

DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR CRITICIDAD EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD – CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ 2016 -
2017.

NELSON TIPACOQUE MARTINEZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ, 2017

DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR CRITICIDAD EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD – CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ 2016 -
2017.

NELSON TIPACOQUE MARTINEZ

PRACTICA DE EXTENSIÓN

GUSTAVO SANCHEZ
DIRECTOR DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ, 2017

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Facatativá, Cund. 30 de Mayo del 2017

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado primeramente a Dios y a la virgen de la Salud de Bojaca, que me han brindado a diario el bienestar, la protección y la armonía para llevar a cabo todas las actividades como ser humano y como profesional que soy. Luego a mi familia que de una u otra manera me han colaborado con su apoyo incondicional en cada etapa de formación y experiencia laboral.

AGRADECIMIENTOS

Mis mas sinceros agradecimientos a la Universidad de Cundinamarca en conjunto con la Camara de Comercio de Facatativa, por brindarme el espacio de realizar las pasantias como opción de grado, así mismo contribuyendo con el desarrollo de la comunidad de Sanana Occidente, y obteniendo experiencia en cada uno de los campos de acción como un buen Administrador de Empresas.

Al Presidente de la Camara de Comercio de Facatativa Carlos Rogelio Bolivar Cepeda, al Dr. Gustavo Sanchez Martinez – Docente UDEC y Director del Area de Promoción y Desarrollo y Profesional II en SGC (Sistema de Gestión de Calidad) Sandra Patricia Moreno Pulido que me han brindado todas las herramientas necesarias en cumplimiento con las funciones y lineamientos establecidos dentro del Area de Promoción y Calidad.

Dr. Dairo Antonio Muñoz Chiquillo Director del Observatorio CLICK HOUSE, Docente UDEC y Asesor de Pasantias, que me ha aportado durante la etapa de formacion y practica todo el conocimiento y aplicación de liderazgo, Coaching Estrategico, y neuromarketing entre otras herremientas fundamentales para llevar a acabo el proyecto final, asi mismo gracias a su notoria participación en cada uno de los procedimientos en Pro al desarrollo de los Objetivos de la pasantia se logro un resultado contundente y satisfactorio.

CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN	9
1. TITULO.....	10
1.2 AREA Y LINEA, PROGRAMA	10
2. OBJETIVOS.....	10
2.1 GENERAL:.....	10
2.2 ESPECÍFICOS:.....	10
3. JUSTIFICACIÓN.....	11
4. MARCO DE REFERENCIA.....	12
4.1 MARCO TEÓRICO:.....	12
4.1.1 Eje Temático de los REGISTROS PÚBLICOS, se seguirán las siguientes estrategias:.....	13
4.1.1.1 Perspectiva Organizacional.....	13
4.1.1.2 Perspectiva Procesos Internos	13
4.1.1.3 Perspectiva del Cliente	13
4.1.1.4 Perspectiva Financiera.....	14
4.1.2 Eje temático de la Gestión Empresarial y Comercial se seguirán las siguientes Estrategias:	14
4.1.2.1 Perspectiva Organizacional.....	14
4.1.2.2 Perspectiva Procesos Internos	14
4.1.2.3 Perspectiva del Cliente	15
4.1.2.4 Perspectiva Financiera.....	15
4.1.3 Eje Temático de la GESTIÓN CÍVICA, SOCIAL Y CULTURAL, se seguirán las siguientes estrategias:.....	15
4.1.3.1 Perspectiva Organizacional.....	15
4.1.3.2 Perspectiva Procesos Internos	15
4.2 MARCO CONCEPTUAL:	16
4.2.1 Diseño y desarrollo (7.3 NTC-ISO 9001:2008).....	16
4.2.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (7.5.2 NTC-ISO 9001:2008).....	16

4.2.3 Control de dispositivos de seguimiento y medición (7.6 NTC-ISO 9001:2008)	16
4.2.4 Buena Fe:	17
4.2.5 Mejora continua y de calidad:	17
4.2.6 Bienestar social por encima de cualquier utilidad particular:	17
4.2.7 Trabajo en equipo:	17
4.2.8 Apoyo General:	17
4.2.9 Manual de Procedimientos:	17
4.2.10 Matricula Mercantil:	17
4.2.11 Sistema de Gestión de Calidad:	17
4.2.12 Cadena de valor empresarial:	17
4.2.13 Diagnóstico:	17
4.3 MARCO INSTITUCIONAL:	18
4.3.1 Buen Gobierno Corporativo	18
4.3.2 Presentación de la empresa.	18
4.3.3 Historia de la organización.	19
4.3.4 Planeación Estratégica.	20
4.3.5 Misión.	21
4.3.6 Política de Calidad.	21
4.3.7 Visión.	21
4.3.8 Objetivos de la Calidad.	21
4.4 MARCO LEGAL	22
4.4.1 Funciones y Deberes:	22
5. COMPETENCIAS DESARROLLADAS	26
5.1 DESARROLLO DE LA PASANTÍA	27
5.1.1 Diagnostico en el Sistema de Gestión en el Área de Promoción y Desarrollo del 11 agosto al 01 de noviembre 2016.	27
5.1.2 Informe:	27
5.1.3 Demás Actividades Desarrolladas:	38
6. CONCLUSIONES	39
7. RECOMENDACIONES	40
8. BIBLIOGRAFIA	41

9. LISTA DE TABLAS..... 42
10. LISTA DE FIGURAS 43
11. ANEXOS 44

0. INTRODUCCIÓN

Es importante resaltar la excelente labor que ha desempeñado la Cámara de Comercio de Facatativa desde sus inicios (Decreto 2375 del 24 de Septiembre de 1984) hasta la fecha, como entidad privada, gremial y sin ánimo de lucro ; dedicada a prestar servicios delegados por el Estado y al fortalecimiento de proyectos de desarrollo socioeconómicos de su jurisdicción. Así mismo la Dirección de Promoción y Desarrollo, es el área encargada de gestionar, apoyar y promover diferentes programas como: Gestión cívica, social y cultural, promoción al evento y competitividad empresarial, estudios e investigaciones, mejoramiento y conservación al medio ambiente, seguridad, convivencia y promoción ciudadana, gestión de proyectos y promoción al emprendimiento empresarial, fortalecimiento al sector turístico, suscripción convenios interinstitucionales y cooperación, proyectos agroindustriales y comerciales, ferias, ruedas, misiones y eventos empresariales, campañas comerciales y proyectos especiales que fortalezcan el desarrollo empresarial, económico y social en los 37 municipios de la jurisdicción; logrando un plan de trabajo anual en sus procesos y procedimientos establecidos.

En toda organización el Sistema de Gestión de Calidad comprende uno de los tantos requisitos mínimos para seguir en competencia dentro del mercado nacional e internacional; desde la parte operativa hasta el máximo órgano de control en sus procesos. Es decir en el desarrollo y aplicación de altos estándares de calidad hacia un producto final o a la prestación de un servicio, logrando así un modelo sistémico en cada una de sus áreas funcionales y cumpliendo satisfactoriamente la necesidad del cliente.

1. TITULO

DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR CRITICIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÀREA DE PROMOCIÒN Y DESARROLLO DE LA CÀMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÀ.

1.2 AREA Y LINEA, PROGRAMA

- Àrea y Lìnea: Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.
- Programa: Administraciòn de Empresas.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL:

Elaborar un Diagnóstico de Gestión de Calidad mediante la revisión del Plan Anual de Trabajo, Procesos y Procedimientos establecidos hacia el desarrollo de los 2 Ejes principales (Empresarial, Cívico Social y cultural), así mismo en la aplicación de herramientas o modelos apropiados según la normatividad vigente, de Agosto a Noviembre del año 2016, en el área de Promoción y Desarrollo de la Cámara de Comercio de Facatativá.

2.2 ESPECÍFICOS:

- Preparar la caracterización del diagnóstico, conforme a los avances del levantamiento de la información.
- Analizar los hallazgos presentados en las Auditorias Internas y Externas del año anterior, teniendo en cuenta el producto no conforme, acciones correctivas e Indicadores de Gestión.
- Acompañar en labores de auditoria en la preparación y alistamiento de la misma.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo comprende el estudio y la elaboración de un Diagnóstico propio, ya que en el Area de Promoción y Desarrollo no han determinado un analisis actual de la situación presentada en la ejecucion de las actividades y/o programas dentro de un sistema de gestión de calidad y documental, bajo un seguimiento oportuno y detallado.

La aplicación de modelos sistémicos nos permiten obtener una mayor confiabilidad de la información hacia un proceso de comparación entre dos situaciones: La presente, es lo que se obtiene al momento de realizar una indagación efectiva y una segunda situación ya definida como base y/o modelo a seguir. Es decir una relación sistémica entre 3 tiempos: El pasado, presente y futuro, logrando así, una experiencia de campo ideal, tomar decisiones acertadas y contribuyendo al cumplimiento de la Mision y Visión dentro de la organización

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO:

Nos constituimos mediante el Decreto 2375 del 24 de septiembre de 1984 a iniciativa de la Asociación de Bienestar Social Marco Fidel Suárez, ASOBIEN y los comerciantes. Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, con patrimonio propio, que por delegación del Estado llevamos el Registro de los Comerciantes, promovemos apoyamos la gestión Empresarial y Comercial, y la gestión Cívica, Social y Cultural, en cumplimiento del Decreto Reglamentario Único 1074 de 2015 y el Código de Comercio. Nuestra jurisdicción comprende 37 municipios del noroccidente cundinamarqués. Nuestra administración está compuesta por una Junta Directiva integrada por seis miembros (cuatro representantes de los empresarios y dos del Gobierno Nacional) y una Presidencia Ejecutiva. Para la prestación de los servicios contamos con una oficina principal ubicada en el municipio de Facatativá y tres oficinas receptoras en los municipios de Funza, Villeta y Pacho. Estamos Certificados en Sistemas de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008 otorgada en noviembre de 2008 por el ICONTEC. La Superintendencia de Industria y Comercio y la Contraloría General de la República, son las entidades encargadas de ejercer inspección, vigilancia y control, en el desarrollo de nuestras funciones que entre otras son la de administrar los registros públicos, mercantil, de proponentes de entidades sin ánimo de lucro, del registro nacional de turismo, la propiedad intelectual, servir de órgano consultivo al Gobierno Nacional, prestar los servicios de arbitraje y conciliación, fortalecer el desarrollo y el apoyo empresarial, promover proyectos regionales, culturales, cívicos y de turismo, participar en programas que promuevan la internacionalización de la economía, y desempeñar funciones de veeduría cívica, entre otras, en cumplimiento de funciones que por ley son delegadas por el Estado.

4.1.1 Eje Temático de los REGISTROS PÚBLICOS, se seguirán las siguientes estrategias:

4.1.1.1 Perspectiva Organizacional

- Aumentar nivel de satisfacción de los empleados.
- Desarrollar las competencias y los valores: Si se aumenta el nivel de satisfacción de los empleados y se desarrollan sus competencias y valores, se podrá lograr una cultura de mejoramiento.
- Optimizar el soporte tecnológico: Al optimizar el soporte tecnológico también se logrará generar cultura de mejoramiento.
- Generar cultura de mejoramiento: Si se consolida la cultura de mejoramiento se alcanzarán los objetivos definidos para los procesos.

4.1.1.2 Perspectiva Procesos Internos

- Optimizar el costo promedio de transacción: aumentaremos la eficiencia, mejoraremos la calidad y los mecanismos de seguimiento, mercadeo y comunicación, para:
- Fortalecer estrategias de seguimiento mercadeo y comunicación al sector empresarial, comercial ESAL y Proponentes.
- Consolidar alianzas con entidades municipales (Formalización)
- Disminuir número de productos no conforme.
- Disminuir tiempos espera y trámites para la constitución. CAE (Centro de Atención Empresarial)

4.1.1.3 Perspectiva del Cliente

- Mejoraremos la satisfacción de los usuarios de los RP, para lo cual: Disminuiremos el producto no conforme como es el caso de los certificados, Disminuiremos el tiempo de respuesta en los trámites, fomentaremos el anti trámite a través del Centro de Atención Empresarial (CAE)
- Aumentar la cobertura (formalidad) y fidelización de RP, para lo cual, mejoraremos la satisfacción de los usuarios de los RP, Consolidaremos alianzas efectivas con entidades municipales, Fortaleceremos mecanismos de seguimiento (comportamientos estadísticos oportunos), las estrategias de mercadeo y de comunicación para los empresarios, comerciantes ESAL y proponentes.

4.1.1.4 Perspectiva Financiera

- Aumentaremos el margen absoluto de los registros públicos, lo cual nos permitirá tener excedentes necesarios para: ejecutar o promover programas y proyectos de apoyo empresarial, cívico y social, e invertir en el logro de los objetivos de la perspectiva organizacional, Aumentaremos la cobertura (formalidad) y retención de los clientes de los R.P., disminuirémos el costo promedio por transacción.

4.1.2 Eje temático de la Gestión Empresarial y Comercial se seguirán las siguientes Estrategias:

4.1.2.1 Perspectiva Organizacional

- Aumentar nivel de satisfacción de los empleados
- Desarrollar las competencias y los valores del talento humano: Si se aumenta el nivel de satisfacción de los empleados y se desarrollan sus competencias y valores, se podrá lograr una cultura de mejoramiento.
- Optimizar y mejorar el soporte TIC'S: Al optimizar y mejorar el soporte TICs, se contribuye con cultura de mejoramiento.
- Generar cultura de mejoramiento: Si se consolida la cultura de mejoramiento se alcanzarán los objetivos trazados en el proceso.

4.1.2.2 Perspectiva Procesos Internos

- Consolidar las necesidades para definir el enfoque de los programas.
- Promover la articulación con entidades públicas y/o privadas con la gestión de recursos de cooperación.
- Promover proyectos que generen desarrollo regional para empresarios: Al tomar los resultados de los estudios realizados y los que se proyecten, serán insumo para definir acertadamente proyectos, en donde la primicia sea el Desarrollo Regional, ejecutados articuladamente con entidades públicas y/o privadas con la gestión de recursos de cooperación, se estará generando además sentido de pertenencia en los empresarios,
- Gerenciar programas (asesoría, consultoría, educación y otros servicios empresariales) que contribuyan a suplir las necesidades de los empresarios: Al generar sentido de pertenencia, se logrará credibilidad, lo cual creará un ambiente propicio para gerenciar programas que contribuyan con el mejoramiento empresarial y comercial, a través de asesoría, consultoría, educación y otros, precisando en la realización benchmarking con otras Cámaras.

- Generar sentido de pertenencia en los empresarios y comerciantes: Al generar sentido de pertenencia, lograremos aumentar la competitividad y la satisfacción de nuestros empresarios y comerciantes, aumentando así los ingresos de origen privados.

4.1.2.3 Perspectiva del Cliente

- Aumentar la competitividad del empresario y comerciante
- Mejorar el grado de satisfacción del empresario y comerciante con la ejecución de proyectos con desarrollo regional, articulación, gestión de recursos de cooperación y la gerencia en el apoyo al empresario se logrará una región competitiva y atractiva para la inversión, además de mejorar la satisfacción del empresario y comerciante.

4.1.2.4 Perspectiva Financiera

- Aumentar recursos de cooperación e ingresos de origen privado: La Formulación y presentación de proyectos de desarrollo regional a entidades públicas y/o privadas permitirán la gestión de recursos de cooperación, la gerencia de apoyo al empresario con asesoría, consultoría, educación entre otros se logrará el incremento en los ingresos de origen privado.

4.1.3 Eje Temático de la GESTIÓN CÍVICA, SOCIAL Y CULTURAL, se seguirán las siguientes estrategias:

4.1.3.1 Perspectiva Organizacional

- Aumentar nivel de satisfacción de los empleados
- Desarrollar las competencias y los valores del talento humano: Si se aumenta el nivel de satisfacción de los empleados y se desarrollan sus competencias y valores, se podrá lograr una cultura de mejoramiento.
- Optimizar y mejorar el soporte TICs: Al optimizar y mejorar el soporte TICs, se contribuye con cultura de mejoramiento.
- Generar cultura de mejoramiento: Si se consolida la cultura de mejoramiento se alcanzarán los objetivos trazados en el proceso

4.1.3.2 Perspectiva Procesos Internos

- Identificar las necesidades de las comunidades.
- Promover la articulación con entidades públicas y/o privadas con la gestión de recursos de cooperación.

- Promover proyectos regionales en desarrollo social, cultural y recreativo: Contribuiremos con el mejoramiento la calidad de vida de la comunidad en general identificando sus necesidades, promoveremos la articulación con entidades públicas y/o privadas gestionando recursos de cooperación para ejecutar proyectos que beneficien a las regiones en lo cívico, social y cultural.
- Servir de interlocutor entre el estado y la comunidad en general a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC): Contribuiremos con la descongestión de los despachos judiciales y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad a través de la prestación del servicio de conciliación, arbitraje y la amigable composición.

Mejorar la calidad de vida de la comunidad en general: Será beneficiada la comunidad con el desarrollo de proyectos cívicos, sociales y culturales, y con los métodos alternativos para la solución de conflictos.¹

4.2 MARCO CONCEPTUAL:

4.2.1 Diseño y desarrollo (7.3 NTC-ISO 9001:2008)

La Cámara de Comercio dentro de su que hacer no realiza el diseño de nuevos productos y servicios dadas las características, únicamente ajusta sus procesos, procedimientos y demás servicios existentes a las leyes, normas, decretos y resoluciones dadas por el gobierno nacional, a través de sus entes delegados.

4.2.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (7.5.2 NTC-ISO 9001:2008)

Los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Facatativá, pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de sus procesos y procedimientos, por lo cual este requisito no se aplica.

4.2.3 Control de dispositivos de seguimiento y medición (7.6 NTC-ISO 9001:2008)

La entidad no utiliza para realizar sus procesos, dispositivos que requieran algún tipo de calibración o el control de equipos para la medición de sus servicios. Para la prestación de un buen servicio la Cámara de Comercio se apoya en lo

¹ CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA. Dirección de Promoción y Desarrollo. Area de Gestión de Calidad 2016.

establecido por la norma en el numeral 6.3 infraestructura y 7.1 Planificación de la realización del servicio

4.2.4 Buena Fe: La entidad realiza cada acto con rectitud y honestidad, dando confiabilidad a nuestros clientes.

4.2.5 Mejora continua y de calidad: La Cámara de Comercio de Facatativá maneja un enfoque basado en procesos, mejorando el desempeño, la coordinación y la productividad de la organización, para beneficio de los usuarios.

4.2.6 Bienestar social por encima de cualquier utilidad particular: La entidad tiende a través de los proyectos a satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de nuestros clientes.

4.2.7 Trabajo en equipo: Nuestro talento humano se interrelaciona buscando el desarrollo de procesos de calidad para brindar servicios de excelencia

4.2.8 Apoyo General: Debemos siempre ser solidarios con todos los compañeros de trabajo, brindarnos ayuda mutua que sea necesaria para el mejor desempeño de nuestras labores diarias.

4.2.9 Manual de Procedimientos: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

4.2.10 Matricula Mercantil: Hace pública la calidad de comerciante, en la medida que hace visible al empresario frente a potenciales clientes que consultan los registros. Contiene información sobre los datos generales de los comerciantes y de las sociedades.

4.2.11 Sistema de Gestión de Calidad: Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

4.2.12 Cadena de valor empresarial: es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final

4.2.13 Diagnóstico: Proceso de comparación entre dos situaciones. La presente. Que hemos llegado a conocer mediante la indagación, y otra ya definida y

supuestamente conocida que nos sirve de pauta o modelo. El “Saldo” de esta comparación o contraste, es lo que llamamos diagnóstico.²

4.3 MARCO INSTITUCIONAL:

4.3.1 Buen Gobierno Corporativo

La Cámara de Comercio de Facatativá como persona jurídica, sin ánimo de lucro, de derecho privado, de carácter corporativo y gremial, honrará los postulados de servicios a los intereses generales del empresariado en Colombia, siendo referente de transparencia y legalidad en todas sus actividades de interés particular y general del comercio y del empresariado colombiano.

4.3.2 Presentación de la empresa.

Tabla 1: Datos Generales

DATOS GENERALES	
RAZON SOCIAL:	CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA
DIRECCIÓN:	Carrera 3 No. 4-60
TELEFONOS:	8424603 – 8424967
BARRIO:	Centro
MUNICIPIO:	Facatativá
REPRESENTANTE LEGAL:	Carlos Rogelio Bolívar cepeda

Fuente: Camara de Comercio Facatativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

² PROCESO DE DIAGNÓSTICO. PRIMERA PARTE: BASES DEL PROCESO DE DIAGNÓSTICO. Capítulo 2; Elizabeth Vidal Arizabaleta.

4.3.3 Historia de la organización

Desde mucho tiempo atrás los comerciantes de la zona de Facatativá siempre se preguntaron sobre la forma como se afectaban por la no existencia de una cámara de comercio y de las dificultades al pertenecer a la cámara de Bogotá. Esto los obligó a que desde los años 80 los comerciantes de la ciudad de Facatativá celebraran varias reuniones, con el fin de comentar temas concernientes a su organización. Se comienza a estructurar la creación de la Cámara de Comercio de Facatativá, acorde con la experiencia de los comerciantes e industriales que ya habían tenido la oportunidad de participar en otras cámaras. Se cumplieron con los requisitos exigidos por el Ministerio de Desarrollo de la época y es así como finalmente este ente emite el Decreto 2375 del 24 de Septiembre de 1984, donde nace de manera oficial la CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA. Quien en su primer momento actuó como Director Ejecutivo fue el señor Germán Sánchez Morales y como Presidente de la Junta Directiva el señor Luís Enrique Camacho Niño.

En el mismo Decreto 2375, el Gobierno Nacional le asignó a la nueva Cámara una jurisdicción de 34 municipios extendidos por la región noroccidental de Cundinamarca: Facatativá, Zipacón, Cachipay, El Rosal, Subachoque, Funza, Bojacá, Alban, Sasaima, Villeta, Pacho, Caparrapí, El Peñón, La Palma, La Peña, San Cayetano, Topaipí, Villagómez, Yacopí, La Vega, Nimaima, Nocaima, Quebradanegra, San Francisco, Supatá, Utica, Vergara, Bituima, Beltrán, Chaguaní, Guayabal de Siquima, San Juan de Río seco, Paimé y Vianí. Sus primeras actividades estaban destinadas a tareas legales de Registro y expedición de certificados como algunas actividades de Promoción y Desarrollo, su nomina no superaba las cinco (5) personas, al 31 de Diciembre de 1986 los matriculados al registro mercantil eran 1.204, el número de renovados era tan solo de 217 y existían 5 Afiliados a la Cámara. El 18 de Junio de este mismo año se abre al público la oficina receptora de Pacho.

El Gobierno Nacional emite el Decreto 615 de Marzo 28 de 1989, donde le asigna a esta Cámara la jurisdicción de los Municipios de Mosquera, Madrid y Anolaima, con el Decreto 622 de Abril 05 de 2000, queda definitivamente ratificada la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Facatativá en 37 Municipios. Esta etapa representa un cambio en el Crecimiento y Desarrollo de la entidad, Para el año 2001 la Cámara ya tenía abiertas las oficinas receptoras en Villeta y Mosquera para dar un mejor servicio al cliente de esas zonas.

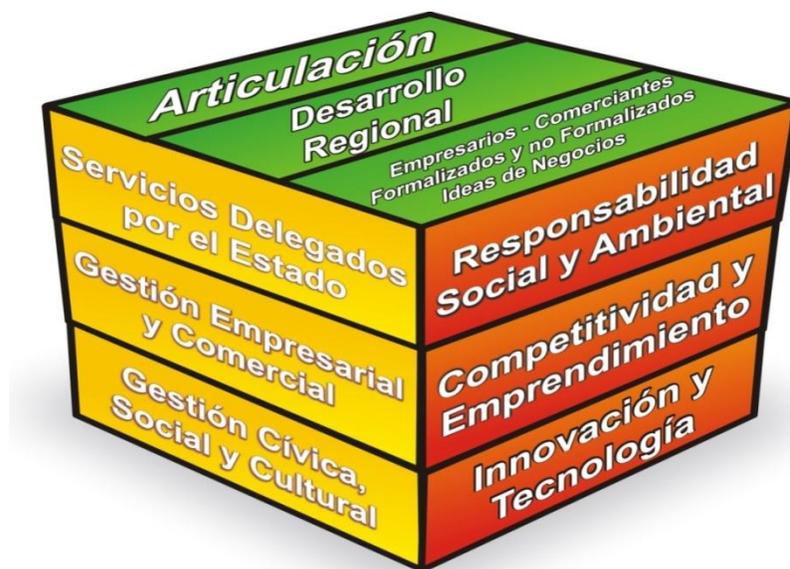
Así mismo el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 2679 del 19 de diciembre de 1991 del Ministerio de Justicia, autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Facatativá. Posteriormente mediante Resolución 0118 del 04 de Febrero de 2002 el Ministerio de Justicia y del Derecho, ratifica la autorización para la continuidad de la prestación de los

servicios en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, después de ratificar que el centro cumplía con los nuevos requerimientos estipulados en la ley 446 de 1998 y la Resolución 800 de 2000.

Desde el año 2001 la Junta Directiva, viendo la necesidad de responder de forma eficiente y oportuna mayores y mejores servicios a la comunidad empresarial, consolida la idea de construir una Nueva Sede, desafío que se hace realidad en el mes de Febrero de 2007, cuando se empezó la construcción de la sede principal en la ciudad de Facatativá, la cual permitió cumplir con las expectativas y objetivos relacionados en el plan estratégico y en el funcionamiento de la Entidad, en la prestación óptima y la expansión de la infraestructura como de los servicios. Por último reafirmar el crecimiento presupuestal de la Cámara de Comercio el cual le ha permitido entre otras inversiones, ser propietaria de las oficinas receptoras de Villeta y Funza (la oficina de Mosquera fue trasladada a Funza). En el año 2008 para el mes de mayo se hace entrega de la nueva sede de la Cámara de Comercio, que desde ya genera impacto no solo por su infraestructura sino por las grandes oportunidades y sus espacios, para la divulgación, las capacitaciones y en fin un sin número de facilidades. La Nueva dirección de la Cámara de comercio es la Cra 3 No 4-60.

4.3.4 Planeación Estratégica

Figura 1: Planeación Estratégica



Fuente: Camara de Comercio Facatativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

Es así como la Cámara de Comercio trabajará predominantemente en tres ejes fundamentales: la prestación de Servicios de Delegados por el Estado, Gestión Empresarial y Comercial y Gestión Cívica y Social.

Posicionaremos la Entidad de tal forma que se refleje en verdadero desarrollo de su jurisdicción, la alinearemos estratégicamente; fortaleceremos su estructura organizacional, talento humano, TIC'S e infraestructura; administraremos los registros públicos con altos estándares de eficiencia y calidad bajo la certificación ISO 9001, lo que nos permitirá cambiar nuestra imagen, reducir los niveles de informalidad y aumentar los excedentes públicos; innovaremos, conceptualizaremos, promoveremos y/o ejecutaremos proyectos, programas y/o actividades de desarrollo regional que apoyen el emprendimiento, la competitividad, la conservación del medio ambiente y el turismo, acorde con las necesidades más apremiantes de los empresarios formalizados y no formalizados; gestionaremos recursos de cooperación, articulando entidades públicas y privadas para proyectos; estructuraremos una estrategia para la generación de recursos privados.

4.3.5 Misión. “La Cámara de Comercio de Facatativá es una organización privada, gremial y sin ánimo de lucro dedicada a prestar servicios delegados por el estado con altos estándares de calidad; igualmente fortalece proyectos de desarrollo socio económico de su jurisdicción, apoyada en el talento humano comprometido con el mejoramiento continuo, basado en sólidos principios éticos, la excelencia, el trabajo en equipo y el liderazgo.”

4.3.6 Política de Calidad. “La Cámara de comercio de Facatativá, la Junta Directiva y su talento Humano trabajan permanentemente para satisfacer las necesidades de sus clientes, prestando servicios de calidad, consolidando una cultura de mejoramiento continuo.”

4.3.7 Visión. “La Cámara de Comercio de Facatativá al 2016 será para nuestra comunidad generadora de Desarrollo Regional con alto sentido de responsabilidad social y ambiental a través de la promoción del mejoramiento de la competitividad y la dinamización de intercambios de los mercados, posicionando a nuestra jurisdicción como una región atractiva para la inversión.”

4.3.8 Objetivos de la Calidad.

- Aumentar el grado de satisfacción de los clientes (Usuarios y ciudadanía).
- Prestar con altos estándares de eficacia los servicios de Registros Públicos, de Desarrollo Empresarial y Comercial, y de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Mejorar continuamente los procesos.

- Fortalecer el desarrollo de las competencias del talento humano.
- Asegurar la sostenibilidad Financiera de la Cámara de Comercio.³

4.4 MARCO LEGAL

Las funciones públicas desarrolladas por la Cámara de Comercio de Facatativá están relacionadas con los registros públicos: mercantil, proponentes, entidades sin ánimo de lucro y registro nacional de turismo los cuales de conformidad con lo previsto en el artículo 166 del Decreto 19 de 2012, serán realizados de manera unificada a través del Registro Único Empresarial y Social RUES.

Además desarrolla funciones privadas, mediante la prestación de los servicios que requieren los empresarios y con unos objetivos claros en tres frentes fundamentales: Formalización, Modernización y Competitividad

Sujeta 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.

4.4.1 Funciones y Deberes:

La Cámara de Comercio de Facatativá ejercerá las funciones señaladas en el artículo 86 del Código de Comercio y en las demás normas legales y reglamentarias y las que se establecen en el Decreto 2042 de 2014

Decreto 410 de 1971 Código de Comercio Artículo 86 Las cámaras de comercio ejercerán las siguientes funciones:

- Servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el Gobierno y ante los comerciantes mismos;
- Adelantar investigaciones económicas sobre aspectos o ramos específicos del comercio interior y exterior y formular recomendaciones a los organismos estatales y semioficiales encargados de la ejecución de los planes respectivos;
- Llevar el registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos en él inscritos, como se prevé en este Código;

³ CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA. Dirección de Promoción y Desarrollo. Area de Gestión de Calidad 2016.

- Dar noticia en sus boletines u órganos de publicidad de las inscripciones hechas en el registro mercantil y de toda modificación, cancelación o alteración que se haga de dichas inscripciones;
- Recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas;
- Designar el árbitro o los árbitros o los amigables componedores cuando los particulares se lo soliciten;
- Servir de tribunales de arbitramento para resolver las diferencias que les defieran los contratantes, en cuyo caso el tribunal se integrará por todos los miembros de la junta;
- Prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores;
- Organizar exposiciones y conferencias, editar o imprimir estudios o informes relacionados con sus objetivos;
- Dictar su reglamento interno que deberá ser aprobado por el Superintendente de Industria y Comercio;
- Rendir en el mes de enero de cada año un informe o memoria al Superintendente de Industria y Comercio acerca de las labores realizadas en el año anterior y su concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas, así como el detalle de sus ingresos y egresos; Las demás que les atribuyan las leyes y el Gobierno Nacional.

Decreto 2042 de 2014: Artículo 4°. Funciones de las cámaras de comercio. Las cámaras de comercio ejercerán las funciones señaladas en el artículo 86 del Código de Comercio y en las demás normas legales y reglamentarias y las que se establecen a continuación:

- Servir de órgano consultivo del Gobierno nacional y, en consecuencia, estudiar los asuntos que este someta a su consideración y rendir los informes que le soliciten sobre la industria, el comercio y demás ramas relacionadas con sus actividades.
- Adelantar, elaborar y promover investigaciones y estudios jurídicos, financieros, estadísticos y socioeconómicos, sobre temas de interés regional y general, que contribuyan al desarrollo de la comunidad y de la región donde operan.

- Llevar los registros públicos encomendados a ellas por la ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos.
- Recopilar y certificar la costumbre mercantil mediante investigación realizada por cada Cámara de Comercio dentro de su propia jurisdicción. La investigación tendrá por objeto establecer las prácticas o reglas de conducta comercial observadas en forma pública, uniforme, reiterada y general, siempre que no se opongan a normas legales vigentes.
- Crear centros de arbitraje, conciliación y amigable composición por medio de los cuales se ofrezcan los servicios propios de los métodos alternos de solución de conflictos, de acuerdo con las disposiciones legales.
- Adelantar acciones y programas dirigidos a dotar a la región de las instalaciones necesarias para la organización y realización de ferias, exposiciones, eventos artísticos, culturales, científicos y académicos, entre otros, que sean de interés para la comunidad empresarial de la jurisdicción de la respectiva Cámara de Comercio.
- Participar en la creación y operación de centros de eventos, convenciones y recintos feriales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1558 de 2012 y las demás normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen.
- Promover la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial, así como desarrollar actividades de capacitación en las áreas comercial e industrial y otras de interés regional, a través de cursos especializados, seminarios, conferencias y publicaciones.
- Promover el desarrollo regional y empresarial, el mejoramiento de la competitividad y participar en programas nacionales de esta índole.
- Promover la afiliación de los comerciantes inscritos que cumplan los requisitos señalados en la ley, con el fin de estimular la participación empresarial en la gestión de las cámaras de comercio y el acceso a los servicios y programas especiales.
- Prestar servicios de información empresarial originada exclusivamente en los registros públicos, para lo cual podrán cobrar solo los costos de producción de la misma.
- Prestar servicios remunerados de información de valor agregado que incorpore datos de otras fuentes.

- Desempeñar y promover actividades de veeduría cívica en temas de interés general de su correspondiente jurisdicción.
- Promover programas, y actividades en favor de los sectores productivos de las regiones en que les corresponde actuar, así como la promoción de la cultura, la educación, la recreación y el turismo.
- Participar en actividades que tiendan al fortalecimiento del sector empresarial, siempre y cuando se pueda demostrar que el proyecto representa un avance tecnológico o suple necesidades o implica el desarrollo para la región.
- Mantener disponibles programas y servicios especiales para sus afiliados.
- Disponer de los servicios tecnológicos necesarios para el cumplimiento y debido desarrollo de sus funciones registrales y la prestación eficiente de sus servicios.
- Publicar la noticia mercantil de que trata el numeral 4 del artículo 86 del Código de Comercio, que podrá hacerse en los boletines u órganos de publicidad de las cámaras de comercio, a través de Internet o por cualquier medio electrónico que lo permita.
- Realizar aportes y contribuciones a toda clase de programas y proyectos de desarrollo económico, social y cultural en el que la nación o los entes territoriales, así como sus entidades descentralizadas y entidades sin ánimo de lucro tengan interés o hayan comprometido sus recursos.
- Participar en programas regionales, nacionales e internacionales cuyo fin sea el desarrollo económico, cultural o social en Colombia.
- Gestionar la consecución de recursos de cooperación internacional para el desarrollo de sus actividades.
- Prestar los servicios de entidades de certificación previsto en la Ley 527 de 1999, de manera directa o mediante la asociación con otras personas naturales o jurídicas.

Tabla 2: Normograma por Procesos

		NORMOGRAMA POR PROCESOS			CODIGO: FOR-CMC-04
					VERSIÓN: 03
					FECHA: Abril de 2015
PROCESO	JERARQUIA DE LA NORMA	NUMERO/FECHA	ARTICULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA	RESPONSABLE
GESTIÓN CÍVICO, SOCIAL Y CULTURAL	Ley	850/2003		Emitida por el Congreso de la Republica por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas	DIRECTOR PROMOCION Y DESARROLLO
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMERCIAL	Ley	1014/2006		Emitida por el Congreso de la Republica por medio del cual se reglamenta el fomento a la cultura del emprendimiento.	DIRECTOR PROMOCION Y DESARROLLO
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMERCIAL	Ley	1581/2012		Emitida por el Congreso de la Republica por medio del cual se reglamenta la Ley de protección de Datos.	DIRECTOR PROMOCION Y DESARROLLO
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMERCIAL	Ley	1727/2014		Emitida por el Congreso de la Republica por medio del cual se reforma el Código de Comercio, se fijan normas para el fortalecimiento de la gobernabilidad y el funcionamiento de las Cámaras de Comercio y se dictan otras disposiciones, deroga el Decreto 898 de 2002.	DIRECTOR PROMOCION Y DESARROLLO
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMERCIAL - AFILIADOS	Decreto	2042/2014	Capitulo I	Emitida por el MINCIT. Por el cual se reglamenta la Ley 1727 de 2014.	DIRECTOR PROMOCION Y DESARROLLO
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMERCIAL	Circular Unica	005/2005		Emitida por Superintendencia de Industria y Comercio. Reglamentación e instrucciones para las Cámaras de Comercio. Reglamenta Catálogo de Centro de Costos	DIRECTOR PROMOCION Y DESARROLLO

Fuente: Camara de Comercio Facatativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

5. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

El Modelo o Lineamiento de la Pasantía y el Objetivo General fueron determinantes en la implementación de un tipo de Investigación exploratoria, se obtuvieron las primeras evidencias en los procesos, procedimientos y programas que de una u otra manera en el Área de Promoción y Desarrollo se ejecutaron mediante los criterios establecidos por el PAT (Plan Anual de Trabajo), Sistema de Gestión de Calidad y la normatividad vigente de la Cámara de Comercio de Facatativa. Con el paso del tiempo, la línea de Investigación fue tomando otro enfoque hacia una línea de Investigación Descriptiva y Explicativa en base a las condiciones existentes y a la toma de decisiones acertadas en cada situación presentada.

Durante el Inicio, desarrollo y finalización de la Pasantía se implementaron diferentes tipos de Competencias:

- Competencia como Capacitación, es decir un autodiagnóstico en los conocimientos aplicables hacia el aprendizaje.
- Competencias Transversales: Asociados con el desempeño laboral en el Área de Promoción y Desarrollo.
- Competencias Específicas (Técnicas): Aplicación del Diagrama de Gannt.
- Competencia Investigativa: Asociada al ajuste y aprobación (SGC) en el formato de Evaluaciones de Capacitaciones con su respectiva tabulación.

5.1 DESARROLLO DE LA PASANTÍA

5.1.1 Diagnostico en el Sistema de Gestión en el Área de Promoción y Desarrollo del 11 agosto al 01 de noviembre 2016.

Este Diagnóstico tuvo sus inicios desde la segunda semana del mes de agosto del 2016, los días 11, 12 en adelante, primero con una Inducción que corresponde a la parte de presentación ante la cámara de comercio de Facatativa y posteriormente con la entrega del Manual de Inducción, reglamento Interno de trabajo y reglamento de higiene y seguridad Industrial. Luego se empezó a realizar un levantamiento de Información en el Área PYD (Promoción y Desarrollo) en cada puesto de trabajo. (Conocimiento de sus funciones y actividades) durante las semanas 2,3 y 4 correspondientes a los días 11,12,16,17,18,19,22,23,24,25 y 26 de agosto del 2016. Seguidamente se agendó una primera reunión con **Sandra Patricia Moreno Profesional I**, encargada del SGC (Sistema de Gestión de Calidad), es decir para tratar y tener un conocimiento de todos los hallazgos de las Auditorías Internas y Externas que fueron realizadas el 11 de Septiembre de 2015, contribuyendo hacia el cumplimiento y ajuste de las no conformidades presentadas en el área de PYD para el año 2016 en la semana 4, los días 22,23,24,25 y 26 de Agosto.

5.1.2 Informe:

- Revisión y Validación de Carpetas y AZ del presente año en el Área de PYD, Teniendo en cuenta el PLAN ANUAL DE TRABAJO Y EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 2016. Semana 4, los días 22,23,24,25 y 26 de Agosto.
- Socialización de los hallazgos obtenidos en la revisión y validación de las AZ Y CARPETAS 2016 en el Área de PYD. Semana 4, los días 22,23,24,25 y 26 de Agosto.
- Alistamiento en Auditoría Interna - Sistema de Gestión de Calidad en el Área de PYD. Semana 5, los días 29,30 y 31 de Agosto.

- Resultados y conocimiento del Informe Final del producto no conforme por parte de la persona encargada del sistema de Gestión de Calidad **SANDRA MORENO - PROFESIONAL I**, acciones correctivas y plan de mejoramiento Continuo en los procesos que se estan llevando a cabo en el area de PYD. Semana 5, los días 29,30 y 31 de Agosto y las semanas 6 y 7, los días 1,2,5,6,7,8 y 9 de Septiembre.
- Validación y Aplicación de acciones correctivas del servicio no conforme en el area de PYD, teniendo en cuenta el registro de Fallas Internas. Semanas 8 y 9, los días 12,13,14,15,16, 19,20,21,22 y 23 de Septiembre.
- 1er Validación Carpetas y Az año 2015 en Area de PYD. Semanas 8, 9 y 10, los días 12,13,14,15,16, 19,20,21,22,23,26,27,28,29 y 30 de Septiembre.
- 2DA Validación de Carpetas y Az del presente año en el Area de PYD, Teniendo en cuenta la primera revisión que se realizo en base del PLAN ANUAL DE TRABAJO Y EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 2016. Semanas 8, 9 y 10, los días 12,13,14,15,16, 19,20,21,22,23,26,27,28,29 y 30 de Septiembre.
- Modificación del Formato EVALUACION DE ENCUESTAS DE CAPACITACIONES. (de lo cual se anexo un cuadro: Aspectos importantes del confrecista). Semana 6, los días 1y2 de septiembre.

Anexo A: FOR – PYD – 02. Version Anterior

		FORMATO EVALUACION CAPACITACIONES		CODIGO:	FOR-PYD-02
				VERSIÓN:	02
				FECHA:	Octubre de 2014
				PAGINA:	
DATOS DE LA CAPACITACION					
Nombre de la capacitacion					
Lugar y fecha					
ASPECTOS IMPORTANTES DE LA PLANTA FISICA					
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
Ambientación del salón (tamaño, comodidad, iluminación)					
Conexiones tecnológicas, audiovisuales, sonido y equipo de computo					
ASPECTOS IMPORTANTES DE LA CAPACITACION					
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
¿El horario fue el adecuado para los participantes?					
¿La duración de la capacitación fue suficiente?					
¿Hubo cumplimiento en los temas programados?					
¿Cómo calificaría el contenido de la capacitación?					
¿Se cumplieron sus expectativas con respecto a la capacitación?					
¿Cómo calificaría el desempeño del docente?					
ASPECTOS IMPORTANTES DEL PERSONAL DE LA CCF					
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
La atención por parte de los funcionarios de la CCF fue el adecuado					
ASPECTOS IMPORTANTES DE LA CONYOCATORIA					
Por cuál de estos medios se enteró del evento realizado por la CCF?					
E - mail		Oficina principal o receptoras		Carta o Invitación	
Página Web		Pendón, afiche o pasacalle		Otro empresario	
Redes Sociales		Perifoneo		Otra entidad	
Radio, TV local		Volantes		Otro medio	¿Cuál?
¿Que capacitaciones le gustaría que la CCF ofreciera?					
COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS					
¡GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION!					

Fuente: Camara de Comercio Facatativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

ANEXO B: FOR – PYD – 02. Version Actual

		FORMATO EVALUACIÓN CAPACITACIONES										COD: FOR-PYD-02 VERSIÓN: 04 FECHA: 22 FEB 2017									
DATOS DE LA CAPACITACIÓN																					
Nombre de la Capacitación																					
Lugar y Fecha:																					
A continuación encontrará diferentes aspectos relacionados con la capacitación y el conferencista. Le agradecemos calificar cada aspecto según su criterio. Los diferentes aspectos se califican de 1 a 4, siendo 4 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.																					
ASPECTOS IMPORTANTES DE LA PLANTA FISICA		4		3		2		1													
Ambientación del salón (tamaño, comodidad, iluminación)																					
Conexiones tecnológicas, audiovisuales, sonido y equipo de computo																					
ASPECTOS IMPORTANTES DE LA CAPACITACIÓN		4		3		2		1													
¿El horario fue el adecuado para los participantes?																					
¿La duración de la capacitación fue suficiente?																					
¿Hubo cumplimiento en los temas programados?																					
¿Cómo calificaría el contenido de la capacitación?																					
¿Se cumplieron sus expectativas con respecto a la capacitación?																					
¿Cómo calificaría el desempeño del docente?																					
ASPECTOS IMPORTANTES DEL PERSONAL DE LA CCF		4		3		2		1													
La atención por parte de los funcionarios de la CCF fue el adecuado																					
ASPECTOS IMPORTANTES DEL CONFERECISTA																					
NOMBRE DEL CONFERENCISTA	TEMA	Dominio del tema				Uso de ejemplos				Capacidad de transmitir el tema expuesto				Respuesta de las inquietudes				Metodología			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
¿Considera que los temas vistos tienen una aplicación práctica en su empresa?												SI		NO							
A. Por cuál de estos medios se enteró del evento realizado por la CCF?																					
E - mail		Oficina principal o receptoras				Carta o Invitación															
Página Web		Pendón, afiche o pasacalle				Otro empresario															
Redes Sociales		Perifoneo				Otra entidad															
Radio, TV local		Volantes				Otro Medio ¿Cuál?															
B. ¿Que capacitaciones le gustaría que la CCF ofreciera?																					
COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS:																					
¡ GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN !																					

. Fuente: Camara de Comercio Facatativa. Dirección de Promoción y Desarrollo.

Anexo C: FOR – PYD – 04. Version Actual

	MATRIZ DE TABULACIÓN DE CAPACITACION								Código	FOR-PYD-04
									Versión	6
									Fecha	22/02/2017
									Páginas	1 DE 5
Nombre de la Capacitación: _____ Fecha y Lugar: _____										
4 - EXCELENTE 3 - BUENO 2 - REGULAR - DEFICIENTE										
ASPECTOS IMPORTANTES DE LA PLANTA FISICA			ASPECTOS IMPORTANTES DE LA CAPACITACIÓN						ASPECTOS IMPORTANTES DEL PERSONAL DE LA CCF	PROMEDIO
Nº	Ambientación del salón (tamaño, comodidad, iluminación)	Conexiones tecnológicas, audiovisuales, sonido y equipo de computo	¿El horario fue el adecuado para los participantes?	¿La duración de la capacitación fue suficiente?	¿Hubo cumplimiento en los temas programados?	¿Cómo calificaría el contenido de la capacitación?	¿Se cumplieron sus expectativas con respecto a la capacitación?	¿Cómo calificaría el desempeño del docente?	¿La atención por parte de los funcionarios de la CCF fue el adecuado?	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
CALIFICACION	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
PROMEDIO INDIVIDUAL	#jDIY/0!	#jDIY/0!	#jDIY/0!	#jDIY/0!	#jDIY/0!	#jDIY/0!	#jDIY/0!	#jDIY/0!	#jDIY/0!	
PROMEDIO GENERAL										#jDIY/0!
TOTAL ASISTENTES ENCUESTADOS										
TOTAL ASISTENTES										

Fuente: Camara de Comercio Facatativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

Anexo D: FOR – PYD – 04. Version Actual

		MATRIZ DE TABULACIÓN DE CAPACITACION					Código	FOR-PYD-04
							Versión	6
						Fecha	22/02/2017	
						Páginas	2 DE 5	
Nombre de la Capacitación:				Fecha y Lugar:				
4 - EXCELENTE 3 - BUENO 2 - REGULAR 1 - DEFICIENTE								
ASPECTOS IMPORTANTES DEL CONFRECISTA								
NOMBRE DEL CONFRECISTA N° 1	TEMA	DOMINIO DEL TEMA	USO DE EJEMPLOS	CAPACIDAD DE TRANSMITIR EL TEMA EXPUESTO	RESPUESTA DE LAS INQUIETUDES	METODOLOGÍA	PROMEDIO	
SUMATORIA CALIFICACION		<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>		
PROMEDIO INDIVIDUAL		<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>		
PROMEDIO GENERAL							<i>0,00</i>	

Fuente: Camara de Comercio Facatativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

Anexo F: FOR – PYD – 04. Version Actual

	MATRIZ DE TABULACIÓN DE CAPACITACION						Código	FOR-PYD-04
							Versión	6
							Fecha	22/02/2017
							Páginas	4 DE 5
Nombre de la Capacitación _____				Fecha y Lugar _____				
4 - EXCELENTE 3 - BUENO 2 - REGULAR 1 - DEFICIENTE								
ASPECTOS IMPORTANTES DEL CONFERECISTA								
NOMBRE DEL CONFERECISTA N° 3	TEMA	DOMINIO DEL TEMA	USO DE EJEMPLOS	CAPACIDAD DE TRANSMITIR EL TEMA EXPUESTO	RESPUESTA DE LAS INQUIETUDES	METODOLOGÍA	PROMEDIO	
							#ENVÍO!	
							#ENVÍO!	
							#ENVÍO!	
							#ENVÍO!	
							#ENVÍO!	
							#ENVÍO!	
							#ENVÍO!	
SUMATORIA CALIFICACION		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
PROMEDIO INDIVIDUAL		#ENVÍO!	#ENVÍO!	#ENVÍO!	#ENVÍO!	#ENVÍO!		
PROMEDIO GENERAL								

Fuente: Camara de Comercio Facativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

Anexo G: FOR – PYD – 04. Version Actual

	MATRIZ DE TABULACIÓN DE CAPACITACION											Código	FOR-PYD-04
												Versión	6
												Fecha	22/02/2017
												Páginas	5 DE 5
Nombre de la Capacitación _____ Fecha y Lugar _____													
A. ¿ POR CÚAL DE ESTOS MEDIOS SE ENTERO DEL EVENTO REALIZADO POR LA CCF?													
N°	E-MAIL	PAGINA WEB	REDES SOCIALES	RADIO, TV LOCAL	OFICINA PRINCIPAL O RECEPTORAS	PENDÓN, AFICHE O PASACALLE	PERIFONEO	VOLANTES	CARTA O INVITACIÓN	OTRO EMPRESARIO	OTRA ENTIDAD	OTRO MEDIO ¿ CÚAL?	PROMEDIO
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
PROMEDIO GENERAL													#ENVÍO!

Fuente: Camara de Comercio Facativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

- Diseño del nuevo Formato SOLICITUD DE AFILIADOS 2016 (En Aprobación). Semana 8, los días 14,15 y 16 de Septiembre.

Anexo H: Formulario Solicitud de Afiliación

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA <i>Comprometida con el Desarrollo del Noroccidente Cundinamarqués</i></p>	SOLICITUD DE AFILIACIÓN		12
	Fecha de la Solicitud:		FOR PYD 001 22/02/2016
Matrícula Mercantil No:	Sede que gestiona:		
NIT o C.C. :	Nombre de quien gestiona la solicitud:		
RAZÓN SOCIAL O NOMBRE DEL COMERCIANTE			
DATOS DE CONTACTO			
E-mail:		Teléfono o Celular:	
Nombre:		Cargo:	
<p>Para iniciar el proceso de afiliación a la cámara de Comercio, le solicitamos algunos datos adicionales a los ya entregados en la matrícula mercantil, por lo cual Usted acepta y autoriza que esos datos puedan ser usados por la CCF para las finalidades previstas en la ley, y especialmente para contactarlo como afiliado de la Cámara de Comercio de Facatativá en el desarrollo de los beneficios que esta condición concede. Así mismo, cumplimos con lo señalado en la Ley 1581 de 2012, y su información se encuentra protegida dentro de los principios de finalidad y circulación restringida. Los datos que usted entrega se utilizan para darle mejor servicio.</p>			
MANIFIESTO			
En calidad de representante legal o comerciante inscrito, manifiesto bajo la gravedad de juramento que:			
<p>a. "Tengo inscritos en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley me exige esa formalidad"</p> <p>b. "Cumpló con la obligación legal de llevar la contabilidad regular en debida forma y de conservar la correspondencia y demás documentos relacionados con mi negocio o mis actividades reportadas en el momento de la matrícula".</p> <p>c. "Cumpló con el deber de denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de mis obligaciones mercantiles"</p> <p>d. "Manifiesto que no he ejecutado ningún acto de competencia desleal, entendida dicha competencia desleal como todo acto o hecho que se realice en el mercado con fines concurrenciales, cuando resulte contrario a las sanas costumbres mercantiles, al principio de la buena fe comercial, a los usos honestos en materia industrial o comercial, o bien cuando esté encaminado a afectar o afecte la libre decisión del comprador o consumidor, o el funcionamiento concurrencial del mercado"</p> <p>e. "Autorizo a la Cámara de Comercio de Facatativá para que haga las comprobaciones que considere necesarias, en cualquier tiempo y entiendo que puedo perder la calidad de afiliado en los casos previstos en la ley, en especial cuando no cumpla con las obligaciones del comerciante o los requisitos establecidos en el Reglamento de Afiliados de la CCF"</p> <p>f. "Acepto que conozco y cumpla los estatutos y el Código de ética y buen gobierno corporativo de la CCF"</p> <p>g. "Acepto que la falsedad en los datos que se suministren, será sancionada de acuerdo al Código Penal y que la Cámara de Comercio está obligada a formular denuncia ante el juez competente"</p> <p>h. "Acepto que la firma del formulario hace entender que las afirmaciones aquí contenidas se hacen bajo la gravedad de juramento y además que conozco el Reglamento de afiliados y acepto cada una de sus estipulaciones"</p>			
<p>Acredito que no me encuentro incurso en ninguna de las siguientes circunstancias:</p> <p>a. No he sido sancionado en procesos de responsabilidad disciplinaria con destitución o inhabilidad para el ejercicio de las funciones públicas;</p> <p>b. No he sido condenado penalmente por delitos dolosos;</p> <p>c. No he sido condenado en procesos de responsabilidad fiscal;</p> <p>d. No he sido excluido o suspendido del ejercicio profesional del comerciante o de mi actividad profesional;</p> <p>e. No estoy incluido en listas inhibitorias por lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier actividad ilícita.</p>			
Nombre del representante legal o comerciante:			
Firma:			
VALIDACIÓN (PARA USO EXCLUSIVO DE LA CCF)			
Fecha de matrícula			
Fecha renovación matrícula	Primer año de renovación:	Segundo año de renovación:	
Sr Empresario, en caso de no cumplir con los requisitos para la afiliación, autoriza a la Cámara de Comercio de Facatativá para hacer el respectivo reintegro a:			

No. de cuenta	Entidad bancaria
VERIFICADO POR:	

NOMBRE	FIRMA	FECHA

SOLICITUD DE AFILIACIÓN CÍRCULO DE AFILIADOS CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ		12
		FOR PYD 001

Artículo 13 – Condiciones para ser afiliados:
 Las personas naturales o jurídicas, deberán acreditar que no se encuentran incurso en cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Haber sido sancionadas en procesos de responsabilidad disciplinaria con destitución o inhabilidad para el ejercicio de las funciones públicas;
2. Haber sido condenadas plenamente por delitos dolosos;
3. Haber sido condenadas en procesos de responsabilidad fiscal;
4. Haber sido excluidas o suspendidas del ejercicio profesional del comercio o de su actividad profesional;
5. Estar incluidas en listas inhibitorias por lavado de activos o financiación del terrorismo y cualquier actividad ilícita.

Artículo 14 – Pérdida de la calidad de afiliado: La calidad de afiliado se perderá por cualquier de las siguientes causales:

1. Por solicitud escrita del afiliado
2. Por no pagar oportunamente la cuota de afiliación o su renovación
3. Por la pérdida de la calidad de comerciante
4. Por incumplimiento de cualquiera de los requisitos y deberes establecidos para conservar la calidad del afiliado.
5. Por encontrarse en proceso de liquidación
6. Por cambio de domicilio principal a otra jurisdicción
7. Por orden de autoridad competente

Artículo 15 – Derechos de los afiliados:

1. Elegir y ser elegidos miembros de la Junta directiva de la Cámara de Comercio, bajo las condiciones y los requisitos que determinen la ley y la normas reglamentarias;
2. Dar como referencia a la correspondiente Cámara de Comercio;
3. Acceder gratuitamente a las publicaciones que determine la Cámara de Comercio;
4. Obtener gratuitamente las certificaciones derivadas de su registro mercantil, sin exceder del monto de su cuota de afiliación

Artículo 16 – Deberes de los afiliados:

1. Cumplir con el reglamento interno aprobado por la Cámara de Comercio;
2. Pagar oportunamente la cuota de afiliación o su renovación;
3. Actuar de conformidad con la moral y las buenas costumbres;
4. Denunciar cualquier hecho que afecte a la Cámara de comercio o que atente contra sus procesos electorales

GENERALIDADES

Vigencia y renovación de la afiliación: La afiliación debe renovarse dentro de los tres (3) primeros meses de cada año, y para ello se requerirá haber renovado oportunamente la matrícula mercantil.

Traslado de la afiliación: El comerciante que cambie su domicilio principal a otra jurisdicción, podrá solicitar su afiliación en su nuevo domicilio, caso en el cual conservará su antigüedad, los derechos y obligaciones que le otorga esta calidad. La solicitud deberá presentarse dentro de los tres (3) meses siguientes a la inscripción del cambio de domicilio. El comité que Afiliación impartirá su aprobación previa verificación de los requisitos y el solicitante pagará la cuota de afiliación a la que hubiere lugar.

Incentivos para la afiliación: Para estimular la afiliación, la entidad despliega una serie de actividades y pone a su disposición una serie de prerrogativas que generan unos costos para la entidad. Por tanto, si se genera una solicitud de desafiliación y se debe a una decisión unilateral del empresario y en la que la Cámara de Comercio de Facatativá no ha tenido responsabilidad, no hay lugar a devolución de dinero.

Cuota de afiliación: Corresponde a la Junta Directiva de la entidad, establecer, modificar o ajustar las cuotas de afiliación.

Pérdida de la calidad de afiliado: La desafiliación, no conlleva la cancelación de la matrícula mercantil, ni a la devolución de la cuota de afiliación.

Fuente: Cámara de Comercio Facatativá. Dirección de Promoción y Desarrollo.

- Asistencia a Comité de Reunion Area de PYD. Informe del avance de los Programas Ejecutados hasta la fecha. Semana 9, el día 19 de Septiembre.
- Alistamiento de la Auditoria Interna - Sistema de Gestión de Calidad en el Area de PYD. (Revisión de Indicadores 2016 y el Plan Anual de Trabajo). Semana 9, los días 19,20,21,22 y 23 de Septiembre.
- Alistamiento de la Auditoria Interna - Sistema de Gestión de Calidad en el Area de PYD. (Revisión y ajuste de Indicadores, acciones correctivas y/o preventivas y los Formatos de Procesos y procedimientos). Semana 9, los días 19,20,21,22 y 23 de Septiembre.
- **AUDITORIA INTERNA:** Para el Area de PYD (Promoción y Desarrollo) fue realizada en la semana 11, el día 4 de Octubre de 2016.
- Reunión con **SANDRA MORENO - PROFESIONAL I**, persona encargada del Sistema de Gestión de Calidad, Tema: Socialización de los resultados del Informe de Auditoria Interna. Semana 11, los días 4,5,6, y 7 de Octubre.
- Revisión y Ajustes de los hallazgos obtenidos en la Auditoria, oportunidades de mejoramiento y revisión de la Matriz de Riesgo. Semana 12, los días 10,11,12,13 y 14 de Octubre.
- **AUDITORIA EXTERNA:** Para el Area de PYD (Promoción y Desarrollo) fue realizada en la semana 13, los días 18 y 19 de Octubre y como resultado se obtuvo la RENOVACIÓN POR PARTE DEL ICONTEC EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) POR UN AÑO MÁS, de lo cual se establecieron unas oportunidades de mejora hacia el Area de PYD.
- **AREA INSTITUCIONAL:** Levantamiento de Información en el Area Institucional. Archivo Central en Gestión Documental (Conocimiento de sus funciones y actividades). Semana 7, el día 8 de Septiembre.

5.1.3 Demás Actividades Desarrolladas:

- Apoyo en logística y entrega de contribuciones DIA DEL CAMPESINO realizada el día 12 de Agosto.
- Apoyo en logística y Asistencia al FORO MEDIOAMBIENTAL realizado el día 25 de Agosto.
- Asistencia a Conferencia ECONOMIA SOLIDARIA. Sede Uniminuto - Facatativá. Temas: Diagnóstico, plan de desarrollo, líneas de investigación y fundamentos para creación de Nodos, conferencia realiza el día 23 de Agosto.
- Radicación de documentos el día 17 de Agosto.
- Reubicación del Archivo Documental (Carpetas y Az), el día 18 de Agosto.
- Apoyo en Logística CAMPAÑA COMERCIAL MES DEL AMOR Y LA AMISTAD (entrega de Boletas los diferentes establecimientos en Facatativa), semana 8 y 9 , los Días 14 y 19 de Septiembre.
- Legalización de Documentos PYD el día 22 de Septiembre.
- Apoyo en Logística del 2do Encuentro de Emprendimiento e Innovación - Lugar Parque Principal. Semana 13, los días 21 (Viernes) y **22 (Sabado)** de Octubre.
- Apoyo en los diferentes procesos en el Área de Promoción y Desarrollo (PYD) los días 24, 25, 26, 27, 28 y 31 de Octubre.
- Control de Inventario Carpetas y AZ 2016, el día 01 de Noviembre de 2016.

6. CONCLUSIONES

- Todo Proceso y procedimiento en el Area de Promocion y Desarrollo, se ajusta a las necesidades del cliente y al tipo de requisitos solicitados por las diferentes áreas, por ejemplo en el Area Juridica es el primer filtro de validación y aprobación de documentos acorde a las especificaciones establecidas por el Manual de Contratación como estudios previos.
- Una de las Areas que determina el trabajo en equipo y constituye el buen funcionamiento y aplicación de los formatos establecidos dentro de la organización es el SGC (Sistema de Gestión de Calidad), encargada de gestionar, ajustar, apoyar y aprobar todo tipo de Formatos según estudios previos , con el Fin de facilitarles a los colaboradores un mayor desempeño laboral y personal.
- La implementacion de un buen Diagnostico Organizacional determina cuales son los sintomas que presenta la organización en el estudio de las diferentes áreas y como se puede atacar para minimizar el riesgo presentado, asi mismo una de las herramientas guia de mayor impacto de control interno es la Matriz de Riesgo, que fundamenta y unifica por procesos el tipo de riesgo que presenta cada colaborador cumpliendo sus funciones.
- Todo funciona Sistémicamente, desde los procesos micro hasta los macro o mega procesos funcionales en una organización, con el fin de conocer su mayor impacto en el entorno Interno y Externo.
- El levantamiento de la Información comprende uno de los mayores hallazgos en la aplicación de un tipo de Investigación, puesto que es la puerta de entrada hacia lo que deseamos conocer y comprender en un tiempo determinado.

7. RECOMENDACIONES

- En lo posible Minimizar la cantidad de Formatos establecidos en los diferentes programas del Area, es decir mirar la posibilidad de manejar un mismo formato para varias actividades siendo el caso.
- En el Formato FOR – PYD – 02 EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES, es posible determinar un promedio de capacitaciones solicitadas como base para implementarlas dentro del PAT para el proximo Año.
- Es de gran importancia realizar una validación final en las Carpetas y Az del año 2016 para dar continuidad con el proceso de almacenamiento de información y archivo documental. En este proceso se tiene en cuenta las tablas de retencion aplicables a la unidad documental y el procedimiento en las dos areas de Entrega como producto final.
- Profundizar en el Analisis del Acta de Reunion FOR – PYD - 08, teniendo en cuenta los resultados de la tabulacion de encuestas para determinar su impacto en la comunidad.

8. BIBLIOGRAFIA

- ELIZABETH VIDAL ARIZABALETA. Proceso de Diagnóstico. Primera parte: Bases del proceso de diagnóstico. Capitulo 2.
- GESTION-CALIDAD CONSULTING. ISO 31000 (Gestión de riesgos)
- JUNTA DIRECTIVA Resolución Directiva N° 003 abril 07 de 2015 Sistema Camera de Control Interno CCF .2015.
- JUNTA DIRECTIVA. Resolución N°005 23 de abril de 2015 CCF – Política Gestión del Riesgo.2015.
- KAURO ISHIKAWA. Gerencia. ¿Qué es el Control Total de Calidad?. La modalidad Japonesa: Grupo Editorial Norma. Japón
- NTC 1486, Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación.
- SANDRA MORENO. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad .2015.

9. LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Datos Generales.....Pag 18

Tabla 2 Normograma por Procesos.....Pag 26

10. LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Planeación Estrategica.....Pag 20

11. ANEXOS

	Pag
Anexo A: FOR – PYD – 02. Version Anterior.....	29
Anexo B: FOR – PYD – 02. Version Actual.....	30
Anexo C: FOR – PYD – 04. Version Actual.....	31
Anexo D: FOR – PYD – 04. Version Actual.....	32
Anexo E: FOR – PYD – 04. Version Actual.....	33
Anexo F: FOR – PYD – 04. Version Actual.....	34
Anexo G: FOR – PYD – 04. Version Actual.....	34
Anexo H: Formulario Solicitud de Afiliación	35,36