

 <b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> <small>Por una Región Empresarial y Competitiva</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION DIRECCION REGISTRO</b> <b>REVISION POR LA DIRECCION</b>	<b>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</b>	<b>COORD. CAL. REP. DIR. COORD.CAL. 27/05/2016 R-SICA-506-01-01 1 17/32</b>

<b>sostenimiento de empresa.</b>	
<b>Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución</b>	<b>Desarrollo Empresarial Registros Delegados Conciliación y Arbitraje Infraestructura</b>

### 1.5. El Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

#### 1) Verificación del desempeño de los procesos

##### ✓ Indicadores de gestión

En cuanto a la conformidad de los procesos las actividades de seguimiento y medición están establecidas a través de la medición de los indicadores asociados a los objetivos de la calidad, para los nueve procesos.

**A continuación se muestran los resultados por procesos:**

No.	PROCESO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANALISIS
1	REGISTROS DELEGADOS	INGRESOS POR RENOVACIÓN CANTIDAD DE RENOVACIONES	RECAUDAR EN PROMEDIO \$90.000 POR CADA RENOVACION REALIZADA	\$ 149.100	Para la vigencia del año 2016 obtuvimos un ingreso promedio por Renovación \$145.105 vs el año 2017 que cerró con un promedio de ingreso por Renovación de \$149.100, representando un aumento de 2.83% de comparadas las vigencias, contra la Meta propuesta recibir ingreso promedio por Renovación \$90.000, superando la meta con un 166% encontrándose satisfactorio.
2	REGISTROS DELEGADOS	INGRESOS POR MATRICULAS CANTIDAD POR MATRICULAS	RECAUDAR EN PROMEDIO \$60.000 POR CADA RENOVACION REALIZADA	\$ 90.100	Para la vigencia del año 2016 obtuvimos un ingreso promedio por Matricula \$88.070 vs el año 2017 que cerró con un promedio de ingreso por Matricula de \$90.100, representando un aumento de 2.3% de comparadas las vigencias, contra la Meta propuesta recibir ingreso promedio por Matricula \$60.000, superando la meta con un 150% encontrándose satisfactorio.
3	REGISTROS DELEGADOS	No. DE RENOVACIONES ( PERIODO) No. DE RENOVACIONES PROYECTADAS	LOGRAR EL 90% DE LAS RENOVACIONES PRESUPUESTADAS PARA EL AÑO 2017	104%	Para la vigencia del año 2016 se realizaron 8549 Renovaciones vs el año 2017 que se realizaron 8898, los resultados frente a la meta propuesta para el 2017 de 8546 Renovaciones encontrándose satisfactorio con un 104% de cumplimiento.



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresaria y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

REVISO	COORD. CAL.
APROBÓ	REP. DIR.
ELABORÓ	COORD.CAL.
FECHA	27/05/2016
CÓDIGO	R-SICA-506-01-01
VERSIÓN	1
PAGINA	18/32

4	REGISTROS DELEGADOS	<u>MATRICULAS DEL PERIODO</u> <u>MATRICULAS DEL AÑO ANTERIOR</u>	LOGRAR EL 90% DE LAS MATRICULAS PRESUPUESTADAS PARA EL AÑO 2017	119%	Para la vigencia del año 2016 se realizaron 1.894 Matriculas vs el año 2017 que se realizaron 2.253, los resultados frente a la meta propuesta para el 2017 de 1.894 Renovaciones encontrándose satisfactorio con un 119% de cumplimiento.
5	REGISTROS DELEGADOS	<u>INGRESOS GENERADOS</u> <u>REGISTROS PUBLICOS</u> No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	RECAUDAR EN PROMEDIO \$2.560.550.000 EN REGISTROS PÚBLICOS	\$ 2.745.563.200	Para la vigencia del año 2016 obtuvimos un ingreso total de \$2.469.656.269 vs el año 2017 que cerró con unos ingresos totales de \$2.745.563.200, contra la Meta propuesta recibir ingreso promedio por ingresos totales para el año 2017 \$2.560.550.000, superando la meta con un 93% encontrándose satisfactorio
6	REGISTROS DELEGADOS	<u>TIEMPO PROM. INSCRIPCIÓN DOC. MERCANTIL Y EDSAL (DIAS)</u> TIEMPO DE ESTUDIO PROYECTADO A LA CAMARA EN DIAS	INSCRIBIR LOS DOCUMENTOS EN UN TERMINO NO SUPERIOR A LOS 2 DIAS	1,25 DIAS	Para la vigencia del año 2016 obtuvimos un tiempo promedio de documentos Mercantil y ESAL de 1,76 Días vs el año 2017 que cerró un tiempo promedio de estudio de 1,25 Días, con una disminución de 56% con relación a la vigencia anterior. Frente a la meta propuesta para el 2017 de 2 Días el tiempo promedio de estudio de los documentos encontrándose satisfactorio con un 160% de cumplimiento. Esto debido a la distribución coordinada de la revisión de toda clase de documentos y el compromiso de los abogados, llevando de manera eficiente los registros delegados.
7	REGISTROS DELEGADOS	<u>TIEMPO PROM. INSCRIPCIÓN</u> <u>DOC. PROPONENTES</u> TIEMPO DE ESTUDIO PROYECTADO A LA CAMARA EN DIAS	INSCRIBIR LOS DOCUMENTOS EN UN TERMINO NO SUPERIOR A LOS 4 DIAS	1,51 DIAS	Para la vigencia del año 2016 obtuvimos un tiempo promedio de documentos Proponentes de 1,03 Días vs el año 2017 que cerró un tiempo promedio de estudio de 1,51 Días, los resultados frente a la meta propuesta para el 2017 de 4 Días el tiempo promedio de estudio de los documentos encontrándose satisfactorio con un 265% de cumplimiento. Esto debido a la distribución coordinada de la revisión de toda clase de documentos y el compromiso de los abogados, llevando de manera eficiente los registros delegados.
No.	PROCESO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANALISIS



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresaria y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

REVISO	COORD. CAL.
AFROBÓ	REP. DIR.
ELABORÓ	COORD.CAL.
FECHA	27/05/2016
CÓDIGO	R-SICA-506-01-01
VERSIÓN	1
PAGINA	19/32

8	DESARROLLO EMPRESARIAL	No. DE CAPACITACIONES REALIZADAS No. DE CAPACITACIONES PROYECTADAS (P.A.T)	RELIZAR 50 CAPACITACIONES	104%	Con relación a la meta anual al III trimestre se cumplió en un 100% la ejecución de las capacitaciones 50 proyectadas para el año 2017. Para el 4to trimestre se obtuvo el cumplimiento del 2%, teniendo en cuenta que se ejecuto 1 capacitación sobre cierre fiscal y contable, actividad que fue adicionada al Plan Anual de Trabajo en el mes de septiembre 2017, quedando con un total de 51 capacitaciones realizadas y cumplimiento en el año del 104%
9	DESARROLLO EMPRESARIAL	No. DE ACTIVIDADES EJECUTADAS No. DE ACTIVIDADES PROYECTADAS (P.A.T)	RELIZAR 49 ACTIVIDADES	100%	Durante el IV Trimestre del año 2017, se cumplió en un 24% la meta del año y un 109% frente a la meta del trimestre, teniendo que se reprogramaron las actividades pendientes del tercer trimestre.  Al cuarto trimestre finalizamos con un cumplimiento del 100% de las actividades propuestas para el año 2017.
10	DESARROLLO EMPRESARIAL	No. DE ASISTENTES META ASISTENTES	LLEGAR A 2.000 PERSONAS	129%	Para el 4to trimestre se obtuvo el cumplimiento del 1%, teniendo en cuenta que solo se ejecuto 1 capacitación sobre cierre fiscal y contable, actividad que fue adicionada al Plan Anual de Trabajo en el mes de septiembre 2017, quedando con un total de 51 capacitaciones.  El cumplimiento sobre la meta anual fue del 129% (de la meta de 2.000 asistentes, finalizamos con 2.579).
11	DESARROLLO EMPRESARIAL	No. ENCUESTAS CALIFICADAS EXCELENTE Y BUENO (servicio ofrecido por el encargado del salón) TOTAL ENCUESTAS	QUE EL 80% DE LAS ENCUESTAS OBTENGAN LA CALIFICACION EXCELENTE	100%	El grado de satisfacción de nuestros clientes de salones, frente al servicio brindado por el personal, es del 100% satisfactorio.  De las 193 encuestas realizadas a los clientes, 186 calificaron el servicio como excelente y 7 como bueno, 0 calificaciones como malo.
No.	PROCESO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANALISIS



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresarial y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

<b>REVISO</b>	COORD. CAL.
<b>AFROBÓ</b>	REP. DIR.
<b>ELABORÓ</b>	COORD.CAL.
<b>FECHA</b>	27/05/2016
<b>CÓDIGO</b>	R-SICA-506-01-01
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>PAGINA</b>	20/32

12	CONCILIACION Y ARBITRAJE	No. DE AUDIENCIAS REALIZADAS No. DE AUDIENCIAS PROYECTADAS	REALIZAR 48 AUDIENCIAS DE CONCILIACION	92%	Durante la vigencia del año 2017 el centro de conciliación proyectó realizar 48 audiencias de conciliación, en el primer trimestre desarrolló 9, en el segundo trimestre 7, es decir que al 30 de junio se había alcanzado la meta en un 34%. En el tercer trimestre desarrolló 14 audiencias en el cuarto 13, para un total de 27 audiencias durante el segundo semestre. Es decir que de las 48 audiencias proyectadas sólo se alcanzó la meta en un 92% por lo que se emprenderán las acciones necesarias que nos permita alcanzar la meta propuesta para la siguiente vigencia del 2018.
13	CONCILIACION Y ARBITRAJE	No. DE ACUERDOS LOGRADOS No. DE AUDIENCIAS REALIZADAS	LOGRAR 13 ACUERDOS DE CONCILIACION	54%	Durante la vigencia del año 2017 el centro de conciliación realizó a 43 audiencias de conciliación, de las cuales 7 terminaron en acuerdo conciliatorio, comparadas las vigencias se observa que tuvimos una reducción de un 46% frente al número de acuerdos logrados siendo bajo, esto debido a que pese a que los conciliadores invitan a las partes para que lleguen a un acuerdo satisfactorio para ellos, finalmente son las partes quienes deciden finalmente si concilian o no sus diferencias, sin que el conciliador pueda decidir en un resultado diferente.
14	CONCILIACION Y ARBITRAJE	No. DE ACUERDOS CUMPLIDOS No. DE ACUERDOS LOGRADOS	CUMPLIR 13 ACUERDOS	54%	Durante la vigencia del año 2017 el centro de conciliación realizó 7 acuerdos conciliatorios, se efectuó el seguimiento a los acuerdos para el efecto se estableció contacto con las partes, confirmandose el cumplimiento de todos los acuerdo y de acuerdo al seguimiento tan solo 4 han sido cumplidos, tan solo alcanzando la meta en un 54%.
15	CONCILIACION Y ARBITRAJE	SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD CANTIDAD DE ASPECTOS DE CALIDAD	ALCANZAR UNA CALIFICACION DE 8 pto.	109%	Los usuarios han calificado nuestros servicios encontrándose que esta en un nivel Excelente, para la vigencia del año 2018 se iniciara un plan de capacitación para el grupo de conciliadores para mejorar los aspectos de calidad definidos en el la evaluación.
16	CONCILIACION Y ARBITRAJE	SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA CANTIDAD DE ASPECTOS DE	ALCANZAR UNA CALIFICACION DE 8 pto.	113%	Del resultado de los aspectos de calidad se evidencia que estamos en una categoría excelente



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresarial y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

**REVISO  
APROBÓ  
ELABORÓ  
FECHA  
CÓDIGO  
VERSIÓN  
PAGINA**

**COORD. CAL.  
REP. DIR.  
COORD.CAL.  
27/05/2016  
R-SICA-506-01-01  
1  
21/32**

No.	PROCESO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANALISIS
17	CONCILIACION Y ARBITRAJE	INGRESOS PERCIBIDOS INGRESOS PROYECTADOS	Cumplir con lo establecido en el presupuesto de ingresos (\$7.500.000)	102%	Durante la vigencia del año 2017, se percibieron \$7.622.44 de acuerdo a lo presupuestado se supero la meta alcanzando un 102%
18	CONCILIACION Y ARBITRAJE	GASTOS PERCIBIDOS GASTOS PROYECTADOS	Cumplir con lo establecido en el presupuesto de gastos (\$3.100.000)	81%	Durante la vigencia del año 2017, se gastaron \$2.499.559 de acuerdo a lo presupuestado tan solo se utilizo un 81% de lo planificado.
19	DIRECCION	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS P.E. No. ACTIVIDADES EJECUTADAS P.E.	EJECUTAR Y CUMPLIR EL 90% DE LOS PROYECTOS, PLANES O PROGRAMAS PROYECTADOS DE LA PLANEACION ESTRATEGICA 2013-2017	95%	Durante la vigencia del año 2017, se realizo la revisión de la Planeación estratégica de las 87 acciones programadas, para el logro de los Objetivos Estratégicos, logramos un cumplimiento del 95%.
20	DIRECCION	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS PAT No. ACTIVIDADES EJECUTADAS PAT	EJECUTAR Y CUMPLIR EL 100% DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2017	100%	Durante la vigencia del año 2017, se realizo la revisión del P.A.T., encontrandose cumplidas todas en su totalidad, como se puede evidenciar en la plataforma del SAIR, Súper Intendencia de Industria y Comercio.



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Toluca**  
Por una Región Empresarial y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

**REVISO  
APROBÓ  
ELABORÓ  
FECHA  
CÓDIGO  
VERSIÓN  
PAGINA**

**COORD. CAL  
REP. DIR.  
COORD.CAL.  
27/05/2016  
R-SICA-506-01-01  
1  
22/32**

No.	PROCESO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANALISIS
21	GESTION CLIENTE	<u>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION CAE</u> TIEMPO META DE ATENCION CAE EN MINUTOS	QUE EL TIEMPO DE ATENCION NO SUPERE LOS 20 MINUTOS	20 MINUTOS	Para la vigencia del año 2016 obtuvimos un tiempo de atención de 18,90 Minutos vs el año 2017 que cerró un tiempo de atención de 17,50 Minutos, con una disminución de 1,40. Con relación a la meta propuesta para el año de 2017 de 20 minutos de atención, con 2,50 Minutos por debajo.
22	GESTION CLIENTE	<u>TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CAE</u> TIEMPO META DE ESPERA CAE EN MINUTOS	QUE EL TIEMPO DE ESPERA NO SUPERE LOS 15 MINUTOS	15 MINUTOS	Para la vigencia del año 2016 obtuvimos un tiempo de espera de 13,80 Minutos vs el año 2017 que cerró un tiempo de atención de 11,50 Minutos, con una disminución de 1,20. Con relación a la meta propuesta para el año de 2017 de 20 minutos de atención, con 4 Minutos por debajo.
23	GESTION CLIENTE	<u>TOTAL TURNOS CALIFICADOS EXCELENTE</u> TOTAL TURNOS CALIFICADOS	LOGRAR QUE EL 90% DE LOS USUARIOS CALIFIQUE N EL SERVICIO COMO BUENO	93%	Para la vigencia del año 2016 contamos con 8.881 Usuarios que calificaron nuestro servicio así: el 93% como Excelente, mientras que el 7% lo califica como Bueno, vs el año 2017 que cerró con 11.624 usuarios que calificaron nuestros servicios quedando un 98% como Excelente y un 2% Bueno, aumentado nuestro satisfacción del usuario en un 5%.
24	GESTION CLIENTE	<u>TOTAL TURNOS CALIFICADOS BUENO</u> TOTAL TURNOS CALIFICADOS	LOGRAR QUE EL 10% DE LOS USUARIOS CALIFIQUE N EL SERVICIO COMO BUENO	7%	Para la vigencia del año 2016 contamos con 8.881 Usuarios que calificaron nuestro servicio así: el 93% como Excelente, mientras que el 7% lo califica como Bueno, vs el año 2017 que cerró con 11.624 usuarios que calificaron nuestros servicios quedando un 98% como Excelente y un 2% Bueno, aumentado nuestro satisfacción del usuario en un 5%.
25	GESTION CLIENTE	<u>TOTAL TURNOS CALIFICADOS REGULAR</u> TOTAL TURNOS CALIFICADOS	NO RECIBIR CALIFICACIONES COMO REGULAR	0%	No se presentaron durante la vigencia calificaciones como REGULAR
26	GESTION CLIENTE	<u>TOTAL TURNOS CALIFICADOS MALO</u> TOTAL TURNOS CALIFICADOS	NO RECIBIR CALIFICACIONES COMO MALO	0%	No se presentaron durante la vigencia calificaciones como MALO



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresaria y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

REVISO	COORD. CAL.
APROBÓ	REP. DIR.
ELABORÓ	COORD.CAL.
FECHA	27/05/2016
CÓDIGO	R-SICA-506-01-01
VERSIÓN	1
PAGINA	23/32

No.	PROCESO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANALISIS
27	INFRAESTRUCTURA	<u>TOTAL INGRESOS PUBLICOS EJECUTADOS</u> TOTAL DE INGRESOS PUBLICOS PROYECTADOS	Cumplir con lo establecido en el presupuesto de ingresos publicos	111%	Durante la vigencia del año 2017 obtuvimos un incremento del 9,85%, con relación a los ingresos del año 2016 cumpliéndose a cabalidad con el presupuesto proyectado.
28	INFRAESTRUCTURA	<u>TOTAL INGRESOS PRIVADOS EJECUTADOS</u> TOTAL DE INGRESOS PRIVADOS PROYECTADOS	Cumplir con lo establecido en el presupuesto de ingresos privados	125%	Durante la vigencia del año 2017 obtuvimos un incremento del 19,98%, con relación a los ingresos del año 2016 cumpliéndose a cabalidad con el presupuesto proyectado.
29	INFRAESTRUCTURA	<u>GASTOS PUBLICOS EJECUTADOS</u> TOTAL GASTOS PUBLICOS PROYECTADOS	Cumplir con lo establecido en el presupuesto de gastos publicos	113%	Consultoría en la Planeación Estratégica, formación de auditores internos de calidad ISO-9001:2015 y transición de la NTC-ISO9001:2015 Implementación del Programa de Gestión Documental y Sistema de seguridad y salud en el trabajo
30	INFRAESTRUCTURA	<u>GASTOS PRIVADOS EJECUTADOS</u> TOTAL GASTOS PRIVADOS PROYECTADOS	Cumplir con lo establecido en el presupuesto de gastos privados	186%	Para el año 2017 los Egresos Privados aumentaron en un 46,27%. Adecuación locativas en la sede oficina Chaparral y sede principal de la cámara de comercio del sur y oriente del tolima.  - Estos indicadores nos permiten evaluar el nivel de protección de los activos, con recursos propios que mantiene la Cámara, ante eventuales problemas financieros. - Se debe mantener superávit líquidos, que permitan a la Cámara atender sus transacciones diarias.  - Establece en qué medida la Cámara, está haciendo más eficaz sus operaciones.
31	INFRAESTRUCTURA	<u>No. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS EQUIPOS COMPUTO</u> No. DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS (VALOR DEL INDICADOR: 2/2)	Cumplir 2 Mantenimientos durante la vigencia	100%	SE CUMPLIO LA META ESTABLECIDA PARA MANTENIMIENTO REALIZANDOSE 2 EN EL AÑO



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresarial y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

<b>REVISO</b>	COORD. CAL.
<b>APROBÓ</b>	REP. DIR.
<b>ELABORÓ</b>	COORD.CAL.
<b>FECHA</b>	27/05/2016
<b>CÓDIGO</b>	R-SICA-506-01-01
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>PAGINA</b>	24/32

No.	PROCESO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANALISIS
32	INFRAESTRUCTURA	<u>PROVEEDORES CATEGORIA A</u> TOTAL DE PROVEEDORES EVALUADOS (RESULTADO INDICADOR: 147/147)	QUE EL 90% DE LOS PROVEEDORES SE ENCUENTREN EN CALIFICADOS EN LA CATEGORIA A A	100%	EL 100% DE LOS PROVEEDORES ESTA CALIFICADOS DENTRO DE LA CATEGORIA A DE LOS 147 EVALUADOS DURANTE LA VIGENCIA, SUPERANDO LA META ESTABLECIDA
33	SOS Y MEJORA	<u>No. DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS</u> <u>No. DE ACCIONES EJECUTADAS</u>	Que todas las Acciones documentadas se ejecuten conforme a lo establecido	35	De las 35 Acciones documentadas durante la vigencia, se evidencia que han sido ejecutadas 34, tan solo 1 ya que de acuerdo a lo documentado su cierre se haría efectivo el 30/06/2018. Evidenciándose un cumplimiento del 97%.
34	SOS Y MEJORA	<u>No. DE ACCIONES CERRADAS</u> <u>No. DE ACCIONES ABIERTAS</u>	Que el numero total de acciones se cierren durante la vigencia	34	De las 35 Acciones documentadas durante la vigencia, se evidencia que han sido cerradas 34, tan solo 1 esta abierta ya que de acuerdo a lo documentado su cierre se haría efectivo el 30/06/2018, quedando pendiente por completar un 3%.
35	GESTION DOCUMENTAL	<u>No. TOTAL DE FONDO ACUMULADO EJECUTADO</u> <u>No. TOTAL FONDO ACUMULADO PROYECTADO POR REVISION</u>	REALIZAR LA ORGANIZACIÓN ARCHIVISTICA DE LOS AÑOS 2013 - 2014 - 2015 Y 2016.	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En este departamento se realizó la organización archivística de los fondos acumulados del año 2013, 2014, 2015, 2016 se aplicó todo el procedimiento archivístico a los comprobantes de ingreso y egreso de los años anteriormente señalados en un total 57 cajas de archivo del fondo documental.</li> <li>• Se concluyó la organización, digitalización y realización de inventario documental de los expedientes de historias laborales de funcionarios inactivos, un total de 23 cajas de archivo.</li> <li>• En el archivo de gestión, vigencia 2017 se organizo los comprobantes de egreso, algunos contratos, conciliaciones bancarias, convenios el cual asciende a 59 cajas de archivo. Para un total de 139 cajas de archivo, que realizando la conversión nos da un total de 34.75 Metros lineales, ejecutados en el departamento de Administrativa y financiera.</li> </ul>





**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresaria y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

<b>REVISO</b>	COORD. CAL.
<b>APROBÓ</b>	REP. DIR.
<b>ELABORÓ</b>	COORD.CAL.
<b>FECHA</b>	27/05/2016
<b>CÓDIGO</b>	R-SICA-506-01-01
<b>VERSION</b>	1
<b>PAGINA</b>	25/32

36	GESTION DOCUMENTA L	No. TOTAL DE LIBROS MERCANTIL Y ESAL REVISADOS No. TOTAL DE LIBROS MERCANTILES Y ESAL PARA REVISIÓN	DEPURAR 1000 LIBROS DE LOS 2587 EN FONDO DOCUMENTAL	65%	<p>En total los libros existentes son 2587 libros, a los cuales se les ha realizado el proceso debido dentro de la normatividad archivística a un total de 1680 libros este es el 65% de avance.</p> <p>Los libros entre mercantil, esales y proponentes que falta por revisar y digitalizar son un total de 907 libros de registros públicos. Es un faltante del 35% de registros públicos.</p> <p><b>Avance del Proceso Registros Públicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como producto de esta actividad, se organizaron a partir del libro 1626 en el momento se ha avanzado hasta el libro 985, para un total de hasta el momento 641 libros conformados por expedientes de los diferentes usuarios.</li> <li>• Se realizó el proceso de depuración de estos libros, extrayéndose las matrículas canceladas de las activas. Son 630 A los cuales se les ha realizado auditoría de calidad a un total 247. Encontrándose un margen de error inferior al 10% de los registros, los cuales han sido subsanados, la mayoría fueron en el inventario documental.</li> <li>• El proceso de gestión documental, prestó apoyo al departamento de Registro Delegados en la organización, escaneo, digitalización y realización de inventario documental a un total de 136 libros desglosados así: 120 libros de registro mercantil, 16 ESAL, para un total de 136 libros de archivo de gestión vigencia 2017.</li> <li>• En la organización se trabajaron un total de 460.795 folios, en la conversión a metros lineales son un total de 76.79 Metros lineales. De fondo acumulado de de registro organizado.</li> </ul>
37	GESTION DOCUMENTA L	No. TOTAL DE INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS CREADOS No. TOTAL DE INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS EXIGIDOS POR LA RESOLUCION 8934	LOGRAR UN CUMPLIMIENTO DEL 70%	80%	<p>De los 5 instrumentos archivísticos exigidos la Cámara de Comercio creo 4, cumpliendo con un porcentaje de 80%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contrato un asesor externo para la elaboración de los instrumentos archivísticos exigidos por la ley. Este proceso se realizo mediante la recolección de información para el análisis normativo y metodológico en lo referente a los requerimientos de la Gestión documental.</li> <li>• Se inicio la implementación de los instrumentos archivísticos que fueron elaborados mancomunadamente con el asesor externo.</li> <li>• Se realizó plan de capacitaciones con los funcionarios delegados por cada jefe de</li> </ul>



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresarial y Competitiva

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
DE GESTION DIRECCION  
REGISTRO  
REVISION POR LA DIRECCION**

REVISO  
APROBÓ  
ELABORÓ  
FECHA  
CÓDIGO  
VERSIÓN  
PAGENA

COORD. CAL.  
REP. DIR.  
COORD.CAL.  
27/05/2016  
R-SICA-506-01-01  
1  
26/32

					departamento en temas como: Ventanilla de correspondencia, implementación de Tablas de Retención Documental, organización de archivos de gestión, presentación del sistema integrado de conservación. • Se asistió a las capacitaciones ofrecidas por LEXCO, en el convenio con CONFECAMARAS en la creación de los instrumentos archivísticos necesarios para cumplir con la normatividad archivística exigida por la ley general de archivo y por el decreto 1080. • Se capacitó al personal de supernumerarios que ingresaron al programa de gestión documental, para mejorar el proceso de la organización de los expedientes. Como resultado de esta actividad se capacitaron a 12 personas
38	GESTION DOCUMENTAL	No. TOTAL DE INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS CREADOS No. TOTAL DE INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS EXIGIDOS POR EL DECRETRO 1080 DE 2015	LOGRAR UN CUMPLIMIENTO DEL 70%	78%	De los 9 instrumentos archivísticos exigidos la Cámara de Comercio creo 7, cumpliendo con un porcentaje de 78%.
39	TALENTO HUMANO	No. DE ACCIDENTE DE TRABAJO No. DE TRABAJADORES	Controlar la tasa de accidentalidad	0%	Durante la vigencia del año 2017, no se presentaron accidentes de trabajo
40	TALENTO HUMANO	No. DE CASOS DE ENFERMEDAD LABORAL No. DE TRABAJADORES	Disminuir el número de accidentes laborales	0%	Durante la vigencia del año 2017, no se presentaron enfermedades laborales
41	TALENTO HUMANO	No. DE HORAS AUSENTE No. TOTAL DE HORAS TRABAJADAS EN EL PERIODO	Controlar el tiempo de ausentismo vs el tiempo de trabajo	20%	Del total de tiempo laboral en un año, se evidencia que el ausentismo tan solo alcanzo un 20% representadas en 472 Horas. Para todos los procesos de la Cámara de Comercio