizales, 19 de noviembre de 2021

Estudiantes
SANDRA MILENA LÓPEZ MARTÍNEZ
YENNIFER RIVERA PALOMINO
Especialización en Gerencia de la Calidad
Universidad Católica de Manizales
Manizales, Caldas

Asunto: recibido resultados proyecto de desarrollo

Reciban un cordial saludo:

Me permito confirmar el recibido de los 12 procedimientos actualizados en estructura con flujoograma, 17 actualizados en estructura y la propuesta de dos nuevos indicadores para medir la satisfacción en la prestación de los servicios a los usuarios.

Agradezco la disposición, entrega y oportunidad en el desarrollo de las actividades planteadas para el proyecto, las cuales fueron tomadas como acciones de mejora que contribuyeron a la modernización del proceso y al cumplimiento de las acciones relacionadas en el Plan de manejo de Riesgos.

Atentamente,



JESÚS ALBERTO NARVÁEZ GIL
Líder Proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos – Servicios CAE

SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr. 23 N°26-50 - Conmutador +57(6) 884 1840 - Aguadas ext.230 - Rioacuerdo ext.233 - Solamina ext.232 - Anserma ext.231
- Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 - ☎ +57 312 215 0579

www.ccmcc.org.co  Cámara de Comercio de Manizales por Caldas  /CCManizales  @CCManizales  /CamaraManizales  @ccmccoficial

 Universidad Católica de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	50 de 50

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
Dirección de Extensión y Proyección Social	Dirección Aseguramiento de la Calidad Dirección de Planeación	Rectoría	Diciembre de 2015

CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	MODIFICACIÓN
14	Se incluye (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)