



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA



INFORME DE GESTIÓN NO DISCRIMINACION 2024-2025



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

REFERENCIAL TECNICO DE NO DISCRIMINACIÓN





CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

CONCEPTOS QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



Prevención y Eliminación de la Discriminación

Para lograr el crecimiento de la sociedad es necesario prevenir y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, de manera directa e indirecta, por razones de etnia, color, origen nacional, familiar o social, lengua, religión, idioma, opinión política, filosófica, incluida la afiliación a un partido o movimiento político, posición económica, edad, orientación sexual, identidad de género, estado civil, estado de salud, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social.

Acto discriminatorio. Conducta, actitud o trato que pretende anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales”, y que da como resultado “la violación de sus derechos fundamentales”.



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular, el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, con base principalmente en uno o más estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, las condiciones social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la identidad o la filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

NOTA La discriminación también puede incluir el acoso, definido como un curso de comentarios o acciones que son desagradables, o debería saberse razonablemente que no es bienvenido, para la persona hacia quien son dirigidos



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Diagnóstico

FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE EMPRESAS		Ciudad:	Palmira	
		Fecha:	4/06/2024	
		Consultor:	Magda Astrid Jackson Rubiano	
CERTIFICACIÓN DE ORGANIZACIONES INCLUSIVAS Y NO DISCRIMINATORIAS (SELLO DE NO DISCRIMINACIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR)		Empresa:	Cámara de Comercio de Palmira	
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE DIAGNÓSTICO				
RESULTADOS PROMEDIO POR CAPÍTULO	%	RESULTADOS POR SUBCAPÍTULO	%	GRÁFICOS
4. PRACTICAS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS	100%	4. PRACTICAS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS	100%	

Diligenciamiento del Diagnostico Inicial y se implementó su revisión y actualización anual

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

1. INFORMACIÓN GENERAL

Organización evaluada	CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA			
Representante:	Héctor Fabio Toro M.	Cargo:	Gerente General	
Correo electrónico:	calidad@ccpalmira.org.co	Página Web:	www.ccpalmira.org.co	
Esquema de Certificación	Tipo 6	SUBESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	N.A.	División NACE: 30-39-99
Referencial Certificación	Sello(s)	Ubicación	Número de certificado	Alcance Proceso/ Servicio
Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación. Requisitos directrices: 2021-10-28	Calle 28 No. 21-30	Palmira, Valle del Cauca, Colombia	CP-CER-SNDD 154	Prevención y contribución a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en las actividades de prestación de servicios de registros públicos.
Criterios de evaluación	Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación. Requisitos y directrices: 2021-10-28			
Tipo de evaluación	Restauración/ Renovación			

Certificado obtenido



ICONTEC Otorga el certificado del Sello de No Discriminación del Ministerio del Interior en el Nivel 3 con un cumplimiento del 90,79% de un total posible de 100 puntos a:
CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA.
Calle 28 No. 31-30 Palmira, Valle del Cauca, Colombia.

El derecho del uso del certificado de conformidad se otorga con el referencial:
REFERENCIAL TÉCNICO PARA PREVENIR Y ELIMINAR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN. REQUISITOS Y DIRECTRICES (2021-10-28)
DEL 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Este certificado es aplicable a las siguientes actividades:
Prevención y contribución a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en las actividades de:

Prestación de servicios de registros públicos.

Este certificado está sujeto a que la organización y sus actividades cumplan permanentemente con los requisitos establecidos en el referencial de certificación y en el documento "R-PS-013 Reglamento para la Certificación de servicios y procesos", lo cual será verificado por ICONTEC.

Certificado CP - CER - SNDD0154

Certificade

Fecha de Aprobación:

2023-09-05

Approval Date:

2023-09-05

Fecha del Último Vencimiento:

2026-05-04

Last Expiration Date:

2026-05-04

Fecha del Próximo Vencimiento:

2026-05-04

Next Expiration Date:

2026-05-04

Restoration Date:

2024-07-24

Restoration Date:

2024-07-24

La autenticidad del certificado y su alcance se puede consultar al correo electrónico: c@iconotec.org.co

F-PS-030

Versión 00

Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo

Este certificado es propiedad de ICONTEC, ubicado en la Calle 406 No. 30, Calle 10, Medellín, Barrio 4, Zona 9 de 14, Registro D.C., Colombia.

Auditoría de renovación en julio de 2024



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Partes Interesadas

Se agrego como expectativa transversal a las partes interesadas la **E. Recibir un trato digno, igualitario, equitativo e inclusivo**

E2. Asesoría o acompañamiento especializado
E3. Virtualización de servicios
E4. Recibir un trato digno, igualitario, equitativo e inclusivo

N°	Proceso del cual es parte interesada	Parte interesada (Describir cada parte interesada en una fila)	Requisitos de la parte interesada	Donde se identifican las necesidades y expectativas	Necesidades	Expectativas	Como afecta el SGC	Impacto
1	Comunicación e Imagen Corporativa	Empresarios, emprendedores, comunidad en general	Conformidad del servicio o producto, Disponibilidad Entrega	Encuesta de satisfacción, quejas y reclamos, portal web, redes sociales, contacto directo con el usuario	N1. Atención ágil y amable N2. Tiempo de respuesta oportuno N3. Funcionamiento y funcionalidad del portal N4. Herramientas tecnológicas N5. Información oportuna y clara N6. Fácil acceso a la información	E1. Más programas o servicios E2. Asesoría o acompañamiento especializado E3. Virtualización de servicios E4. Recibir un trato digno, igualitario, equitativo e inclusivo	Quejas, reclamos Nivel de satisfacción de los servicios Necesidad de mejoras continua	Alto



Partes Interesadas

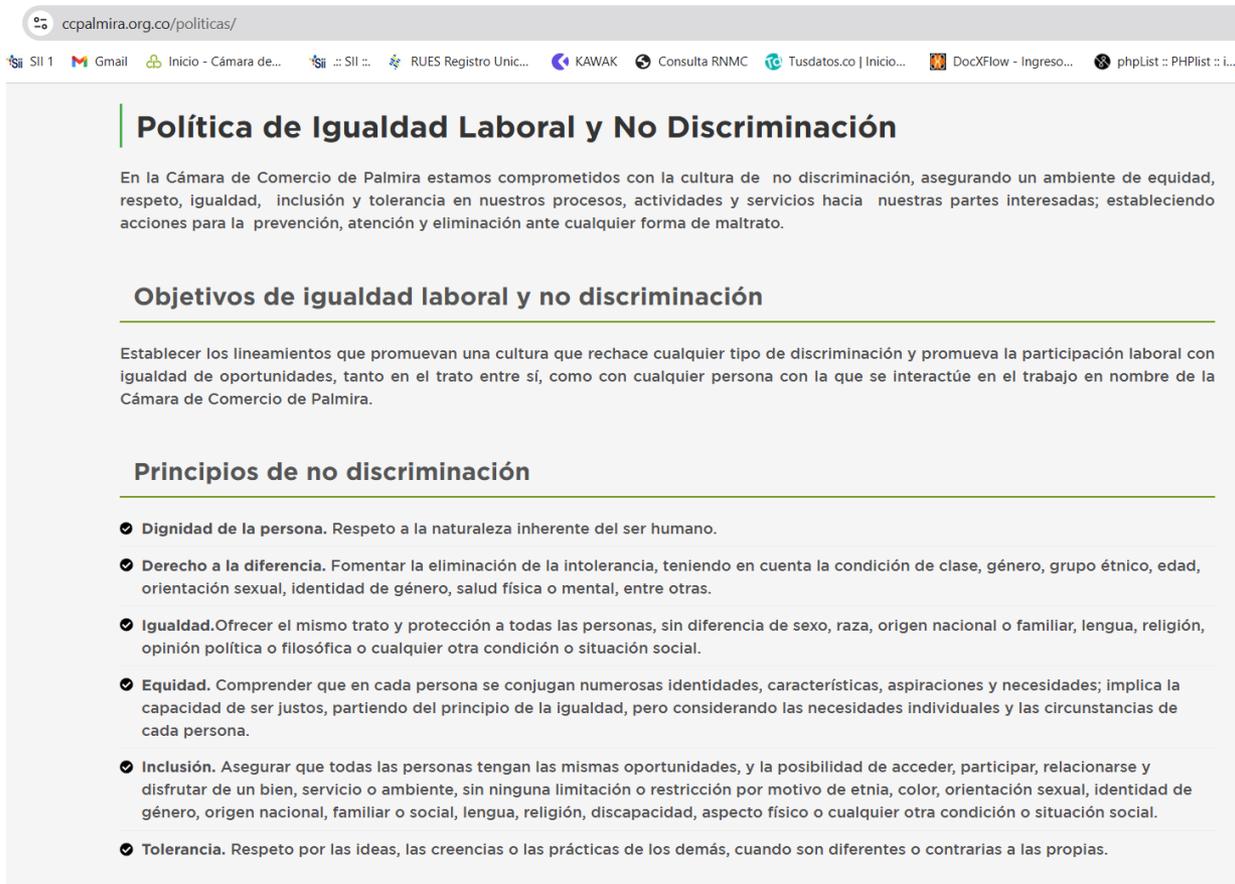
Matriz de posibles actos de discriminación con partes interesadas y su impacto

Objetivo: Identificar riesgos potenciales de discriminación hacia o desde las partes interesadas (empleados, clientes,

Parte interesada	Tipo de discriminación	Posible acto de discriminación	Frecuencia estimada	Impacto	Ejemplo	Medidas de prevención o control
Empleado	Género	Preferencia para cargos de liderazgo a hombres	Media	Alta	Mujeres con más experiencia son ignoradas en procesos de promoción	Inclusión de criterios objetivos en selección interna. Taller de sesgos inconscientes.
Cliente	Nacionalidad	Trato despectivo a clientes venezolanos	Baja	Alta	Atención más lenta o evasiva en puntos de servicio	Manual de atención inclusiva. Capacitación al personal de primera línea.
Proveedor	Edad	Descartar propuestas de proveedores jóvenes por "falta de experiencia" sin justificación técnica	Baja	Media	Rechazo de emprendimientos liderados por jóvenes	Revisión de políticas de compras. Evaluación por criterios técnicos, no subjetivos.
Visitante	Apariencia física	Negación de acceso por forma de vestir	Baja	Alta	Seguridad impide entrada a persona con ropa alternativa, sin que exista código de vestimenta	Protocolos claros de acceso, con enfoque en no discriminación. Sensibilización al personal de vigilancia.
Empleado	Discapacidad	Falta de adecuaciones razonables para una persona con movilidad reducida	Media	Alta	No hay ascensor para subir a reuniones, excluyendo al trabajador	Evaluación de accesibilidad física y tecnológica. Acciones de mejora con cronograma.

Partes Interesadas

Publicación en el portal web



ccpalmira.org.co/politicas/

SII 1 Gmail Inicio - Cámara de... SII :: SII :: RUES Registro Unic... KAWAK Consulta RNMC Tusdatos.co | Inicio... DocXFlow - Ingreso... phpList :: PHPlist :: i...

Política de Igualdad Laboral y No Discriminación

En la Cámara de Comercio de Palmira estamos comprometidos con la cultura de no discriminación, asegurando un ambiente de equidad, respeto, igualdad, inclusión y tolerancia en nuestros procesos, actividades y servicios hacia nuestras partes interesadas; estableciendo acciones para la prevención, atención y eliminación ante cualquier forma de maltrato.

Objetivos de igualdad laboral y no discriminación

Establecer los lineamientos que promuevan una cultura que rechace cualquier tipo de discriminación y promueva la participación laboral con igualdad de oportunidades, tanto en el trato entre sí, como con cualquier persona con la que se interactúe en el trabajo en nombre de la Cámara de Comercio de Palmira.

Principios de no discriminación

- ✔ **Dignidad de la persona.** Respeto a la naturaleza inherente del ser humano.
- ✔ **Derecho a la diferencia.** Fomentar la eliminación de la intolerancia, teniendo en cuenta la condición de clase, género, grupo étnico, edad, orientación sexual, identidad de género, salud física o mental, entre otras.
- ✔ **Igualdad.** Ofrecer el mismo trato y protección a todas las personas, sin diferencia de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica o cualquier otra condición o situación social.
- ✔ **Equidad.** Comprender que en cada persona se conjugan numerosas identidades, características, aspiraciones y necesidades; implica la capacidad de ser justos, partiendo del principio de la igualdad, pero considerando las necesidades individuales y las circunstancias de cada persona.
- ✔ **Inclusión.** Asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, sin ninguna limitación o restricción por motivo de etnia, color, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, familiar o social, lengua, religión, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social.
- ✔ **Tolerancia.** Respeto por las ideas, las creencias o las prácticas de los demás, cuando son diferentes o contrarias a las propias.



Perfiles de Cargo

1. IDENTIFICACION

NOMBRE DEL PERFIL O ROL	Personal de Apoyo y Registro Sedes
DEPARTAMENTO	Administrativo
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Coordinador(a) de Servicios Generales
REEMPLAZADO POR	1. Personal de Apoyo y Registro Sedes 2. Auxiliar de Registros Públicos
REEMPLAZA A	1. Personal de Apoyo y Registro Sedes 2. Auxiliar de Registros Públicos

2. MISION DEL CARGO

Conservar la limpieza, organización y mantenimiento de los salones, auditorios y lugares de trabajo.

3. ANALISIS DEL CARGO POR PROCESOS

	Descripción de Función	Proceso (*)				
		D1	A2	V1	A6	A4
1	Efectuar el aseo general de las zonas y oficinas asignadas en la Entidad, para garantizar las condiciones confort y <u>funcionalidad necesarias</u>				X	
2	Mantener los salones limpios y en condiciones adecuadas para su uso antes y después de los eventos.				X	
3	Apoyar las áreas de la entidad cuando sea necesario.	X	X	X	X	X
4	Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo	X	X		X	
5	Velar por el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, aire acondicionado y sonido al momento de ser requeridos por los usuarios.	X	X		X	
6	Ejecutar las actividades de mantenimiento y reparación básica de los equipos e instalaciones físicas que lo requieran asignadas				X	
7	Reportar oportunamente al jefe inmediato, acerca de los daños o cualquier anomalía detectada que pueda afectar el correcto funcionamiento de la Entidad.				X	
8	Brindar atención oportuna de los eventos o reuniones que sean programadas en la entidad				X	
9	Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato	X			X	
10	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.					X
11	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de No discriminación y contribuir con su conducta a fomentar acciones orientadas a la prevención y eliminación de la discriminación.					X



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Matriz de Requisitos Legales

TIPO/NUMERO	AÑO	AUTORIDAD COMPETENTE	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
Ley 1010	2006	Presidente de la República de Colombia	"Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo".
Decreto 768	2022	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se actualiza la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones
LEY 2191	2022	Presidente de la República de Colombia	"Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - ley de desconexión laboral"
LEY 2114	2021	Congreso de la República	Por medio de la cual se amplía la licencia de paternidad, se crea la licencia parental compartida, la licencia parental flexible de tiempo parcial, se modifica el artículos 236 y se adiciona el artículo 241a del código sustantivo del trabajo, y se dictan otras disposiciones
Resolución 1356	2012	Ministerio del Trabajo	A través de la Resolución 1356 de 2012, el Ministerio de Trabajo efectuó ciertas modificaciones a la Resolución 652 de 2012, por medio de la cual se determinó la conformación de los comité de convivencia laboral a cargo de los empleadores.
LEY 1752 DE 2015	2015	Ministerio de Justicia	Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.
REFERENCIAL TÉCNICO PARA PREVENIR Y ELIMINAR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN. REQUISITOS Y DIRECTRICES	2021	Ministerio del Interior	Por medio de la cual se establece los requisitos y las directrices que debe cumplir una organización para prevenir y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, de manera directa e indirecta, por razones de etnia, color, origen nacional, familiar o social, lengua, religión, idioma, opinión política, filosófica, incluida la afiliación a un partido o movimiento político, posición económica, edad, orientación sexual, identidad de género, estado civil, estado de salud, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social.
LEY 1414	2010	Congreso de la República	Por la cual se establecen medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, se dictan los principios y lineamientos para su atención integral. Se prohíbe a toda persona natural o jurídica, que realice o propicie cualquier acto discriminatorio, en cualquiera de sus formas, que con ocasión a su enfermedad, se presente contra la persona que padezca de epilepsia
LEY 1618	2013	Congreso de la República	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Esta ley tiene por objetivo garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, de acciones afirmativas, de ajustes razonables y de la eliminación de toda forma de discriminación por razón de discapacidad.
LEY 931	2004	Congreso de la República	Por la cual se dictan normas sobre el derecho al trabajo en condiciones de igualdad en razón de la edad.
LEY 1496	2011	Congreso de la República	Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones.
CIRCULAR 0093	2023	Ministerio de Trabajo	Resgistro anual de autoevaluaciones y planes de mejoramiento del SG-SST
CIRCULAR 0015	2024	Ministerio de Trabajo	Resgistro anual de autoevaluaciones y planes de mejoramiento del SG-SST
Resolución 217 A (III)	1948	Asamblea General de las Naciones Unidas en París	Declaración Universal de los Derechos Humanos
C111 (núm. 111)	1958	Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo	Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación)
Resolución 1904 (XVIII)	1963	Asamblea General de las Naciones Unidas	Declaración de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial
Resolución RES/76/226	2021	Asamblea General	Eliminación del racismo, la discriminación racial, la xenofobia y las formas conexas de intolerancia



CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

Riesgos y Oportunidades

Riesgo

ID	Código	Nombre	Normas	Procesos	Centros de trabajo	Responsable	Alcance	Riesgo inherente	Riesgo residual
229		Existencia de casos de desigualdad laboral, discriminación, violencia laboral u hostigamiento	- Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación	- A4. GESTION HUMANA	- Cámara de Comercio de Palmira - Cámara de Comercio de Palmira - Candelaria - Cámara de Comercio de Palmira - Florida - Cámara de Comercio de Palmira - Pradera	COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Área Administrativa	9	3
228		Escasa atención a los factores de riesgos psicosocial afectando el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador	- Decreto 1072 de 2015 SG- SST - Decreto 1443 de 2014 - SST - RESOLUCIÓN 0312 de 2019 - SST - Resolución 1111 de 2017 - SST	- A4. GESTION HUMANA	- Cámara de Comercio de Palmira - Cámara de Comercio de Palmira - Candelaria - Cámara de Comercio de Palmira - Florida - Cámara de Comercio de Palmira - Pradera	COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Área Administrativa	12	12

Oportunidades

ID	Estado	Fecha	Descripción	Procesos	Responsable	Sede	Tipo de acción
3361	Cerrada	2024-01-16	OM SELLO - Verificar la pertinencia de la implementación de las medidas correspondientes a asegurar el cumplimiento del Referencial técnico...	- A4. GESTION HUMANA	SANDRA PATRICIA AGUIRRE RAMIREZ	Camara de Comercio de Palmira	Mejora
ID	Avance (%)	Estado	Fecha	Descripción	Procesos		
3373	76.36%	Ejecución	2024-07-22	OM SELLO 2024- Continuar desarrollando acciones que permitan garantizar la capacidad de cumplimiento de todos los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de certificación	- A4. GESTION HUMANA		



Caracterización de la Entidad

CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Número de colaboradores

41

Personas

La Cámara cuenta con 2 aprendices del SENA y 6 pasantes, especialmente en las áreas de Desarrollo Empresarial y Competitividad.

Dependencia	Género	
Alta Dirección		1
Dirección	1	3
Administrativo	5	11
Desarrollo Empresarial	3	3
Jurídico	10	5
Competitividad	2	1

Distribuidos por edad

18 a 25 años	1
26 a 30 años	3
31 a 35 años	11
36 a 40 años	3
41 a 45 años	5
51 o más años	1

Tipo de contrato

Término fijo	
Término indefinido	41
SENA y Pasantes	8
Temporales	1

Nivel Académico 2024

Primaria	1
Bachillerato	7
Técnico / Tecnológico	5
Estudiante Pregrado	2
Pregrado - Profesional	15
Especialización	5
Maestría	6

Horas de formación a colaboradores

Administrativo	Jurídico	Desarrollo Empresarial	Competitividad
59,5 horas	188,5 horas	80,5 horas	28,5 horas

Nuestro plan de formación está orientado a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores y su desarrollo profesional.

Diversidad

Diversidad Étnica	Mestiza 61%
	Afrodescendiente 24%
	Indígena 15%
Porcentaje de personas con diversidad de capacidades	2%



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA



Política de Igualdad laboral y No Discriminación

Política:

En la Cámara de Comercio de Palmira estamos comprometidos con la cultura de no discriminación, asegurando un ambiente de equidad, respeto, igualdad, inclusión y tolerancia en nuestros procesos, actividades y servicios hacia nuestras partes interesadas; estableciendo acciones para la prevención, atención y eliminación ante cualquier forma de maltrato.

Objetivo:

Establecer los lineamientos que promuevan una cultura que rechace cualquier tipo de discriminación y promueva la participación laboral con igualdad de oportunidades, tanto en el trato entre sí, como con cualquier persona con la que se interactúe en el trabajo en nombre de la Cámara de Comercio de Palmira.

Principios



- 1. Dignidad de la persona:** Respeto a la naturaleza inherente del ser humano.
- 2. Derecho a la diferencia:** Fomentar la eliminación de la intolerancia, teniendo en cuenta la condición de clase, género, grupo étnico, edad, orientación sexual, identidad de género, salud física o mental, entre otras.
- 3. Igualdad:** Ofrecer el mismo trato y protección a todas las personas, sin diferencia de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica o cualquier otra condición o situación social.
- 4. Equidad:** Comprender que en cada persona se conjugan numerosas identidades, características, aspiraciones y necesidades; implica la capacidad de ser justos, partiendo del principio de la igualdad, pero considerando las necesidades individuales y las circunstancias de cada persona.
- 5. Inclusión:** Asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, sin ninguna limitación o restricción por motivo de etnia, color, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, familiar o social, lengua, religión, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social.
- 6. Tolerancia:** Respeto por las ideas, las creencias o las prácticas de los demás, cuando son diferentes o contrarias a las propias.

Mecanismos de Comunicación

A nivel externo



Su satisfacción es nuestro propósito

Sus opiniones, sugerencias y/o inconformidades nos permitirán mejorar para prestarle un mejor servicio

La Cámara de Comercio de Palmira le invita a hacer uso de este recurso al cual podrá acceder:

- Personalmente
- Telefónicamente en +(57) 602 2806915 PBX 602-2806911 extensión 123
- En nuestro portal web www.ccpalmira.org.co link quejas y reclamos
- A través del correo comunicaciones@ccpalmira.org.co

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

NOTA: Las mismas serán atendidas por la Cámara de Comercio de Palmira sin discriminación alguna y sin ningún tipo de favoritismo. Todos los reclamantes y usuarios recibirán igual tratamiento.

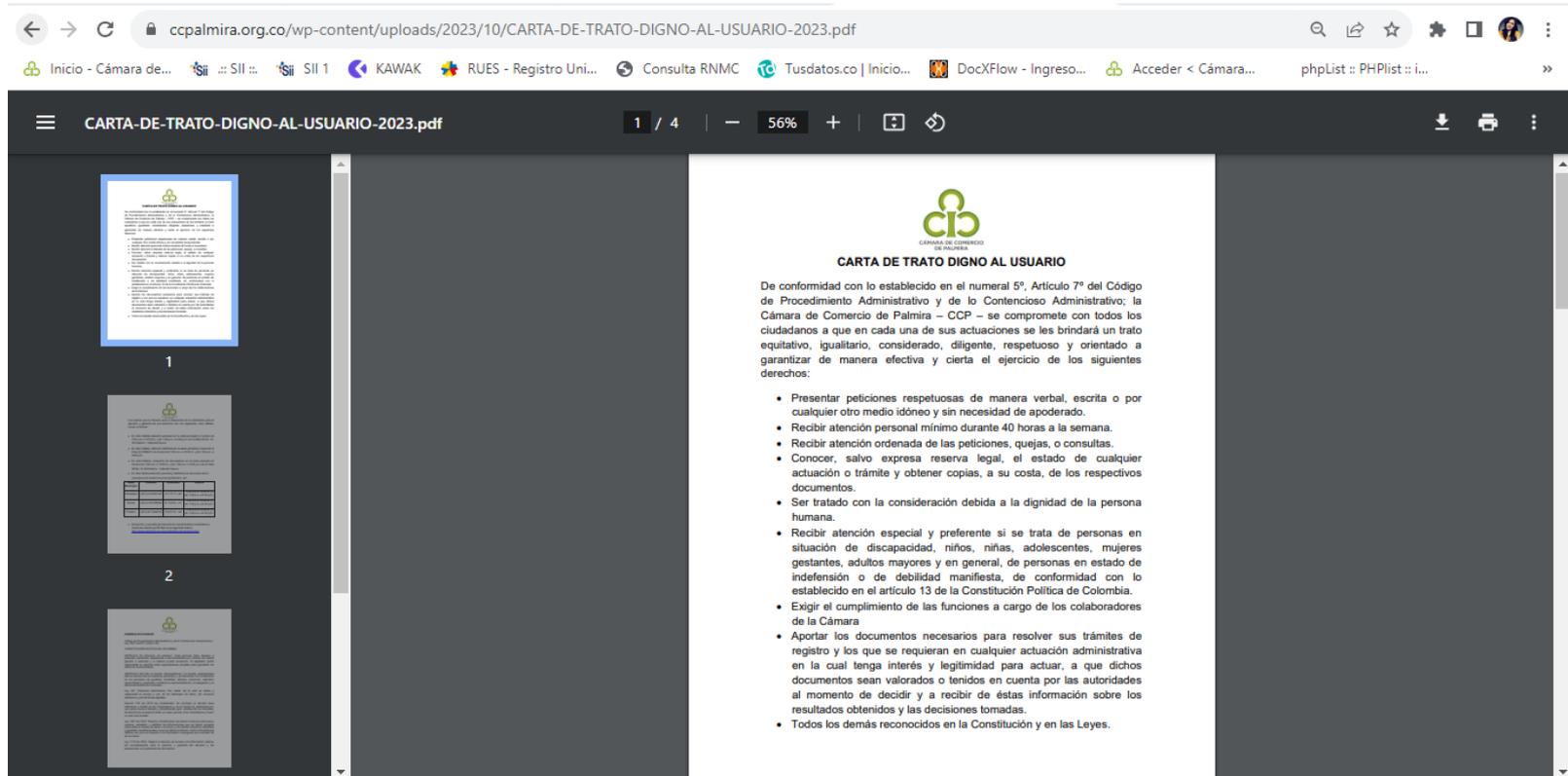


CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Mecanismos de Comunicación

A nivel externo

En el portal web en la sesión de Ley de Transparencia:



ccpalmira.org.co/wp-content/uploads/2023/10/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-USUARIO-2023.pdf

Inicio - Cámara de... SII :: SII :: SII 1 KAWAK RUES - Registro Uni... Consulta RNMC Tusdatos.co | Inicio... DocXFlow - Ingreso... Acceder < Cámara... phpList :: PHPList :: i...

CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-USUARIO-2023.pdf 1 / 4 56%

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

De conformidad con lo establecido en el numeral 5º, Artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Cámara de Comercio de Palmira – CCP – se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

- Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Recibir atención personal mínimo durante 40 horas a la semana.
- Recibir atención ordenada de las peticiones, quejas, o consultas.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Ser tratado con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los colaboradores de la Cámara
- Aportar los documentos necesarios para resolver sus trámites de registro y los que se requieran en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a recibir de éstas información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
- Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

Mecanismos de Comunicación

A nivel externo

Nota comunicación para los proveedores:

RAZÓN SOCIAL :	LUIS ALFONSO LOPEZ RAMIREZ - COLAS Y COLITAS CUBANAS LAS ORIGINALES	NIT: 7 6 3 0 6 7 3 2 - 4	
DIRECCIÓN :	CR 18 31 06 BRR COLOMBINA COLAS Y COLITAS CUBANAS LAS ORIGINALES	TELÉFONO: 3 1 6 2 9 3 7 8 7 3	
NOMBRE DEL CONTACTO:	ORIGINALES	CARGO: Propietario	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
No.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% PONDERACIÓN SEMESTRE	OBSERVACIONES
1	CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO	20	20
2	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA Y CUMPLIMIENTO A LA SOLICITUD REALIZADA EN LA ORDEN DE COMPRA (INCLUYENDO ESPECIFICACIONES, FECHA Y CANTIDADES)	20	20
3	SOPORTE DE ACUERDO AL BIEN O SERVICIO SUMINISTRADO (MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS O CORRECTIVOS, ENTREGA DE INFORMES, CAMBIOS O GARANTIA DEL BIEN O SERVICIO)	20	20
4	ATENCIÓN OPORTUNA A CONSULTAS, SOLICITUDES, QUEJAS Y/O RECLAMOS	20	20
5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCLUYENDO LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS CASOS QUE APLIQUE	20	20
TOTAL		100	100
CALIFICACIÓN OBTENIDA: <u>100%</u>			
<p>Como proveedores en cualquier momento pueden hacer uso de nuestros canales para presentar comentarios, opciones, quejas, reclamos y sugerencias. Recordando que las mismas serán atendidas por la Cámara de Comercio de Palmira sin discriminación alguna y sin ningún tipo de favoritismo. Todos nuestros proveedores recibirán igual tratamiento.</p>			

Mecanismos de Comunicación

A nivel Interno



RECORDATORIO: SOCIALIZACIÓN MISIÓN, VISIÓN, VALORES, POLÍTICAS Y PRINCIPIOS

Ledy Vanessa Arango Escobar lvledy@ccpalmira.org.co
para CooFABIO, CooMaría, Coo Sandra, Coo EDINSON, Coo Edelmir, Coo María, Coo Jhyn, Coo ALECKIS, Coo CARLOS, Coo Laura, Coo GLORIA, Coo Oscar, Coo Laura, Coo DIEGO, Coo Praxedis, Coo DANIEL, Coo JOHN, Coo Hector, Coo Luisa, Coo Cordial saludo.

Via 9 May, 8:13 a.m.

Par medio de la presente, me permito recordar el link <https://bit.ly/3NCC0YD4f> que contiene la nueva información estratégica y corporativa de la entidad constituida en el marco del **Dirreccionamiento Estratégico 2025-2027**.

- Misión
- Visión
- Política de calidad
- Política de quejas y reclamos
- Política de Seguridad y salud en el trabajo
- [Política de Igualdad Laboral y No Discriminación](#)
- Valores con responsabilidad social empresarial

Importante que continúen revisando e interiorizando esta información, ya que en el mes de diciembre de 2025 haremos una actividad práctica de estos temas.

Muchas gracias.

Atentamente,

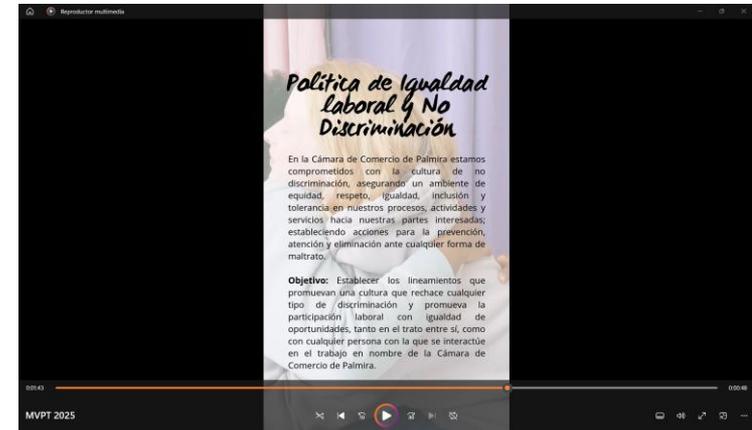


Ledy Vanessa Arango Escobar
Coordinadora de Planeación y Calidad
Cámara de Comercio de Palmira

Antes Legal. Este mensaje (incluyendo sus anexos), está destinado únicamente para el uso del receptor o emisor a lo cual está disponible y puede ser parte de información que no es de carácter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es del destinatario mencionado, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o soporte de esta comunicación será estrictamente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifíquenos por favor inmediatamente y elimine este mensaje. Gracias.

Contáctenos con el medio preferido, no importa qué horario o medio que sea absolutamente necesario.

Responder Reenviar



Socialización Política y objetivos de No Discriminación



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Capacitación

Se lleva a cabo capacitaciones desde el proceso de Gestión Humana con el apoyo del Comité de Convivencia Laboral

CRONOGRAMA CCL 2024 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Arial 11 B I A

A17 COMPARTIR: Charla Acoso laboral y No discriminación

CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA															Implementación: 11
CRONOGRAMA ACTIVIDADES COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL															
AÑO: 2024															
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD	ENER O	FEBRE RO	MARZO	ABR IL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	FECHA DE EJECUCIÓN	
16	CAPACITACIÓN MIEMBROS CCL	Capacitación	X											28/2/2024	
17	COMPARTIR: Charla Acoso laboral y No discriminación	Capacitación			X									26/4/2024	
18	COMPARTIR: Riesgo Psicosocial (Batería del Riesgo Psicosocial)	Capacitación										X		28/11/2024	
19	Encuesta de percepción empleados	Integración o motivación				X								10/5/2024	
20	Actividad Tips cambios incluyendo avances en las ideas implementadas por el equipo de innovación	Capacitación			X			X			X			30/4/2024 30/07/2024 30/10/2024 23/12/2024	
21	Encuesta de satisfacción empleados	Integración o motivación											X	27/12/2024	



Capacitación del personal en Acoso Laboral y No Discriminación



Socialización Política y objetivos de No Discriminación



Aplicación Evaluación Riesgo Psicosocial



Integraciones trabajo en equipo



Reconocimiento al personal en fomentar la no discriminación





CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA



Fechas especiales o de
conmemoración

1/03/2025

Hoy 1 de marzo se conmemora el día internacional de la Cero Discriminación para seguir luchando por acabar con todas las formas de discriminación.

Los invitamos a ver el siguiente video para conocer más del tema: <https://bit.ly/3XINfDj>

Muchas gracias

8:13a.m.

1/05/2025

Recordemos este día como el fin de la violencia y el acoso en el trabajo.

Feliz día y gracias a todos por su labor.

8:25a.m.



CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

Compañeros CCP
Aida Elena, Alexois CCP, Angela, Angelica CCP, Carlos H. Sede Pradera, Diana CCP, Diego Arana, Doña GI

Sandra Aguirre
22/11/2024

Conexiones Avelinas

Muy buenos días
Desde el proceso de Gestión Humana, nos complace compartir con toda la familia Cámara de Comercio de Palmira, la participación y certificación obtenida como organización, en el programa de la Ruta de empleabilidad inclusiva, con enfoque en Diversidad, Equidad e Inclusión. Programa en el cual se contó con el apoyo de nuestra Caja de Compensación Comfandi, Fundación Corona y Compromiso Valle.

Feliz día

INNOVACION2024 JOHN HARDY GARCIA ORTIZ

Sandra Aguirre
Muy buenos días
Desde el proceso de Gestión Humana, nos complace compartir con toda la familia.

Escribe un mensaje



Cámara de Comercio Palmira
24 de octubre de 2024

Hoy recibimos la renovación del sello de No Discriminación otorgado por el Ministerio del Interior y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. La Cámara de Comercio de Palmira ratifica su compromiso por la igualdad y la no discriminación

Promocionar publicación

25 likes, 1 comment, 6 shares

Más relevantes

Fan destacado
Jaime Botero
Felicitaciones hermano

Compañeros CCP
Aida Elena, Alexois CCP, Angela, Angelica CCP, Carlos H. Sede Prader

Querida familia Cámara de Comercio de Palmira

Con mucho cariño, les compartimos que durante los días 14, 15 y 16 de abril de 2025, se podrá asistir sin uniforme, y si lo desean, también podrán hacerlo con jeans.

Como siempre, agradecemos tener en cuenta algunas recomendaciones, en línea con nuestro Manual de Servicio, para mantener un ambiente cómodo y respetuoso para todos:

- Evitemos blusas de tiras, escotes, minifaldas, prendas tipo "ombiligueras" u otras que no sean apropiadas para el entorno laboral.
- Sabemos que cada uno tiene su estilo, y confiamos en el buen criterio de todos para seguir cuidando nuestra imagen institucional.

Además, en estos días de Semana Santa, queremos resaltar la importancia de vivirlas con respeto, empatía y consideración.

Somos un equipo diverso, con distintas creencias, costumbres y formas de conectar con estos momentos. Desde esa diversidad nos enriquecemos y crecemos como comunidad. Gracias por su compromiso, por construir cada día un mejor lugar para trabajar y por hacer parte de esta gran familia.

¡Les deseamos unos días tranquilos, con pausa, reflexión y mucha armonía!

P/Familia Cámara de Comercio de Palmira-Gestión humana

Rutas del Valle

Cámara de Comercio P... Siguiendo

Inscríbete sin costo <https://forms.gle/...> más

Promocionar reel

Agrega un comentario...

Compañeros CCP
Aida Elena, Alexois CCP, Angela, Angelica CCP, Carlos H. Sede Pradera, Daniel Mateo, Diana CCP, Diego Arana

¿Quieres aprender a crear y editar videos como un pro? En **EmprendeLab** tenemos el Laboratorio perfecto para ti. Descubre cómo contar historias impactantes con videos que cautiven a tu audiencia.

- Temas: Creación y Edición de Videos
- Fecha: 18 y 20 de marzo
- Lugar: Cámara de Comercio Florida

No te quedes fuera, ¡potencia tu marca con contenido de alto impacto!

Inscríbete aquí: <https://forms.gle/Vqka8NjFWV9Ccf8>

#JuntosProgresamosMás #JuntosHacemosMás

Sandra Aguirre
Muy buenos días

Hoy miércoles de ceniza, a las 2:00 p.m., invitamos a todos los colaboradores respetando la diversidad de creencias; a unirse para recibir la imposición de la ceniza con la visita del sacerdote Armando Cerezo, en la zona externa del auditorio en el tercer piso de nuestra entidad.

Sea este un momento de unidad para comenzar la Cuaresma con esperanza y fe.

Feliz día

P/Dirección Administrativa

Maria Liebeth
Muchas gracias

Gestión a través de Redes y WhatsApp



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Espacios de dialogo y concertación

 CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA	REGLAMENTO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	R-1-A4
Fecha Elaboración: 07/02/2025 Fecha Revisión: 07/02/2025 Fecha de Implementación: 07/02/2025	VERSION 09	Página 3 de 13

1. CAPÍTULO PRIMERO

ASPECTOS LEGALES

La conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral de la Cámara de Comercio de Palmira se rige por las resoluciones número 00000652 – 0001356 de 2012 (abril 30 y 18 de julio de 2012) del Ministerio de Trabajo.

2. CAPÍTULO SEGUNDO

OBJETIVO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

El Comité de Convivencia Laboral de la Cámara de Comercio de Palmira, tiene por objeto contribuir como un mecanismo alternativo de prevención y solución de las posibles conductas de acoso laboral o discriminación¹ de los trabajadores al interior de la entidad de manera imparcial, creando pautas de conducta armónica, un buen ambiente laboral y una convivencia sana con el fin de promover un trabajo en condiciones dignas, justas y seguras; eliminando preconcepciones o prejuicios sociales o personales que da como resultado “la violación de sus derechos fundamentales”; protegiendo la intimidad, la honra, la libertad, y mitigando los riesgos psicosociales que afecten la salud físico y mental de estos en su lugar de trabajo.

3. CAPÍTULO TERCERO

DE LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

3.1 De los miembros del Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.

Los integrantes del Comité preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales tales como: respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

¹ Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular, el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, con base principalmente en uno o más estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, las condiciones social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la identidad o la filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

NOTA La discriminación también puede incluir el acoso.

[Tomada de la Ley Federal Mexicana para Prevenir y Eliminar la Discriminación 2018]



Espacios de dialogo y concertación

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<p>I - 1 - V5 VERSION 12 Implementación: 21-02-2024 Página 1 de 4</p>
--	---	---

<p>1. OBJETIVO: Establecer el proceso a seguir para recepcionar, tramitar y dar respuesta oportuna a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio.</p>
<p>2. ALCANCE: Este documento aplica a los procesos de la Cámara de Comercio de Palmira</p>
<p>3. DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quejas: Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien de la Entidad, en la prestación de cualquier servicio brindado por la Entidad. Son ejemplo de quejas en la Entidad: un trato descortés de parte de cualquiera de los empleados, tiempo de respuesta en un servicio. - Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público. Son ejemplos de reclamos: incumplimiento en la fecha de entrega de cualquiera de los servicios, certificados incompletos, incumplimiento en algo ofrecido por la Cámara. - Sugerencias: Recomendaciones o consejos brindados por los usuarios - Usuario: Empresario Persona natural o jurídica, estudiante y usuarios en general que requieran los servicios de la Cámara de Comercio. - Denuncias: Manifestación de un empresario de amenaza o intimidación recibida por parte de desconocidos. - Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular, el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, con base principalmente en uno o más estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, las condiciones social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la identidad o la filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. NOTA La discriminación también puede incluir el acoso, definido como un curso de comentarios o acciones que son desagradables, o debería saberse razonablemente que no es bienvenido, para la persona hacia quien son dirigidos. - Acto discriminatorio: Conducta, actitud o trato que pretende anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales”, y que da como resultado “la violación de sus derechos fundamentales”.



Promoción de la igualdad e inclusión

Toma de conciencia “NO DISCRIMINACIÓN” 2024



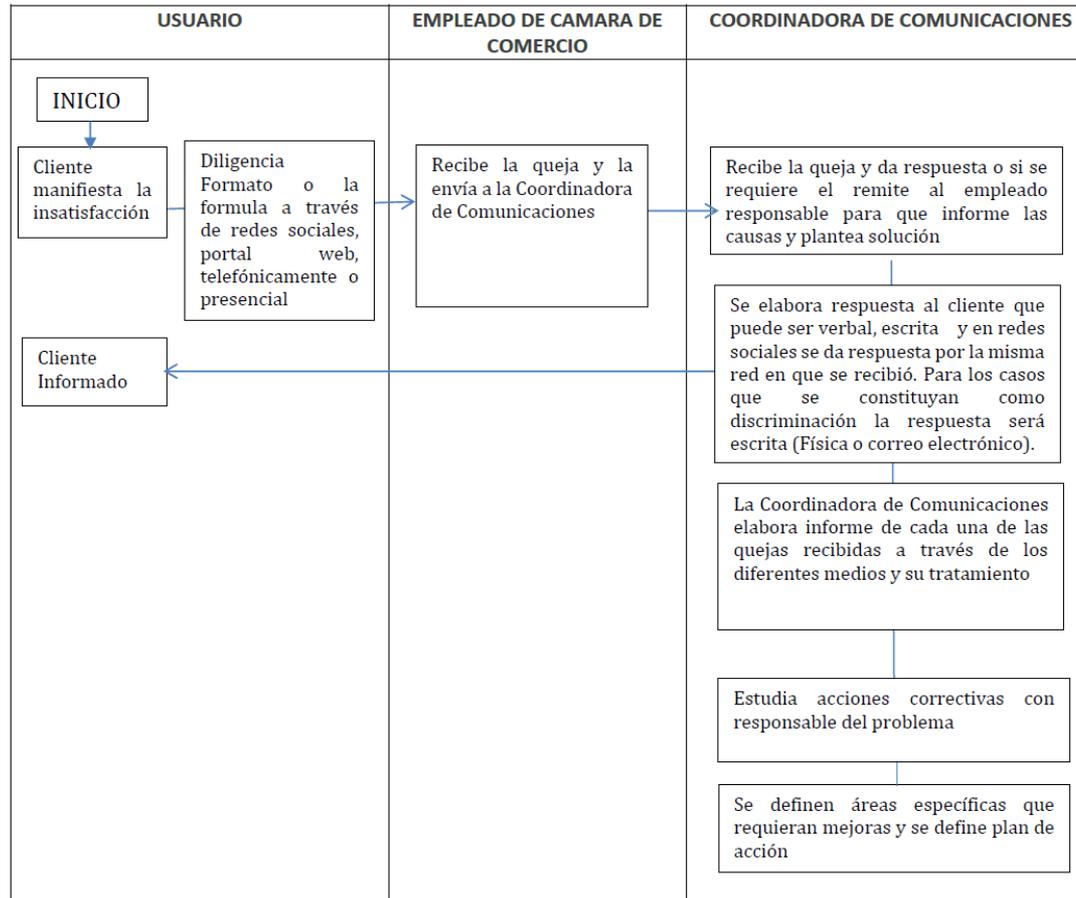
Toma de conciencia “SOCIALIZACIÓN MISIÓN, VISIÓN, VALORES, POLÍTICAS Y PRINCIPIOS” 2025





CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Ruta de Atención Externa

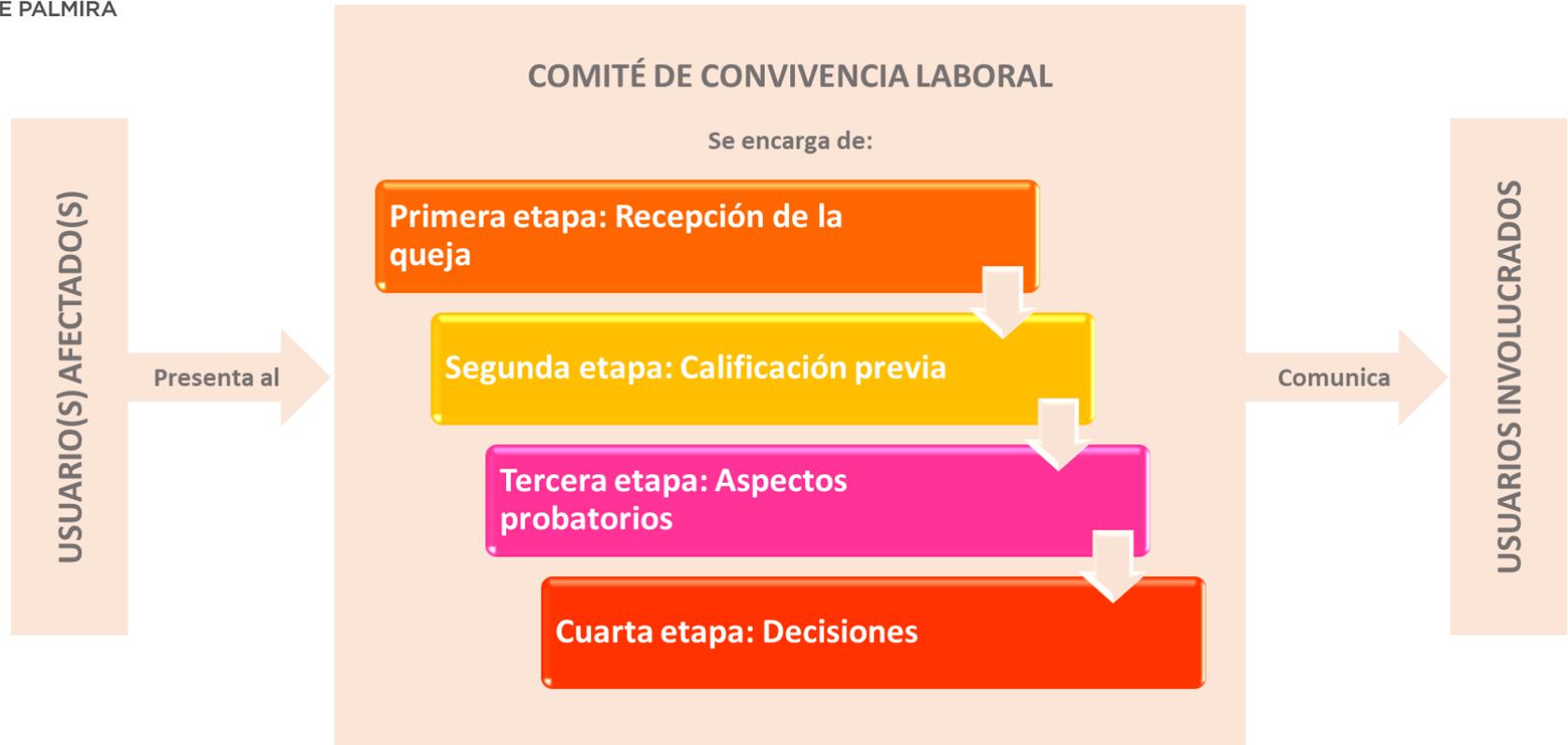


Cuando la queja sea tipificada como denuncia se remitirá al usuario al GAULA y cuando se tipifique como discriminación y la Cámara no tenga competencia, el usuario podrá remitirse a pueblo y procuradurías provinciales.



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Ruta de Atención Interna



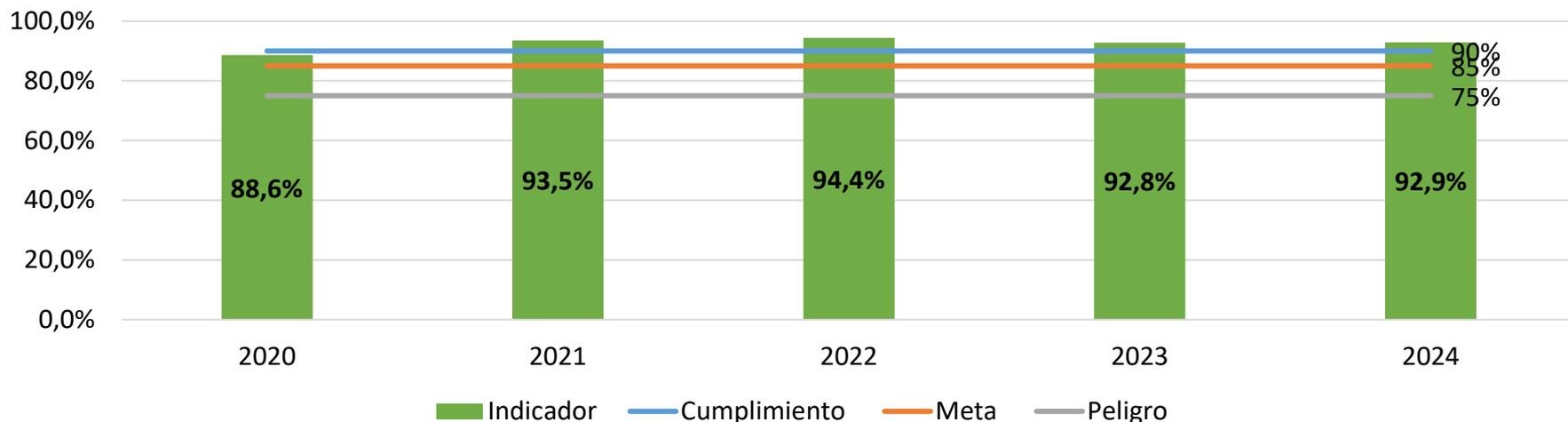
En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente en los casos que constituyan acoso laboral y para los casos de discriminación se podrá buscar apoyo en institucionales con comisarías de familia, personerías municipales, policía, fiscalía, defensoría del pueblo y procuradurías provinciales.



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Indicadores

Ambiente de trabajo (Evaluación Clima Organizacional)



Los resultados de la evaluación del Clima Organizacional arrojan un coeficiente general de 92.9% que equivale a un nivel de satisfacción ubicado en el rango Alto, pasando la meta de 90% y superando el resultado del año anterior en 0.1 punto pasando de 92,8% a 92,9%.

Las recomendaciones del informe son revisadas con el Comité de Convivencia Laboral y los jefes de área.

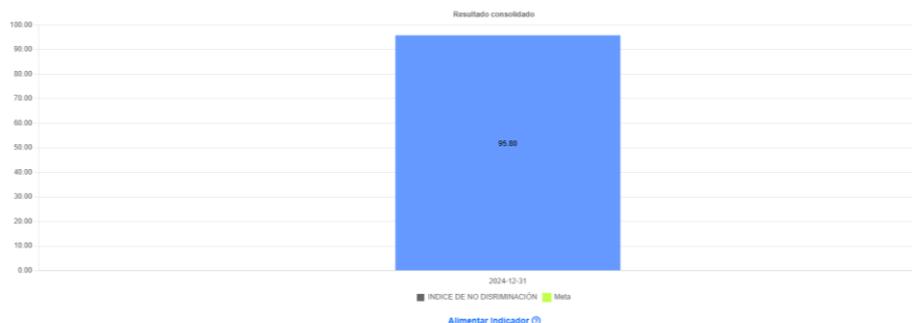
CONCLUSIÓN: La organización brinda los recursos necesarios para el sostenimiento y mejora del SGC y los servicios de la entidad.



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

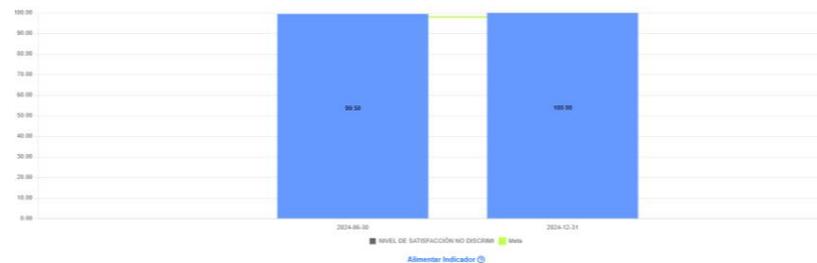
Indicadores

Id 141. INDICE DE NO DISRIMINACIÓN



Fecha	Resultado	Meta	INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL FACTOR DISCRIMINACIÓN	Análisis
2024-12-31	95.80	90	95.80	LEIDY VANESSA ARANGO ESCOBAR 28/02/2025 Para el 2024 corresponde la primera medición, la cual se ubica en una calificación de 9.58 que lo ubica en el rango Muy Alto. En este factor se resalta que los colaboradores no se han sentido ni han sido víctima de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad u otras condiciones personales, que la Cámara respeta la política y principios de igualdad en condiciones laborales y en el trato a las personas, y que se brinda un trato digno y decente, así como permisos para atender emergencias familiares, con hijos o adultos mayores enfermos.
Resultado Acumulado	95.80	96		

Id 142. NIVEL DE SATISFACCIÓN NO DISCRIMINACIÓN



Fecha	Resultado	Meta	NIVEL DE SATISFACCIÓN NO DISCRIMINACIÓN	Análisis
2024-12-31	100.00	90	100.00	LEIDY VANESSA ARANGO ESCOBAR 28/02/2025 Para el periodo 2024-2 el indicador presenta un cumplimiento de 100%, es decir 2 puntos superior a la meta establecida del 90%, lo que indica que los usuarios no han sido víctima de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad u otras condiciones personales al acceder a los servicios de la entidad.
2024-06-30	99.50	90	99.50	LEIDY VANESSA ARANGO ESCOBAR 28/02/2025 Para el periodo 2024-1 el indicador presenta un cumplimiento de 99.5%, es decir 1.5 puntos superior a la meta establecida del 90%, lo que indica que los usuarios no han sido víctima de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad u otras condiciones personales al acceder a los servicios de la entidad.
Resultado Acumulado	99.50	200		

Indicadores

Relacionados con el Análisis de los Mecanismos de Denuncia

Objetivo: Medir la eficacia de los canales de denuncia y la cultura de confianza frente a actos discriminatorios.				
Indicador	Fórmula / definición	Periodicidad	Meta	Resultado 2024
Nº de denuncias recibidas	Conteo total	Semestral	(No es deseable un valor alto, pero sí es signo de confianza en el canal)	0
% de denuncias atendidas	$(\text{Denuncias resueltas} / \text{Total recibidas}) \times 100$	Semestral	100%	0%
Tiempo promedio de resolución	Días promedio desde la recepción hasta cierre del caso	Semestral	< 15 días	< 3 días
Satisfacción del denunciante	Encuesta posterior a la atención del caso	Anual o semestral	$\geq 80\%$ satisfacción	N/A
Nº de capacitaciones sobre no discriminación	Conteo	Anual	≥ 1 por AÑO	1

Sanciones Internas y Externas Producto de una Situación de Discriminación

Tipo de Discriminación	Ejemplo de acto discriminatorio	Normativa aplicable	Sanción interna	Sanción externa	Observaciones / Ruta de atención
Género	Asignar tareas con base en estereotipos de género	Reglamento Interno, Código de Ética	Llamado de atención, capacitación obligatoria	Ley 1482/11 – Multas de hasta 10 SMMLV	Canal de denuncia interna, Comité de Convivencia Laboral
Raza / Etnia	Comentarios ofensivos por color de piel	Ley 1482/11, CST Art. 10	Suspensión hasta por 8 días	Proceso judicial o administrativo ante MinInterior/Defensoría	Aplicar procedimiento disciplinario
Orientación sexual	Exclusión deliberada en actividades laborales	Política de Igualdad laboral y No Discriminación	Memorando, reubicación si hay riesgo	Acción de tutela/denuncia penal	Activación del protocolo de atención
Discapacidad	Negarse a brindar ajustes razonables	Ley 1618/13	Plan de mejora individual, sanción según falta	Multas por infracción a derechos fundamentales	Evaluación por parte del Comité Convivencia Laboral
Edad	No considerar a una persona mayor en un proceso de selección	Código Sustantivo del Trabajo	Capacitación obligatoria en sesgos	Revisión de prácticas laborales ante MinTrabajo	Acompañamiento de Gestión Humana



CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

Revisión e Informes

FORMATO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Número	Fecha	Descripción / Principales Causas	Acciones tomadas	Tipificada como denuncia o atención de discriminación (SI/NO)	Tipificada como acoso laboral (SI/NO)

FORMATO QUEJAS USUARIOS EXTERNOS

Número	Fecha	Descripción / Principales Causas	Acción tomada por la organización	Observaciones	Servicio	Tipificada como denuncia o atención de discriminación (SI/NO)
1	16-03	referencia disponible con atención	Se le dio respuesta al usuario por escrito mediante la cual se le explicó que gobernanente se le había informado el alcance del servicio que no contempla salubridad. Para lo anterior se hizo una inspección y se brindó al servicio de radiografía de manera gratuita en 2 oportunidades.	Al revisar la transabilidad del servicio se identificó que el área responsable hizo entrega de la legislación para el alquiler de salones en la cual se explica que no se presta ningún servicio de radiografía, pero si se facilitan las mesas y en la sede Palmira, se cuenta con equipos integrados para que puedan disponer sus refrigerios y demás información que a su vez le fue referida a la señora Yvonne Lampe, mediante correo electrónico reportado.	ALQUILER DE SALONES	

Presentación de las gestiones realizadas en la plenaria de la revisión por la dirección del 22 de abril de 2025:

18. SELLO NO DISCRIMINACIÓN

REFERENCIAL TÉCNICO DE NO DISCRIMINACIÓN



CONCLUSIONES:

- En 2024, fuimos auditados y certificados con el Sello de No Discriminación Laboral obteniendo el Nivel 3 con un cumplimiento del 90,79%, lo que reaffirma nuestro compromiso con un entorno laboral inclusivo.
- Durante el año, se llevaron a cabo diversas actividades para fomentar la participación, inclusión y el reconocimiento en la aplicación de los principios establecidos en la entidad.
- El proceso de Gestión Humana implementó las acciones de mejora para dar cumplimiento del Referencial Técnico y estas también contribuyeron a fortalecer el ambiente libre de discriminación y asegurar el respeto por la diversidad en todos los niveles de la organización.
- Continuamos siendo la única Cámara de Comercio del Suroccidente en obtener este reconocimiento, lo cual afianza la calidad humana de la Entidad con todos sus grupos de interés.

Mejora

Aprobada en la plenaria de la revisión por la dirección del 17 de abril de 2023:

Ajustar el proceso de Gestión Humana respecto a la política y objetivos de no discriminación, basado en el referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación.

Se implemento plan de calidad y plan operativo del cambio.

Aprobada en la plenaria de la revisión por la dirección del 16 de abril de 2024:

Fortalecer las acciones que promueven el respeto a la inclusión e igualdad con las partes interesadas.

Se implemento la información documentada para dejar trazabilidad de las gestiones realizadas.



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

¡Gracias!

