



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR

PROCESO IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA CUARTA REGIÓN

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Propiciar espacios de relacionamiento y participación de la población en general, emprendedores, comerciantes, sector empresarial del municipio y la región, especialmente a las comunidades vulnerables y víctimas del conflicto, fortaleciendo institucionalmente al sector privado y así prepararlo para afrontar los retos de la construcción de paz, a través de la articulación con actores públicos y privados, nacionales e internacionales, en el marco de una agenda compartida para adelantar iniciativas y proyectos relacionados con la construcción de paz y los derechos humanos.

2. ALCANCE

Iniciar con la identificación de las necesidades y/o solicitudes de las acciones encaminadas a la construcción de paz y protección de los derechos humanos y culmina con la medición de la satisfacción promoviendo un mejoramiento continuo.

3. DEFINICIONES

Construcción de Paz: Es el conjunto de acciones diseñadas para, por un lado, fortalecer las capacidades nacionales de gestión de crisis con el fin de prevenir los conflictos violentos, y por otro, crear las condiciones políticas, sociales y económicas necesarias para una paz duradera.

Derechos Humanos: Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.

Posconflicto: Período de tiempo que sigue a la superación total o parcial de los conflictos armados. Puede entenderse como un concepto de un único atributo: la reducción del número de homicidios relacionados con el conflicto por debajo de un umbral determinado, que le otorga o le niega el estatus de conflicto activo.

Víctimas: Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales,

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR

PROCESO IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA CUARTA REGIÓN

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 2 de 10

sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

Empresarios: Es aquella persona o grupo de personas que, de forma individual o colectiva, fija los objetivos y toma las decisiones estratégicas acerca de las metas, los medios, la administración y el control de las empresas y asume la responsabilidad tanto comercial como legal frente a terceros.

Sector Privado: El sector privado, que se contrapone al sector público, es aquella parte de la economía que busca el lucro en su actividad y que no está controlada por el Estado.

Saltos cualitativos: Transformación de la constitución misma de un objeto como corolario de un proceso de acumulación de cambios cuantitativos. El término se conoce como salto de cantidad en calidad y se trata de una de las tres leyes de la dialéctica, junto a la unidad de los contrarios y la negación de la negación

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas para dar continuidad a la agenda de desarrollo tras los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

ODS 16: Hace referencia a Paz, Justicia e Instituciones sólidas. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para un Desarrollo Sostenible, proveer acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

Emprendimiento: Es la acción y el efecto de emprender.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

Presidente Ejecutivo: Solicita y aprueba las actividades, estudios e investigaciones especiales.

El Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos: Es responsable de su aplicación. Planea, coordina y ejecuta las actividades e investigaciones a realizar.

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PROCESO IMPULSADOR DEL DESARROLLO DE LA CUARTA REGIÓN

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 3 de 10

Los Asesores y/o profesionales de apoyo: En los diferentes procesos, serán responsables de apoyar la ejecución de estas actividades.

5. CONTENIDO

5.1 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Formatos
1	Identificación de las necesidades	<p>Considerando que el tema de la construcción de paz en el posconflicto, derechos humanos y de víctimas debe ser ampliamente debatido y abordado con toda la seriedad, pues estamos frente a un nuevo entorno lleno de oportunidades y retos para nuestros empresarios. Se inician acciones, por una parte, a partir de las experiencias y prácticas recogidas durante el trabajo de campo; por otra parte, se sustentan en una revisión de referentes regionales, nacionales e internacionales en materia de construcción de paz y derechos humanos desde el sector privado y en la experiencia con empresas, asociaciones empresariales y otros actores en temas relacionados con la construcción de paz.</p> <p>Lo anterior se soporta también en los diferentes estudios que se generan y que pueden brindar la información y las pautas para la generación de acciones, programas</p>	Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos	<i>Identificación de la necesidad, diseño y autorización de la actividad (PAZ-FT-01)</i>

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR

PROCESO IMPULSADOR DEL DESARROLLO DE LA CUENTA REGIONAL

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 4 de 10

Paso	Etapas	Descripción	Responsable	Formatos
		<p>y actividades.</p> <p>La necesidad puede ser identificada por parte de presidencia y/o Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos; igualmente por parte de los comerciantes, información de entidades aliadas, una solicitud de la comunidad en general.</p> <p>De igual manera el proceso enmarcado en las funciones gremiales de la entidad presenta a las partes interesadas el diseño de líneas estratégicas y la presentación de la oficina gestora de paz y derechos humanos, con el propósito de impactar en las necesidades y oportunidades locales y regionales.</p>		
2	Autorización	Se presenta la necesidades y/o solicitud al presidente, con el fin de obtener su aprobación y dar inicio al plan de acción encaminándolo acorde a las políticas o directrices presentadas por el Presidente.	Presidente Ejecutivo	<i>Identificación de la necesidad, diseño y autorización de la actividad (PAZ-FT-01)</i>
3	Promoción del evento y/o capacitación	Una vez autorizado por parte del presidente ejecutivo se procede a realizar convocatorias del evento y/o capacitación: 1. Se identifican los actores claves, ya sean entidades públicas o privadas, sector empresarial, academia y comunidad en general, de acuerdo		<i>Solicitud servicio de comunicaciones (GCM-FT-01)</i>

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PROCESO IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA CUENTA REGIONAL

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 5 de 10

Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Formatos
		a la temática para que participen; 2. Se crea invitación plasmando en ella el tema y objetivo de la capacitación y/o evento., si realiza de manera privada se personaliza y se envía mediante correo electrónico; 3. Si la convocatoria es de manera pública, se solicita la área de comunicaciones la creación de la pieza gráfica y seguidamente la publicación desde la redes sociales de la entidad. Por último, se realiza llamado para confirmar, asistencia al evento y/o capacitación realizada por la Oficina Gestora de Paz y Derechos Humanos		<i>Solicitud Correo Masivo al área de Sistemas y Tecnología de la Información</i>
4	Diseño y ejecución del plan de acción Acorde a las líneas estratégicas de la oficina de paz y derechos humanos	Establecido el diseño de líneas estratégicas de la Oficina Gestora de Paz y Derechos Humanos y con el diagnóstico realizado sobre la identificación de las necesidades, directamente o mediante contactos previos de entidades aliadas, se organiza la agenda con las distintas iniciativas de paz priorizadas; se diseña el plan de acción con los requerimientos necesarios para su desarrollo, establecidos en la <i>Plantilla de diseño del plan de acción o Programas.</i> Luego del diseño, la conducción y manejo de las actividades,	Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos	<i>Plan de acción y seguimiento a las actividades de la oficina gestora de paz y derechos humanos (PAZ-FT-02)</i>

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PROCESO IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA CUARTA REGIÓN

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 6 de 10

Paso	Etapas	Descripción	Responsable	Formatos
		<p>programas, proyectos e iniciativas que permitan saltos cualitativos en muchas áreas que reflejen y se muestren conforme a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) trazados por la ONU, en particular en el ODS 16, se procesa y analiza la información por parte del Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos.</p> <p>Se ejecutan los programas, proyectos e iniciativas de acuerdo a su diseño y actividades programadas, ya sean capacitaciones, asesorías e iniciativas de investigaciones.</p>		
5	Seguimiento, Control y Evaluación	<p>Cada vez que se realicen las actividades planteadas en el plan de acción, se procede a aplicar la evaluación de estas a través de la encuesta incluida en el <i>Formato de Encuesta de Satisfacción de capacitaciones</i> y para mesas de trabajo u otro evento, se procede a realizar <i>acta de reunión</i>, tal y como lo establece cada uno de los procedimientos relacionados. Adicional se realiza el cálculo de los indicadores consignados en el diseño de las actividades, programas e iniciativas. El resultado obtenido de la tabulación de este instrumento se convertirá en insumo para la elaboración del Informe de</p>	Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos	<p><i>Encuesta De Satisfacción De Capacitaciones (CEN-FT-11)</i></p> <p><i>Acta de reunión (GTI-FT-14)</i></p> <p><i>Informe de resultados</i></p> <p><i>Informe de gestión mensual.</i></p>

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PROCESO IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA CUARTA REGIÓN

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 7 de 10

Paso	Etapas	Descripción	Responsable	Formatos
		resultados y será evidencia de la ejecución del plan de trabajo.		
6	Mejoramiento	<p>El seguimiento a las actividades planteadas se realiza con el informe mensual de la Oficina Gestora de Paz y Derechos Humanos y con el informe de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad, donde se contempla el avance de las actividades de programas, e iniciativas, tareas específicas y el cumplimiento que se va dando a las mismas.</p> <p>Nota: Para los indicadores que se encuentren por debajo de la meta establecida, se harán las respectivas acciones correctivas y en el análisis del proceso se establecerán las acciones de mejora pertinentes.</p>	Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos	<i>Plantilla Plan de Mejora (SEG-FT-06)</i>
7	Memorias y Difusión de las actividades ejecutadas	De los diferentes eventos y/o capacitaciones que se realizan, se procederá a solicitar por medio del formato solicitud de servicios de comunicaciones, acompañamiento al área pertinente para publicar o difundir las gestiones o acciones que realiza la oficina y darlas a conocer a la comunidad.	Comisionado Gestor de Paz y Derechos Humanos. Profesional Universitario de Comunicaciones	<i>Solicitud servicio de comunicaciones (GCM-FT-01)</i> <i>Informes de Gestión Mensual</i>

Nota 1: Si durante el diseño se establece la utilización de formatos diferentes a los consignados en este procedimiento, serán utilizados los establecidos durante el diseño.

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



5.2 FLUJOGRAMA.





CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR

PROCESO IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA COSTA REGIONAL

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 9 de 10

6. MANEJO DE NO CONFORMES

6.1 NO CONFORMES INTERNAS

1. Se identifica la No Conforme.
2. Se diligencia el formato de No Conformes.
3. Se remite al funcionario competente.
4. Se realiza la corrección y/o acción, si es el caso.
5. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.

6.2 NO CONFORMES EXTERNAS

1. Revisar en la encuesta de satisfacción el punto de Sugerencia (en caso en el que se registre una petición, queja o reclamo)
2. Se identifica la No Conforme.
3. Se diligencia el formato de No Conformes.
4. Se remite al funcionario competente.
5. Se realiza la corrección y/o acción, si es el caso.
6. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.
7. Se contesta en forma verbal o escrita *a quien manifiesta la no conforme.*

Realizar procedimiento de peticiones, quejas y reclamos, cuando la queja se reciba en el formato de PQR'S.

7. CONTROL DEL PROCESO

1. Seguimiento por parte del Coordinador de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la No Conformidad.
2. Seguimiento de Actas de Indicadores (Acciones e Indicadores).

8. PLAN DE CONTINGENCIA

1. Copia de Seguridad Trimestral (Medio Magnético)

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. Informe de resultados
2. Informe de gestión mensual.
3. Plantilla Plan de Mejora

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR

PROCESO IMPULSADOR DEL DESARROLLO DE LA CUARTA REGIÓN

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Código: PAZ-PR-01

Versión: 1

Actualizado: 30/10/2020

Página 10 de 10

10. FORMATOS

1. Formato Identificación de la necesidad, diseño y autorización de la actividad
2. Formato plan de acción y seguimiento a las actividades de la oficina gestora de paz y derechos humanos
3. Formato Encuesta de Satisfacción capacitación
4. Solicitud servicio de comunicaciones

ELABORADO POR:

José M. Romero Henríquez – Comisionado de Paz

REVISADO POR:

Gloria Osorio Hurtado - Directora de Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad