

Documentación de los procesos administrativos de la Unidad de Servicios
Especializados de la Cámara de comercio de Medellín para Antioquia

Luz Marina Borrego Buitrago

Universidad Autónoma Latinoamericana
Administración de empresas
Medellín
2019

Documentación de los procesos administrativos de la Unidad de Servicios
Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Luz Marina Borrego Buitrago

Asesor Metodológico: Isis Miosotis Álvarez Flórez

Asesor Técnico
Carlos Mario López Muñoz

Trabajo de grado para optar por el título de administrador de empresas

Universidad Autónoma Latinoamericana
Administración de empresas
Medellín
2019

Agradecimientos

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Mis más sinceros agradecimientos a los docentes Isis Miosotis Álvarez Flórez y Carlos Mario López, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar el presente proyecto y fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

Por último, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, en especial a mi mamá y mi abuela, quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión.

¡Muchas gracias por todo!

Resumen

El presente trabajo, que se muestra en calidad de reto bajo la modalidad de proyecto empresarial, presenta como propuesta de mejora la documentación de los procesos administrativos de la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Durante su desarrollo, se logró identificar los tipos de información requerida para iniciar el estudio, encontrando necesario implementar técnicas de recolección, lo que implicó acudir a la información de tipo primaria del marco teórico, contextual y legal que servirían de base para implementar los métodos, y la información secundaria adquirida por la observación, revisión documental, grupo focal, Flujograma y herramientas ofimáticas.

Posteriormente con los conceptos claros, una situación identificada y una visión detallada de los procesos administrativos de la unidad, se caracterizan los que representan una mayor concentración para el debido funcionamiento; a partir de lo anterior, se presenta la propuesta de la documentación de los procesos teniendo como referentes la legalización de pagos y gestión de cartera.

Palabrasclave:

Documentación, gestión de procesos, mapa de procesos, normalización.

Abstract

The present document, which is a challenge under the business project modality, presents a proposal for improvement the documentation of the administrative processes of the Specialized Services Unit of the Chamber of Commerce of Medellín for Antioquia.

During the process of developing this work, it was possible to identify the types of information required to start the investigation. In that regard, it was possible to discover a necessity to implement some techniques to collect information. For doing that, it was necessary to find out primary information of the contextual and legal framework that would serve as the basis for implementing the methods, and then find out some secondary information acquired by observation, documentary review, focus group, flowcharts and office tools.

Subsequently, once the concepts were clear, and were possible to have a detailed vision of the administrative processes of the Unit, those that represent a greater concentration for key steps, a characterization of those, has been done. Based on that, proposals for the documentation of the processes are presented now, defining as a priority, the legalization of payments and portfolio management.

Key Words:

Process documentation, process management, process map, standardization.

Términos y Definiciones

Actividades: Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo. (Definición.org)

Documentación: Documento o conjunto de documentos, generalmente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo. (Real Academia Española, 2018)

Eficiencia: Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización. (Definición.org)

Estandarización: Se denomina estandarización al acto y el resultado de estandarizar: ajustar a un estándar. La estandarización, por lo tanto, implica concertar algo para que resulte coincidente o concordante con un modelo, un patrón o una referencia. (Pérez Porto & Gardey, 2017)

Gestión Documental: es el conjunto de procesos que se enfocan en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información de importancia que se manejan al interior de una empresa. Esto se lleva a cabo por medio de la aplicación de normas técnicas que se caracterizan por su practicidad al momento de llevar a cabo la administración de los archivos físicos y electrónicos. (ATS Gestión documental, 2018)

Procesos: es el flujo de actividades que se producen entre los diversos componentes de una empresa o institución. Así, los procesos administrativos son las diferentes operaciones que la organización pone en marcha para el logro de sus objetivos y la satisfacción de sus necesidades. (Concepto de)

Sistematización: Es la interpretación crítica de una experiencia que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción explícita da la lógica del proceso vivido los factores que intervinieron en dicho proceso, como se relacionaron entre sí, y por qué lo hicieron de ese modo, lo que permite realizar un proceso de aprendizaje. ((IICA), 2004)

Subprocesos: es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito. Un Subproceso es un Proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande. (Bizagi)

Tareas: Es la acción concreta que hay que realizar para obtener un resultado deseado, expresado en un producto o subproducto final.

Unidad de Servicios Especializados: es la unidad comercial de la Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, su objetivo es la comercialización de seminario, cursos, diplomaturas y certificaciones a través de formación abierta (venta cupo a cupo) y formación a la medida (programas estructurados de acuerdo a las necesidades de las empresas), adicional de prestar servicios de consultoría en propiedad intelectual, franquicias y gobierno corporativo. (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia).

WorkFlow: significa literalmente, flujo de trabajo. En la práctica, se trata de la automatización de procesos de negocio en los cuales los documentos, la información

y las tareas pasan de un funcionario a otro, siguiendo una cierta jerarquía y de acuerdo con un conjunto de reglas preestablecidas.(Heflo, 2015).

Tabla de Contenido

Introducción.....	11
1. Planteamiento del Problema	12
2. Objetivos.....	16
2.1. Objetivo General	16
2.2. Objetivos Específicos	16
3. Justificación.....	17
4. Marco de referencia.....	19
4.1. Referente Contextual	19
4.2. Referente Teórico	22
4.2.1. Estrategia	22
4.2.2. Planeación estratégica.....	24
4.2.3. Gestión de procesos	26
4.2.4. Documentación de procesos	27
4.2.5. Gestión de la calidad.....	29
4.3. Referente legal	30
4.3.1. Cámaras de comercio.....	30
4.3.2. Habeas data	31
4.3.3. Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 9001 2015.....	32
5. Diseño metodológico	35
5.1. Enfoque de la propuesta.....	35
5.2. Modalidad de la propuesta	36
5.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis	36
5.3.1 La Observación.....	36
5.3.1. Revisión Documental	38
5.3.2. Grupo Focal	38
5.3.3. El Flujograma	39
5.3.4. Herramientas Ofimáticas	40
5.4. Consideraciones Éticas	40
6. Hallazgos y Propuesta.....	43
Momento I	43
Momento II.....	50
Momento III.....	53
7. Recomendaciones	79

8. Conclusiones.....	81
Referentes bibliográficos.....	83

Índice de tablas

Tabla 1. Criterios éticos de la investigación cualitativa.....	42
Tabla 2. Estructura documental	48
Tabla 3. Descripción de actividades.....	73

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama.....	13
Ilustración 2. Codificación de los documentos	21
Ilustración 3. Representación esquemática de los elementos de un proceso	30
Ilustración 4. Formato para solicitud de facturas.....	45
Ilustración 5. Comprobante de legalización	46
Ilustración 6. Sistema integrado de gestión	47
Ilustración 7. Descripción detallada del proceso	49
Ilustración 8. Descripción detallada del proceso gestión de cartera	71
Ilustración 9. Cancelación de la factura.....	72

Introducción

La documentación de los procesos es clave para cualquier organización puesto que este representa el capital intelectual de la misma, es decir el saber hacer, el cual se ha adquirido con la experiencia e implementación de acciones, es por ello que se debe velar por la preservación adecuada del conocimiento o de lo contrario este se podría perder.

El presente trabajo se desarrolla como un reto académico el cual se ejecuta a través de unas herramientas aplicadas como grupos focales con el personal de la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio, donde se logra identificar unas necesidades operacionales. De igual forma, a través de la revisión documental en el cual sale a relucir la ausencia de información, lo que permitió llegar a sugerir a través de una propuesta de mejora la documentación de los procesos administrativos de la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, buscando así generar un mapa de ruta que ayude a identificar el estado actual de los procesos y saber cómo manejarlos, permitiendo así contribuir a la estandarización de los procesos, la planificación organizacional, control de las actividades realizadas y mejorar la eficiencia tanto con el cliente interno como con el cliente externo.

Esto permitirá tanto a la Unidad de Servicios Especializados como a las demás áreas de la Cámara de Comercio, tener un modelo y un medio que permitirá ser más eficientes en procesos que son estratégicos para la organización, igualmente, ayudará a identificar los actores que deben intervenir, las acciones que se deben aplicar, los pasos a seguir, además de crear para la unidad una debida gestión del conocimiento.

1. Planteamiento del Problema

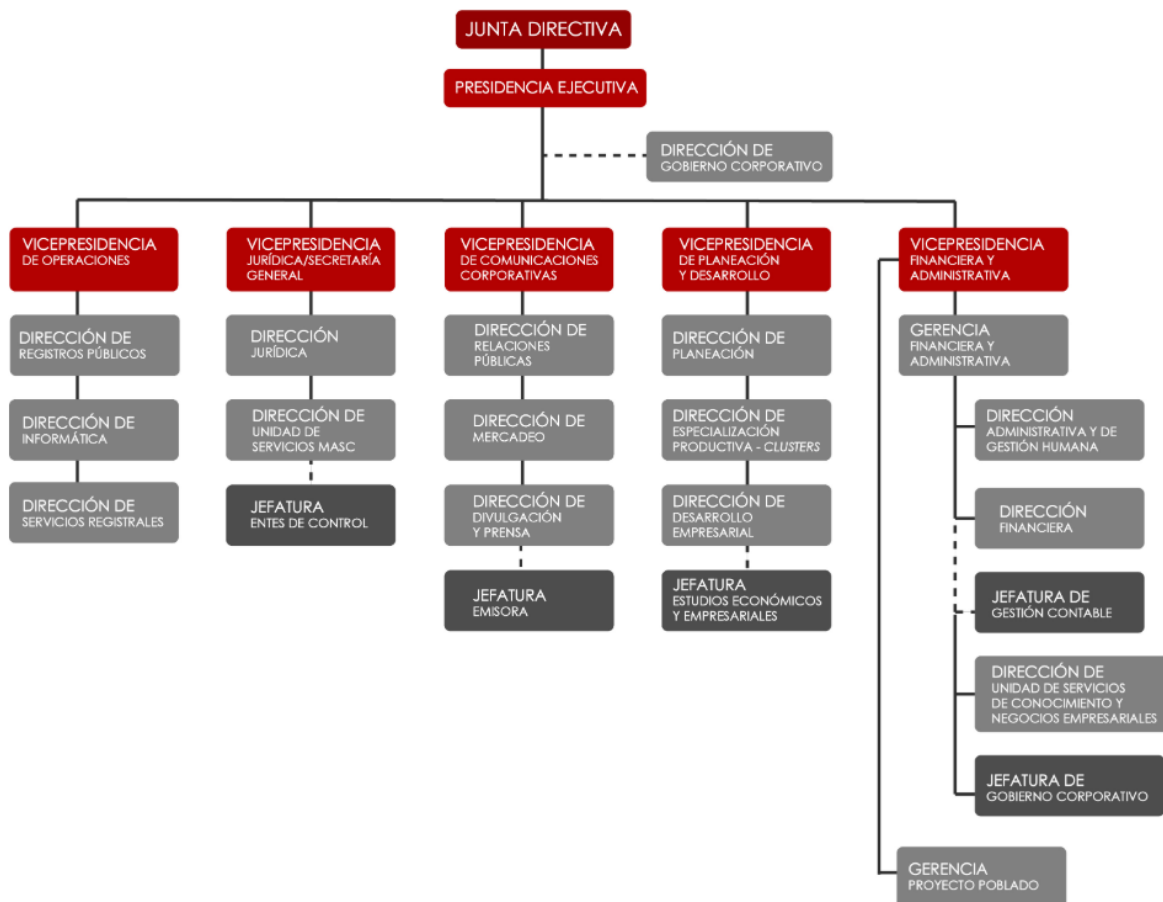
La Cámara de comercio de Medellín para Antioquia (CCMA) es una organización privada sin ánimo de lucro de naturaleza corporativa que surge en 1904, su oficina principal se encuentra en el centro de la ciudad de Medellín y adicionalmente cuenta con siete sedes, dos de ellas ubicadas en distintos puntos de la ciudad (Centro comercial Unicentro y Centro de servicios empresariales El Poblado) las otras cinco están ubicadas en los municipios de Bello, Caucasia, Ciudad Bolívar, Yarumal y Santa Fe de Antioquia lo que le permite tener presencia física para presentar sus servicios en todas las jurisdicciones. (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia).

La CCMA está constituida a partir de un modelo de colaboración público-privado que administra los registros mercantiles de las empresas y sociedades que se crean en el departamento de Antioquia, su principal objetivo es velar por la prosperidad del comercio y desarrollo de la industria a través de la prestación de servicios que requieren los empresarios, el desarrollo de proyectos orientados a la formalización, modernización y competitividad; hace parte de las 57 cámaras de comercio existentes en el país, este conjunto de entidades están agremiadas en la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (CONFECAMARAS).

Como persona jurídica de derecho privado cumple por delegación legal algunas funciones públicas como es el caso de los registros públicos, pero la CCMA también desarrolla funciones privadas cuyo desempeño y desarrollo no están sometidos a reglas de ordenamiento.

La estructura organizacional está compuesta por la junta directiva, una presidencia ejecutiva y cinco vicepresidencias, tal como se presenta a continuación en la Ilustración 1.

Ilustración 1. Organigrama



Fuente: tomado "Camaranet"

Las funciones que desempeña cada una de las Vicepresidencias son:

Vicepresidencia de Operaciones velar por el cumplimiento del proceso establecido por el Estado en el Código de Comercio para efectos de conservar los datos de las inscripciones del comerciante persona natural y jurídica.

Vicepresidencia Jurídica / Secretaria General se garantiza el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones jurídicas y de representación judicial, además del acompañamiento efectivo a los procesos.

Vicepresidencia de Comunicaciones impacta positivamente en la imagen, la percepción y la reputación de la Cámara ante los grupos de interés, por medio de la comunicación en función de la estrategia corporativa.

Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo promueve la formalización y modernización empresarial con énfasis en la Base Registral, mediante la oferta de servicios de valor agregado sin cobro y actividades de gestión interinstitucional que generen un mejor entorno empresarial.

Vicepresidencia Financiera y Administrativa promueve y vela por una gestión eficaz de los recursos económicos, contribuyendo con el logro de los objetivos estratégicos, y garantizando la sostenibilidad y crecimiento de la organización. (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia)

En particular, los procesos administrativos son centralizados en la Vicepresidencia Financiera y Administrativa pero cada Vicepresidencia y dirección es autónoma e independiente en el desarrollo de estas actividades, es por ello que en la realidad operacional no se evidencia la definición y normalización de un proceso estandarizado y documentado que sirva como medio de consulta, lo que dificulta la recuperación de información, la sistematicidad de la misma y la capacitación y desarrollo de funciones de nuevas persona que intervienen, ocasionando reprocesos en la presentación de informes de interventorías y tardanza en la curva de aprendizaje, entre otros.

Esta Vicepresidencia asume desde el 2018 la Unidad de Servicios Especializados. Dicha unidad es creada en el año 2014 con el fin de fortalecer la línea estratégica “Recomposición del Portafolio” para generar ingresos con criterios de rentabilidad a través de la venta de servicios empresariales especializados, dentro de los cuales se encuentran seminarios, cursos, diplomados y certificaciones a través de dos líneas (formación abierta y soluciones a la medida).

Esta unidad desarrolla al año aproximadamente 300 programas de formación abierta (centrada en estructurar y comercializar servicios empresariales adaptándolos a las necesidades del cliente) y a la medida (ofrece a las empresas soluciones especializadas y flexibles, estructuradas con base en las necesidades de los diferentes públicos de interés), lo que implica el desarrollo de diferentes actividades administrativas como ordenes de servicio, facturación a clientes, recaudo de cartera, devoluciones a clientes, legalización de pagos y contratos, entre otros.

A partir de lo anterior surge la oportunidad de desarrollar este proyecto que plantea como reto la documentación de los procesos administrativos en la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia a partir del periodo 2019-2, lo que permitirá consolidar un modelo administrativo eficiente que contribuya con la competitividad de los servicios de cara a los segmentos de clientes.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Proponer la documentación los procesos administrativos de la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia a partir del periodo 2019-2 con el fin de obtener mayor eficiencia y productividad en el desarrollo de la misma.

2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el estado actual de las actividades administrativas de la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
2. Caracterizar los procesos para el desarrollo de las actividades administrativas que se llevan a cabo en la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
3. Socializar con el equipo responsable del área la propuesta de procesos documentada.

3. Justificación

La gestión documental es un conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y documentación de la información producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su consulta, conservación y utilización. Uno de los pilares de la gestión documental es el *workflow* (flujo de trabajo), el cual permite especificar cada paso de un proceso de negocio, con sus actividades y dependencias relacionadas y los departamentos y roles involucrados. Además de reducir el tiempo empleado en la administración de las tareas, minimiza la probabilidad de olvidos y fallos en el proceso. (Arenal Laza, 2018).

Las organizaciones deben mantener información documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de los procesos, y retener la información documentada necesaria para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planeado. (López Lemos, 2015).

Actualmente la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, maneja una serie de procesos administrativos, es por ello que la documentación juega un papel importante dado que impacta directamente el desarrollo de las actividades, así mismo facilita la sistematización, generación de informes, evita reprocesos y errores.

Para la Unidad de Servicios Especializados es importante la documentación de los procesos administrativos con el fin de generar un manual de ruta de desarrollo de estas funciones, puesto que actualmente se debe acudir a una capacitación general que tarda aproximadamente tres semanas y continuar con el acompañamiento de

personal de otras áreas para resolver dudas que no necesariamente obedecen las necesidades en la unidad, lo cual termina siendo engorroso, complejo e ineficiente para una unidad que está en movimiento permanente.

Es por ello que se requiere de un manual donde se puedan estandarizar actividades, procesos y responsables que contribuyan a la agilidad de las actividades, además de poder encontrar las rutas más óptimas para el debido funcionamiento.

4. Marco de referencia

4.1. Referente Contextual

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 el registro 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. (Confecámaras).

Por delegación legal cumplen algunas funciones públicas como es el caso de los registros públicos y funciones de carácter privado cuyo cumplimiento y desarrollo no está sometido a pautas o reglas determinadas en el mismo ordenamiento legal que las establece. Las funciones de las Cámaras de comercio se encuentran consagradas en el Artículo 86 del Código de comercio, además ofrecen a los empresarios apoyo práctico y efectivo en aspectos tales como orientación para creadores de empresa, formación y actualización para empresas ya creadas y una serie de instrumentos dirigidos a una dinámica gestión empresarial.

De acuerdo a las necesidades de cada región ofrecen programas de promoción comercial, misiones comerciales, ruedas de negocios, ferias, exhibiciones, festivales sectoriales, directorios feriales, cursos de formación y capacitación, asesorías en trámites de registro y comercio exterior, centros de subcontratación, programas de aseguramiento de la calidad, recopilación de la costumbre mercantil, incubadora de

empresas, promoción de desarrollo tecnológico, centros de documentación y líneas de respuesta inmediata. (Encolombia).

La Cámara de Comercio cuenta actualmente con cuatro sistemas de gestión implementados y certificados (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información y Gestión Ambiental).

Muchas empresas no prestan mayor importancia a un sistema de gestión documental, sin embargo el que todos los documentos de la empresa estén controlados y centralizados muestra que es un beneficio importante y trae grandes ventajas para la organización, es por esto que se inició con el Sistema de Gestión de Calidad ya que este contribuye con un aporte a la organización por el enfoque de gestión por procesos, los cuales soportan la estrategia corporativa y facilitan la implementación de los demás sistemas y políticas de la entidad.

La CCMA actualmente cuenta con una herramienta web para uso interno o intranet CAMARANET, el cual cumple funciones de almacenamiento de información, biblioteca de archivos comunes y plataforma informativa para los empleados; allí se encuentra el “Sistema integrado de gestión” en el cual están consignados todos los documentos relacionados a la “Gestión documental”.

Desde el Sistema de Gestión de Calidad se definió un mapa de procesos (Estratégico, misionales y de apoyo), y una estructura documental que comprende los siguientes tipos de documentos: documentos de apoyo, descripción detallada del proceso (procedimientos), políticas y formatos.

Con el fin de establecer un método uniforme para la documentación de los procesos de la entidad se encuentra el documento CA-APO-01 METODOLOGÍA PARA

DOCUMENTAR LOS PROCESOS, este detalla el mapa de procesos que soporta toda la estrategia corporativa en donde se definen unos parámetros:

A cada proceso se le asignan dos caracteres alfabéticos, dichos caracteres corresponden al primer grupo del código del documento.

Cada proceso de debe tener como mínimo la siguiente documentación:


- Un procedimiento (Descripción detallada del proceso “Tipo DDP”, con la información descrita en el numeral 5 del presente documento).

- Un Registro de Calidad (Formato “Tipo FOR”, que evidencie la aplicación del proceso).

Estos son referenciados en las Descripción detallada del proceso “Tipo DDP”).
(Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia)

En general, los procesos de la Entidad tienen un encabezado estándar donde se identifica el código, la versión, la fecha del documento y la fecha de revisión. A continuación en la ilustración 2 se puede observar dicho encabezado:

Ilustración 2. Codificación de los documentos

	NOMBRE	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página:
		Revisado:

Fuente: tomado del documento “Metodología para documentar procesos” creado por Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

El gran reto que presentó la implementación de este sistema fue el cambio a nivel cultural para los colaboradores, debido a que esto presenta una mayor exigencia en cuanto al cumplimiento de los procesos documentados y los controles establecidos.

Actualmente, el balance es muy positivo porque se ha logrado consolidar en la organización una cultura basada en un enfoque de gestión de procesos, lo cual facilita la adaptación a los cambios y la implementación de nuevas estrategias y obligaciones especialmente de carácter legal, las cuales son muy demandantes en la entidad.

4.2. Referente Teórico

4.2.1. Estrategia

El concepto de estrategia se puede tomar como el área de conocimiento que hace las reglas de decisión a largo plazo para un objeto de estudio, pero este concepto no es duradero y está en constante cambio, cada vez demuestra que más sensible a los cambios de los contextos, es importante que cuando se habla de estrategia se debe tomar conciencia que se trata de un conocimiento en constante evolución, que es un saber que no se debe ver como un objetivo sino como un proceso. Las teorías de estrategia que hoy en día se manejan y se basan en tres paradigmas: el militar, el matemático y el económico/*managerial*. Aunque la estrategia hoy en día se ve más desde el *management* y su relación está más directa con la empresa, la realidad es que ésta se emplea en una variedad de disciplinas que ayuda desde una perspectiva científica, profesional, esto puede hacer ver la estrategia como una de las áreas del saber que mayor evolución ha tenido no solo en su campo de estudio sino abriéndose a un

campo de aplicación donde se ha dado paso a un enfoque de conflicto, éxito, el consenso, la coo-petencia y la oportunidad.

La estrategia ha cambiado desde todos los ámbitos “la dirección de las tropas”, “la toma de decisiones bajo incertidumbres estructuradas” y al “dirección de los negocios”, lo que indica que seguirá cambiando.

Tres conceptualizaciones de la estrategia desde el paradigma económico/*managerial* que puede decir que estrategia es:

- Una herramienta de dirección que facilita que las organizaciones se adapten de acuerdo a los cambios que se presenten en el entorno.
- Se puede entender como una vía para el logro de cumplimiento de metas de las organizaciones en busca del éxito.
- Es el medio para ganar a algunos competidores que la organización puede ver como enemigos.

El objetivo central de estudiode la Estrategia son los determinantes del éxito o fracaso de las empresasy la forma en que la empresa se relaciona con el entorno.

(Massoni & Pérez, 2009).

La estrategia debe ser una lectura de la realidad con una mirada global del entorno que le da significado a las situaciones. La mirada es la base primordial de la estrategia, es la que recoge, ordena, interpreta y prioriza los datos, los conceptos y los sucesos para luego convertirlos en programas, proyectos y acciones.

Para desarrollar una adecuada estrategia es indispensable identificar donde se encuentra y hacia dónde se dirige. Las organizaciones transitan por la interacción de diferentes variables (sociales, económicas, políticas, culturales, etc.) que generan

sucesos impredecibles que pueden ser desencadenantes de oportunidades o crisis pero la diferencia está en cómo las organizaciones asimilan estos sucesos.

Rubinstein y Firstenberg planteaban que el desarrollo de la tecnología ha permitido el avance del procesamiento de la información y de las operaciones lógicas, por lo tanto, el desafío para las organizaciones está en ampliar su capacidad de percibir la realidad, ya que el hecho de enriquecer el significado potencial de la información permite mejorar la calidad y cantidad de ideas, pensamientos y acciones. (Manucci, 2006).

De acuerdo a la estrategia como una herramienta que direcciona a las organizaciones y determina su realidad con el entorno, es necesario determinar una debida planeación estratégica.

4.2.2. Planeación estratégica

La organización se puede definir como un sistema, es decir un conjunto de partes que interactúan entre sí conformado por entrada y salidas desde y hacia el exterior.

Para poder diseñar de una manera apropiada su sistema se debe dar a conocer como es su funcionamiento, se debe ver como un sistema abierto donde se tengan en cuenta sus elementos fundamentales como lo son las personas, lo económico, su tecnología entre otros más y como estos interactúan entre sí.

Las organizaciones están compuestas de una cantidad de elementos internos esenciales para su desarrollo dentro de los cuales se puede encontrar los insumos, los procesos, las maquinas, los equipos, los productos o servicios, adicional se encuentran

una serie de elementos externos con los que se encuentra en constante interacción como los proveedores, los clientes, el mercado, el estado, entre otros, y en su centro como elemento más importante está el hombre, el cual puede ser representado por el gerente, administrador o cerebro de la organización.

Los sistemas pueden ser muy automatizados, pero no puede funcionar solo de la automatización, siempre necesita de la más mínima intervención del hombre para su funcionamiento, el proceso interno de la organización consiste que a partir de unos elementos y una secuencia lógica de procedimientos se llegue a la generación de los productos o servicios que se crean con el fin de satisfacer unas necesidades del cliente, este sistema se encuentra inmerso en otro que es el mercado y este a su vez se encuentra en otros sistema llamado estado.

Dentro de las actividades del hombre dentro de la organización además de administrar los insumos, la maquinaria, productos o servicios, relación con proveedores, el mercado, el estado, los clientes y el personal, está la administración de los procesos, la cual consiste en tener una descripción detallada de cómo hacer las cosas y se debe estipular en el manual de procesos de la organización, esto con el fin de tener cada detalle de las actividades y establecer como se hacen las cosas de acuerdo a las especificaciones requeridas. (Amaya Amaya, 2005)

De acuerdo a la planeación estratégica en donde se muestra como un sistema donde varias partes interactúan entre sí, es necesario generar un orden y su funcionamiento para lo cual se hace necesario conocer cómo gestionar los procesos de la organización.

4.2.3. Gestión de procesos

La Gestión por procesos en las compañías es una manera de administración con el fin de realizar una debida gestión en las organización, en la cual se tiene una serie de herramientas con las que se pueden crear flujos de trabajo que contribuyan a la eficiencia y adaptabilidad a las exigencias de los usuarios y grupos de interés.

La normalización de los procesos en las organizaciones debe ser concebida como una necesidad fundamental ya que busca mejorar la ejecución, crear interconexión, estandarización, uniformidad en la actuación, además de mejorar en los resultados.

Las principales ventajas que ofrece la aplicación de la normalización a los procesos de una organización son:

- Anticipar el resultado de los trabajos.
- Garantiza que la gestión se realiza de forma uniforme en cualquier parte de la organización.
- Facilita la transmisión de conocimiento de las personas que intervienen en el proceso.
- Ayuda a establecer indicadores de medición y así poder comparar y mejorar el desempeño de las actividades.
- Contribuye a la asignación de responsabilidades en las diversas actividades.
- Facilita la comunicación, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en pos de cumplir un objetivo común.
- Mejora la eficacia global de la organización.
- Posibilitael control y la toma de decisiones a nivel estratégico.

- Genera el crecimiento y potencialización de la organización.

La normalización de los procesos se puede desarrollar a través de tres niveles de aplicación

- 1 Normalizar el flujo de actividades de un proceso. Es definir instrucciones para llevar a cabo los procesos y obtener el resultado previsto.
- 2 Normalizar el desempeño de un proceso. Es definir el nivel de desempeño de las actividades a través de la implementación de mediciones o indicadores para comprobar su progreso.
- 3 Normalizar la propia gestión del proceso. Es unificar los procesos de la organización y así simplificar el desarrollo de los mismos facilitando la medición y comparación. (Red de transparencia y acceso a la información).

La gestión de procesos es fundamental en toda organización para el debido desarrollo y gestión de la organización pero los procesos tienen un gran riesgo de ser vulnerados o modificados si no existe un esquema que lo regule, es por ello que se debe implementar la documentación de procesos.

4.2.4. Documentación de procesos

La documentación de procesos es un paso a paso clave con el fin de llevar a cabo una tarea o proceso. Es una documentación interna en la que lo más relevante es el “cómo” de la implementación para evitar los inconvenientes al interior de la organización. En las organizaciones es esencial un grupo de procesos que se interrelacionen y si estos procesos no se encuentran documentados se pueden

presentar dificultades, es por esto que la documentación de los procesos es clave para que las operaciones sean exitosas y sirva como guía para los empleados y directivos.

La documentación de los procesos ayuda a conocer el estado en el que se encuentra un proceso y ayuda a identificar como mejorarlo, toda tarea que se requiere realizar más de una vez o que deban intervenir varias personas debe ser documentada para que haya uniformidad y permita hacer monitoreo constante.

Los procesos que no están documentados están expuestos a que cualquier persona lo puede rediseñar cada vez que lo efectúe, además, cuando un empleado se retira de la organización todo el conocimiento se va con él, a menos que haya un registro adecuado, ante la contratación de nuevos empleados se requiere un proceso documentado para ayudarlos a entender su rol, además que facilita la capacitación lo que ayuda a desarrollar sus funciones sin problemas.

La documentación de los procesos trae grandes beneficios para las organizaciones como:

- Realizar cambios oportunos
- Conservar el conocimiento de los procesos de la organización incluso cuando los involucrados se van de la empresa
- Identificar si los pasos que se realizan son oficiosos o si alguno de ellos puede abolirse
- Ayuda a todos los miembros de la organización a saber que hacer o donde dirigirse
- Sirven como ayudas de aprendizaje para los nuevos miembros de la organización

- Ayuda a revisar los procesos que se efectúan en la actualidad. (Lucidchart, 2019).

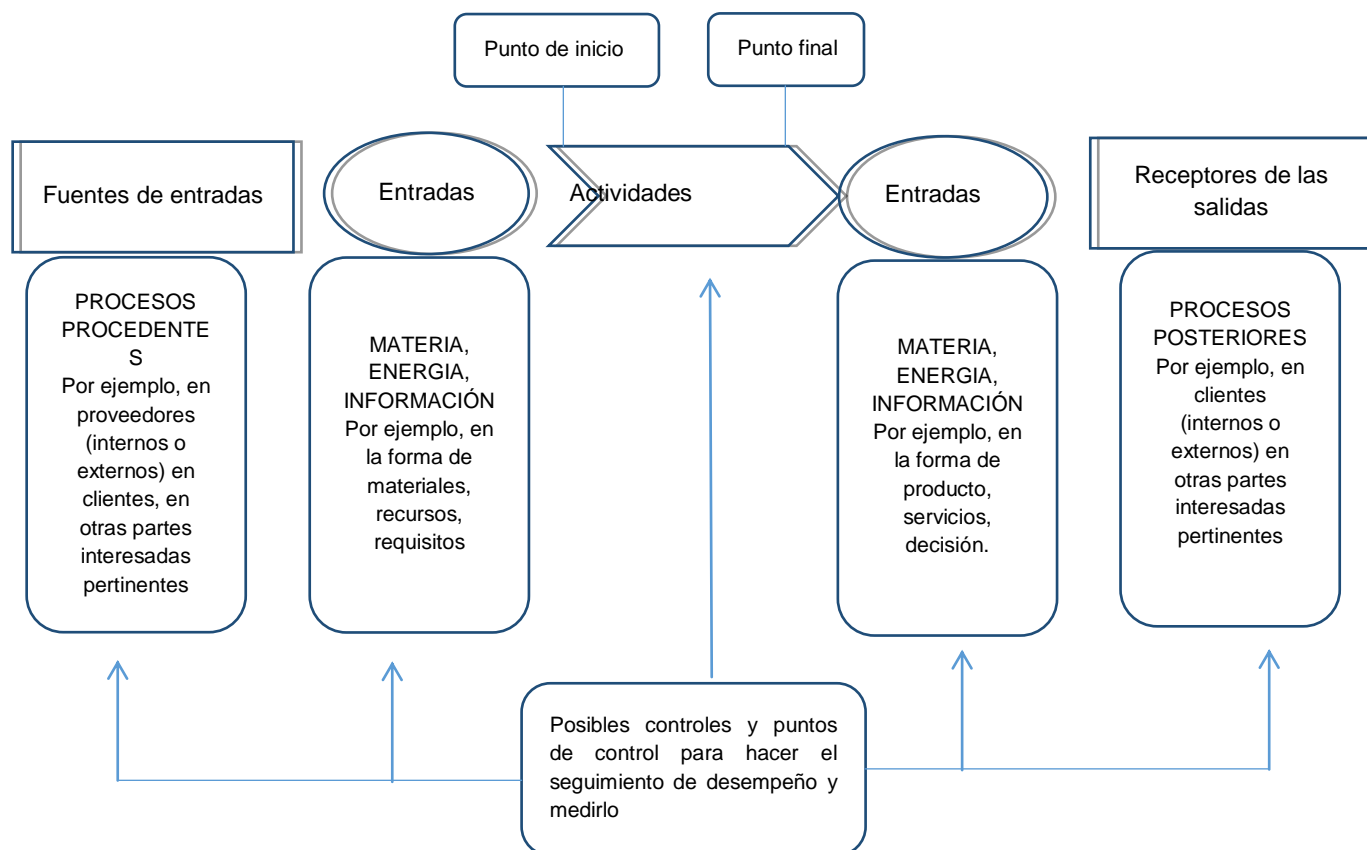
4.2.5. Gestión de la calidad

A través de las Normas Internacionales se promueve desarrollar, implementar, y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad con el fin de aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos exigidos por el mismo, cumplir con estos requisitos contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de calidad permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- Valor agregado.
- Eficacia en los procesos.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos por medio de la evaluación de los datos y la información.(Sistema de gestión de la calidad. Requisitos).

Ilustración 3. Representación esquemática de los elementos de un proceso



Nota. Recuperado de “Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001”, de Politécnico colombiano Jaime Isaza Cadavid. Recuperado de <https://www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/biblioteca/guias/NTC5613.pdf>

4.3. Referente legal

4.3.1. Cámaras de comercio

Como lo indica el Código de comercio en el Artículo 78. “Las cámaras de comercio son instituciones de orden legal con personería jurídica, creadas por el Gobierno Nacional, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde hayan de operar. Dichas entidades serán representadas por sus respectivos presidentes”.

En el Artículo 93. Expresa 3 oportunidades de ingresos ordinarios de las cámaras. Para efectos del trabajo aplica el numeral 3 donde indica “3) *Los que produzcan sus propios bienes y servicios.*”(Código de Comercio).

4.3.2. Habeas data

Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley. (Constitución Política de Colombia 1991).

Ley Estatutaria 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales de hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1581 de 2012, por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. La presente ley aplicará al Tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

Decreto 1727 de 2009, por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los Bancos de Datos de Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.

Resolución 76434 de 2012, por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación y se imparten instrucciones relativas a la Protección de Datos Personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título. (Superintendencia de Industria y Comercio).

4.3.3. Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 9001 2015

El ISO 9001 es una norma de Gestión de Calidad establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que supera el millón de certificados en todo el mundo y, es considerado el sistema de calidad más reconocido a nivel internacional debido a que puede aplicarse internamente a cualquier tipo de organización.

Es un estándar internacional que se enfoca en la satisfacción del cliente con el fin de proporcionar productos y o servicios que cumplan con requisitos de la empresa de una manera eficaz para lograr controlar y mejorar su rendimiento, conducir a la eficiencia logrando así mejores resultados en servicio al cliente.

Para llegar a altos estándares se debe enfocar en 7 principios de calidad:

1. Enfoque en el cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque a procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en evidencias
7. Gestión de las relaciones.

Tener implementado un sistema de gestión de calidad es el requisito previo para ser elegido para la obtención de la certificación.(Q Alliance).

De acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001, establece que toda información documentada de la organización que se encuentre en el sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) La información documentada requerida por la Norma Internacional.
- b) La información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Ante la creación o actualización de la información documentada, la organización debe asegurarse:

- a) La identificación y descripción (ejemplo: título, fecha, autor, referencia)

- b) El formato (ejemplo: idioma, versión, graficas) y los medios (ejemplo: papel, electrónico).
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.(Sistema de gestión de la calidad. Requisitos)

5. Diseño metodológico

5.1. Enfoque de la propuesta

La presente propuesta de mejora se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, el cual consiste en la recolección de información sin connotación numérica basada en la descripción y observación.

La investigación que se realiza bajo esta metodología tiene un gran beneficio y es que tiene permanencia en el tiempo, debido a que permanecen estables las motivaciones que determinan los asuntos estudiados, no obstante, se hace necesario seguir indagando constantemente dado que las motivaciones pueden ir cambiando como consecuencias personales y la evolución propia de la sociedad. (Baéz y Pérez de Tudela , 2009).

El propósito del enfoque cualitativo consiste en reconstruir la realidad de acuerdo a lo observado, por lo general es implementado en primera medida para descubrir la pregunta de investigación más relevante y luego es empleado para responderlas y probar las hipótesis. La investigación se mueve en una dinámica de ida y vuelta entre los hechos que se van observando y su interpretación. Los resultados de una investigación con enfoque cualitativo se basan en la descripción detallada de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas manifestadas y sus manifestaciones y se fundamentan básicamente en un proceso inductivo, es decir, en explorar, describir y generar perspectivas teóricas. (Gómez, 2006).

5.2. Modalidad de la propuesta

El presente ejercicio se desarrolla a partir de un plan de mejora bajo la modalidad proyecto empresarial de desarrollo, por el que se entenderá *“un esfuerzo teórico-práctico por solucionar o mejorar algunos problemas o procesos administrativos que resultan afines al área de desempeño del practicante en la organización”* (Reglamento de prácticas Facultad de Administración, 2016). Se emplea esta modalidad con el fin de llevar a cabo el reto de la documentación de los procesos administrativos de la Unidad de Servicios Especializados, debido a que actualmente no se encuentra registro de los mismos con el fin de tener una guía de apoyo para el debido desempeño, desarrollo y eficiencia de los procesos, además de facilitar la capacitación del personal involucrado en los mismos.

5.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis

La presente propuesta de mejora se desarrolla a partir de técnicas e instrumentos, entre las que están:

5.3.1 La Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Como lo plantea (Huamán Valencia , 2005), la observación se da por un proceso activo o un fin propio en donde se puede clasificar en percepción el cual toma conciencia a través de los sentidos, la observación se da con una atención sostenida teniendo presente un objeto muy concreto, la interpretación con el fin de dar una explicación o significado a algo y por último la proyección donde se está en un estado aparente de bienestar pero con un malestar inconsciente.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está es la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Para la observación se debe tener en cuenta:

- Determinar el objeto, situación, caso, etc. (¿qué se va a observar?)
- Determinar los objetivos de la observación (¿para qué se va a observar?)
- Determinar la forma con que se van a registrar los datos.
- Observar cuidadosa y críticamente.
- Registrar los datos observados.
- Analizar e interpretar los datos.
- Elaborar conclusiones.
- Elaborar el informe de observación (este paso puede omitirse si en la investigación se emplean también otras técnicas, en cuyo caso el informe incluye los resultados obtenidos en todo el proceso investigativo)(Portal de relaciones públicas).

5.3.1. Revisión Documental

Es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.

Aplican como documentos:

- Cartas
- Actas
- Planillas
- Informes
- Libros
- Imágenes
- Folletos
- Manuscritos
- Videos

Los documentos son la historia 'escrita' de las acciones, experiencias y maneras de concebir ciertos fenómenos, situaciones y temas. Es práctico organizarlos en función del tipo de información requerida, por ejemplo, como periodos de tiempo, estableciendo los criterios de revisión y clasificación de los mismos. (Gónima, 2012).

5.3.2. Grupo Focal

Los grupos focales es una técnica utilizada en la Mercadotecnia y en la investigación social. Es una técnica de exploración donde se reúne un pequeño número

de personas guiadas por un moderador que facilita las discusiones. Esta técnica maneja aspectos Cualitativos. Los participantes hablan libre y espontáneamente sobre temas que se consideran de importancia para la investigación.

La reunión del grupo focal es dirigida por un moderador que utiliza una guía de discusión para mantener el enfoque de la reunión y el control del grupo. La guía de discusión contiene los objetivos del estudio e incluye preguntas de discusión abierta. Para determinar cuántos grupos se necesitan, primero es necesario recopilar la información pertinente, generar hipótesis del tema en estudio y continuar la organización de grupos hasta que la información obtenida este completa. (Gerza).

5.3.3. El Flujograma

UnFlujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el Flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Normalmente, el Flujograma es empleado para: comprender un proceso e identificar las oportunidades de mejorar la situación actual; diseñar un nuevo proceso en el cual aparezcan incorporadas aquellas mejoras; facilitar la comunicación entre las personas intervinientes; y para difundir de manera clara y concreta informaciones sobre los procesos.

Una de las características de los Flujograma es la utilización de símbolos (elipse, rectángulos, cuadrados, y rombo) para representar las diversas etapas del proceso, las

personas o sectores implicados, la secuencia de las operaciones y la circulación de documentos y de datos. (Ucha , 2011).

5.3.4. Herramientas Ofimáticas

La ofimática es un conjunto de herramientas de informática que se utilizan para optimizar, mejorar y automatizar los procedimientos que se realizan en una oficina. La palabra ofimática es un acrónimo formado por oficina e informática.

Las herramientas de ofimática permiten idear, crear, almacenar y manipular información, pero deben estar las computadoras sí o sí conectadas a una red de internet. La estructura ofimática suele estar constituida por las computadoras y sus periféricos.

Toda actividad que se realice manualmente dentro de un complejo de oficinas puede realizarse con las herramientas de la ofimática de forma mucho mejor, más simple y rápida.

5.4. Consideraciones Éticas

Las consideraciones éticas son de gran relevancia para el presente trabajo debido a que el proyecto involucra fuentes documentales primarias la cual fue suministrada por la organización con fines académicos en la que se da fe que no serán divulgados ni utilizados con otra finalidad.

Los docentes, estudiantes y asesores que en razón del ejercicio del desarrollo del proyecto o de colaboración con las labores, investigativas o de extensión que

tengan acceso a información reservada o a secretos empresariales, se abstendrán de divulgarlos o utilizarlos en forma alguna para sus intereses personales o de terceros.

La Institución acata la presunción constitucional de que la buena fe preside las relaciones entre las personas y las autoridades; en consecuencia, presume que la producción intelectual de sus docentes, servidores y estudiantes es de la autoría de éstos, y que, con ella, no han vulnerado los derechos de otros sobre su propiedad intelectual.

Los investigadores deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cualitativa. Estos requisitos están relacionados con: la aplicación del consentimiento informado y el manejo de la confidencialidad y de los posibles riesgos a los que se enfrentan los participantes del estudio. Todos estos deben ser abordados en la pregunta, los objetivos, los referenciales teóricos, las estrategias de recolección de datos y en la divulgación de los resultados. Todo ello se puede ver de manera resumida en la Tabla 1 del presente documento. Además, a la hora de realizar la inmersión en el campo el investigador necesita saber cómo llevar a cabo desde una perspectiva ética la observación participante, las entrevistas y el uso de grabaciones en audio o video.

(Noreña , Alcaraz Moreno , Rojas, & Rebolledo Malpica, 2012).

Tabla 1. Criterios éticos de la investigación cualitativa

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Asegurar la protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.
Manejo de riesgos	Este requisito tiene relación con los principios de no maleficencia y beneficencia establecidos para hacer investigación seres humanos.
Observación participante	La incursión del investigador en el campo exige una responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que pueden derivarse de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.
Entrevistas	Se trata de una interacción social donde no se deben provocar actitudes que condicionen las respuestas de los participantes.
Grabaciones de audio o video	Deben resguardarse en archivos confidenciales y el investigador necesita ser cauteloso anteponiéndose la confidencialidad, el respeto y el anonimato de los participantes.

Nota. Recuperado de “Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa”, de Noreña, A., Alcaraz-Moreno-N., Rojas, j., Rebolledo-Malpica, D,2012. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>

6. Hallazgos y Propuesta

El presente apartado se lleva a cabo a partir del despliegue de los objetivos específicos en tres momentos, lo que da como resultado cumplimiento del objetivo general, así:

Momento I

Estado actual de las actividades administrativas de la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.


A partir del actual momento se desarrolla el primer objetivo específico de la presente propuesta, desde de la observación se logra apreciar que la Unidad de Servicios Especializados la cual tiene como objetivo “*Generar ingresos con criterios de rentabilidad a través de la venta de servicios empresariales especializados, con altos estándares de calidad que permitan posicionarnos como referentes de mercado en los ámbitos en los que competimos y que además nos garantice la confianza de los clientes para consolidar relaciones de largo plazo*” (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia), estos servicios empresariales especializados se centran en la presentación de servicios de formación por medio de seminarios, cursos, diplomaturas, certificaciones, formación a la medida y consultorías en temas como gerencia, jurídico, gestión humana, mercadeo y ventas, propiedad intelectual, gobierno corporativo, entre otros.

Cada una de las unidades tiene una serie de actividades administrativas que debe desarrollar de acuerdo a su ejecución, además de ser autónomas en definir como desarrollar el proceso dentro del área y los responsables que deben intervenir en cada

una de las fases; estos procesos dependen del conocimiento de las personas que los ejecutan y de las mejoras que pueden ir identificando para simplificar y perfeccionar los mismos.

Por la falta de identificación de procesos principales, formalidad en las actividades, debilidad en la socialización de los cambios y los reprocesos a los que se tiene que afrontar el área ante alguna interventoría, se crean archivos de seguimiento internos que sirven para mitigar estas situaciones, es por esto que la Unidad de Servicios Especializados ha creado formatos y procesos internos para el desarrollo de las funciones, como archivos en Excel los cuales las asesoras comerciales deben enviar a los clientes para su diligenciamiento y luego deben ser enviados a la asistente administrativa para la respectiva elaboración de la factura (véase ilustración 4), formatos para solicitar legalizaciones cuando los clientes las requieren, dichas legalizaciones deben ser solicitadas por las asesoras comerciales a las auxiliares administrativas para que sean descargadas de un aplicativo *Progressy* estas sean enviadas escaneadas a través de correo electrónico (véase ilustración 5). Para la ejecución de estas actividades se crean procedimientos internos del área para los cuales en la construcción del proceso no intervienen todos los responsables lo cual implica modificaciones constantes, construcción de políticas, errores, demoras, reprocesos y aún se encuentran actividades sin definir con claridad para su ejecución.

Ilustración 4. Formato para solicitud de facturas

 CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA	
Factura electrónica Cámara de Comercio de Medellín	
Documentos requeridos (Cuando la solicitud es por primera vez)	
1. Fotocopia del RUT o cédula. (RUT con vigencia 2016 o superior)	
2. Carta firmada por el representante legal donde se autoriza de forma expresa el envío de la factura electrónica a la dirección de correo suministrado. (Se adjunta modelo)	
Datos básicos del cliente para el envío de la factura electrónica	
NIT (sin dígito de verificación):	
Nombre o Razón Social:	
Dirección:	
Municipio:	
Nombre de contacto:	
Teléfono:	
Celular:	
Correo autorizado para el envío de facturación electrónica (deber ser consistente con el enviado en la carta de autorización).	
Datos para emisión de factura electrónica	
Fecha de cierre de recepción de facturas	
Concepto detallado de la factura. (en caso de que el cliente requiera una descripción específica indicarla)	PAGO DE 2 CUPOS PARA PARTICIPAR EN EL SEMINARIO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EXPERIENCIA DE SERVICIO.
¿La factura debe llevar adjunto algún formato especial u orden de contratación? En caso afirmativo, enviar adjunto	
Valor antes de IVA	\$ 817.200
IVA	\$ 155.268
Total	\$ 972.468
Información diligenciada por personal Cámara	
Responsable CCMA	Luz Marina Borrego Buitrago
Fecha Generación factura:	20/06/2019
Fecha Vencimiento:	30 días
N° oferta CRM	NA
Valor de la propuesta ganada en CRM. Nota: en caso de que cambie el # de oferta en el CRM favor notificarlo	\$ -
N.º de contrato	
Proyecto - Servicio	MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA CON
Cuenta bancaria	BANCO OMBIA 00272486422 (FORMACIÓN EMPRE

Fuente: tomado documentos propios creados por la Unidad de Servicios Especializados.

Ilustración 5. Comprobante de legalización

En la Cámara estamos comprometidos con la protección del medio ambiente.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA</p> <p>NIT. 890.905.080-3 Calle 53 No 45 - 77 Medellín Gran Contribuyente Resol. 012835 del 14/12/2018 Régimen Común-Entidad Sin Ánimo de Lucro</p>	RADICADO No: 018395560	RECIBO No: 011968312	NUC RUE No:
	MATRÍCULA: 000000-00	NIT:	FECHA Y HORA: 2019/05/09 7:18:51 AM
	SOLICITANTE: ██████████		
	SOLICITADO: ██████████		
	CONTACTO: ██████████		
USUARIO: ISABEL CRISTINA MUÑOZ MARTINEZ	TELEFONO: 2629864		
CONSECUTIVO: JUR-ICMM-20190509-0014	SEDE: TAQUILLAS		

TIPO	CPTO	DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNIT.	IVA	VALOR
Prov	37101	FORMACION ABIERTA PAGOS VIRTUALES_IVA 19%	1	1,750,000.00	332,500.00	2,082,500
EFFECTIVO		0 CHEQUE	0 CONSIGNACION	0	SUBTOTAL	1,750,000
T. DÉBITO		2,082,500 T. CRÉDITO	0		IVA	332,500
TOTAL CANCELADO		DOS MILLONES OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS CON 00 CENTAVOS			TOTAL	2,082,500

Este documento es equivalente a una factura Artículo 17 Decreto 1001 de 1997

Fuente: Software de taquillas *Progress*

A partir de la revisión documental se encuentran que en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia existe la documentación de los procesos, actividad de la cual es responsable la Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo, esta documentación se encuentra en un espacio de consulta permanente para los colaboradores de la organización, la intranet Camaranet, allí se encuentra el Sistema Integrado de Gestión de la CCMA (véase ilustración 6), donde se publican los documentos de apoyo, descripciones detalladas de los procesos, formatos, lineamientos, manuales y políticas, los cuales tienen una estructura documental (véase tabla 2) con un método uniforme para la documentación de los procesos de la organización, además existe mapas de

proceso donde se encuentran definidos formalmente la estructura que soportan la estrategia corporativa (véase ilustración7).

Ilustración 6. Sistema integrado de gestión

Haz clic para habilitar Adobe Flash Player

Inicio

- Sitio Web
- Corporativa
- NotiCámara
- Sabia Usted
- Gente Cámara
- Chistes
- Desde las Areas
- Desde las Sedes
- Prensaweb
- Buzón Cámara

APLICATIVOS ESTRATEGIA CALIDAD GESTIÓN HUMANA Visitante No.642434

Lunes, 8 de Julio de 2019

Sistema Integrado de Gestión

- Gestión Documental**
Haga clic en el siguiente botón. [Ir](#)
- Requisitos Legales**
Haga clic en el siguiente botón. [Ir](#)
- Acciones de Mejora Continua**
Haga clic en el siguiente botón. [Ir](#)
- Auditorías Internas**
Haga clic en el siguiente botón. [Ir](#)
- Gestión Incidentes**
Haga clic en el siguiente botón. [Ir](#)


Fuente: tomado “Camaranet – Sistema Integrado de Gestión”

Tabla 2. Estructura documental

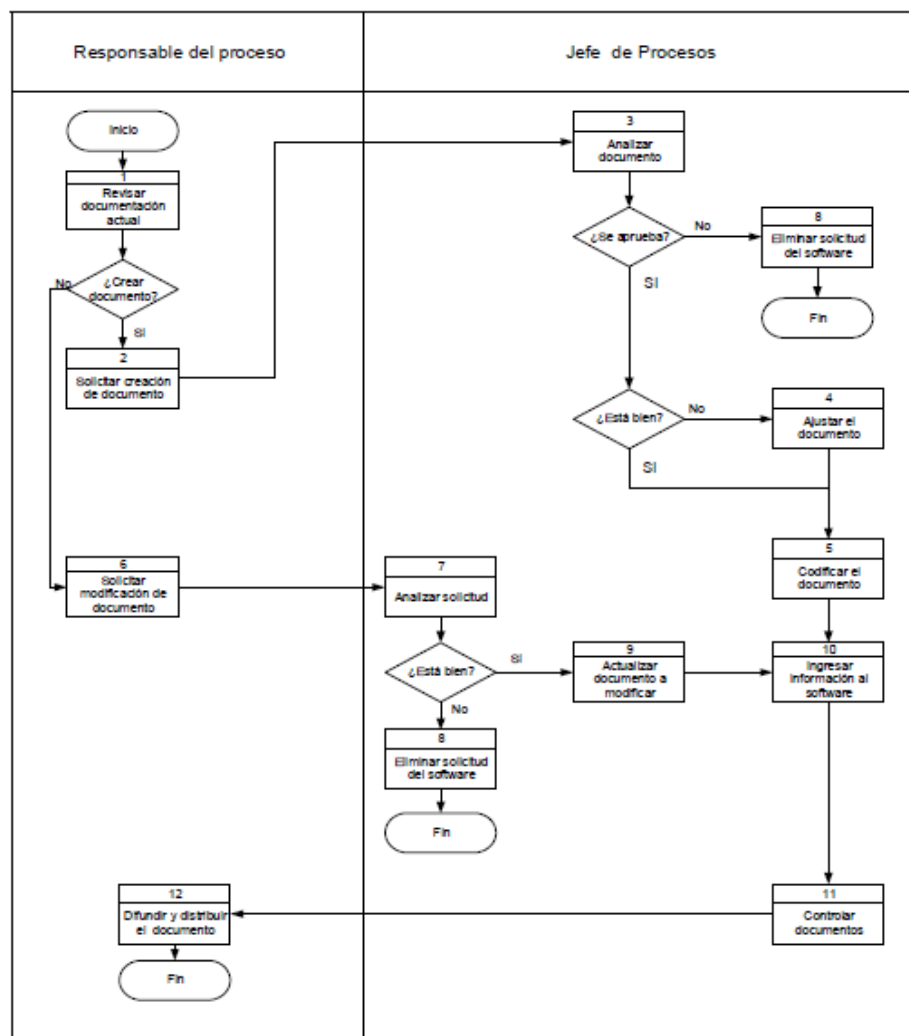
Tipo	Nombre	Descripción
ADS	Acuerdos de servicio	Acuerdos establecidos para facilitar el flujo de información a nivel de procesos y de sub-procesos.
APO	Documentos de apoyo	Documentos que contienen información complementaria de los procesos e instructivos de aplicaciones.
DDP	Descripción detallada del proceso	Son los procedimientos. Estos documentos contienen el mayor nivel de detalle para la realización de las actividades.
EXT	Documentos de origen externo	Son códigos, guías, normas nacionales e internacionales aplicables a los procesos de la Cámara.
FOR	Formatos (Registros de calidad)	Son todos los formatos, formularios y documentos donde se registra información que evidencia la realización de las actividades que se desarrollan en los procesos.
LIN	Lineamientos	Documento que contiene lineamientos definidos y aplicables a nivel de proceso.
M	Manuales	Son documentos que describen la estructura y principios de los procesos.
POL	Políticas	Se establecen por parte de la Junta Directiva y de la Presidencia Ejecutiva y aplican para toda la organización.

Nota. Recuperado de “Metodología para documentar procesos Código: CA-APO-01”, de Cámara de comercio de Medellín para Antioquia -Camaranet - Sistema Integrado de Gestión.

Ilustración 7. Descripción detallada del proceso

	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCESO	Código: CA-DDP-02
	Control de documentos	Versión: 4
		Fecha: Junio 1/2016
		Página: 3
		Revisado: Julio 25/2017

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Nota. Recuperado de “Descripción detallada del proceso Código: CA-DDP-02”, de Cámara de comercio de Medellín para Antioquia -Camaranet - Sistema Integrado de Gestión.

Cabe destacar que desde la descripción detallada del proceso se encuentra DDP para control de documentos, auditorías internas, acciones de mejora, compras y contratación, gestión del talento humano, gestión financiera, entre otros, completando así 36 procesos documentados al detalle en los cuales no se encuentran las actividades administrativas que se deben realizar en la Unidad de Servicios Especializados.

Desde la Vicepresidencia Administrativa y Financiera junto con la Secretaria General se realizan capacitaciones cuando se presentan cambios en los procesos, pero estos son para el manejo en general de la organización y aplicativos, pero estos no especifican las necesidades que maneja cada área.

Para el desarrollo y prestación de estos servicios se debe acudir a diferentes procesos administrativos tanto con el cliente interno como con el cliente externo los cuales son: ejecución presupuestal, facturación a clientes, legalización de pagos, devoluciones, órdenes de servicios a proveedores y recaudo de cartera, entre otros, los cuales su ejecución se encuentra a cargo de las asistentes administrativas, auxiliares y asesoras comerciales.

Momento II

Caracterización de los procesos para el desarrollo de las actividades administrativas que se llevan a cabo en la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

De acuerdo al grupo focal que se realizó con la participación de la Directora de la unidad, asistente administrativa, auxiliar administrativa y tres asesoras comerciales de

la Unidad de Servicios Especializados, que se conformó con el objetivo de identificar cuáles son los procesos administrativos que realiza la unidad, además de tener claridad cuáles son los que tienen una mayor representación para el desarrollo de las actividades diarias. De acuerdo a lo anterior se identifica que existen actualmente 14 procesos en el área, dentro de los cuales los que representan mayor demanda son:

- Devoluciones: Reintegro de dinero a persona natural o jurídica ante la solicitud formal de los mismos por haber realizado mayor valor pagado, pago de lo no debido, cancelación del evento o desistimiento del usuario
- Orden de servicios a proveedores: Es un documento donde contiene toda la información necesaria para que el proveedor comprenda el servicio que debe realizarse, además de ser una garantía del servicio prestado y que se finaliza a satisfacción para aprobar el pago por el servicio prestado.
- Soporte de pago a clientes: Es el recibo generado por el sistema contable el cual se comparte a los clientes como constancia de pago para la prestación de un servicio.
- Registro de proveedores: con el fin de tener un mayor control de los riesgos asociados al proceso de contratación se realiza inscripción en el Sistema de Información de Konfirma® 5INKO de los proveedores con quienes se vaya a realizar alguna contratación de productos o servicios.
- Montaje de ordenes en SECOP: por ser una organización privada que presta una función pública y que administra fondos o recursos de orígenes públicos, la Cámara de Comercio de Medellín debe publicar en el Sistema Electrónico para

la Contratación Pública – SECOP- todos los contratos que se paguen con recursos públicos.

- Facturación a clientes: Es la emisión de factura física o electrónica a persona jurídica o natural con el fin de generar el cobro con plazo no superior a 30 días por un servicio prestado de formación abierta, formación a la medida o consultoría, esta es solicitada por el cliente a la asesora o ejecutiva comercial, quien con el fin de formalizar envía a través de correo electrónico un formulario el cual es la constancia de aceptación por parte del cliente, posterior este formato debe ser autorizado por la directora de la unidad quien da la indicación a la asistente administrativa para que proceda con la emisión de la misma.

De los 14 procesos administrativos que se desarrollan en la unidad los que representan mayor concentración de tiempo, además de ser de vital importancia para el control presupuestal de la unidad son la legalización de pagos y gestión de cartera.

- Gestión de cartera: Es la gestión del acopio de los recursos de las deudas adquiridas por los clientes provenientes de las ventas que se hacen a crédito por la prestación de servicios de formación abierta, formación a la medida o consultoría.
- Legalización de pagos: Es el reconocimiento contable de los pagos realizados por clientes generados a través de PSE o transferencias bancarias, este proceso es realizado por la asistente administrativa día a día a través del sistema contable *Progress*, el cual genera una factura que posteriormente es enviada vía correo electrónico a cada cliente.

Momento III

Propuesta procesos documentados

A través del grupo focal se hace identificación de los procesos que representan gran relevancia para la ejecución de las actividades, además se identifica que son procesos que no son transversales a la organización y por el contrario son actividades exclusivas por las actividades propias de la Unidad de Servicios Especializados, es decir la comercialización de servicios.

De acuerdo a lo anterior los procesos que requieren con mayor premura son legalización de pagos de clientes y gestión de cartera.

El proceso de legalización de pagos es una de las actividades administrativas que se realiza con el fin de hacer reconocimiento contable de los pagos efectuados por los clientes a través de PSE, transferencias o consignaciones bancarias, esta actividad era exclusiva del área de taquillas por las actividades de recaudo del registro mercantil, pero al presentarse un gran volumen de pagos provenientes de la venta de servicios de formación, este proceso se replica en la Unidad de Servicios Especializados siendo una actividad que se debe llevar diario y debe ser reportada a tesorería.

Para esto se crea una descripción del proceso donde se puede conocer al detalle como ingresar a las diferentes plataformas como *Progress*, Zona Pagos y finaliza con la generación de la factura de legalización.

Teniendo en cuenta esto, a continuación se presenta la propuesta de la documentación los procesos administrativos de la Unidad de Servicios Especializados de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia a partir del periodo 2019-2 lo que permitirá obtener mayor eficiencia y productividad en el desarrollo de la misma:

Proceso de legalización de pagos

Actividad: Verificar pago

Previo al proceso de legalización, se realiza una verificación de los pagos:

Bancos: Se valida el pago con la Dirección Financiera, teniendo como referente el soporte enviado por el cliente.

PSE: Se descarga un archivo plano de "Zona pagos", para lo cual se requiere autorización "Usuario y contraseña". Se convierte en archivo plano csv, y se carga a *Progress*, opción carga de pagos virtuales.

Ambiente en PSE:

The image shows two screenshots of the ZonaPAGOS website. The top screenshot displays the login page with the ZonaPAGOS logo and tagline "Datafono virtual. Compras y Pagos en forma segura". It features a grid of logos for various payment methods: MasterCard, PSE, VISA, American Express, and PCI. A login form is visible with the title "Camara de Comercio de Medellín para A Servicio de formación empresarial". The form includes fields for "Usuario" (containing "formacion") and "Clave" (containing "*****"), an "Ingresar" button, and a link for "Olvidó su Contraseña?". A callout box points to the password field with the text "Se digita usuario y contraseña". The bottom screenshot shows the website's navigation menu with a callout box pointing to the "Pagos PSE" option, labeled "Selecciona Pagos PSE". The main content area of the bottom screenshot contains text about the service, including contact information for ZonaPAGOS.com.

ZonaPAGOS.com
 Sitio administrado por Zona Virtual S.A. - ventas@zonavirtual.com
 Medellín: Calle 7 Sur # 51 A - 112, Oficina 504, Bodegas Box
 Teléfono: (4) 4449662 (4) 444ZONA, Celular: 3014302402
 Línea nacional: 018000410222

Selecciona Pagos PSE

Para ingresar al servicio de atención al cliente SAC de ZonaPAGOS y solicitar un soporte haga clic [aquí](#).

Para una mayor información comuníquese en:
 Teléfono: +57(4)44 2004 +57(4)44 9662
 Celular: 301 430 2402
 Email: ventas@zonavirtual.com
 Blog: blog.zonavirtual.com

Ambiente en zona pagos:

The screenshot shows the 'Reporte detalle pagos Comercio V2' interface. The main content area displays a table of transactions with the following data:

M	Numero Comercio	ID Pago	No. Pago	Fecha	Total	NA Medio Pago	M Cliente	Nombre Cliente	Apellido	Email	Telefono	Campo 1	Campo 2	Campo 3	Concepto	Costo	IVA	Ciclo	Banco	Direccion	IP
2997	Camara de Comercio de Medellin para Antioquia - Servicio de formación empresarial	2540067	11008	2019/05/15 07:56:19	249900	39900	PSE	900772016 4 A FASHION S.A.S	gerencia@lafashion.com	3167443327	210000				Eventos Cámara	0	0.1		BANCOLOMBIA	101.49.3.106	
2997	Camara de Comercio de Medellin para Antioquia - Servicio de formación empresarial	2540039	11009	2019/05/15 14:51:29	496800	79600	PSE	816007367 CREACIONES J.A. S.A.S	camera@creacionesj.com	3113910526	420000				Eventos Cámara	0	0.4		BANCOLOMBIA	201.236.216	

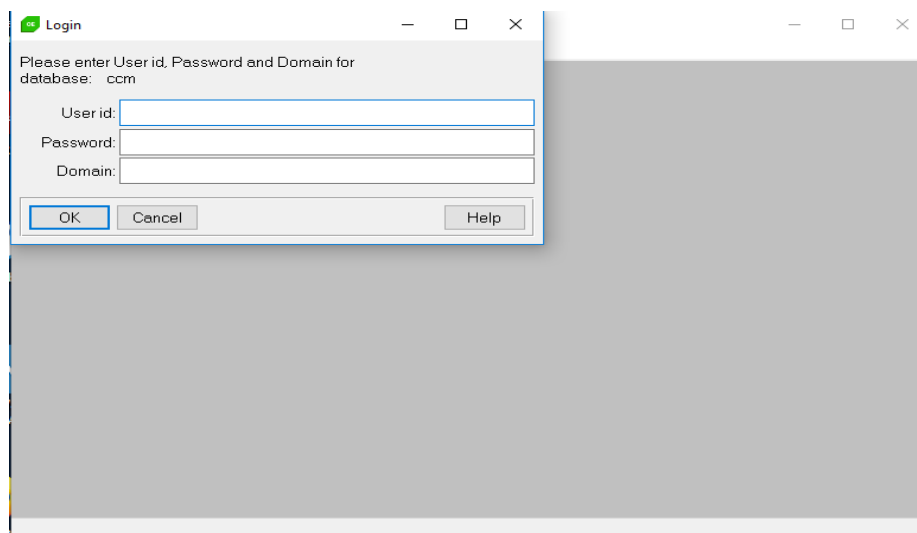
Se exportael archivo a excel en formato CSV:

The screenshot shows the same report as above, but with a dropdown menu open over the table header. The menu options are:

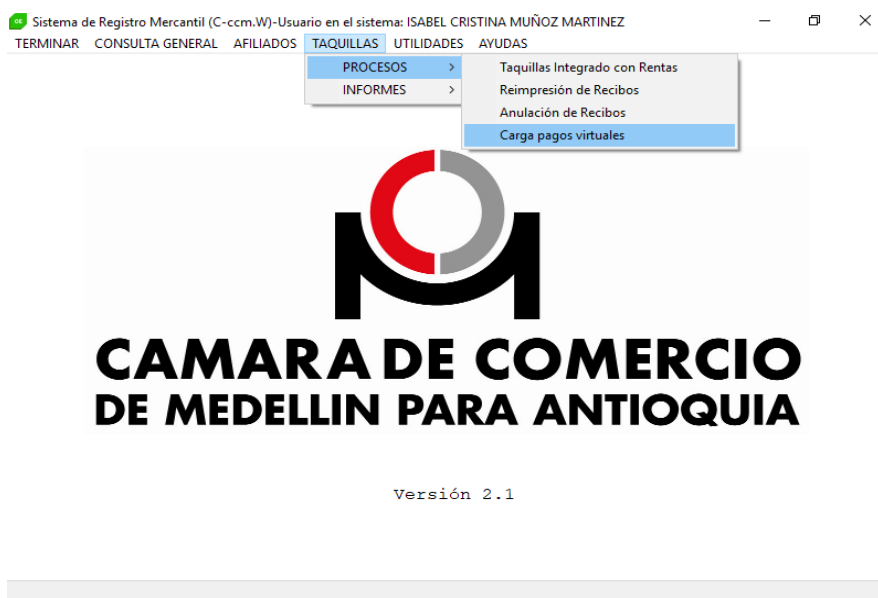
- Select a format
- Excel
- Acrobat (PDF) file

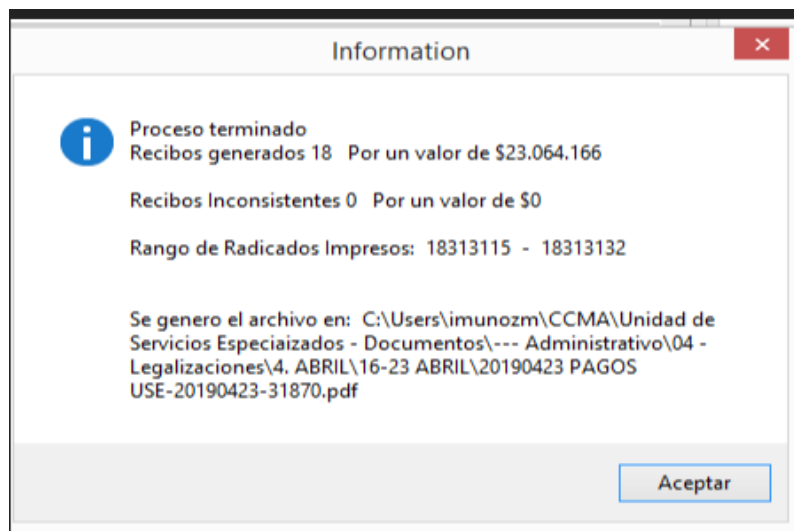
Posterior a tener el archivo plano, se ingresa *Progress* para la legalización de los pagos:

Se ingresa a *Progress* con usuario y contraseña:



SE ingresa a la opción taquillas – Procesos: carga de pagos virtuales, con el fin de subir el archivo plano guardado en el equipo:





Finaliza el proceso de legalización pagos virtuales.

El siguiente paso es realizar la legalización de los pagos de las consignaciones:
Se ingresa a *Progress* -taquillas – procesos – Taquilla integrada por rentas:



Progress arroja el siguiente pantallazo:

Parametros taquilla

Usuario: ISABEL CRISTINA MUÑOZ MARTINEZ

Centros de responsabilidad: 21770 TAQUILLAS

Caja: 100

Botones: Dar, Cerrar

CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Versión 2.1

Enter data or press ESC to end.

Liquidación (W-TaqRentas.w)

Buscar por: Nombre Comerciante [] Buscar

Información comerciante

Maticula: []

Identificación: [] - Constituc. [] UII Renov. [] Vigén. [] Estado: []

Dirección: [] Activos: []

Nat Jur: [] Domicilio: []

Actividad: []

Establecimientos

Establecimientos Activos:

Maticula	Nombre	Activo	Fec. Renov.	Dirección

Conceptos liquidados

Cpto	Subcto	Registro	Centro	Resp	Doc	Contable	Nit	Prog	Contable	# Copias	Valor Iva	Valor	Movimiento	Consecutivo No.

Subtotal: []

Impresión rue desactivada.

Concepto: RM

Centro R: [] Activo: [] Copias: [] Valor: []

Nit: [] Factura: [] Programa: []

Descripción: []

TIPO DE COBRO: Taquillas y Rentas

Botones: Nuevo Recibo, Grabar Recibo, C x C Clientes, Grabar Recibo, Cargar Preliquidación

Enter data or press ESC to end.

El sistema queda así:

Se procede a buscar el # de identificación del empresario al cual se legalizará el pago.

El pago que se va a legalizar debe tener el visto bueno del área financiera:



Confirmado..

Entidad	Tipo de Producto	Moneda	Nombre de Producto
BANCOLOMBIA	Corriente	PESO	BANCOLOMBIA - Corriente - 002-724864-22

Fecha	Descripción	Sucursal/Canal	Referencia 1	Referencia 2	Documento	Valor
2019/03/18	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	PUERTA DEL RIO	8909224474	8909224474		379.015.00
2019/02/27	ABONO AMERICAN EXPRESS POS	EST. AFILIADOS				379.015.00
2019/02/26	ABONO VENTA POS VISA	EST. AFILIADOS				379.015.00
2019/02/25	CONSIG NAL REFERENCIA CHEQUE	ALTO PRADO	8901027685	8901027685		379.015.00
2019/02/21	PAGO VIRTUAL PSE	CENTRO COLTEJER	300785126			379.015.00
2019/02/20	PAGO VIRTUAL PSE	CENTRO COLTEJER	300785126			379.015.00
2019/02/19	CONSIG NAL REFERENCIA CHEQUE	ALTO PRADO	890102768	890102768		379.015.00

Se ingresa el NIT del empresario:

Enter data or press ESC to end.

Enter data or press ESC to end.

Se digitan los campos: concepto: 37Subconcepto; 101 y el valor a legalizar.
Luego se da clic en la opción grabar concepto.

Liquidación (W-TagRentas.w)

Buscar por: Identificación 900797023

Información comerciante

Maticula: 525879 12 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S
 Identificación: 900.797.023 - 4 Constituc. 2014/12/15 Ult Renov. 2019/03/29 Vigen:9999/12/31 Estado: VIGENTE
 Dirección: Carrera 79 47 36 MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA Activos: 205.000.000.00
 Nat. Jur: Cte-Ppal Domicilio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
 Actividad: Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (viveres en general), bebidas y tabaco

Establecimientos

Maticula	Nombre	Activo	Fec. Renov.	Dirección
582025	CREACIONES SAN LUCAS	Si	2019/03/29	Carrera 79 47 36

Establecimientos Activos: 1

Conceptos liquidados

Cpto	Subcpto	Registro	Centro	Resp.	Doc.	Contable	Nr Prog	Contable	# Copias	Valor	Iva	Valor	Movimiento

Subtotal: **750,000.00**

Impresión fue activada.

Concepto: 37 101 NINGL FORMACION ABIERTA PAGOS VIRTUALES_IVA 19%
 Centro R.: 31630 Activo: 0 Copias: 1 Valor: **750,000.00**
 Nit: 900.797.023 Factura: Programa: 10010048
 Descripción: FORMACION ABIERTA PAGOS VIRTUALES

TIPO DE COBRO: Taquillas y Rentas

Nuevo Recibo Grabar Recibo Cargar Preliquidación

Consecutivo No.: 00000009

Borrar Cpto. Grabar Cpto.

Enter data or press ESC to end.

Nos lleva al siguiente pantallazo:

Cuando el tercero no está creado en *Progress*, se deben diligenciar los datos:

- NIT:
- Razón Social
- Dirección
- Teléfono
- Municipio

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

Radicado Nro.: 018425543 Factura Nro.: **00000009**

Subtotal: 573.300,00
 Total Rentas: 0,00
 Total Imp. Estem.: 0,00
 Total IVA público: 108.927,00
 Total IVA privado: 0,00
 Base Devolución: 573.300,00
 Total A Pagar: **682.227,00**

Nit Solicitante: 0 NULO NULO

Solicitado

Maticula comerciante: 0 0
 Maticula establecimiento: 0

Contacto Nombre: Tel.: 0

Formas de Pago

Total en efectivo:	0,00	
Total en cheques:	0,00	Borrar
Total en consignación:	0,00	Borrar
Total con tarjetas:	0,00	Borrar
Total cancelado:	0,00	
Devolución:	0,00	

Imprimir Cancelar

Descripción: TIPO DE COBRO: Taquillas y Rentas

Nuevo Recibo Grabar Recibo Cargar Preliquidación

Consecutivo No.: 00000009

Borrar Cpto. Grabar Cpto.

Valor: 0,00

Enter data or press ESC to end.

Radicado factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN

Radicado Nro.: 018425543 Factura Nro.: 0000000

Subtotal: 573,300.00
 Total Rentas: 0.00
 Total Imp. Estam.: 0.00
 Total IVA público: 108,927.00
 Total IVA privado: 0.00
 Base Devolución: 573,300.00
 Total A Pagar: 682,227.00

Solicitante: 901173436 NULO NULO

Formas de Pago

Total en efectivo: 0.00
 Total en cheques: 0.00
 Total en consignación: 0.00
 Total con tarjetas: 0.00
 Total cancelado: 0.00 Devolución: 0.00

Validación Nit Tercero.

El Nit del solicitante no existe como Tercero.

Aceptar

Valor: 0.00

Grabar Recibo

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

Mantenimiento de Terceros (Sd-Terceros.w)

MANTENIMIENTO DE TERCEROS

Buscar por: Mostrar Todos

Identificación DV	Tipo Id	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
0	Cédula	TOMAS GARCIA		ALVAREZ	
1017167369	0 Cédula	MANUEL	DARIO	ROJAS	RODRIGUEZ
1017188613	0 Cédula	SERGIO		LOPEZ	AMAYA
1020395208	0 Cédula	ISABEL CRISTINA		GIL DURANGO	
1035423733	0 Cédula	LIZETTE JOHANNA		CUARTAS ZAPATA	
1048014707	0 Cédula	WILSON ALEJANDRO		JIMENEZ JIMEN	

Tipo Persona: Natural Juridica Tipo Id: Cédula Identificación: DV: 0

Razón Social:

Primer Nombre: TOMAS GARCIA Segundo Nombre:

Primer Apellido: ALVAREZ Segundo Apellido:

Fecha de Ingreso: 2017/10/19 Fecha de Actualización: 2019/05/15 Estado del Tercero: **ACTIVO**

Ciudad: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

Dirección: CL 45 No 41 525

Grabar Ingresar Modificar Borrar Cancelar Terminar

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

Mantenimiento de Terceros (Sd-Terceros.w)

MANTENIMIENTO DE TERCEROS

Buscar por:

Identificación DV	Tipo Id	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
1017167369	0 Cédula	TOMAS GARCIA		ALVAREZ	
1017188613	0 Cédula	MANUEL	DARIO	ROJAS	RODRIGUEZ
1020395208	0 Cédula	SERGIO		LOPEZ	AMAYA
1035423733	0 Cédula	ISABEL CRISTINA		GIL DURANGO	
1048014707	0 Cédula	LIZETTE JOHANNA		CUARTAS ZAPATA	
1048014707	0 Cédula	WILSON ALEJANDRO		JIMENEZ JIMEN	

Tipo Persona: Natural Jurídica Tipo Id: N.I.T Identificación: 901173436 DV: 8

Razón Social: CAP INGENIERIA Y PARTES S.A.S.

Primer Nombre: Segundo Nombre:

Primer Apellido: Segundo Apellido:

Fecha de Ingreso: 2019/05/16 Fecha de Actualización: 2019/05/16 Estado del Tercero:

Ciudad:

Dirección:

Grabar Ingresar Modificar Borrar Cancelar Terminar

Enter data or press ESC to end.

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

Mantenimiento de Terceros (Sd-Terceros.w)

MANTENIMIENTO DE TERCEROS

Buscar por:

Identificación DV	Tipo Id	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
1017167369	0 Cédula	TOMAS GARCIA		ALVAREZ	
1017188613	0 Cédula	MANUEL	DARIO	ROJAS	RODRIGUEZ
1020395208	0 Cédula	SERGIO		LOPEZ	AMAYA
1035423733	0 Cédula	ISABEL CRISTINA		GIL DURANGO	
1048014707	0 Cédula	LIZETTE JOHANNA		CUARTAS ZAPATA	
1048014707	0 Cédula	WILSON ALEJANDRO		JIMENEZ JIMEN	

Tipo Persona: Natural Jurídica Tipo Id: N.I.T Identificación: 901173436 DV: 8

Razón Social: CAP INGENIERIA Y PARTES S.A.S.

Primer Nombre: Segundo Nombre:

Primer Apellido: Segundo Apellido:

Fecha de Ingreso: 2019/05/16 Fecha de Actualización: 2019/05/16 Estado del Tercero:

Ciudad:

Dirección:

Grabar Ingresar Modificar Borrar Cancelar Terminar

Seleccione el Municipio (Ctg00102.w)

Selección: Municipio

Descripción	Código
BOGOTA D.C.	16911001

Palabras:

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

Mantenimiento de Terceros (Sd-Terceros.w)

MANTENIMIENTO DE TERCEROS

Buscar por:

Identificación	DV	Tipo Id	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
1017167369	0	Cédula	TOMAS GARCIA		ALVAREZ	
1017189613	0	Cédula	MANUEL	DARIO	ROJAS	RODRIGUEZ
1020395208	0	Cédula	ISABEL CRISTINA		LOPEZ	AMAYA
1035423733	0	Cédula	LIZETTE JOHANNA		GIL DURANGO	
1048014707	0	Cédula	WILSON ALEJANDRO		CUARTAS ZAPATA	JIMENEZ JIMEN

Tipo Persona: Natural Jurídica Tipo Id: N.I.T. Identificación: 901173436 DV: 8

Razón Social: CAP INGENIERIA Y PARTES S.A.S.

Primer Nombre: Segundo Nombre:
Primer Apellido: Segundo Apellido:

Fecha de Ingreso: 2019/05/16 Fecha de Actualización: 2019/05/16 Estado del Tercero:

Ciudad: BOGOTÁ D.C., CUNDINAMARCA, COLOMBIA

Dirección: CALLE 64D #113-13

Grabar Ingresar Modificar Borrar Cancelar Terminar

Enter data or press ESC to end.

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

Mantenimiento de Terceros (Sd-Terceros.w)

MANTENIMIENTO DE TERCEROS

Buscar por:

Identificación	DV	Tipo Id	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
1017167369	0	Cédula	TOMAS GARCIA		ALVAREZ	
1017189613	0	Cédula	MANUEL	DARIO	ROJAS	RODRIGUEZ
1020395208	0	Cédula	ISABEL CRISTINA		LOPEZ	AMAYA
1035423733	0	Cédula	LIZETTE JOHANNA		GIL DURANGO	
1048014707	0	Cédula	WILSON ALEJANDRO		CUARTAS ZAPATA	JIMENEZ JIMEN

Tipo Persona: Natural Jurídica Tipo Id: Cédula Identificación: Fin Creación Tercero.

Razón Social:

Primer Nombre: TOMAS GARCIA Segundo Nombre:
Primer Apellido: ALVAREZ Segundo Apellido:

Fecha de Ingreso: 2017/10/19 Fecha de Actualización: 2019/05/15 E

Ciudad: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

Dirección: CL 45 No 41 525

Grabar Ingresar Modificar Borrar Cancelar Terminar

Enter data or press ESC to end.

Fin Creación Tercero.
Tercero Creado Exitosamente.
Aceptar

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN

Radicado Nro.: 018425543 Factura Nro.: **0000000**

Nit. 890.905.080-3
Carrera 46 No. 52 - 82 Medellín
Régimen común. Grandes Contribuyentes
Entidad Sin Animo de Lucro

Subtotal: 573.300,00
Total Rentas: 0,00
Total Imp. Estam.: 0,00
Total IVA público: 108.927,00
Total IVA privado: 0,00
Base Devolución: 573.300,00
Total A Pagar: **682.227,00**

Nit Solicitante: 901173436 CAP INGENIERIA Y PARTES S.A.S.

Solicitado
Matrícula comerciante: 0 CAP INGENIERIA Y PARTES S.A.S.
Matrícula establecimiento: 0

Contacto Nombre: CAP INGENIERIA Y PARTES S.A.S. Tel.: 318391816

Formas de Pago

Total en efectivo: 0,00
Total en cheques: 0,00 ... Borrar
Total en consignación: 682.227,00 ... Borrar
Total con tarjetas: 0,00 ... Borrar
Total cancelado: **682.227,00** Devolución: **0,00**

Imprimir Cancelar

Descripción: Taquillas y Rentas Grabar Recibo Cargar Preliquidación

Enter data or press ESC to end.

Consignación con tercero existente:

Liquidación (W-TaqRentas.w)

Buscar por: Identificación 900797023 Buscar

Información comerciante

Matrícula: 525879 12 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S.
Identificación: 900.797.023 -4 Constituc.: 2014/12/15 Ult Renov.: 2019/03/29 Vigen: 9999/12/31 Estado: VIGENTE
Dirección: Carrera 79 47 36 MEDELLIN, ANTIOQUIA, COLOMBIA Activos: 205.000.000,00
Nat. Jur.: Cte-Ppal Domicilio: MEDELLIN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Actividad: Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (viveres en general), bebidas y tabaco

Establecimientos Establecimientos Activos: 1

Matrícula	Nombre	Activo	Fec. Renov.	Dirección
582025	CREACIONES SAN LUCAS	Si	2019/03/29	Carrera 79 47 36

Conceptos liquidados

Cpto	Subcpto	Registro	Centro	Resp.	Doc.	Contable	Nit Prog. Contable	# Copias	Valor Iva	Valor	Movimiento	Consecutivo No.

Impresión rue activada. Subtotal: **682.227,00**

Concepto: NINGL Centro R.: Activo: Copias: Valor: C x C Clientes

Nit: Factura: Programa: TIPO DE COBRO: Nuevo Recibo Cancelar
Taquillas y Rentas Grabar Recibo Cargar Preliquidación

Liquidación (W-TaqRentas.w)

Buscar por: Identificación 900797023

Información comerciante
 Matricula: 525879 12 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S
 Identificación: 900.797.023 -4 Constituc. 2014/12/15 Ult Renov. 2019/03/29 Vigen.9999/12/31 Estado: VIGENTE
 Dirección: Carrera 79 47 36 MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA Activos: 205.000.000.00
 Nat.Jur: Cte-Ppal Domicilio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
 Actividad: Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (viveres en general), bebidas y tabaco

Establecimientos Establecimientos Activos: 1
 Matricula Nombre Activo Fec.Renov. Dirección
 582025 CREACIONES SAN LUCAS Si 2019/03/29 Carrera 79 47 36

Conceptos liquidados

Cpto	Subcpto	Registro	Centro	Resp. Doc. Contable	Nit	Prog.Contable	# Copias	Valor Iva	Valor	Movimiento	Consecutivo No.
											00000009

Impresión rue activada. Subtotal: 750.000,00

Concepto: 37 101 NINGU FORMACION ABIERTA PAGOS VIRTUALES_IVA 194
 Centro R: 31630 Activo: 0 Copias: 1 Valor: 750.000,00
 Nit: 900.797.023 Factura: Programa: 10010048
 Descripción: FORMACION ABIERTA PAGOS VIRTUALES

TIPO DE COBRO: Taquillas y Rentas

Enter data or press ESC to end.

Liquidación (W-TaqRentas.w)

Buscar por: Identificación 900797023

Información comerciante
 Matricula: 525879 12 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S
 Identificación: 900.797.023 -4 Constituc. 2014/12/15 Ult Renov. 2019/03/29 Vigen.9999/12/31 Estado: VIGENTE
 Dirección: Carrera 79 47 36 MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA Activos: 205.000.000.00
 Nat.Jur: Cte-Ppal Domicilio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
 Actividad: Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (viveres en general), bebidas y tabaco

Establecimientos Establecimientos Activos: 1
 Matricula Nombre Activo Fec.Renov. Dirección
 582025 CREACIONES SAN LUCAS Si 2019/03/29 Carrera 79 47 36

Conceptos liquidados

Cpto	Subcpto	Registro	Centro	Resp. Doc. Contable	Nit	Prog.Contable	# Copias	Valor Iva	Valor	Movimiento	Consecutivo No.
37	101	NINGU	31630		900.797.023	10010048	1	119.747,90	750.000,00		00000009


Impresión rue activada. Subtotal: 750.000,00

Concepto: 000 NINGL
 Centro R: 0 Activo: 0 Copias: 0 Valor: 0,00
 Nit: 0 Factura: Programa:
 Descripción: FORMACION ABIERTA PAGOS VIRTUALES

TIPO DE COBRO: Taquillas y Rentas

Enter data or press ESC to end.

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)


 Radicado No.: 018425581 Factura No.: 00000000

Nit. 890.905.080-3
 Carrera 46 No. 52 - 82 Medellín
 Régimen común. Grandes Contribuyentes
 Entidad Sin Animo de Lucro

Subtotal: 630.252,00
 Total Rentas: 0,00
 Total Imp. Estam.: 0,00
 Total IVA público: 119.748,00
 Total IVA privado: 0,00
 Base Devolución: 630.252,00
 Total A Pagar: 750.000,00

Nit Solicitante: 800797023 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S

Solicitado
 Matrícula comerciante: 525879 12 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S
 Matrícula establecimiento: 0

Contacto Nombre: CREACIONES SAN LUCAS S.A.S Tel.: 0

Formas de Pago


Total en efectivo: 0,00
 Total en cheques: 0,00 ... Borrar
 Total en consignación: 0,00 ... Borrar
 Total con tarjetas: 0,00 ... Borrar
 Total cancelado: 0,00 Devolución: 0,00

Imprimir Cancelar

Descripción: Taquillas y Rentas Nuevo Recibo Grabar Recibo Cargar Preliquidación

Enter data or press ESC to end.

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)


 Radicado No.: 018425581 Factura No.: 00000000

Nit. 890.905.080-3
 Carrera 46 No. 52 - 82 Medellín
 Régimen común. Grandes Contribuyentes
 Entidad Sin Animo de Lucro

Subtotal: 630.252,00
 Total Rentas: 0,00
 Total Imp. Estam.: 0,00

Nit Solicitante: 800797023 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S

Solicitado
 Matrícula comerciante: 525879 12 CREACIONES SAN LUCAS S.A.S
 Matrícula establecimiento: 0

Contacto Nombre: CREACIONES SAN LUCAS S.A.S Tel.: 0

Formas de Pago

Total en efectivo: 0,00
 Total en cheques: 0,00 ... Borrar
 Total en consignación: 0,00 ... Borrar
 Total con tarjetas: 0,00 ... Borrar
 Total cancelado: 0,00 Devolución: 0,00

Imprimir Cancelar

Descripción: Taquillas y Rentas Nuevo Recibo Grabar Recibo Cargar Preliquidación

Enter data or press ESC to end.

Pagos en cheques o consignación (d-PagoCheque.w)

Total a pagar: 750.000,00

Código Banco	Nombre	Num. Cheque o Consig.	Valor
3	BANCO DE COLOMBIA	20190516	750.000,00

Total consignaciones: 750.000,00

Borrar Aceptar Cancelar

Banco: 0
 Num. Consig: 0 Valor Consig: 0,00 Nro. Cuenta: Grabar

Liquidación factura Ver. 2.0 (sd-Liquidacion.w)

CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN

Radicado No.: 018425581 Factura No.: 0000000

Nit. 890.905.080-3
Carrera 46 No. 52 - 82, Medellín
Régimen común, Grandes Contribuyentes
Entidad Sin Animo de Lucro

Subtotal: 630,252.00
Total Rentas: 0.00
Total Imp. Estam.: 0.00
Total IVA público: 119,748.00
Total IVA privado: 0.00
Base Devolución: 630,252.00
Total A Pagar: 750,000.00

Nit Solicitante: 900797023 **CREACIONES SAN LUCAS S.A.S**

Solicitado
Matrícula comerciante: 525879 12 **CREACIONES SAN LUCAS S.A.S**
Matrícula establecimiento: 0

Contacto Nombre: **CREACIONES SAN LUCAS S.A.S** Tel.: 5766238

Formas de Pago

Total en efectivo: 0.00
Total en cheques: 0.00
Total en consignación: 750,000.00
Total con tarjetas: 0.00
Total cancelado: 750,000.00 Devolución: 0.00

Descripción:

Enter data or press ESC to end.

Finaliza con el soporte de pago que se envía al empresario:

En la Cámara estamos comprometidos con la protección del medio ambiente.

CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Nit. 890.905.080-3
Calle 53 No 45 - 77 Medellín
Gran Contribuyente Resol. 012635 del 14/12/2018
Régimen Común-Entidad Sin Animo de Lucro

RADICADO No: 018425594 RECIBO No: 011981014 NUC RUE No:
MATRÍCULA: 616445-12 NIT: 901178349-8 FECHA Y HORA: 2019/05/16 8:57:15 AM
SOLICITANTE: CREACIONES DULCES SUEÑOS SAS
SOLICITADO: CREACIONES DULCES SUEÑOS S.A.S
CONTACTO: CREACIONES DULCES SUEÑOS S.A.S
USUARIO: ISABEL CRISTINA MUÑOZ MARTINEZ TELEFONO: 4441262
CONSECUTIVO: JUR-ICMM-20190516-0010 SEDE: TAQUILLAS

jcSvSaMtlaldGkKb 901,178,349

PO	CPTO	DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNIT.	IVA	VALOR
tot	37101	FORMACION ABIERTA PAGOS VIRTUALES_IVA 19%	1	210,000.00	39,900.00	249,900
ACTIVO				0 CHEQUE	0 CONSIGNACION	249,900
ÉBITO				0 T. CRÉDITO	0	39,900
AL CANCELADO				DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS CON 00 C		NTAVOS
					SUBTOTAL	210,000
					IVA	39,900
					TOTAL	249,900

Este documento es equivalente a una factura Artículo 17 Decreto 1001 de 1997

Este documento contiene toda la información necesaria de acuerdo con el decreto 1001 de 1997 en su artículo 17, los documentos expedidos por las Cámaras de Comercio se consideran documentos equivalentes a una factura, la cual es necesaria para los temas contables de la empresa.

Ilustración 8. Descripción detallada del proceso gestión de cartera

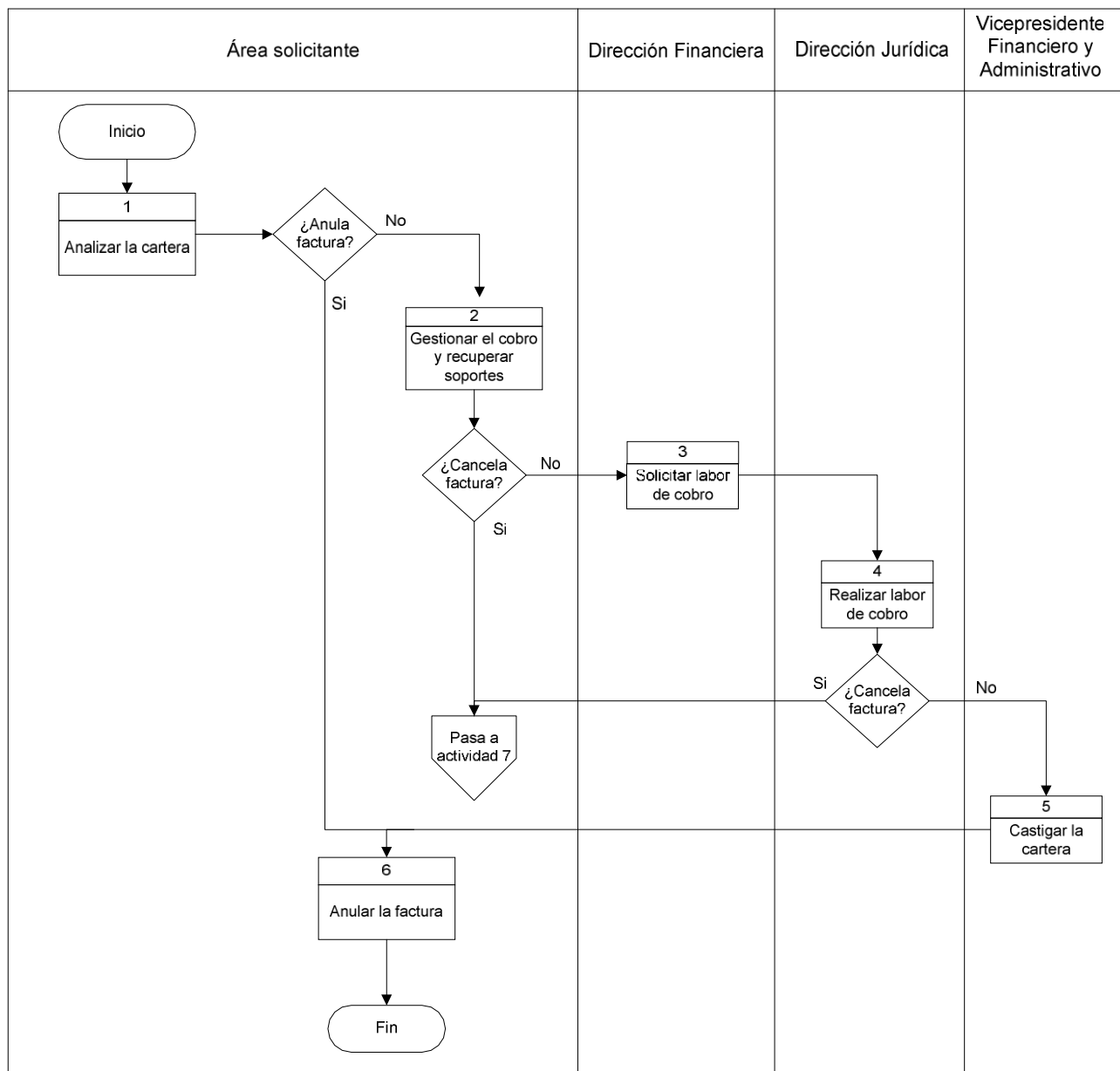


Ilustración 9. Cancelación de la factura

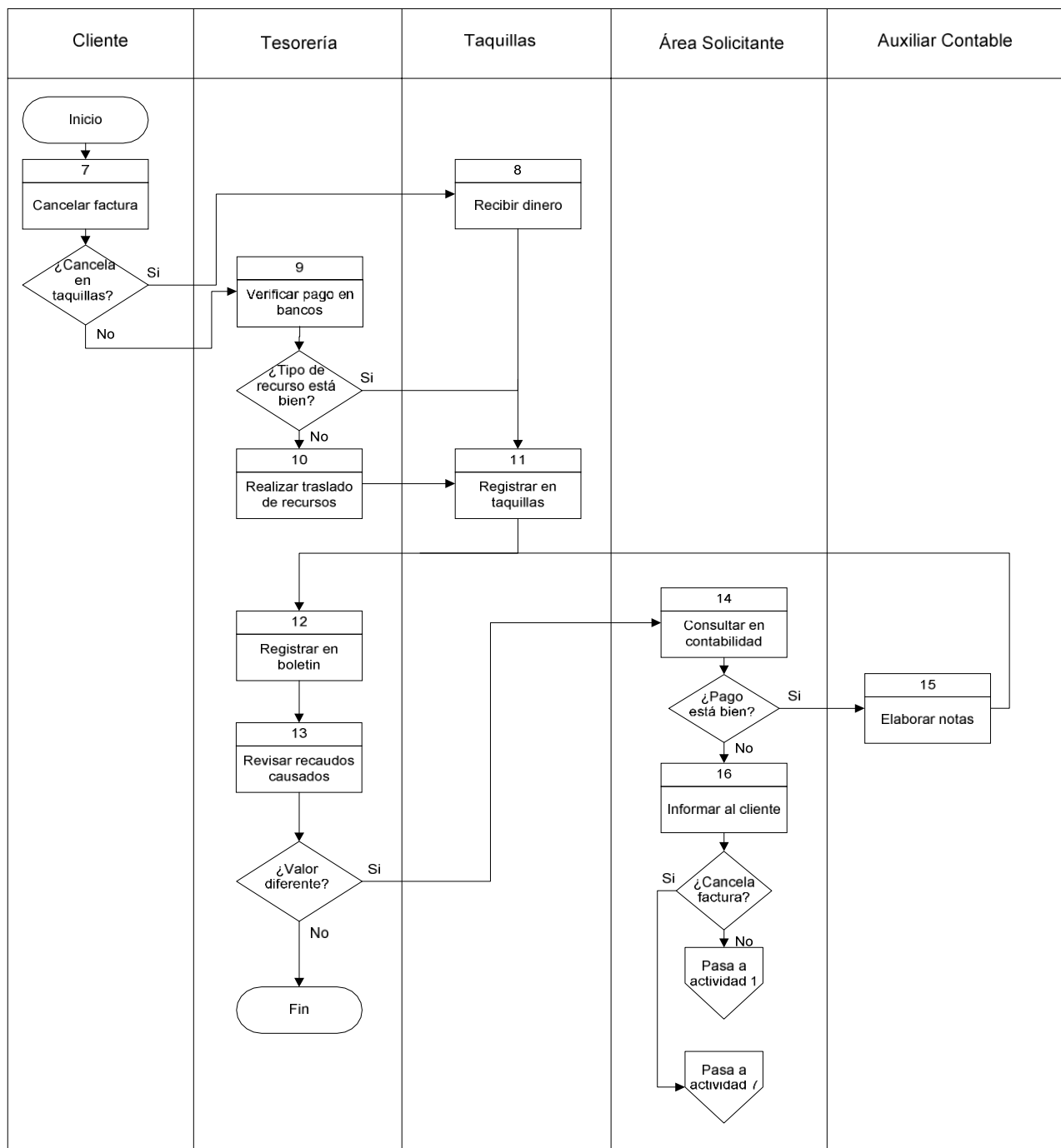


Tabla 3. Descripción de actividades

No.	Actividad (Qué)	Procedimiento (Cómo)	Responsable (Quién)	Control
1	Analizar la cartera	<p>Se analiza el informe de cuentas pendientes de cobro que elabora el área de Contabilidad y se procede a gestionar el cobro según la fecha de vencimiento de la factura.</p> <p>El informe contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de identificación - Nombre del Cliente - Número de factura - Valor - Fecha de factura (Elaboración y vencimiento) 	Área Solicitante	El informe anterior debe coincidir con los saldos de Cartera y Contabilidad.
2	Gestionar el cobro y recuperar soportes	<p>Las facturas vencidas se pasan al área que solicitó la factura (Área Responsable) para que realice la gestión de cobro. Esta actividad de gestión de cobro y el seguimiento es permanente.</p> <p>Sí el Cliente cancela la factura o ya la había cancelado, se solicita el soporte del pago y se reporta la cancelación de la factura a Tesorería.</p>	Área Solicitante	
3	Solicitar labor de cobro	<p>Una vez cumplidos 60 días de vencimiento de la factura, en Tesorería se debe revisar el tema de manera individual para cada factura y se consulta con la Dirección Financiera la pertinencia de enviarla a cobro pre jurídico.</p> <p>En caso afirmativo se saca copia a la factura y se envía por correo electrónico al Área Jurídica para que ejecuten la actividad de cobro pre jurídico, en caso negativo se espera una semana para que el Área responsable realice la última gestión de cobro, si pasados 7 días no se logra el recaudo, se saca la copia de la factura y se envía por correo electrónico al Área Jurídica.</p>	Dirección Financiera	

4	Realizar labor de cobro	<p>El área jurídica recibe la copia escaneada de la factura y procede a realizar la labor de cobro.</p> <p>Según los días de vencimiento de la factura se procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las Facturas que tienen entre 60 y 90 días de vencimiento: se envía carta al Cliente (Deudor) indicando que ha vencido el plazo acordado en la negociación para el pago de la factura y de no cancelar, pasará a cobrojurídico <p>Si el cliente solicita un acuerdo de pago, el Abogado de Gestión Jurídica procede a formalizar dicho acuerdo con el cliente.</p> <p>En el caso de los cooperantes y aliado, (Internacionales, nacionales o locales), se solicita autorización o visto bueno de la Vicepresidencia o Gerencia responsable de la factura a través del Secretario General.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las Facturas con más de 90 días de vencimiento, se analizará el caso de cada cliente y se decide si se procede con el cobro jurídico, así: Se envía carta al Cliente (Deudor) indicando que se iniciará la labor de cobro jurídico de acuerdo con la legislación vigente al respecto. Solamente se iniciara cobro jurídico cuando el valor de la factura o de la obligación, sea superior a 2SMMLV. <p>Si una vez realizado el cobro jurídico se logra la cancelación de las facturas pendientes, el Cliente (Deudor) envía el soporte del pago y se reporta la cancelación de la factura a Tesorería</p>	Dirección Jurídica	
5	Castigar la cartera	<p>Mensualmente la Dirección Jurídica debe enviar el informe de gestión sobre los cobros jurídicos a la Vicepresidencia Financiera y Administrativa con el estado de cuenta de la cartera, con base en este informe el Vicepresidente Financiero y Administrativo determina si se castiga la cartera.</p>	Vicepresidente Financiero y Administrativo	

6	Anular la factura	<p>Las facturas se anulan por solicitud del Área o porque se castiga la cartera. A continuación se explican las dos opciones:</p> <p>1. Solicitud del área: El área responsable notifica al Auxiliar Contable la anulación de la factura mediante carta enviada por el cliente o mediante correo electrónico indicando el motivo de la anulación de la factura, igualmente debe recuperar la factura original y su copia para proceder con dicha anulación, la cual deberá ser devuelta por el cliente y reclamar en Tesorería la factura que será sujeta de anulación y firmar la planilla de salida, en la cual se consta que la misma no seguirá en el Área.</p> <p>2. Se castiga la cartera: Para el caso de castigar la cartera, se requiere la autorización de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa, sea por correo o por cualquier medio impreso.</p> <p>Una vez se tenga la información y documentación requerida, el Auxiliar contable procede con la anulación de la factura en el Software Administrativo y Financiero módulo de cartera realizando siempre una nota crédito.</p>	Auxiliar contable	
7	Cancelar la factura	<p>El Cliente cancela la factura utilizando los medios y opciones de pago autorizados, así:</p> <p>1. Para los pagos realizados a través transferencia y consignaciones, el cliente debe enviar el soporte del pago a Tesorería al fax o correo electrónico definido por la CCMA. Solo hasta el momento en que el cliente envíe el soporte del pago se dará por cancelada la factura.</p> <p>2. En los pagos realizados en las Taquillas de la CCMA queda como constancia del pago de la factura el recibo de caja. En este caso, el cliente no necesita enviar el soporte del pago a Tesorería</p>	Cliente	

8	Recibir dinero	<p>Cuando el usuario realiza el pago directamente en las Taquillas, el Cajero ingresa al Software de Optimización y en la opción: Procesos/Taquillas integrado con rentas/C x C clientes, digita el número de factura que el usuario desea cancelar y verifica el valor a pagar.</p> <p>Si el valor a recibir del usuario es igual al que aparece en el sistema, se registra en taquillas, si es diferente, el Cajero consulta con contabilidad.</p>	Taquillas	
9	Verificar pago en Bancos	<p>Si dicha consignación obedece a meses anteriores se verifica contra la conciliación respectiva, si es del mes en curso se verifica directamente en Tesorería, en ambos casos, se autoriza el registro del pago de la factura en las taquillas de la CCMA.</p> <p>Se registra en el soporte físico de pago los datos básicos de la factura: número de la factura que se está cancelando, centro de costo, proyecto, área, NIT y nombre del cliente, el número de la cuenta Bancaria y el nombre del Banco donde realizaron la consignación.</p>	Tesorería	Si el dinero de la factura a cancelar ingresó a una cuenta Bancaria diferente a la de su causación, sea por tipo de recurso (público o privado) o de proyecto, se debe proceder con el traslado de fondos
10	Realizar traslado de recursos	En Tesorería se recibe el soporte de consignación o transferencia electrónica y se procede a programar el traslado de fondos, una vez este haya sido efectivo, se realizan notas bancarias débito y crédito para registrar el error del usuario y la salida del dinero a la cuenta Bancaria correcta.	Tesorería	
11	Registrar en taquillas	El cajero auxiliar elabora el recibo de caja como constancia del pago de la factura.	Cajero Auxiliar	
12	Registrar en boletín	<p>Al finalizar el día con el cuadro de tesorería se anexan las facturas canceladas en el boletín.</p> <p>Si la cancelación de la factura se hizo mediante soporte de consignación o</p>	Tesorería	Las facturas que permanezcan en Tesorería, deben coincidir con las

		transferencia electrónica, se registra en el módulo de consignaciones de Seven el depósito en la cuenta Bancaria.		que aparecen el informe mensual de Cuentas por Cobrar.
13	Revisar recaudos causados	<p>Diariamente se revisan los recaudos causados (ingresos recibidos por cancelación de facturas).</p> <p>Si en la revisión se detecta que queda un saldo de la cuenta x cobrar se informa a contabilidad y al área solicitante, mediante correo electrónico, indicando el número de la factura y adjuntando una imagen del recibo de caja causado de Seven.</p>	Tesorería	
14	Consultar en contabilidad	<p>Se analiza la diferencia entre la factura y el valor a pagar, así:</p> <p>1. Si la diferencia es correcta: Se presenta por descuentos, concepto de estampillas, entre otros; en este caso el pago es procedente y se elabora la respectiva nota.</p> <p>2. Si la diferencia no es correcta: Se presenta por error del cliente, porque efectuaron alguna retención que no procede, entre otros; en este caso se le informa al cliente la diferencia.</p>	Área Solicitante	
15	Elaborar notas	De acuerdo a la información de cartera sobre los datos básicos de la factura: número de la factura que se está cancelando, centro de costo, proyecto, área, NIT y nombre del cliente, se registra en el módulo de cartera las notas débito o crédito de acuerdo al caso y se envían a tesorería en el mismo día para adjuntarla a la cancelación de la Factura en el Boletín de Tesorería.	Auxiliar Contable	
16	Informar al cliente	<p>Cuando se presente diferencia entre el valor de la factura y el valor del pago, se contacta al Cliente (Deudor) para que aclare la situación y efectúe el pago correspondiente al valor real de la factura o justifique la diferencia de la misma</p> <p>Si el pago se realiza por Taquillas, el Cajero no recibe dicho pago hasta</p>	Área Solicitante	

		aclarar la situación con el Cliente. Si el pago se hizo a través de una transferencia o consignación se registra el pago (parcial o mayor)		
--	--	---	--	--

7. Recomendaciones

Una debida gestión de la documentación de los procesos internos y externos de la organización permite optimizar tiempo, ser más eficientes, simplificar actividades, disminuir errores, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos institucionales. Todo ello se ve reflejado en eficiencias que contribuyen con incrementar los niveles reputacionales de los servicios y la credibilidad de la institución.

Para llevar a cabo la presente propuesta de mejora, se hace necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones que se esbozan en cuatro aspectos fundamentales: indagación, grupos focales, socialización y documentación detallada.

Se le recomienda ala Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que desde la Vicepresidencia de Planeación y Vicepresidencia Administra y Financiera, promueva la implementación de ciertas acciones, no solo con la Unidad de Servicios Empresariales sino a nivel organizacional, que permitan indagar a mayor profundidad los procesos que desarrolla cada área de manera particular, puesto que por falta de información se crean actividades y cambios que pueden llegar a afectar el desempeño de las áreas. Si bien hay una muy buena estrategia institucional para la documentación de los procesos, enmarcada en los principios de excelencia y calidad; se hace necesario mejorarlos, para estar en condiciones de facilitar la prestación de los nuevos servicios que surgen, en especial aquellos que tienen propósitos comerciales.

Es indispensable la creación de grupos focales con el personal que interviene en cada uno los procesos y los líderes con el fin de conocer de primera mano las actividades que se realizan, las razones por las cuales se ejecutan ciertas actividades que son particulares y cuáles son las necesidades que se tienen para desarrollar ciertas funciones. Esto traería grandes beneficios para la organización, sobre todo porque por un lado promoverá la participación y el empoderamiento de las áreas en la definición de procesos que son claves para el quehacer misional, sino que también permitirá construir los nuevos modelos a partir de la visión compartida de los distintos actores involucrados.

Se requiere una mayor comunicación y socialización de los cambios que se emplean, no solo publicaciones por correo o a través de la intranet sino capacitaciones con cierta periodicidad para actualización conceptual e instrumental, además de la creación de bitácoras de socialización pública ante algún cambio que se genera por una norma, ante el requerimiento de un nuevo formato, trámite o incluso proceso.

Por último, es fundamental para la competitividad de la institución y de sus servicios, promover cultura alrededor de la documentación detallada de los procesos, claramente esta actividad es una práctica indispensable, no solo para la Unidad de Servicios Especializados sino para las diferentes áreas de la organización. Si se fomentan estas buenas prácticas, e lograrán grandes cosas, pues los diferentes usuarios sabrán, quién debe hacer, quienes intervienen, además de conocer el manejo de los aplicativos que se emplean para llevar a cabo las actividades.

8. Conclusiones

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia tiene retos que afrontar sin embargo, en particular la Unidad de Servicios Especializados puede implementar algunas estrategias que permitan la optimización, estandarización y eficiencia en sus procesos, además de contribuir a mejorar su productividad.

Los procesos administrativos son vitales para la unidad, pues al ser una unidad comercial requiere dar respuestas rápidas al cliente externo, además de realizar una debida gestión de los ingresos y recursos para el control presupuestal, para lo cual es determinante el conocimiento en cada uno de los procesos que se llevan a cabo y la apropiación de los mismos entre los distintos actores involucrados.

Uno de los retos de la Unidad de Servicios Especializados es la documentación detallada de sus procesos administrativos de manera que puedan ser medio de consulta por el personal de la unidad o las persona que llegan nuevas, que pueda ayudar a comprender de manera fácil y rápida como se llevan a cabo la actividades y máxime cuando estas son específicas de la unidad por la actividad que realiza, además que no se tiene el respaldo del personal de otras área de la organización que tengan este mismo conocimiento.

Existe desconocimiento por parte de otras áreas principalmente donde se centran las actividades administrativas y el sistema integrado de gestión, con lo cual se crean cambios en procesos, nuevas actividades, cambios en sistemas, nuevos formatos, cambios en los actores, tiempos y documentación de procesos a nivel organizacional pero no se tienen en cuenta las actividades propias de la unidad, para lo cual el personal administrativo y comercial debe indagar y buscar por otras fuentes la

información disminuyendo la productividad, generando reprocesos, es por ello que es indispensable contar con la documentación de los procesos administrativos propios de la unidad.

A través de la aplicabilidad de la estructura documental (CA-APO-01 METODOLOGÍA PARA DOCUMENTAR LOS PROCESOS) que se encuentra definida en el Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, se propone a la Unidad de Servicios Especializados la documentación de los procesos administrativos, específicamente la legalización de pagos de clientes y gestión de cartera, donde se puede seguir paso a paso como se debe desarrollar las actividades, el manejo de los aplicativos y software, generando así una guía de consulta y apoyo administrativo dentro de los estándares establecidos por la organización.

Una de las estrategias de mejora de la Unidad de Servicios Especializados es la documentación total de los procesos administrativos y su debida socialización tanto con el personal de la unidad como con las áreas que intervienen, además que estos cumplan con la estructura documental para que sean integrados en el Sistema de Gestión de Calidad de la organización y se encuentren disponibles como guía y medio de consulta permanente.

Referentes bibliográficos

- (IICA), I. I. (2004). *Caracterización y sistematización de los procesos y resultados de la asistencia técnica tercerizada en el Paraguay. La experiencia del PRODESAL*. Paraguay: IICA Biblioteca Venezuela.
- Heflo. (2015). Recuperado el 24 de Julio de 2019, de <https://www.heflo.com/es/blog/workflow/que-es-workflow/>
- ATS Gestión documental. (2018). Obtenido de <https://atsgestion.net/gestion-documental/>
- Real Academia Española. (2018). Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Lucidchart. (2019). Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-la-documentacion-de-procesos>
- Amaya Amaya, J. (2005). *Gerencia: Planeación y estrategia*. Universidad Santo Tomas de Aquino.
- Arenal Laza, C. (2018). *Gestión económico-financiera básica de la actividad comercial de ventas e intermediación comercial. UF1724*. Tutor Formación.
- Baéz y Pérez de Tudela, J. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Bizagi. (s.f.). Recuperado el 2019 de Julio de 23, de <http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?sub-processes.htm>
- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. (s.f.). Recuperado el 16 de Febrero de 2019, de www.camaramedellin.com.co
- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. (s.f.). Obtenido de <http://cerbero1.camaracom.loc/camaranet2013/gcalidad.asp>
- Concepto de. (s.f.). Obtenido de <https://concepto.de/proceso/>
- Confecámaras. (s.f.). Recuperado el 14 de Abril de 2019, de <http://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/introduccion-a-camaras-de-comercio>
- Definición.org. (s.f.). Recuperado el 23 de 07 de 2019, de <https://definicion.org/>
- Encolombia. (s.f.). Recuperado el 15 de Abril de 2019, de <https://encolombia.com/economia/economicolombiana/emp-turisticos/camaradecomercio/>
- Gerza. (s.f.). Recuperado el 30 de Junio de 2019, de https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/grupos_focales.html
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas .
- Gónima, C. (9 de Agosto de 2012). *Comunicación e investigación*. Recuperado el 27 de Junio de 2019, de <https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/09/revision-documental/>
- Huamán Valencia, H. (2005). *Manual de técnicas de investigación*. Perú: IPLADEES.
- López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: FC EDITORIAL.
- Manucci, M. (2006). *La estrategia de los cuatro círculos*. Bogotá, Colombia: Norma.

- Massoni, S., & Pérez, R. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia*. Barcelona: Ariel.
- Noreña , A. L., Alcaraz Moreno , N., Rojas, J. G., & Rebolledo Malpica, D. (Diciembre de 2012). *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2017). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/estandarizacion/>
- Puente, W. (s.f.). *Portal de relaciones públicas*. Recuperado el 27 de Junio de 2019, de <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Q Alliance* . (s.f.). Recuperado el 30 de Junio de 2019, de https://qalliance.org/es/lp-iso-9001/?gclid=EAIaIQobChMI29ij-YiS4wIVEorlCh3dxAqlEAAAYASAAEgIYbfD_BwE
- Red de transparencia y acceso a la información* . (s.f.). Obtenido de <http://mgd.redrta.org/directrices-normalizacion-y-analisis-de-procesos/mgd/2015-01-19/173709.html>
- Secretaría senado*. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Secretaría senado*. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio_pr002.html
- Sistema de gestión de la calidad. Requisitos*. (s.f.). Obtenido de Politecnico colombiano Jaime Isaza Cadavid: <https://www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/biblioteca/guias/NTC5613.pdf>
- Superintendencia de Industria y Comercio*. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/normas_importantes_en_la_proteccion_de_datos_personales_pub
- Ucha , F. (Diciembre de 2011). *Definición ABC*. Recuperado el 30 de Junio de 2019, de <https://www.definicionabc.com/general/flujograma.php>
- Universidad Autónoma Latinoamericana. (2016). *Reglamento de prácticas Facultad de Administración*. Medellín: Ediciones UNAULA.