

INFORME TÉCNICO FINAL

ESTUDIO TÉCNICO LEVANTAMIENTO DE CARGAS, MEDICION Y ANALISIS DE LA CARGA LABORAL DE LOS CARGOS ESTABLECIDOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA



T.O.C

TWO OCEANS CONSULTING SAS

SANTIAGO DE CALI D.E, OCTUBRE 2023

Tabla de Contenido

1	INTRODUCCIÓN	1
2	METODOLOGÍA	2
2.1	Método de Estándares Subjetivos - Formulación	4
2.2	Fuentes de Información.....	5
2.3	Definiciones y contenido matriz de recolección de información.....	6
3	CARACTERIZACION	9
3.1	Visión.....	9
3.2	Misión	9
3.3	Valores Corporativos	9
3.4	Organigrama Cámara de Comercio de Palmira.....	11
4	ACTUALIZACIÓN DE ESTUDIO DE CARGAS LABORALES	12
4.1	Informe Técnico de Cargas de Trabajo	12
4.1.1	Auxiliar de Archivo y Documentación 2	15
4.1.2	Auxiliar de Recepción.....	17
4.1.3	Auxiliar de Registros Públicos.....	19
4.1.4	Auxiliar de Registros Públicos 2	21
4.1.5	Auxiliar de Registros Públicos CAE	23
4.1.6	Auxiliar de Registros Públicos Sedes	25
4.1.7	Auxiliar de Registros Públicos VUE	27
4.1.8	Personal de Apoyo y Registro Sedes	29
5	RELACIÓN DE ACTIVIDADES POR CARGO	32
5.1	Funciones Nuevas Reportadas por Cargo.....	32
6	COMPARATIVO DE CARGAS	34
6.1	Comparativa de los Cargos Auxiliar de Registro Públicos Sedes y Personal de Apoyo Sedes.....	36
7	CARACTERIZACION PHVA DE PROCESOS.....	40

8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
9	ANEXOS.....	62
10	BIBLIOGRAFIA	76

Listado de Tablas

Tabla 1. Cargos Entrevistados.....	12
Tabla 2. Resultados Generados por Cargo	13
Tabla 3. Resultado por Perfil o Nivel de Estudio.....	14
Tabla 4. Resultados del Cargo Auxiliar de Archivo y Documentación 2	16
Tabla 5. Resultados del Cargo Auxiliar de Recepción.....	18
Tabla 6. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos.....	19
Tabla 7. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos 2	21
Tabla 8. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos CAE	24
Tabla 9. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes	26
Tabla 10. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos VUE	28
Tabla 11. Resultados del Cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes	30
Tabla 12. Relación de Actividades Nuevas por Cargo.....	32
Tabla 13. Planta Actual de Empleados Cámara de Comercio de Palmira Según Organigrama	34
Tabla 14. Planta Sugerida de Empleados Cámara de Comercio de Palmira Según Estudio de Cargas Laborales	35
Tabla 15. Comparativo Auxiliares de Registros Públicos Sedes.....	38
Tabla 16. Comparativo Personal de Apoyo Sedes.....	39
Tabla 17. Caracterización PHVA de procesos del cargo Auxiliar de Archivo y Documentación 2.....	40
Tabla 18. Caracterización PHVA de procesos del cargo Auxiliar de Recepción.....	42
Tabla 19. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos	43
Tabla 20. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos 2	44
Tabla 21. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos CAE	45
Tabla 22. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes - Sede Pradera.....	47
Tabla 23. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes - Sede Candelaria	48

Tabla 24. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes - Sede Florida	49
Tabla 25. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos VUE	50
Tabla 26. Caracterización PHVA de proceso del cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes – Sede Pradera	51
Tabla 27. Caracterización PHVA de proceso del cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes – Sede Candelaria	53
Tabla 28. Caracterización PHVA de proceso del cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes – Sede Florida.....	55
Tabla 29. Resultados Generados por Cargo	58

Listado de Ilustraciones

Ilustración 1. Instrumento utilizado para la recolección de información de Cargas Laborales.....	8
Ilustración 2. Continuación- Instrumento utilizado para la recolección de información de Cargas Laborales.....	8
Ilustración 3. Organigrama de la Cámara de Comercio de Palmira	11

Listado de Anexos

Anexo 1. Tiempo reportado por Auxiliar de Archivo y Documentación 2.....	63
Anexo 2. Tiempo reportado por Auxiliar de Recepción.....	64
Anexo 3. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos	65
Anexo 4. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos 2.....	66
Anexo 5. Tiempo reportado por Auxiliar de registros públicos CAE	67
Anexo 6. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Sede Pradera).....	668
Anexo 7. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Sede Candelaria).....	69
Anexo 8. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Sede Florida).....	70
Anexo 9. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos VUE	71
Anexo 10. Tiempo reportado por Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Pradera).....	72
Anexo 11. Tiempo reportado por Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Candelaria).....	73
Anexo 12. Tiempo reportado por Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Florida).....	74
Anexo 13. Resumen de tiempo reportados por cargos.....	75

1 INTRODUCCIÓN

La carga de trabajo es la cuantificación de las horas dedicadas por las personas en las actividades laborales, al interior de los procesos misionales, de direccionamiento estratégico, de apoyo y de evaluación y seguimiento que se desarrollan en una entidad u organismo.

El estudio de cargas laborales es el conjunto de técnicas que pueden aplicarse para la medición de trabajos administrativos o tiempos de trabajo en oficinas, y determina la cantidad de personal necesario para la eficiente realización de las tareas derivadas de las funciones asignadas a cada institución (DAFP, 2018).

Cargo, empleo o puesto de trabajo, son las actividades que normalmente realiza un trabajador porque de ello depende la perfección de éstas y la organización misma de la entidad. Se forman así grupos de las mismas con unidad funcional perfectamente definida. Cada una de estas unidades de trabajo recibe el nombre de puesto (Reyes Ponce, 2001).

Para la medición de cargas de trabajo en la Cámara de Comercio de Palmira se organizó un equipo conformado por dos (2) Profesionales quienes realizaron el trabajo de campo con base en los Procesos y Funciones documentadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Palmira y validaron la información tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, mediante entrevista individual.

2 METODOLOGÍA

El Departamento Administrativo de la Función Pública sugiere la Metodología de Estándares Subjetivos, la cual es un procedimiento que puede ser útil para medir trabajos de tipo administrativo y de carácter intelectual donde es difícil la aplicación de otras técnicas.

Consiste en determinar el tiempo de una tarea con base en estimaciones de tiempos realizados por personas que tienen un buen conocimiento de ellas. Se pide a las personas experimentadas en la realización de las tareas que den un tiempo mínimo, un tiempo normal (modal o promedio) y un tiempo máximo para realizar la tarea o actividad dentro de un proceso o procedimiento, sin tener en cuenta los tiempos de las situaciones extremas que se dan ocasionalmente.

Es importante destacar que el artículo 54 de la Ley 489 de 1998, el artículo 46 de la Ley 909 de 2004 y los artículos 95, 96 y 97 del Decreto 1227 de 2005, modificado por el Decreto 1746 de 2006, establecen el marco legal por el cual se expresa que los estudios técnicos deben estar basados en evaluación de los perfiles y cargas laborales de los empleos.

La metodología abordada para la medición de cargas laborales por dependencias y procesos, exige identificar previamente los macro procesos y procesos que funcionalmente atiende cada dependencia, entendidos como las etapas secuenciales e interdependientes orientadas a la consecución de un producto o servicio por medio del cual se satisface una necesidad, actividad que contiene tareas concretas, observables, medibles y cuantificables que se realizan para dar cumplimiento a un procedimiento establecido por la Cámara de Comercio de Palmira para cumplir con los propósitos misionales a cargo.

Con base en los procesos definidos, se realizará el estudio de cargas laborales que nos permite determinar las necesidades de personal (en cantidad y calidad).

Del resultado de los perfiles y las cargas laborales podrá entonces definirse si existe déficit o excedente de empleos en relación con la planta de personal actual y la verificación de los perfiles de los empleos de la misma.

Para el ejercicio de medición de las cargas de trabajo, se emplearon los siguientes criterios:

- Las cargas de trabajo pueden entenderse como la cuantificación de las horas dedicadas por las personas en las actividades realizadas al interior de los procesos de la Entidad. El estudio de las cargas de trabajo permite establecer el número correcto de empleados que requiere una institución.
- Se utilizaron y diligenciaron los formularios establecidos en el aplicativo para la ejecución del proyecto en el momento de realización de las entrevistas.
- Es necesario indicar que los empleos del nivel directivo no son objeto de estudio de cargas de trabajo, ya que, el número de directivos corresponde directamente con el número de dependencias establecidas en la estructura de la Entidad.
- Los resultados aquí evidenciados están dados en cantidad de personas necesarias mensualmente para la ejecución completa de las actividades.
- Al tiempo resultante se le adiciona un 7% de tiempo suplementario (descanso natural del ser humano)¹.
- Los resultados están dados por la cantidad de personas requeridas mensualmente, estos resultados están dados después de calcular la cantidad de horas hombre requeridas por cada actividad.

La información de carga consignada en el aplicativo responde a las siguientes preguntas básicas:

- 1. Nivel y denominación del empleo:** El nivel del empleo corresponde a la jerarquía y a la naturaleza de sus funciones, de sus responsabilidades, y de los requisitos exigidos para su desempeño, los niveles de empleo están divididos en: Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial; refiriéndose al nombre que está definido en la normatividad vigente para ese empleo (Decreto 2489 de 2006 y normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan).
- 2. Tiempo estándar dentro de los tres escenarios posibles:** el tiempo mínimo que tarda en realizar la actividad, el tiempo promedio que tarde en realizar la actividad y tiempo máximo

¹ El valor asignado al tiempo suplementario obedece a la fatiga, el ruido, las condiciones de temperatura y las condiciones físicas o ambientales del puesto de trabajo. Para empleos administrativos o de oficina, este porcentaje de tiempo suplementario se estima en el siete por ciento (7%). DAFP (2018:42)

- 3. Cantidad o frecuencia:** Número promedio de veces que realiza la misma tarea en determinado periodo de tiempo; es el registro del número de veces que en promedio se repite la tarea en la frecuencia establecida.

2.1 Método de Estándares Subjetivos - Formulación

Se determina un tiempo de ejecución de las actividades, teniendo como base las estimaciones otorgadas por el personal a partir de la experiencia del desempeño del cargo durante un tiempo propicio, otorgando un tiempo mínimo y máximo para la realización de las actividades.

Es recomendable su aplicación en trabajos de tipo administrativo y de carácter intelectual, ya que permite calcular el tiempo de ejecución de las actividades de difícil identificación a simple vista, teniendo en cuenta el tiempo suplementario, para lo cual se incluye un 7% del tiempo resultante (Garzón 2021, como se citó en Franco, 2002).

Para calcular el tiempo se realiza mediante la siguiente expresión:

$$T = \frac{(Tm + 4Tp + TM)}{6}$$

Donde:

T: Tiempo resultante.

Tm: Tiempo mínimo asignado al procedimiento.

Tp: Tiempo promedio asignado al procedimiento.

TM: Tiempo máximo asignado al procedimiento.

De acuerdo al DAFP (2018) en esta fórmula se le da más ponderación al tiempo promedio (4 veces) para que el tiempo disminuya el efecto de las distorsiones en los tiempos mínimos y máximos (extremos) y se divide el resultado (toda la suma) por 6, porque es el promedio de seis tiempos involucrados en la fórmula. Este método tiene la ventaja de su facilidad, rapidez y bajo costo, aunque hay un grado de precisión relativo, dicho margen de error es aceptable.

La formulación incluida en este apartado es la utilizada en el instrumento de recolección de información, a partir del cual se obtienen el número de horas o total de tiempo requerido para el desarrollo de las actividades propias de cada cargo, las cuales a su vez representan el número de personas requeridas.

2.2 Fuentes de Información

Para la elaboración del presente informe sobre medición de cargas laborales en la Cámara de Comercio de Palmira se recurrieron a las siguientes fuentes de información:

Fuentes primarias: colaboradores que hacen parte de la institución, específicamente del área jurídica de acuerdo al requerimiento hecho.

Fuentes secundarias: se recurre a la consulta de documentos ya existentes respecto a temas de aporte al estudio de cargas laborales estos son:

- Texto “análisis de puestos” de Reyes Ponce.
- Reglamento interno de servicios Cámara de Comercio de Palmira.
- Manual de gestión Cámara de Comercio Palmira.
- Perfiles de los cargos objeto de estudio.
- Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial (Para la verificación de metodología de estándares subjetivos).

Esta información secundaria permite obtener el contexto necesario para trazar la línea metodológica y operativa con la cual se recolecta la información, se procesa y analiza, a fin de entregar un diagnóstico acertado a la realidad de la Cámara de Comercio de Palmira.

2.3 Definiciones y contenido matriz de recolección de información

Una vez seleccionado el método para el levantamiento de cargas laborales, se diseñó la matriz con la cual se va a recoger la información, siendo esta la herramienta principal el registro de datos y calculo estadístico.

Esta matriz permitió el ingreso de cada una de las actividades según el proceso que las contenga y el tiempo en términos de periodicidad, es decir, cada cuanto ocurre y cuantas veces se repite ese proceso durante ese periodo, para finalmente medir en días, horas o minutos dicha repetición.

De acuerdo con Garzón (2021) las características o descripciones que debe contener esta matriz están:

- **Jefatura:** nombre de la Jefatura a la que pertenece la unidad donde está el cargo.
- **Unidad:** dependencia donde se ubica el cargo en la estructura organizacional.
- **Proceso:** Se estable según el mapa de proceso Institucional.
- **Nombre del cargo:** nombre del cargo acuerdo Tabla de Organización y Equipo.
- **Objetivo:** razón de ser y el propósito de que exista ese cargo dentro de la Unidad y Armada Nacional.
- **GRD:** grado idóneo que debe tener la persona que ocupe el cargo en conformidad con lo estipulado por la Entidad.
- **Funciones:** conjunto de responsabilidades por medio de las cuales se garantiza el cumplimiento del objetivo del cargo.
- **Actividades:** tareas homogéneas llevadas a cabo en pro del cumplimiento de una determinada función.
- **No. Repeticiones (Mes):** cantidad de veces que se realiza una actividad en el mes.
- **MIN:** tiempo mínimo de duración de una actividad en horas.
- **MAX:** tiempo máximo considerado en que se realiza una actividad.
- **PROM:** es el resultado de sumar el tiempo mínimo y máximo de la ejecución de las actividades y dividir su resultado en dos.
- **Total:** tiempo estándar utilizado para la realización de cada actividad, este tiempo es calculado mediante la Ecuación del método la cual representa

la duración de cada actividad, a este se le suma el 7%, correspondiente al tiempo suplementario de duración de cada actividad.

- **Total (Horas Mes) por actividad:** tiempo de duración total de cada actividad durante el mes, resulta de multiplicar el número de repeticiones de la actividad al mes por el total.
- **Total (Horas Mes) por objetivo:** tiempo utilizado para el desarrollo de un objetivo, se obtiene de la suma del total de las actividades para el cumplimiento del objetivo del cargo.
- **Personas por cargo:** Se divide el total del objetivo, entre 167 (horas/mes).
- **Total de personal requerido:** es la suma de la cantidad de personas por cargo en una dependencia y unidad.

A continuación, se relaciona el instrumento utilizado por el equipo de Cargas laborales:

Ilustración 1. Instrumento utilizado para la recolección de información de Cargas Laborales.

Dependencia o grupo		Macroproceso																	
Suma de personas por mes	0	Proceso																	
Suma de horas por mes	0	Documento																	
Analista		Fecha																	
Orden	Actividad	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	Mínimo			Más frecuente			Máximo			Estándar			Horas por	Personas por	Nivel
					D	H	m	D	H	m	D	H	m	D	H	m			
7														0	0	0	#N/A	#N/A	
8														0	0	0	#N/A	#N/A	
9														0	0	0	#N/A	#N/A	
10														0	0	0	#N/A	#N/A	

Fuente: Elaboración Propia.

Ilustración 2. Continuación- Instrumento utilizado para la recolección de información de Cargas Laborales

Dependencia o grupo		Macroproceso									
Suma de personas por mes	0	Proceso									
Suma de horas por mes	0	Documento									
Analista		Fecha									
Orden	Actividad	Descripción de la actividad	Personas por	¿QUIÉN DEBERÍA REALIZAR LA ACTIVIDAD?							¿Actividad Nueva?
				Nivel	Cargo	Grado	Requisito principal	Dependencia	Observaciones		
7			#N/A								
8			#N/A								
9			#N/A								
10			#N/A								
11			#N/A								

Fuente: Elaboración Propia.

3 CARACTERIZACION

3.1 Visión

La Cámara de Comercio de Palmira será reconocida como una entidad generadora de condiciones competitivas favorables para el desarrollo empresarial y el emprendimiento.

3.2 Misión

Somos una organización de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los empresarios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, a quienes les brindamos, a través de los registros públicos seguridad jurídica y respaldo legal de sus actividades mercantiles. Promovemos el desarrollo integral, competitivo y sustentable del empresariado y la región, para propiciar un entorno favorable donde la sociedad logre mayor prosperidad. Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios, la sostenibilidad, la innovación y la transformación digital, con un talento humano, ético, eficiente y calificado.

3.3 Valores Corporativos

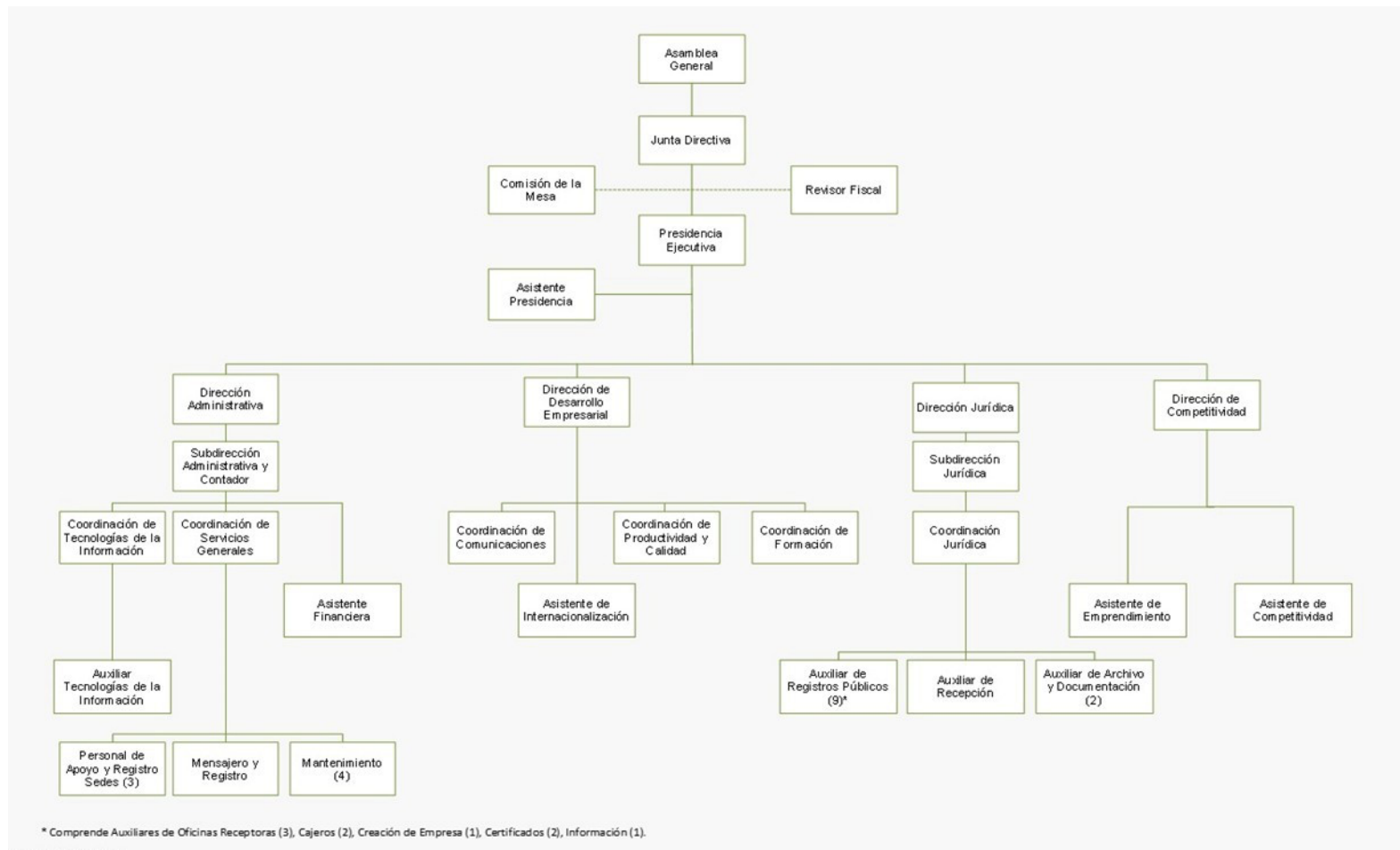
Para lograr las lealtades planteadas en nuestra Misión, los Colaboradores nos apoyamos en el cumplimiento de nuestros Valores Corporativos que son:

- **Responsabilidad y Compromiso**: Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a cargo. En nuestras operaciones la responsabilidad y el compromiso nos permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios tangibles.
- **Solidaridad**: Colaboramos mutuamente para conseguir el bien común, el cual persigue una causa noble y justa orientada a hacer frente a los problemas y necesidades de la comunidad.

- **Honestidad:** Realizamos todas las actividades y operaciones con transparencia y rectitud. Surge de la convicción del personal en trabajar siempre dentro del marco de la ley, velando que las acciones y decisiones que se tomen sean legales.
- **Respeto:** Es garantizar una convivencia sana y pacífica. Se refleja en que escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y hacia la comunidad.
- **Estabilidad Laboral y Familiaridad:** Es ofrecer a los colaboradores un ambiente de trabajo seguro donde se estimule la comunicación abierta. Nos sentimos capaces de concentrarnos en los resultados y en crear un buen ambiente de trabajo, escuchando, acordando objetivos comunes e invitando a otros a hacer aportaciones.
- **Servicio:** Refleja la vocación y el gusto propio por la asistencia a los demás. Es la realización de nuestra labor acorde con las características de calidad, cantidad y oportunidad anunciadas.

3.4 Organigrama Cámara de Comercio de Palmira

Ilustración 3. Organigrama de la Cámara de Comercio de Palmira



4 ACTUALIZACIÓN DE ESTUDIO DE CARGAS LABORALES

4.1 Informe Técnico de Cargas de Trabajo

En la dirección administrativa y la dirección jurídica se realizó la medición de cargas de trabajo durante el período comprendido entre el 24 de Julio y 4 de agosto de 2023, en el que se evaluaron 12 documentos generadores de carga, los cuales, de acuerdo con la dirección administrativa y la dirección jurídica respectivamente representan el 100% de los generadores de sus cargas.

De acuerdo con el organigrama y la información proporcionada, con corte al 26 de agosto de 2023, la planta de personal asignada para el desarrollo de este ejercicio está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1. Cargos Entrevistados

ITEM	CARGO	NOMBRE	OBSERVACION
1	AUXILIAR DE REGISTRO PUBLICO	PIEDAD VELEZ	100%
2	AUXILIAR DE REGISTRO PUBLICO	ANGELA CARDONA	100%
3	AUXILIAR DE REGISTRO PUBLICO - SEDE PRADERA	JUAN DAVID GIRALDO	100%
4	PERSONAL DE APOYO Y REGISTRO - SEDE PRADERA	ALBEIRO NARVAEZ	100%
5	AUXILIAR DE REGISTRO PUBLICO - SEDE CANDELARIA	JHON WILMAN FORRY	100%
6	PERSONAL DE APOYO Y REGISTRO - SEDE CANDELARIA	WILSON RAMIREZ	100%
7	AUXILIAR DE REGISTRO PUBLICOS - SEDE FLORIDA	MARIA ANGELICA LABRADA	100%
8	PERSONAL DE APOYO Y REGISTRO - SEDE FLORIDA	EDINSON BERMUDEZ	100%
9	AUXILIAR DE REGISTRO PUBLICO	GISELLA TRUJILLO	100%
10	AUXILIAR DE REGISTRO PUBLICO	YEIMI VELEZ	100%

ITEM	CARGO	NOMBRE	OBSERVACION
11	AUXILIAR DE RECEPCION	NATALIA GUZMAN	100%
12	AUXILIAR DE ARCHIVO Y DOCUMENTACION	GERMAN LEONARDO MUÑOZ	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Resultado:

El resultado por generador de carga es el siguiente:

Tabla 2. Resultados Generados por Cargo

DOCUMENTO	PERSONAS POR MES
Auxiliar de Archivo y Documentación 2	1,03
Auxiliar de recepción	2,02
Auxiliar de registros públicos	1,13
Auxiliar de registros públicos 2	1,12
Auxiliar de registros públicos CAE	1,11
Auxiliar de registros públicos Sedes	3,43
Auxiliar de registros públicos VUE	1,11
Personal de Apoyo y Registro Sedes	3,18
Total, general	14,13

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Para fines de este ejercicio, se hace la diferencia de este cargo colocándole un numeral (2) debido a que existen dos manuales de funciones con la misma denominación (Auxiliar de Registros Públicos), pero las funciones de estos cargos no son las mismas.

El resultado bruto de la fuerza de trabajo requerida por la dirección administrativa y dirección jurídica es de 14,13 personas, no obstante, de acuerdo con la aproximación de la carga al entero más cercano, se requeriría de 14 cargos para el desempeño óptimo de las responsabilidades asignadas a estas áreas, y distribuidas en los siguientes cargos:

Tabla 3. Resultado por Perfil o Nivel de Estudio

NIVEL	PERSONAS POR MES.
PROFESIONAL	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2,96
Subtotal PROFESIONAL	2,96
TÉCNICO	
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	6,36
Subtotal TÉCNICO	6,36
ASISTENCIAL	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1,63
BACHILLER	3,18
Subtotal ASISTENCIAL	5,42
Total general	14,3

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

A continuación, se presentan los resultados por perfil o nivel de estudio por cada uno de los siguientes cargos:

- Auxiliar de Archivo y Documentación 2
- Auxiliar de Recepción
- Auxiliar de Registros Públicos
- Auxiliar de Registros Públicos 2
- Auxiliar de Registros Públicos CAE
- Auxiliar de Registros Públicos Sedes
- Auxiliar de Registros Públicos VUE
- Personal de Apoyo y Registro Sedes

De acuerdo con las horas mes trabajadas en la Cámara de Comercio de Palmira (165), se decantan con el estudio de carga laboral el promedio de horas mes trabajadas y un porcentaje (%) de sobrecarga o disponibilidad.

4.1.1 Auxiliar de Archivo y Documentación 2 – German Leonardo Muñoz

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Atender y mantener actualizado el RUES en cuanto a Cámara Receptora y como Cámara Responsable.
- Registros Públicos, cuando no son radicados desde la ventanilla.
- Radicar los documentos de toda la Entidad a través de la Ventanilla Única.
- Generar los reportes de control diarios y semanales.
- Monitorear y administrar el Programa de Gestión Documental de toda la Entidad.
- Acompañar y Capacitar al personal en los temas de PGN.
- Atender los diferentes informes sobre el tema (Gobernación, Archivo General de la Nación, Superintendencia, Alcaldías, entre otros entes).
- Atender las solicitudes de copias o de tramites de registros públicos que ingresan por correo electrónico.
- Realizar auditoría interna.
- Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.

- Seguimiento a practicantes del SENA en actividades de archivo (función reportada como nueva).

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 4. Resultados del Cargo Auxiliar de Archivo y Documentación 2

Documento	Auxiliar de Archivo y Documentación 2
-----------	---------------------------------------

NIVEL	ÁREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.
TÉCNICO		
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	Bachiller, técnico en archivo, sistemas o carreras afines.	1,03
Total, general		1,03
Promedio de horas laboradas por mes		174,6
Sobrecarga o disponibilidad		5,8%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

Este cargo cuenta con una actividad principal relacionada con el monitoreo de la gestión documental de la entidad, y su manejo se da desde el Programa de Gestión Documental (PGD). Sin embargo, a esta actividad dedica poco tiempo actualmente, debido a una alta demanda de otras actividades.

Actualmente, el Programa de Gestión Documental de la entidad se encuentra susceptible de revisión o actualización de acuerdo a lo que se considere pertinente. Esto se ha debido a que la cantidad de actividades que dispone el cargo, demandan mayor tiempo y responsabilidad, por ende, no pueden dejar de realizarse para dedicar mayor tiempo a la actualización del PGD. Por ende, para esta actividad debería ser revisada para su redistribución o nueva asignación.

El cargo de Auxiliar de Archivo y Documentación 2 tiene una sobrecarga de trabajo de 5.8%.

4.1.2 Auxiliar de Recepción – Natalia Guzmán

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Atender la orientación de los usuarios de manera presencial y telefónica en los trámites relacionados con toda la Entidad.
- Entrega de Libros y copias de documentos registrados, así como de las devoluciones.
- Generar los recibos para la inscripción de medidas cautelares, prohibiciones de enajenar y de inhabilidades remitidas por las Entidades estatales.
- Realizar auditorías internas.
- Apoya la labor de expedición de certificados o constancias de renovación cuando la necesidad lo requiere.
- Realizar liquidaciones de los diferentes servicios que presta la Entidad.
- Apoyar a los usuarios en el diligenciamiento de formularios.
- Apoyo en cajas (cuando se requiere).
- Información básica sobre MASC.
- Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 5. Resultados del Cargo Auxiliar de Recepción

Documento	Auxiliar de Recepción
-----------	-----------------------

NIVEL	ÁREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.
TÉCNICO		
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	Bachiller, Técnico o tecnólogo en carreras administrativas, derecho o ingeniería.	2,02
Total, general		2,02
Promedio de horas laboradas por mes		337,82
Sobrecarga o disponibilidad		104,7%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

De acuerdo con la información reportada la actividad que demanda la mayor cantidad de tiempo es la relacionada con la orientación presencial y telefónica.

El cargo de Auxiliar de Recepción tiene una sobrecarga de trabajo de 104.7%.

4.1.3 Auxiliar de Registros Públicos – Piedad Velez

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Elaborar y Expedir los diferentes certificados históricos y especiales sobre representación legal, reformas, revisores fiscales o libros, solicitados por los comerciantes, Entidades Estatales y Cámaras de Comercio de manera presencial, virtual y/o por correo electrónico.
- Responder los requerimientos de certificación estándar y/o especial solicitados por las Entidades del Estado.
- Digitar los textos de objeto, administración y reformas de los diferentes certificados.
- Atender los tramites virtuales en ausencia de la persona titular del mismo
- Realizar auditorías internas.
- Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 6. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos

Documento	Auxiliar de Registros Públicos
-----------	--------------------------------

NIVEL	AREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.
PROFESIONAL		
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Bachiller, estudiante universitario, Técnico, Tecnólogo o Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	0,7
ASISTENCIAL		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Bachiller, estudiante universitario, Técnico, Tecnólogo o Profesional en	0,43

	derecho, administración, contaduría o carreras afines.	
Total, general		1,13
Promedio de horas laboradas por mes		189,31
Sobrecarga o disponibilidad		14,7%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

La actividad relacionada con la elaboración y expedición de certificados (históricos y especiales) cuenta con una alta demanda en Julio - Agosto cuando hay fechas relacionadas con los compromisos ante la DIAN. Esta es una de las actividades que más tiempo puede demandar en el cargo, debido a que las solicitudes de certificados pueden ser bastante extensas y/o complejas por la dificultad al momento de recolectar la información necesaria para su elaboración.

Por otra parte, los certificados deben revisarse de forma integral, porque pueden generarse con fallas desde el sistema, y este es el último filtro antes de ser enviado. En el caso de los certificados especiales solicitados por entidades oficiales (Superintendencia), se debe garantizar que sean expedidos tal cual como lo solicitan.

Finalmente, otra actividad a destacar es la atención de trámites virtuales, siendo esta una actividad que está activa durante todo el día. Las conversaciones con usuarios pueden llevarse a cabo durante toda la jornada en tiempos parciales, lo que hace que genere interrupción con el desarrollo de otras actividades de mayor responsabilidad.

El cargo de Auxiliar de Registros Públicos tiene una sobrecarga de trabajo de 14.7%.

4.1.4 Auxiliar de Registros Públicos 2 – Jeimi Velez

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Expedición de Certificados Especiales.
- Atención y Orientación de trámites virtuales y/o por correo electrónico.
- Grabación de datos.
- Actualizar la página web en los temas de Registros Públicos.
- Atender cajas (apoya cuando hay mucho público o en caso de vacaciones del titular del cargo).
- Atender Recepción (apoya cuando hay mucho público o en caso de vacaciones del titular del cargo).
- Atender la Ventanilla Única Empresarial de manera presencial por alta afluencia de público.
- Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.
- Elaboración de estadísticas de los certificados especiales solicitados por instituciones oficiales de manera mensual (función reportada como nueva).

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 7. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos 2

Documento	Auxiliar de Registros Públicos 2	
NIVEL	AREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.
PROFESIONAL		

PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Bachiller, estudiante universitario, Técnico, Tecnólogo o Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	0,46
TECNICO		
TECNICO ADMINISTRATIVO	Bachiller, estudiante universitario, Técnico, Tecnólogo o Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	0,66
Total, general		1,12
Promedio de horas laboradas por mes		186,41
Sobrecarga o disponibilidad		12,9%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

Este cargo también cuenta con la atención de trámites virtuales, la cual se lleva a cabo por el canal de WhatsApp. Esta actividad es diaria e interrumpe todas las demás actividades a lo largo de cada jornada de acuerdo a lo planteado por los colaboradores. Esto hace que la expedición de certificados especiales sea una actividad intermitente.

El cargo de Auxiliar de Registros Públicos 2 tiene una sobrecarga de trabajo de 12.9%.

4.1.5 Auxiliar de Registros Públicos CAE – Angela María Cardona

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Realizar el estudio y registro de documentos de mercantil y EPSAL.
- Revisar y registrar solicitudes de Registro Nacional de Turismo, Proponentes y Operadores de Libranza.
- Orientación personalizada, virtual, telefónica y/o por correo electrónico a los usuarios que requieren ingresar actas de nombramientos, reformas como cambios de domicilio y/o constituciones de entidades sin ánimo de lucro.
- Realizar estudio y registro de documentos de constitución.
- Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez termina la asesoría de crear empresa.
- Atender todos los casos de asesoría para creación de empresa sea persona natural o jurídica, de manera telefónica, virtual o por correo electrónico.
- Apoyo en elaborar los informes para las reuniones de mejoramiento y alimentar mensualmente los indicadores del proceso de Registros Públicos y en la realización de la presentación para las reuniones mensuales del proceso.
- Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.
- Reactivar sociedades y entidades Sin Ánimo de Lucro (función reportada como nueva).
- Proceso de compraventa de establecimientos de comercios (función reportada como nueva).
- Recibir, asesorar, registrar y grabar todo el proceso de compraventa de establecimientos de comercios (función reportada como nueva).
- Enajenación de bienes y registros, medidas cautelares (función reportada como nueva).
- Realizar estudio y registrar los documentos que ingresan de forma virtual (función reportada como nueva).

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 8. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos CAE

Documento	Auxiliar de Registros Públicos CAE
-----------	------------------------------------

NIVEL	ÁREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.
PROFESIONAL		
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	0,94
ASISTENCIAL		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	0,17
Total, general		1,11
Promedio de horas laboradas por mes		186,39
Sobrecarga o disponibilidad		12,9%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

Los casos de asesoría de creación de empresa son consultas que pueden llegar a ser más extensas en caso de que el usuario desee hacer todo el trámite en un momento, lo que conlleva a generar cierto tráfico en la sede, con los otros usuarios en turno.

El cargo de Auxiliar de Registros Públicos CAE tiene una sobrecarga de trabajo de 12.9%.

4.1.6 Auxiliar de Registros Públicos Sedes – María Angelica Labrada, Juan David Giraldo y John Wilman Fory

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros).
- Radicar los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos.
- Recepción y/o atención de consultas vía telefónica.
- Registro de Libros.
- En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos.
- Digitar textos de certificados de constitución y grabad vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo
- SOLO FLORIDA Realizar auditorías internas y participar en las reuniones de Comité de Convivencia Laboral.
- SOLO CANDELARIA Atender de manera virtual la solicitud de matrículas a través de la VUE Candelaria.
- Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.
- Devolución de documentos. Contestación de oficio a juzgados como enajenación de bienes (función reportada como nueva en la sede de Candelaria).
- Gestión Documental (función reportada como nueva en la sede de Pradera).

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 9. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes

Documento	Auxiliar de Registros Públicos Sedes
-----------	--------------------------------------

NIVEL	ÁREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.
TÉCNICO		
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	Bachiller, Estudiante universitario, Técnico, tecnólogo o Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	2,4
ASISTENCIAL		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Bachiller, Estudiante universitario, Técnico, tecnólogo o Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	1,03
Total, general		3,43

Auxiliar de Registros Públicos Sede Florida – María Angelica Labrada	
Promedio de horas laboradas por mes	192,55
Sobrecarga o disponibilidad	16,7%

Auxiliar de Registros Públicos Sede Pradera – Juan David Giraldo	
Promedio de horas laboradas por mes	194,83
Sobrecarga o disponibilidad	18,1%

Auxiliar de Registros Públicos Sede Candelaria – John Wilman Fory	
Promedio de horas laboradas por mes	189,80
Sobrecarga o disponibilidad	15%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica

teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

Este cargo tiene la responsabilidad de brindar la atención al usuario en las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Palmira.

La actividad relacionada con la elaboración de certificados de constitución, grabación de vínculos, formularios de matrícula y de renovación se considera una actividad que requiere única atención debido a su alta responsabilidad, por lo tanto, suele requerir de apoyo de personal para su ejecución. Para ello, cada una de las sedes cuenta con un personal de apoyo que pueda brindar esta ayuda al auxiliar de registro público, para que este no se vea interrumpido en el proceso de la actividad anteriormente mencionada.

El cargo de Auxiliar de Registros Públicos Sedes presenta los siguientes resultados, sobrecarga laboral:

- Sede Florida – María Angelica Labrada: 16.7%.
- Sede Pradera – Juan David Giraldo: 18.1%.
- Sede Candelaria – John Wilman Fory: 15%

4.1.7 Auxiliar de Registros Públicos VUE – Gisela Trujillo

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Realizar estudio y registro de documentos de constituciones, compraventas de manera presencial y virtual.
- Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez terminada la asesoría de crear empresa como persona natural, jurídica, agencias, sucursales, y caja general para trámites locales y RUES.
- Atender todos los casos de asesoría para creación de empresa sea persona natural o jurídica, de manera presencial, virtual, telefónicamente, a través de correo electrónico.
- Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen

realizar el pago una vez termina la asesoría de crear empresa.

- Reemplazar la labor de digitalización por vacaciones del titular del cargo.
- Reemplazar la labor operativa del Centro de Conciliación en ausencia de la titular del cargo.
- Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.
- Registro de documentos ingresados para constitución de personas jurídicas (compraventas), ESAL (función reportada como nueva).

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 10. Resultados del Cargo Auxiliar de Registros Públicos VUE

Documento		Auxiliar de Registros Públicos VUE	
NIVEL	ÁREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.	
PROFESIONAL			
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	0,86	
TÉCNICO			
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	Profesional en derecho, administración, contaduría o carreras afines.	0,25	
Total, general		1,11	
Promedio de horas laboradas por mes		189,60	
Sobrecarga o disponibilidad		14,9%	

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

Las actividades principales del cargo están relacionadas con la atención al usuario y servicios registrales. Entre ellas esta brindar asesoría a los usuarios para la creación de empresas y atender caja solamente en los casos que los usuarios después de la asesoría desean registrar su empresa.

Otra de las actividades comprende la asistencia a reuniones administrativas, creación de informes o documentos para enviar a otras áreas (folletos de información), atención de Derechos de Petición, respuesta de solicitudes, entre otros.

El cargo de Auxiliar de Registros Públicos VUE tiene una sobrecarga de trabajo de 14.9%.

4.1.8 Personal de Apoyo y Registro Sedes – Édison Bermúdez, Albeiro Narvárez y Wilson Ramírez

Este cargo está dividido en las siguientes funciones:

- Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias.
- Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.
- Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.
- Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo.
- Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.
- Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas.
- Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.
- Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad.
- Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión

de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este es el resultado en conjunto:

Tabla 11. Resultados del Cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes

Documento	Personal de Apoyo y Registro Sedes
-----------	------------------------------------

NIVEL	ÁREA CONOCIMIENTO	PERSONAS POR MES.
ASISTENCIAL		
BACHILLER	Bachiller	3,18
Total, general		3,43

Auxiliar Personal de Apoyo y Registro Sede Florida – Édison Bermúdez

Promedio de horas laboradas por mes 178,9

Sobrecarga o disponibilidad 8,42%

Auxiliar Personal de Apoyo y Registro Sede Pradera – Albeiro Narváz

Promedio de horas laboradas por mes 165,58

Sobrecarga o disponibilidad 0,35%

Auxiliar Personal de Apoyo y Registro Sede Candelaria – Wilson Ramírez

Promedio de horas laboradas por mes 189,06

Sobrecarga o disponibilidad 14,58%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Adicionalmente, la información que se encuentra consignada, respecto a los niveles requeridos para los cargos, es información sugerida que se identifica teniendo en cuenta el levantamiento de la información ya que la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con manuales de funciones y perfiles de cargo donde se indican los niveles requeridos para los mismos, sin embargo, se sugiere realizar una actualización de estos niveles de una manera más específica.

Este cargo está encargado de atender la infraestructura y alquiler de salones en cada una de las sedes de la Cámara de Comercio de Palmira. El mantenimiento de los salones y la infraestructura de cada sede es una actividad que debe

realizarse todos los días, y puede incrementar si hay varios eventos agendados en los salones, ya que por cada uso debe arreglarse antes y después.

Por otra parte, como actividad secundaria de este cargo se encuentra dar apoyo al auxiliar de registro de la sede en la cual está ubicado. Este apoyo tiene como fin poder realizar actividades de registro de constituciones sin interrupciones por la atención a usuarios. Así mismo, si alguno del personal de apoyo no se encuentra en su sede, el otro deberá asistir a esa sede en las actividades correspondientes a consignaciones o diligencias de mensajería, las cuales suelen ser diarias.

El cargo de Auxiliar de Apoyo y Registro Sedes presenta los siguientes resultados, sobrecarga laboral:

- Sede Florida – Édison Bermúdez: 8.42%.
- Sede Pradera – Albeiro Narváez: 0.35%.
- Sede Candelaria – Wilson Ramirez: 14.58%

5 RELACIÓN DE ACTIVIDADES POR CARGO

5.1 Funciones Nuevas Reportadas por Cargo

Tabla 12. Relación de Actividades Nuevas por Cargo

Cargo	Funciones Nuevas reportadas
Auxiliar Registros Públicos CAE	Reactivar sociedades y entidades sin ánimo de lucro.
	Proceso de compraventa de establecimientos de comercios.
	Recibir, asesorar, registrar y grabar todo el proceso de compraventa de establecimientos de comercios.
	Enajenación de bienes y registros, medidas cautelares.
	Realizar estudio y registrar los documentos que ingresan de forma virtual.
Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Pradera)	Gestión Documental.
Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Candelaria)	Devolución de documentos. Contestación de oficio a juzgados como enajenación de bienes.
Auxiliar de Registros Públicos VUE	Registro de documentos ingresados para constitución de personas jurídicas (compraventas), ESAL.
Auxiliar de Registros Públicos 2	Elaboración de estadísticas de los certificados especiales solicitados por instituciones oficiales de manera mensual.
Auxiliar de Archivo y Documentación 2	Seguimiento a practicantes del SENA en actividades de archivo (orientación y supervisión).

Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta los doce cargos entrevistados en el proceso de levantamiento de cargas laborales, se logró evidenciar que 6 cargos realizan

funciones adicionales a las ya establecidas en el manual de funciones.

Para el cargo *Auxiliar Registros Públicos CAE* se lograron identificar cinco nuevas funciones, las cuales pertenecen al proceso de Servicios Registrales y son: reactivar sociedades y entidades sin ánimo de lucro, proceso de compraventa de establecimientos de comercios, recibir, asesorar, registrar y grabar todo el proceso de compraventa de establecimientos de comercios, enajenación de bienes y registros y medidas cautelares. Por último, realizar estudio y registrar los documentos que ingresan de forma virtual.

En el cargo de *Auxiliar de Registros Públicos Sedes* se identificaron dos nuevas funciones. La primera función se identificó en el cargo de la sede de Pradera la cual es: gestión documental y para la sede Candelaria se identificó la devolución de documentos relacionado con la contestación de oficio a juzgados como enajenación de bienes.

Así mismo, para el cargo de *Auxiliar de Registros Públicos VUE* se evidencio una función nueva como lo es el registro de documentos ingresados para constitución de personas jurídicas (compraventas), ESAL. Para el cargo *Auxiliar de Registros Públicos 2* se evidencio la elaboración de estadísticas de los certificados especiales solicitados por instituciones oficiales de manera mensual y corresponde a una función nueva para este cargo.

Por último, se logró evidenciar en el proceso de levantamiento de la información que el cargo de *Auxiliar de Archivo y Documentación 2* reporta que realiza el seguimiento a practicantes del SENA en actividades de archivo como actividad nueva que no estaba relacionada en el manual de funciones.

6 COMPARATIVO DE CARGAS

Tabla 13. Planta Actual de Empleados Cámara de Comercio de Palmira Según Organigrama

PLANTA ACTUAL			
CARGOS	NIVEL	CANTIDAD (UND)	TOTAL CARGOS
Dirección Administrativa	Directivos	1	4
Dirección Jurídica		1	
Subdirección Administrativa y Contador		1	
Subdirección Jurídica		1	
Coordinación de Tecnología de la Información	Profesionales	1	3
Coordinación de Servicios Generales		1	
Coordinación Jurídica		1	
Auxiliar Técnica de la Información	Técnicos	1	5
Asistente Financiera		1	
Auxiliar de Registros Públicos		9	
Auxiliar de Recepción		1	
Auxiliar de Archivo y Documentación		2	
Personal de Apoyo y Registro Sedes	Asistencial	3	3
Mensajero y Registro		1	
Mantenimiento		4	

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo a la tabla anterior, se pueden evidenciar los cargos objeto de estudio

mediante cargas laborales, donde se encuentran un total de 15 cargos operativos de las direcciones administrativa y jurídica de los cuales se tomó una muestra de 12 cargos de acuerdo al requerimiento de la entidad.

A continuación, se presentan los datos obtenidos para la planta sugerida de personal de la Cámara de Comercio:

Tabla 14. Planta Sugerida de Empleados Cámara de Comercio de Palmira Según Estudio de Cargas Laborales

PLANTA SUGERIDA			
CARGOS	NIVEL	CANTIDAD (UND)	TOTAL CARGOS
Dirección Administrativa	Directivos	N/A	4
Dirección Jurídica		N/A	
Subdirección Administrativa y Contador		N/A	
Subdirección Jurídica		N/A	
Coordinación de Tecnología de la Información	Profesionales	N/A	3
Coordinación de Servicios Generales		N/A	
Coordinación Jurídica		N/A	
Auxiliar Técnica de la Información	Técnicos	N/A	5
Asistente Financiera		N/A	
Auxiliar de Registros Públicos		7,9	
Auxiliar de Recepción		2,02	
			14,13

Auxiliar de Archivo y Documentación		1,03		
Personal de Apoyo y Registro Sedes	Asistencial	3,18	3	
Mensajero y Registro		N/A		
Mantenimiento		N/A		

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Los cargos subrayados en azul corresponden a los revisados mediante el estudio de cargas laborales.

N/A: Representan los cargos a los cuales no se les realizó proceso de levantamiento de cargas laborales.

De acuerdo con la información consignada en la anterior tabla, la planta actual de la Cámara de Comercio de Palmira a partir de la muestra es de 12 personas en cargos operativos de las direcciones administrativa y jurídica, sin embargo, el estudio de cargas laborales arroja un total de 14,13 personas, con la debida aproximación al decimal más cercano sería 14 las personas requeridas. Esta información se justifica de acuerdo a funciones y actividades adicionales que se identificaron en ciertas temporadas relacionadas con registros mercantiles, las cuales se describen en cuadros anteriores. Adicionalmente en el apartado de conclusiones se encuentra la descripción detallada del aumento por cada uno de los cargos, especificando la justificación o recomendación que se hace.

6.1 Comparativa de los Cargos Auxiliar de Registro Públicos Sedes y Personal de Apoyo Sedes

A continuación, se presentan dos tablas comparativas de los cargos Auxiliar de Registro Públicos Sedes y Personal de Apoyo Sedes, en el cual se reflejan los tiempos que dedican los empleados en realizar cada una de las actividades que tienen establecidos por sede.

Es importante destacar que las tablas que se presentan a continuación relacionan los tiempos de ejecución de actividades diarias por parte de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Palmira.

Tabla 15. Comparativo Auxiliares de Registros Públicos Sedes

Descripción de la actividad	Auxiliar de Registros Pradera			Auxiliar de Registros Candelaria			Auxiliar de Registros Florida		
	Periodo	Veces por periodo	Estándar	Periodo	Veces por periodo	Estándar	Periodo	Veces por periodo	Estándar
Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros)	Diario	20	12m	Diario	7	17m	Diario	20	9m
Radical los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos	Diario	20	4m	Diario	12	11m	Diario	2	37m
Recepción y/o atención de consultas vía telefónica, correo electrónico.	Diario	30	4m	Diario	25	8m	Diario	20	5m
Registro de Libros	Quincenal	1	13m	Mensual	3	16m	Mensual	10	24m
En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos	Diario	1	13m	Mensual	1	32m	Mensual	1	4H 17m
Digitar textos de certificados de constitución y grabar vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo	Diario	8	14m	Semanal	5	1H 15m	Diario	3	43m
SOLO FLORIDA Realizar auditorías internas y participar en las reuniones de Comité de Convivencia Laboral	NO APLICA			NO APLICA			Anual	2	16D 3H 35m
SOLO CANDELARIA Atender de manera virtual la solicitud de matrículas a través de la VUE Candelaria	NO APLICA			Diario	1	21m	NO APLICA		
Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad	Diario	2	15m	Diario	5	11m	Mensual	1	3H 13m

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Comparativo Personal de Apoyo Sedes

Descripción de la actividad	Personal de apoyo Pradera			Personal de apoyo Candelaria			Personal de apoyo Florida		
	Periodo	Veces por periodo	Estándar	Periodo	Veces por periodo	Estándar	Periodo	Veces por periodo	Estándar
Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias	Diario	1	1H 36m	Diario	2	1H 4m	Diario	2	54m
Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.	Semanal	5	48m	Diario	3	36m	Semanal	2	2H 8m
Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	Diario	1	2H 19m	Diario	10	14m	Diario	1	2H 19m
Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo	Mensual	1	1D 37m	Diario	3	16m	Mensual	1	5H 21m
Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.	Diario	1	8m	Diario	3	16m	Semanal	2	22m
Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas	Mensual	3	1 47m	Mensual	3	22m	Mensual	2	4H 17m
Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.	Mensual	2	27m	Mensual	1	8m	Mensual	1	1H 36m
Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad	Semanal	5	16m	Semanal	3	22m	Semanal	1	1H 36m
Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato	Anual	3	23D 6H 19m	Anual	2	23D 4H 45m	Anual	3	23D 6H 19m
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Mensual	1	27m	Mensual	3	11m	Semanal	2	1H 4m

Fuente: Elaboración propia.

7 CARACTERIZACION PHVA DE PROCESOS

Teniendo en cuenta cada una de las actividades estudiadas dentro del levantamiento de cargas más la información encontrada en el manual de gestión se establecen y cotejan las actividades dentro del ciclo P.H.V.A:

Tabla 17. Caracterización PHVA de procesos del cargo Auxiliar de Archivo y Documentación 2

AUXILIAR DE ARCHIVO Y DOCUMENTACION 2				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Atender y mantener actualizado el RUES en cuanto a Cámara Receptora y como Cámara Responsable.	HACER	81,81%
2	Servicios Registrales	Radicar los documentos para estudio y registro a todo el personal de Registros Públicos, cuando no son radicados desde la ventanilla.	HACER	
3	Planeación y Gestión Financiera	Radicar los documentos de toda la Entidad a través de la Ventanilla Única.	HACER	
4	Servicios Registrales	Generar los reportes de control diarios y semanales.	HACER	
5	Gestión Humana	Acompañar y Capacitar al personal en los temas de PGN.	HACER	
6	Servicios Registrales	Atender los diferentes informes sobre el tema (gobernación, Archivo General de la Nación,	HACER	

AUXILIAR DE ARCHIVO Y DOCUMENTACION 2				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
		Superintendencia, Alcaldías, entre otros entes)		
7	Servicios Registrales	Atender las solicitudes de copias o de tramites de registros públicos que ingresan por correo electrónico	HACER	
8	Gestión Sostenible	Realizar Auditoría interna.	HACER	
9	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	HACER	
10	Planeación y Gestión Financiera	Monitorear y administrar el Programa de Gestión Documental de toda la Entidad.	VERIFICAR	9,09%
11	Función reportada por el empleado como nueva	Seguimiento a practicantes del SENA en actividades de archivo	N/A	9,09%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las funciones que se reportan como nuevas no se les realiza asignación o se categorizan en el PHVA ya que el objetivo del presente informe es reportarlas para que el área responsable de la Cámara de Comercio de Palmira realice la respectiva categorización.

Tabla 18. Caracterización PHVA de procesos del cargo Auxiliar de Recepción

AUXILIAR DE RECEPCION				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Atender la orientación de los usuarios de manera presencial y telefónica en los trámites relacionados con toda la Entidad.	HACER	100%
2	Servicios Registrales	Entrega de Libros y copias de documentos registrados, así como de las devoluciones.	HACER	
3	Servicios Registrales	Generar los recibos para la inscripción de medidas cautelares, prohibiciones de enajenar y de inhabilidades remitidas por las Entidades estatales	HACER	
4	Servicios Registrales	Apoya la labor de expedición de certificados o constancias de renovación cuando la necesidad lo requiere	HACER	
5	Gestión Sostenible	Realizar auditorías internas	HACER	
6	Servicios Registrales	Realizar liquidaciones de los diferentes servicios que presta la Entidad	HACER	
7	Servicios Registrales	Apoyar a los usuarios en el diligenciamiento de formularios	HACER	
8	Servicios Registrales	Apoyo en cajas (cuando se requiere)	HACER	
9	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Información básica sobre MASC	HACER	
10	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad	HACER	

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 19. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos

AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Elaborar y Expedir los diferentes certificados históricos y Especiales sobre representación legal, reformas, revisores fiscales o libros, solicitados por los comerciantes, Entidades Estatales y Cámaras de Comercio de manera presencial, virtual y/o por correo electrónico.	HACER	100%
2	Servicios Registrales	Responder los requerimientos de certificación estándar y/o especial solicitados por las Entidades del Estado.	HACER	
3	Servicios Registrales	Digitar los textos de objeto, administración y reformas de los diferentes certificados.	HACER	
4	Servicios Registrales	Atender los tramites virtuales en ausencia de la persona titular del mismo.	HACER	
5	Gestión Sostenible	Realizar auditorías internas.	HACER	
6	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	HACER	

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 20. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos 2

AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS 2				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Expedición de Certificados Especiales	HACER	88,88%
2	Servicios Registrales	Atención y Orientación de trámites virtuales y/o por correo electrónico.	HACER	
3	Servicios Registrales	Grabación de datos	HACER	
4	Servicios Registrales	Actualizar la página web en los temas de Registros Públicos.	HACER	
5	Servicios Registrales	Atender cajas (apoya cuando hay mucho público o en caso de vacaciones del titular del cargo)	HACER	
6	Servicios Registrales	Atender Recepción (apoya cuando hay mucho público o en caso de vacaciones del titular del cargo)	HACER	
7	Servicios Registrales	Atender la Ventanilla Única Empresarial de manera presencial por alta afluencia de público	HACER	
8	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad	HACER	
9	Función reportada por el empleado como nueva	Elaboración de estadísticas de los certificados especiales solicitados por instituciones oficiales de manera mensual	N/A	11,11%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las funciones que se reportan como nuevas no se les realiza asignación o se categorizan en el PHVA ya que el objetivo del presente informe es reportarlas para que el área responsable de la Cámara de Comercio de Palmira realice la respectiva categorización.

Tabla 21. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos CAE

AUXILIAR DE REGISTRO PÚBLICOS CAE				
Orden	Actividad	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Realizar el estudio y registro de documentos de mercantil y EPSAL. Revisar y registrar solicitudes de Registro Nacional de Turismo, Proponentes y Operadores de Libranza.	HACER	58,33%
2	Servicios Registrales	Orientación personalizada, virtual, telefónica y/o por correo electrónico a los usuarios que requieren ingresar actas de nombramientos, reformas como cambios de domicilio y/o constituciones de entidades sin ánimo de lucro.	HACER	
3	Servicios Registrales	Realizar estudio y Registro de Documentos de Constitución.	HACER	
4	Servicios Registrales	Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez termina la asesoría de crear empresa.	HACER	
5	Servicios Registrales	Atender todos los casos de asesoría para creación de empresa sea persona natural o jurídica, de manera telefónica, virtual o por correo electrónico.	HACER	
6	Servicios Registrales	Apoyo en elaborar los informes para las reuniones de mejoramiento y alimentar mensualmente los indicadores del proceso de Registros Públicos y en la realización de la presentación para las reuniones mensuales del proceso.	HACER	
7	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	HACER	
8	Función reportada por el empleado como nueva	Reactivar sociedades y entidades Sin Ánimo de Lucro.	N/A	41,67%

9	Función reportada por el empleado como nueva	Proceso de compraventa de establecimientos de comercios.	N/A	
10	Función reportada por el empleado como nueva	Recibir, asesorar, registrar y grabar todo el proceso de compraventa de establecimientos de comercios.	N/A	
11	Función reportada por el empleado como nueva	Enajenación de bienes y registros, medidas cautelares	N/A	
12	Función reportada por el empleado como nueva	Realizar estudio y registrar los documentos que ingresan de forma virtual	N/A	

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las funciones que se reportan como nuevas no se les realiza asignación o se categorizan en el PHVA ya que el objetivo del presente informe es reportarlas para que el área responsable de la Cámara de Comercio de Palmira realice la respectiva categorización.

Tabla 22. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes - Sede Pradera

AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS SEDES-SEDE PRADERA				
Orden	Actividad	Descripción de la actividad	P.H.V.A.	%
1	Servicios Registrales	Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros).	HACER	87,5%
2	Servicios Registrales	Radicar los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos.	HACER	
3	Servicios Registrales	Recepción y/o atención de consultas vía telefónica, correo electrónico.	HACER	
4	Servicios Registrales	Registro de Libros.	HACER	
5	Infraestructura y Alquiler de Salones	En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos.	HACER	
6	Servicios Registrales	Digitar textos de certificados de constitución y grabad vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo.	HACER	
7	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	HACER	
8	Función reportada por el empleado como nueva	Gestión Documental.	N/A	12,5%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las funciones que se reportan como nuevas no se les realiza asignación o se categorizan en el PHVA ya que el objetivo del presente informe es reportarlas para que el área responsable de la Cámara de Comercio de Palmira realice la respectiva categorización.

Tabla 23. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes - Sede Candelaria

AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS SEDES - SEDE CANDELARIA				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros).	HACER	70%
2	Servicios Registrales	Radicar los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos.	HACER	
3	Servicios Registrales	Recepción y/o atención de consultas vía telefónica o correo electrónico.	HACER	
4	Servicios Registrales	Registro de Libros.	HACER	
5	Infraestructura y Alquiler de Salones	En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos.	HACER	
6	Servicios Registrales	Digitar textos de certificados de constitución y grabad vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo.	HACER	
7	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad	HACER	
8	No reporta ningún proceso en el Perfil de Cargo	SOLO CANDELARIA Atender de manera virtual la solicitud de matrículas a través de la VUE Candelaria.	N/A	20%
9	Función reportada por el empleado como nueva	Devolución de documentos. Contestación de oficio a juzgados como enajenación de bienes.	N/A	

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las funciones que se reportan como nuevas no se les realiza asignación o se categorizan en el PHVA ya que el objetivo del presente informe es reportarlas para que el área responsable de la Cámara de Comercio de Palmira

realice la respectiva categorización. Adicionalmente, la función número 8 esta descrita en el perfil de cargo, pero no está asignado a ningún proceso.

Tabla 24. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos Sedes - Sede Florida

AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS SEDES - FLORIDA				
Orden	Actividad	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros).	HACER	87,5%
2	Servicios Registrales	Radicar los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos.	HACER	
3	Servicios Registrales	Recepción y/o atención de consultas vía telefónica.	HACER	
4	Servicios Registrales	Registro de Libros.	HACER	
5	Infraestructura y Alquiler de Salones	En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos.	HACER	
6	Servicios Registrales	Digitar textos de certificados de constitución y grabad vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo.	HACER	
7	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	HACER	
8	No reporta ningún proceso en el Perfil de Cargo	SOLO FLORIDA Realizar auditorías internas y participar en las reuniones de Comité de Convivencia Laboral.	N/A	12,5%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: La función número 8 esta descrita en el perfil de cargo, pero no está asignado a ningún proceso. Por lo cual, se reporta para que el área responsable de la Cámara de Comercio de Palmira realice la respectiva categorización.

Tabla 25. Caracterización PHVA de proceso del cargo Auxiliar de Registros Públicos VUE

AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS VUE				
Orden	Actividad	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Servicios Registrales	Realizar estudio y Registro de Documentos de Constituciones, compraventas de manera presencial, virtual.	HACER	87,5%
2	Servicios Registrales	Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez terminada la asesoría de crear empresa como persona natural, jurídica, agencias, sucursales, y caja general para trámites locales y RUES.	HACER	
3	Servicios Registrales	Atender todos los casos de asesoría para creación de empresa sea persona natural o jurídica, de manera presencial, virtual, telefónicamente, a través de correo electrónico.	HACER	
4	Servicios Registrales	Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez termina la asesoría de crear empresa.	HACER	
5	Servicios Registrales	Reemplazar la labor de digitalización por vacaciones del titular del cargo.	HACER	
6	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Reemplazar la labor operativa del Centro de Conciliación en ausencia de la titular del cargo.	HACER	
7	Gestión Humana	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	HACER	
8	Función reportada por el empleado como nueva	Registro de documentos ingresados para constitución de personas jurídicas (compraventas), ESAL.	N/A	12,5%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las funciones que se reportan como nuevas no se les realiza asignación o se categorizan en el PHVA ya que el objetivo del presente informe es reportarlas para que el área responsable de la Cámara de Comercio de Palmira realice la respectiva categorización.

Tabla 26. Caracterización PHVA de proceso del cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes – Sede Pradera

PERSONAL DE APOYO Y REGISTRO SEDES-SEDE PRADERA				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Infraestructura y Alquiler de Salones	Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias.	HACER	70%
2	Infraestructura y Alquiler de Salones	Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.	HACER	
3	Planeación y Gestión Financiera - Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Servicios Registrales - Infraestructura y Alquiler de Salones - Gestión Humana	Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	HACER	
4	Infraestructura y Alquiler de Salones	Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas.	HACER	
5	Infraestructura y Alquiler de Salones	Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad.	HACER	
6	Gestión Humana	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	HACER	

PERSONAL DE APOYO Y REGISTRO SEDES-SEDE PRADERA				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
7	Planeación y Gestión Financiera - Infraestructura y Alquiler de Salones	Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe Inmediato.	HACER	
8	Infraestructura y Alquiler de Salones	Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo.	VERIFICAR	
9	Infraestructura y Alquiler de Salones	Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.	VERIFICAR	20%
10	Infraestructura y Alquiler de Salones	Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.	ACTUAR	10%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 27. Caracterización PHVA de proceso del cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes – Sede Candelaria

PERSONAL DE APOYO Y REGISTRO SEDES-SEDE CANDELARIA				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Infraestructura y Alquiler de Salones	Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias.	HACER	70%
2	Infraestructura y Alquiler de Salones	Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.	HACER	
3	Planeación y Gestión Financiera - Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Servicios Registrales - Infraestructura y Alquiler de Salones - Gestión Humana	Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	HACER	
4	Infraestructura y Alquiler de Salones	Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas.	HACER	
5	Infraestructura y Alquiler de Salones	Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad.	HACER	
6	Gestión Humana	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	HACER	

7	Planeación y Gestión Financiera - Infraestructura y Alquiler de Salones	Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato.	HACER	
8	Infraestructura y Alquiler de Salones	Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo.	VERIFICAR	
9	Infraestructura y Alquiler de Salones	Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.	VERIFICAR	20%
10	Infraestructura y Alquiler de Salones	Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.	ACTUAR	10%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 28. Caracterización PHVA de proceso del cargo Personal de Apoyo y Registro Sedes – Sede Florida

PERSONAL DE APOYO Y REGISTRO SEDES-SEDE FLORIDA				
Orden	Proceso	Descripción de la actividad	P.H.V.A	%
1	Infraestructura y Alquiler de Salones	Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias.	HACER	50%
2	Infraestructura y Alquiler de Salones	Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.	HACER	
3	Planeación y Gestión Financiera - Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Servicios Registrales - Infraestructura y Alquiler de Salones - Gestión Humana	Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	HACER	
4	Gestión Humana	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	HACER	
5	Planeación y Gestión Financiera - Infraestructura y Alquiler de Salones	Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato.	HACER	
6	Infraestructura y Alquiler de Salones	Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo.	VERIFICAR	20%
7	Infraestructura y Alquiler de Salones	Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y	VERIFICAR	

		sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.		
8	Infraestructura y Alquiler de Salones	Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.	ACTUAR	10%
9	Infraestructura y Alquiler de Salones	Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas.	N/A	20%
10	Infraestructura y Alquiler de Salones	Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad.	N/A	

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las funciones 9 y 10 descritas en la tabla anterior no se realizan según reporte por el empleado.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En las sesiones de levantamiento de cargas realizadas con cada uno de los participantes se evidencia la realización de las actividades propias de los cargos y adicionalmente se prestan servicios de apoyo a otros procesos. Estas últimas actividades pueden estar generando intermitencia temporal en las actividades propias de los cargos.

Por otra parte, es importante resaltar que todas las actividades relacionadas con atención al usuario están demandando más tiempo de lo esperado, lo que hace que el desarrollo de otras actividades de mayor responsabilidad sea interrumpido constantemente por brindar una atención oportuna y satisfactoria al usuario. De tal manera, es importante colocar a consideración el diseño de un nuevo proceso de atención al usuario (línea telefónica, WhatsApp y correo) o la creación de un nuevo cargo independiente dedicado a la atención al público y resolución de dudas, que desligue en gran parte los cargos relacionados con registros públicos, debido a que su nivel de responsabilidad y compromiso con todos los documentos que deben expedir o manejar son de alto grado, y cualquier fallo puede repercutir en consecuencias graves para la institución.

Algo muy similar a lo anterior, ocurre con el personal de Apoyo de las Sedes (Florida, Pradera y Candelaria), debido a que son ellos quienes deben realizar los reemplazos de otros cargos cuando estos deben ausentarse por vacaciones, incapacitaciones u otras razones. A lo cual se recomienda hacer planeación de personal necesaria para contrataciones temporales que permitan asegurar el cumplimiento de todas las funciones de cada cargo.

Así bien, se presentan otras de las conclusiones obtenidas respecto a la variación en número de personas requeridas por cargo:

Tabla 29. Resultados Generados por Cargo

DOCUMENTO	PERSONAS POR MES
Auxiliar de Archivo y Documentación 2	1,03
Auxiliar de Recepción	2,02
Auxiliar de Registros Públicos	1,13
Auxiliar de Registros Públicos 2	1,12
Auxiliar de Registros Públicos CAE	1,11
Auxiliar de Registros Públicos Sedes	3,43
Auxiliar de Registros Públicos VUE	1,11
Personal de Apoyo y Registro Sedes	3,18
Total, general	14,13

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la recolección de información respecto a las cargas laborales de la Cámara de Comercio de Palmira, se evidencian ligeras variaciones en el número de personas requeridas para los cargos analizados.

El cargo *Auxiliar de Recepción* se contempla en la estructura organizacional con la necesidad de una (1) persona para ocupar dicha plaza, sin embargo, el estudio de cargas arroja la necesidad de dos (2) personas, esto puede tener como razón la percepción de sobrecarga de funciones o la necesidad de reasignación de actividades como apoyo al volumen de trabajo propio del cargo.

El cargo *Personal de Apoyo y Registro Sedes*, de acuerdo con la estructura organizacional requiere la asignación de 3 personas para la correcta ejecución de las actividades del mismo. En el levantamiento de cargas laborales se identifica la necesidad de 3,18 personas. Este número deja ver que hay una asignación en su mayoría acorde a los requerimientos de la entidad, sin

embargo, es importante revisar si existen funciones no contempladas en el manual de funciones que deban ser incluidas o redistribuidas entre las personas que ocupan estas plazas.

El cargo *Auxiliar de Registros Públicos* sedes tiene la asignación de 3 personas requeridas para el desarrollo de las actividades de este de acuerdo a la estructura organizacional de la entidad, sin embargo, como resultado del proceso de levantamiento de cargas laborales, se evidencia una necesidad de 3,43 personas, siendo este un número que deja ver que hay una asignación en su mayoría acorde a los requerimientos de la entidad, sin embargo, es importante revisar si existen funciones no contempladas en el manual de funciones que deban ser incluidas o redistribuidas entre las personas que ocupan estas plazas. Esta información puede ser corroborada con el jefe inmediato para validar el correcto desarrollo actual de las funciones y poder justificar si se considera oportuno la vinculación de una persona adicional.

Respecto al cargo *Auxiliar de Registros Públicos*, de acuerdo a lo registrado en la estructura organizacional se requiere de 7 personas para el correcto desarrollo de las actividades asignadas, sin embargo, con la información recolectada en el levantamiento de cargas se evidencia la necesidad de 7,9, lo cual implica la asignación de 1 persona más debido a temas relacionados con picos de trabajo en ciertas temporadas del año para los temas de registros mercantiles que aumentan significativamente la carga de trabajo.

Conclusión respecto a los hallazgos

- 1. Procesos para revisar y ajustar su estandarización:** Estandarización de algunos procesos en la atención de usuarios de trámites virtuales principalmente.
- 2. Sobrecarga de responsabilidades:** Existencia de exceso en la carga de trabajo en los cargos analizados, teniendo en cuenta las horas de trabajo al mes definidas por la Cámara de Comercio. Genera impacto en la eficiencia y productividad de las actividades, principalmente en aquellas relacionadas con la atención directa a los usuarios de la Cámara de Comercio.

3. **Inconvenientes Tecnológicos:** El sistema SII.3 presenta inconvenientes en la emisión de certificados, lo que requiere intervención adicional e incide en el retraso de los procesos.
4. **Rotación y reemplazos por vacaciones:** La rotación y reemplazos por vacaciones de cargos en diferentes sedes, evidencia interrupciones y obstáculos en el desarrollo de actividades principales.

Recomendaciones generales:

A continuación, se presentan algunas recomendaciones que surgen como resultado de la recolección y análisis de la información respecto a las actividades desarrolladas por los colaboradores del área jurídica de la entidad. Estas recomendaciones tal como se indica quedan a disposición de la Cámara de Comercio para su análisis de viabilidad o revisión de los procesos que consideren relevantes.

1. **Estandarización de procesos:** Se sugiere hacer verificación de los procesos que actualmente tienen definidos la Cámara de comercio en relación a la atención de usuarios de trámites virtuales y otros procedimientos, como el uso de un chat empresarial para respuestas rápidas. Lo anterior ya que se evidencian oportunidades de mejora para garantizar mayor rapidez en su ejecución, sin embargo, es importante aclarar que ya se han destinado esfuerzos para mejorar de manera continua estas actividades.

- 2. Gestión documental:** Respecto a esta dimensión y ante la gran importancia de las actividades de gestión documental, se sugiere revisar la posibilidad fortalecer y apoyar el desarrollo de las mismas, de manera que este cargo pueda brindar mejores indicadores respecto a la correcta gestión y almacenamiento de la información y pueda ser mejorado continuamente a partir de las bases creadas. Este cargo debe contar continuamente con un profesional que se encuentre capacitado y actualizado en la normatividad para la correcta ejecución de sus funciones.
- 3. Revisión de responsabilidades:** De acuerdo a la información consignada en el presente informe, se sugiere realizar de manera constante las respectivas verificaciones y estudios actualizados de carga laboral como insumo necesario en los planes de mejora que constantemente ejecuta la Cámara de Comercio pues se logra identificar que desde las áreas administrativa y jurídica hay un intereses en garantizar la productividad y oportunidad en la prestación de los servicios de cara al correcto funcionamiento y competitividad de la entidad.

Estas conclusiones y recomendaciones ofrecen una guía para mejorar la eficiencia y eficacia en la Cámara de Comercio de Palmira y sus sedes, abordando los desafíos identificados en el estudio de cargas laborales. La implementación de estas medidas puede llevar a una mejora significativa en la calidad del servicio y la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios, por lo cual la consultoría recomienda respetuosamente llevarlos a su ejecución en un plan de acción que fije la Cámara de Comercio.

9 ANEXOS

A continuación, se presentan las tablas de medición de tiempos para cada uno de los cargos y sus respectivas funciones:

Anexo 1. Tiempo reportado por Auxiliar de Archivo y Documentación 2 – German Leonardo Muñoz

Auxiliar de Archivo y Documentación 2				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Atender y mantener actualizado el RUES en cuanto a Cámara Receptora y como Cámara Responsable.	Diario	1			30			30			60	11,86
2	Registros Públicos, cuando no son radicados desde la ventanilla.	Diario	1			10			20			30	6,78
3	Radicar los documentos de toda la Entidad a través de la Ventanilla Única.	Diario	1			10			20			30	6,78
4	Generar los reportes de control diarios y semanales.	Diario	1			20			30			45	10,45
5	Monitorear y administrar el Programa de Gestión Documental de toda la Entidad.	Diario	1		1			2				4	44,05
6	Acompañar y Capacitar al personal en los temas de PGN.	Anual	3		1			1	30			2	0,4
7	Atender los diferentes informes sobre el tema (gobernación, Archivo General de la Nación, Superintendencia, Alcaldías, entre otros entes).	Mensual	1	1			2			3			18,83
8	Atender las solicitudes de copias o de tramites de registros públicos que ingresan por correo electrónico.	Diario	20			5			7			10	48,57
9	Realizar Auditoría interna.	Anual	2	5			10			15			15,69
10	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Semanal	1			10			15			20	1,02
11	Seguimiento a practicantes del SENA en actividades de archivo.	Diario	1			20			30			40	10,17
SUMA DE HORAS POR MES												174,6	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Tiempo reportado por Auxiliar de Recepción – Natalia Guzmán

Auxiliar de recepción				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Atender la orientación de los usuarios de manera presencial y telefónica en los trámites relacionados con toda la Entidad.	Diario	75			2			4			12	127,06
2	Entrega de Libros y copias de documentos registrados, así como de las devoluciones.	Semanal	15			5			10			40	14,38
3	Generar los recibos para la inscripción de medidas cautelares, prohibiciones de enajenar y de inhabilidades remitidas por las Entidades estatales.	Diario	20			3			5			10	37,27
4	Realizar auditorías internas.	Anual	2	2			3			5			4,97
5	Apoya la labor de expedición de certificados o constancias de renovación cuando la necesidad lo requiere.	Semanal	15			2			3			5	3,22
6	Realizar liquidaciones de los diferentes servicios que presta la Entidad.	Diario	20			5			8			15	58,73
7	Apoyar a los usuarios en el diligenciamiento de formularios.	Diario	20			5			8			15	58,73
8	Apoyo en cajas (cuando se requiere).	Mensual	2		1			1	30		2		3,21
9	Información básica sobre MASC.	Diario	4			7			10			15	14,01
10	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Semanal	2		1			2			3		16,24
SUMA DE HORAS POR MES												337,82	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo en la información consignada en la tabla anterior se logra evidenciar que el cargo *Auxiliar de Recepción* presenta un considerable número de actividades que demanda mayor apoyo y soporte para su correcta ejecución. Actividades como: el apoyo a usuarios, realización de liquidaciones de servicios, generación de constancias de renovación, entre otras, sugieren la necesidad de contar con 2 personas que puedan desarrollar estas actividades de manera más efectiva.

Es importante destacar que la Cámara de Comercio es consciente de la carga asignada, por lo cual, en diferentes momentos incrementa el apoyo para este cargo, sin embargo, se sugiere que el apoyo sea constante a lo largo de todos los meses que se prestan servicios a la comunidad.

Anexo 3. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos – Piedad Vélez

Auxiliar de registros públicos				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Elaborar y Expedir los diferentes certificados históricos y Especiales sobre representación legal, reformas, revisores fiscales o libros, solicitados por los comerciantes, Entidades Estatales y Cámaras de Comercio de manera presencial, virtual y/o por correo electrónico.	Semanal	10			30			45			2	37,23
2	Responder los requerimientos de certificación estándar y/o especial solicitados por las Entidades del Estado.	Mensual	100			10			20			45	40,13
3	Digitar los textos de objeto, administración y reformas de los diferentes certificados.	Semanal	5			30		1				3	25,38
4	Atender los tramites virtuales en ausencia de la persona titular del mismo.	Diario	8			10			15			40	49,7
5	Realizar auditorías internas.	Anual	2	5			10			15			15,69
6	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Diario	5			7			12			20	21,18
SUMA DE HORAS POR MES												189,31	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos 2 – Jeimi Velez

Auxiliar de registros públicos 2				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Expedición de Certificados Especiales.	Diario	2			20			30			60	22,59
2	Atención y Orientación de trámites virtuales y/o por correo electrónico.	Diario	20			5			7			12	50,83
3	Grabación de datos.	Diario	7			10			20			40	51,39
4	Actualizar la página web en los temas de Registros Públicos.	Diario	1			15			20			30	7,06
5	Atender cajas (apoya cuando hay mucho público o en caso de vacaciones del titular del cargo).	Semanal	1		1			2			3		8,12
6	Atender Recepción (apoya cuando hay mucho público o en caso de vacaciones del titular del cargo).	Mensual	3		4			6			8		19,26
7	Atender la Ventanilla Única Empresarial de manera presencial por alta afluencia de público.	Semanal	1		2			3			4		12,18
8	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Mensual	4		2			3			4		12,84
9	Elaboración de estadísticas de los certificados especiales solicitados por instituciones oficiales de manera mensual.	Mensual	1		1			2			3		2,14
SUMA DE HORAS POR MES												186,41	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5. Tiempo reportado por Auxiliar de registros públicos CAE – Angela Cardona

Auxiliar de registros públicos CAE				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Realizar el estudio y registro de documentos de mercantil y Epsal, Revisar y registrar solicitudes de Registro Nacional de Turismo, Proponentes y Operadores de Libranza.	Semanal	10			20			40			60	27,07
2	Orientación personalizada, virtual, telefónica y/o por correo electrónico a los usuarios que requieren ingresar actas de nombramientos, reformas como cambios de domicilio y/o constituciones de entidades sin ánimo de lucro.	Diario	10			5			8			15	29,37
3	Realizar estudio y Registro de Documentos de Constitución.	Semanal	3			30			45		1	30	10,15
4	Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez termina la asesoría de crear empresa.	Semanal	7			15			25			35	11,84
5	Atender todos los casos de asesoría para creación de empresa sea persona natural o jurídica, de manera telefónica, virtual o por correo electrónico.	Diario	5			5			15			30	26,82
6	Apoyo en elaborar los informes para las reuniones de mejoramiento y alimentar mensualmente los indicadores del proceso de Registros Públicos y en la realización de la presentación para las reuniones mensuales del proceso.	Mensual	1		6			8				12	8,92
7	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Diario	5			5			10			15	16,94
8	Reactivar sociedades y entidades Sin Ánimo de Lucro.	Semanal	3			45		1			1	15	12,18
9	Proceso de compraventa de establecimientos de comercios.	Semanal	4			30			45			60	12,18
10	Recibir, asesorar, registrar y grabar todo el proceso de compraventa de establecimientos de comercios.	Semanal	4			20			30			40	8,12
11	Enajenación de bienes y registros, medidas cautelares.	Diario	2			10			20			40	14,68
12	Realizar estudio y registrar los documentos que ingresan de forma virtual.	Semanal	1		1			2			3		8,12
SUMA DE HORAS POR MES												186,39	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Sede Pradera) – Juan Giraldo

Auxiliar de registros públicos Sedes (Sede Pradera)				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros).	Diario	20			5			10			25	79,06
2	Radicar los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos.	Diario	20			2			4			5	25,98
3	Recepción y/o atención de consultas vía telefónica, correo electrónico.	Diario	30			2			4			6	40,66
4	Registro de Libros.	Quincenal	1			10			12			15	0,41
5	En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos.	Diario	1			10			12			15	4,12
6	Digitar textos de certificados de constitución y grabar vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo.	Diario	8			8			12			20	34,34
7	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Diario	2			10			12			25	9,37
8	Gestión Documental.	Mensual	2			20			25			30	0,89
SUMA DE HORAS POR MES												194,83	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Sede Candelaria) – John Fory

Auxiliar de registros públicos Sedes (Sede Candelaria)				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros).	Diario	7			10			15			25	37,55
2	Radicar los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos.	Diario	12			5			10			15	40,66
3	Recepción y/o atención de consultas vía telefónica o correo electrónico.	Diario	25			3			8			12	66,35
4	Registro de Libros.	Mensual	3			10			15			20	0,8
5	En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos.	Mensual	1			25			30			35	0,54
6	Digitar textos de certificados de constitución y grabar vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo.	Semanal	5			30			50		1	15	17,2
7	SOLO CANDELARIA Atender de manera virtual la solicitud de matrículas a través de la VUE Candelaria.	Diario	1			15			20			25	6,78
8	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Diario	5			5			10			15	16,94
9	Devolución de documentos. Contestación de oficio a juzgados como enajenación de bienes.	Semanal	3			10			15			18	2,98
SUMA DE HORAS POR MES												189,8	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Sede Florida) – Maria Angelica Labrada

Auxiliar de registros públicos Sedes (Sede Florida)				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Atender caja general (solicitudes de certificados, registro de libros, actos y documentos, cobro de seminarios, entre otros).	Diario	20			5			8			15	58,73
2	Radicar los documentos para estudio y registro al personal de Registros Públicos.	Diario	2			25			35			45	23,72
3	Recepción y/o atención de consultas vía telefónica.	Diario	20			3			5			7	33,88
4	Registro de Libros.	Mensual	10			10			20			45	4,01
5	En administrativo elaboración de informe de préstamo de salones e informe de consumo de servicios públicos.	Mensual	1		2			4			6		4,28
6	Digitar textos de certificados de constitución y grabar vínculos, grabar formularios de matrícula y de renovación de la sede y de la oficina a cargo.	Diario	3			25			35		1	15	40,66
7	SOLO FLORIDA Realizar auditorías internas y participar en las reuniones de Comité de Convivencia Laboral.	Anual	2	12			15			20			24,06
8	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Mensual	1		2			3			4		3,21
SUMA DE HORAS POR MES												192,55	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9. Tiempo reportado por Auxiliar de Registros Públicos VUE – Gisela Trujillo

Auxiliar de registros públicos VUE				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Realizar estudio y Registro de Documentos de Constituciones, compraventas de manera presencial, virtual.	Diario	10			10			15			30	56,47
2	Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez terminada la asesoría de crear empresa como persona natural, jurídica, agencias, sucursales, y caja general para trámites locales y RUES.	Diario	2			10			15			25	10,73
3	Atender todos los casos de asesoría para creación de empresa sea persona natural o jurídica, de manera presencial, virtual, telefónicamente, a través de correo electrónico.	Diario	5			10			15			45	32,47
4	Atender cajas en los casos en que los usuarios de matrícula deseen realizar el pago una vez termina la asesoría de crear empresa.	Diario	2			10			15			25	10,73
5	Reemplazar la labor de digitalización por vacaciones del titular del cargo.	Anual	1	20			24			30			19,09
6	Reemplazar la labor operativa del Centro de Conciliación en ausencia de la titular del cargo.	Anual	1	20			24			30			19,09
7	Las demás asignadas por el jefe de área o de la Entidad.	Mensual	3		2			4			8		13,91
8	Registro de documentos ingresados para constitución de personas jurídicas (compraventas) ESAL.	Diario	3			20			25			40	27,11
SUMA DE HORAS POR MES												189,6	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10. Tiempo reportado por Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Pradera) – Albeiro Narváez

Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Pradera)				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias.	Diario	1		1			1	30		2		30,5
2	Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.	Semanal	5			30			45			60	15,23
3	Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	Diario	1		1			2			4		44,05
4	Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo.	Mensual	1	1			1			1			9,42
5	Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.	Diario	1			5			7			10	2,43
6	Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas.	Mensual	3		1			1	30		3		5,35
7	Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.	Mensual	2			20			25			30	0,89
8	Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad.	Semanal	5			10			15			20	5,08
9	Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato.	Semestral	3	20			22			25			104,36
10	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Mensual	1			20			25			30	0,45
SUMA DE HORAS POR MES												165,58	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11. Tiempo reportado por Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Candelaria) – Wilson Ramírez

Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Candelaria)				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias.	Diario	2			45			60			75	40,66
2	Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.	Diario	3			20			30			60	33,88
3	Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	Diario	10			7			10			30	43,48
4	Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo.	Diario	3			10			15			20	15,25
5	Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios. Velar por la seguridad del ingreso de personas no autorizadas.	Diario	3			10			15			20	15,25
6	Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas. Reporte de fallas a los técnicos.	Mensual	3			15			20			30	1,11
7	Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.	Mensual	1			5			7			10	0,13
8	Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad.	Semanal	3			15			20			30	4,23
9	Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato.	Anual	2	20			22			24			34,53
10	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Mensual	3			5			10			15	0,54
SUMA DE HORAS POR MES												189,06	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 12. Tiempo reportado por Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Florida) – Édison Bermúdez

Personal de Apoyo y Registro Sedes (Sede Florida)				Mínimo			Más frecuente			Máximo			Horas por mes
Orden	Descripción de la actividad	Periodo	Veces por periodo	D	H	m	D	H	m	D	H	m	
1	Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y funcionalidad necesarias.	Diario	2			40			50			60	33,88
2	Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.	Semanal	2		1			2				3	16,24
3	Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	Diario	1		1			2				4	44,05
4	Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo.	Mensual	1		4			5				6	5,35
5	Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.	Semanal	2			15			20			30	2,82
6	Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas.	Mensual	2		4			4				4	8,56
7	Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.	Mensual	1		1			1	30			2	1,61
8	Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad.	Semana	1		1			1	30			2	6,09
9	Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato.	Anual	3	20			22			25			52,18
10	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Semanal	2		1			1				1	8,12
SUMA DE HORAS POR MES												178,9	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 13. Resumen de tiempo reportados por cargos

CARGOS	TIEMPO: HORAS POR MES
Auxiliar de Archivo y Documentación 2	174,60
Auxiliar de Recepción	337,82
Auxiliar de Registros Públicos	189,31
Auxiliar de Registros Públicos 2	186,41
Auxiliar de Registros Públicos CAE	186,39
Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Pradera)	194,83
Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Candelaria)	189,80
Auxiliar de Registros Públicos Sedes (Florida)	192,55
Auxiliar de Registros Públicos VUE	189,60
Personal de Apoyo y Registro Sedes (Pradera)	165,58
Personal de Apoyo y Registro Sedes (Candelaria)	189,06
Personal de Apoyo y Registro Sedes (Florida)	178,90

Fuente: Elaboración propia.

10 BIBLIOGRAFIA

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018, mayo). *Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial.* Función

Pública.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1525712069_2e12ab7c5de10ff904ce54674a3c8081.pdf

Garzón, A.D. (2021). *Planteamiento y desarrollo de una metodología para el estudio de cargas laborales en la jefatura material de la armada nacional.*

[Tesis de pregrado]. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/22140/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes Ponce, A. (2001). *El análisis de puestos* (4.a ed.). México D.F: Editorial Limusa.